

방 송 통 신 위 원 회

의결 제2008-32-134호

사 건 명 (주)베스트제이와이의 원링스팸 관련 이용자 이익 침해행위에
대한 시정조치에 관한 건

사건번호 200808조사009

피 심 인 (주)베스트제이와이
서울시 구로구 구로동 212-30 에이스트원타워2차 1101호
대표이사 윤 여 일

주 문

1. 피심인은 전국대표번호서비스와 통신장비 운영을 소홀히 하여 협력사가 통신장비를 불법 조작해 불법 과금 하도록 하여 이용자 피해를 주는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 4단×10cm 이상 또는 5단×9cm 이상의 크기로 1개 중앙일간지에 평일에 1회 공표하여야 한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

3. 피심인은 과징금을 다음과 같이 납부하여야 한다.

가. 금 액 : 5,000,000원

나. 납부기한 : 과징금 납부명령을 통지받은 날부터 20일 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점 및 체신관서

이 유

1. 기초 사실

가. 피심인 현황

피심인은 전기통신사업법 제19조에 의거 등록된 별정통신사업자(설비 미보유재판매사업)로 VoIP, 전국대표번호서비스, 기간통신사업자의 가입자 모집대행서비스를 제공하고 있으며, 2007년도 매출액은 9억9천만원을 기록하고 있다.

나. 피심인의 전국대표번호서비스에 대하여

전국대표번호서비스는 SK브로드밴드(舊 하나로텔레콤) 등 유선전화사업자의 지능망서비스중 하나로 전국대표번호로 발신하면 사전에 지정된 착신지로 연결해 주는 서비스를 말한다.

피심인은 SK브로드밴드 및 온세텔레콤의 전국대표번호서비스에 가입하여 1600-8XXX 등 11개 번호를 부여 받아 “전국대표번호서비스 이용에 관한 계약”을 체결하고, 전국대표번호서비스 월사용 누적분수에 따라 수수료를 지급받기로 계약하였다.

피심인은 협력업체인 (주)슬론텔레콤과 “전국대표번호를 활용한 업무협력 계약”을 체결하고, 기간통신사업자와 계약, 번호 부여, 접속회선 부여, 통신량에 따른 수수료 지급업무는 피심인이 담당하고

장비의 구성 및 운용, 유지보수 등 기술적 업무, 이용자 민원 대응, 접속회선에 의한 전국대표번호 호 집중업무는 슬론텔레콤에서 담당하기로 분담하였다.

2. 행위사실

방송통신위원회 이용자네트워크국에서는 2008. 8. 13.~8. 20. 기간 동안 피심인 및 협력업체를 방문하여 전국대표번호서비스 이용실태 등에 대하여 관련 전산자료 분석 및 현장조사를 실시하였다.

< 원링스팸에 대하여 >

원링스팸 발송은 피심인의 협력업체인 슬론텔레콤에서 2008년 7월 김○○을 통하여 하루 10,000건씩 슬론텔레콤 법인명의로의 휴대폰번호를 회신번호로 발송하였고

슬론텔레콤은 원링스팸으로 발송된 휴대폰번호를 피심인으로부터 부여 받은 1600-8XXX 등 11개 전국대표번호로 착신전환 하였으며

원링스팸을 수신한 이용자들이 부재중전화목록에서 전화를 걸면, 슬론텔레콤은 통신장비를 조작하여 통화연결음(“뚜~뚜~”)을 송출하고, 이용자가 통화가 시작되었음에도 “통화가 연결되지 않은 것”으로 착각하여 원하지 않는 통화시간을 지연시키는 방식으로 통화요금을 발생시켰다.

피심인을 통하여 슬론텔레콤의 2008. 6. 1.~8. 1. 기간 동안 통화상세내역을 제출받아 분석한 결과

온세텔레콤으로부터 부여받은 1688-0XXX 등 2개의 전국대표번호로 착신된 호는 184,964콜이고, 누적분수로는 471,203분이며,

2008년 6월 통화내역 중 정상적인 통화로 보기 어려운 30초 이하 콜 수는 555건으로 1.45%에 불과하나 슬론텔레콤이 원링스팸을 발송하였다고 인정하는 7월의 경우 30초 이하 콜 수가 51,014건(104,350분)으로 7월 전체 통화건수의 34.7%에 달하였다.

SK브로드밴드로부터 부여받은 1600-8XXX 등 9개의 전국대표번호로 착신된 호는 628,644콜이고, 누적분수로는 479,441분이며,

2008년 7월의 경우 30초 이하 콜 수가 328,293건(217,787분)으로 7월 전체 통화건수의 52.2%에 달하였다.

따라서 2008년 7월 중 발생된 30초 이하 379,307건(48.91%)은 슬론텔레콤이 원링스팸을 발송하여 이용자 모르게 통화요금을 부과한 것으로 추정된다.

슬론텔레콤에서 제출된 음원파일 20개중 “뚜~뚜~” 통화연결음으로만 구성된 음원파일과 슬론텔레콤 명의의 휴대폰번호 010-2209-XXXX, 010-2335-XXXX로 전화하여 “뚜~뚜~” 통화연결음이 들리는 동영상 파일도 확인하였다.

