

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안전번호 제2016 - 08 - 018호

안 건 명 ○○○○○○ 이용자이익 저해행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 ○○○○○○

의결연월일 2016. 2. 4.

주 문

1. 피심인은 해지요청한 이동전화 회선을 임의로 명의변경 및 번호변경한 후 번호 이동하는 행위, 이용약관에서 정한 회선을 초과하여 이동전화 서비스에 가입시키는 행위 및 이동전화 회선을 제3자 명의로 계약한 후 명의를 변경하여 재판매하는 행위를 각 즉시 중지하여야 한다.

2. 피심인은 1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 공표한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

3. 피심인은 다음과 같이 업무처리 절차를 개선하되, 구체적인 업무처리 개선내용은 방송통신위원회와 협의하여 정하여야 한다.

- 가. ① 명의변경을 할 때에는 양도자, 양수자 모두 본인 여부를 확인하여 각 서명을 받아야 하며, 신분증 및 가입신청서 등 제출서류의 위·변조 여부를 확인하여야 한다.
② 번호변경을 할 때에도 본인여부를 확인하여 서명을 받아야 하고 신분증 및 가입

신청서 등 제출서류의 위·변조 여부를 확인하여야 한다.

나. 이용약관에서 정한 회선을 초과하여 개인 및 법인 이동전화 회선을 개통하여서는 아니되고, 이용약관에 따른 초과 개통이 가능한 경우라도 반드시 우량고객기준(신용도, 매출액 등을 종합적으로 고려한 기준 및 기준별 개통가능 회선 수) 등 구체적인 기준을 마련하고 그 기준을 위반하여서는 아니된다.

4. 피심인은 다음과 같이 약관을 변경하여야 한다.

“이동전화 가입 계약을 체결함에 있어 실제 이용자와 서비스 이용계약을 체결하여야 하고, 미성년자 등 실제 이용자가 서비스 이용계약을 체결할 수 없는 경우에는 법정대리인 및 위임장 등 제출서류를 철저히 확인하여 가입절차를 진행하여야 하며, 신규 가입을 신청한 이용자에게 이미 개통된 회선을 명의변경하여 판매하지 않는다” 등의 규정을 신설 또는 개정한다.

5. 피심인은 시정명령을 받은 날로부터 10일 이내에 업무처리절차 개선계획 등을 포함한 시정명령 이행계획서를 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

6. 피심인은 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

7. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 50,500,000원

나. 납부기한 : 과징금 납부명령을 통지받은 날부터 20일 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 일반현황

○ 피심인은 「전기통신사업법」(이하 ‘사업법’) 제5조에 따른 별정통신사업자로서 이동전화 서비스를 제공하고 있다.

- '15. 11월 기준 이동전화 가입자 수는 847,434명이다.

※ 자료출처 : 미래창조과학부

2. 사실조사 결과

피심인이 제출한 자료 및 현장조사 등을 통하여 다음과 같은 사실을 확인하였다

가. 해지요청한 이동전화 회선을 임의로 명의변경 및 번호변경한 후 번호이동한 행위

○ '14. 7월부터 '15. 7월까지 해지요청한 이동전화 2,890회선을 임의로 명의변경하여 번호이동하였으며 이 중 7회선은 번호이동하기 전에 임의로 번호를 변경하였다.

나. 이용약관에서 정한 회선을 초과하여 이동전화 서비스에 가입시킨 행위

○ '12. 1월부터 '15. 7월까지 개인 명의로 13,851회선, 법인 명의로 48,244회선, 총 62,095회선을 이용약관에서 정한 회선 수(개인 3회선, 법인 1회선) 초과(개인 : 최소 2회선 ~ 최대 497회선, 법인 : 최소 2회선 ~ 최대 14,526)하여 이동전화 서비스에 가입시켰다.

다. 이동전화 회선을 제3자 명의로 계약한 후 명의를 변경하여 재판매한 행위

○ '13. 4월부터 '14. 5월까지 1명의 제3자 명의(대리점 직원)로 이동전화 5회선을 계약한 후 명의를 변경하여 재판매하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

사업법 제50조제1항제5호에서는 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위를 금지하고, 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표 4] 5호 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공행위 중 나목에서는 1)이용자의 가입의사를 확인하지 않고 이용계약을 체결하는 행위, 3)법령이나 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위 등을 금지하고 있다.

< 관련 규정 >

- ◆ **사업법 제50조①** 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니된다.
 - 5. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위
- ◆ **같은 법 시행령 제42조① [별표 4] 5. 나.** 이용약관의 체결 또는 해지와 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위
 - 1) 이용자의 가입의사를 확인하지 않고 이용계약을 체결하는 행위
 - 3) 법령이나 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위

나. 위법성 판단

- 1) 해지요청한 이동전화 회선을 임의로 명의변경 및 번호변경한 후 번호이동한 행위

○ 피심인이 '14. 7월부터 '15. 7월까지 해지요청한 이동전화 2,890회선을 임의로 명의변경·번호변경한 후 번호이동한 행위(이 중 7회선은 번호이동 하기 전에 임의로 번호를 변경함)는, 이용자의 의사를 확인하지 않고 이용계약을 체결하는 행위 및 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위로서 사업법 제50조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조제1항[별표4] 제5호 나목 제1호 및 제3호 위반에 해당한다.