< 피심인의 이용자 이익저해 행위에 대하여 >

피심인은 기간통신사업자와 “전국대표번호를 이용한 호 집중” 계약을 체결하고 호 집중량에 따라 수수료를 지급받기로 하였으나

피심인이 직접운영하지 않고 협력업체인 슬론텔레콤과 “전국대표번호를 활용한 업무협력 계약”을 체결하고 기간통신사업자로부터 부여받은 1600-8XXX 등 전국대표번호 11개와 통신장비의 운용 등 기술적인 업무 권한, 호 집중업무 등을 재부여 하였고,

협력업체가 통신장비 조작이 가능하도록 하면서도, 관리하거나 통제하지 않아, 통화가 시작되었음에도 통화연결음을 들려주는 방식으로 이용자 모르게 통화요금이 청구되게 한 사실이 있다.

3. 위법성 판단

피심인은 전기통신사업법 제19조에 따라 방송통신위원회에 등록된 별정 통신사업자로서 적법한 절차에 따라 서비스를 제공할 의무와 서비스 제공과정에서 행하는 불법행위에 대한 책임을 가지고 있다.

피심인이 기간통신사업자로부터 부여받은 전국대표번호를 직접 운영하지 않고 협력업체인 슬론텔레콤에게 재부여 하고, 통신장비 운용에 관한 모든 권한까지 부여하여 장비조작을 통한 통화연결음 조작으로 379,307건(34,790,796원)의 불법과금으로 인한 이용자 피해가 발생하도록 방치한 행위는

피심인이 직접적인 통신장비 조작을 하지 않았더라도 슬론텔레콤이 무자격자임을 사전에 충분히 인지하였고, 협력사가 불법적인 통신장비

조작을 하지 못하도록 관리하지 않아 요금관련 프로그램 조작이 가능하도록 방치하여 이용자에게 직접적인 피해를 준 것으로 이용자이익을 현저히 저해한 행위에 해당된다.

따라서 피심인의 이러한 행위는 전기통신사업법 시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준)제1항 <별표3> IV-1호-나목에 해당되어 동 법 제36조의3(금지행위)제1항제4호를 위반한 것으로 판단된다.

※ 전기통신사업법 제36조의3(금지행위)① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “금지행위”라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 이를 행하도록 하여서는 아니 된다.

4. 이용약관(제29조제1항에 따라 신고 또는 인가된 이용약관에 한한다)과 다르게 전기통신역무를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 저해하는 방식으로 전기통신역무를 제공하는 행위

※ 전기통신사업법시행령 제42조(금지행위의유형및기준)제1항 <별표3> IV(이용자이익저해) 법 제36조의3제1항제4호중 전기통신이용자의 이익을 현저히 저해하는 방식으로 전기통신역무를 제공하는 행위는 다음 각호의 1에 해당하는 경우로 한다.

1. 부당한 요금청구와 관련한 다음 각 목의 하나에 해당하는 행위

나. 요금관련 프로그램의 조작 등을 통해 이용자가 부담하여야 하는 요금과 다르게 요금을 청구하는 행위

4. 시정명령

가. 금지행위의 중지

피심인은 전기통신사업법 제37조(금지행위에 대한 조치)제1항 제6호에 의거, 전국대표번호서비스와 통신장비 운영을 소홀히 하여 협력사가 통신장비를 불법 조작해 불법 과금 하도록 하여 이용자 피해를 준 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 전기통신사업법 제37조(금지행위에 대한 조치)제1항 제7호에 의거, 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 4단×10cm 이상 또는 5단×9cm 이상의 크기로 1개 중앙일간지에 평일에 1회 공표하여야 하고, 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

5. 과징금 부과

피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 동법 제37조의2에 의거 소정의 과징금을 부과한다.

가. 기준금액

동 법 제37조의2와 동 법시행령 제47조제1항에 의해 금지행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업연도 연평균 매출액과 연평균매출액 대비 부과 상한액은 다음과 같다.

3년간 매출액(천원)			연평균매출액 (천원)	과징금 부과 상한액	
2005년	2006년	2007년		비율	금액(천원)
1,199,000	858,000	994,000	1,017,000	1%	10,170

나. 과징금 결정

피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대한 과징금액은 위반행위 조사 착수 전 위반행위를 중단한 점, 수수료 정산 전에 적발되어 부당이득이 미 실현된 점, 위반행위가 처음인 점, 별정통신사업자의 위반행위에 대한 과거사례 등을 고려하여 기준금액에서 50%를 감경한 500만원으로 결정한다.

※ 슬론텔레콤이 통신장비를 조작하여 부당한 통화요금을 부과하는 등 이용자를 기만한 행위에 대해서는 경찰청에 수사의뢰

6. 이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령 및 과징금 부과에 불복이 있는 경우 행정심판법 제17조 및 제18조의 규정에 의거 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에게 행정심판을 청구할 수 있다.

7. 결 론

상기 피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 동법 제37조 및 제37조의2에 의거 주문과 같이 결정한다.

방송통신위원회는 위와 같이 의결하였다.

2008. 10. 1.

방 송 통 신 위 원 회	위 원 장	최 시 중	(인)
	부위원장	송 도 균	(인)
	위 원	이 경 자	(인)
	위 원	형 태 근	(인)