- 2) 이용약관에서 정한 회선을 초과하여 이동전화 서비스에 가입시킨 행위

○ '12. 1월부터 '15. 7월까지 개인 명의로 13,851회선, 법인 명의로 48,244회선, 총 62,095회선을 이용약관에서 정한 회선 수(개인 3회선, 법인 1회선) 초과(개인 : 최소 2회선 ~ 최대 497회선, 법인 : 최소 2회선 ~ 최대 14,526)하여 이동전화 서비스에 가입시킨 행위는, 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위로서 사업법 제50조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 제5호 나목 제3호 위반에 해당한다.

3) 이동전화 회선을 제3자 명의로 개통한 후 명의를 변경하여 재판매한 행위

○ 피심인이 '13. 4월부터 '14. 5월까지 1명의 제3자 명의(대리점 직원)로 이동전화 5회선을 개통한 후 명의를 변경하여 재판매한 행위는, 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위로 사업법 제50조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 제5호 나목 제3호 위반에 해당한다.

4. 시정조치 명령

< 관련 규정 >

◆ **사업법 제52조(금지행위에 대한 조치)** ① 방송통신위원회는 제50조제1항을 위반한 행위가 있다고 인정하면 전기통신사업자에게 다음 각 호의 조치를 명할 수 있다.

6. 금지행위의 중지

7. 금지행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표

9. 전기통신역무에 관한 업무 처리절차의 개선

11. 제1호부터 제10호까지의 조치를 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

◆ **같은 법 시행령 제44조(금지행위에 대한 조치 등)** 법 제52조제1항제11호에서 "대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 법 제52조제1항제1호부터 제10호까지의 조치를 이행하기 위한 이행계획서의 제출

2. 법 제52조제1항제1호부터 제10호까지의 조치에 대한 이행 결과의 보고

3. 법 제52조제1항제8호의 조치에 필요한 관련 자료의 보존 및 이용자 피해 사실의 통지

가. 위반행위의 중지

피심인은 사업법 제52조제1항제6호에 따라, 이동전화 회선을 임의로 명의변경 및 번호변경한 후 번호이동하는 행위, 이용약관에서 정한 회선을 초과하여 이동전화 서비스에 가입시키는 행위 및 이동전화 회선을 제3자 명의로 계약한 후 명의를 변경하여 재판매하는 행위를 각 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 사업법 제52조제1항제7호에 따라 위 가항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 공표한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

공표문안
(주)씨제이헬로비전은 전기통신사업법 위반을 이유로 시정명령을 받은 사실이 있음 저희 회사((주)씨제이헬로비전)는 방송통신위원회로부터 ①해지요청한 이동전화 회선을 임의로 명의변경 및 번호변경한 후 번호이동하는 행위, ②이용약관에서 정한 회선을 초과하여 이동전화 서비스에 가입시키는 행위 및 ③이동전화 회선을 제3자 명의로 계약한 후 명의를 변경하여 재판매하는 행위가 「전기통신사업법」 제50조제1항제5호를 각 위반했다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다. 2016년 월 일 대표이사 ○○○

다. 업무처리 절차의 개선

피심인은 사업법 제52조제1항제9호에 따라 다음과 같이 업무처리 절차를 개선하되, 구체적인 업무처리 개선내용은 방송통신위원회와 협의하여 정하여야 한다.

- 1) ① 명의변경을 할 때에는 양도자, 양수자 모두 본인 여부를 확인하여 각 서명을

받아야 하며, 신분증 및 가입신청서 등 제출서류의 위·변조 여부를 확인하여야 한다.
② 번호변경을 할 때에도 본인여부를 확인하여 서명을 받아야 하고 신분증 및 가입신청서 등 제출서류의 위·변조 여부를 확인하여야 한다.

2) 이용약관에서 정한 회선을 초과하여 개인 및 법인 이동전화 회선을 개통하여서는 아니되며, 이용약관에 따른 초과 개통이 가능한 경우라도 반드시 우량고객기준(신용도, 매출액 등을 종합적으로 고려한 기준 및 기준별 개통가능 회선 수) 등 구체적인 기준을 마련하고 그 기준을 위반하여서는 아니된다.

라. 이용약관의 변경

“이동전화 가입 계약을 체결함에 있어 실제 사용자와 서비스 이용계약을 체결하여야 하고, 미성년자 등 실제 사용자가 서비스 이용계약을 체결할 수 없는 경우에는 법정대리인 및 위임장 등 제출서류를 철저히 확인하여 가입절차를 진행하여야 하며, 신규 가입을 신청한 이용자에게 이미 개통된 회선을 명의변경하여 판매하지 않는다” 등의 규정을 신설 또는 개정한다.

마. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제1호에 따라 시정명령을 받은 날로부터 10일 이내에 업무처리절차 개선계획 등을 포함한 시정명령 이행계획서를 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

바. 시정명령 이행 결과의 보고

피심인은 사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제2호에 따라 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

< 관련 규정 >

- ◆ **사업법 제53조(금지행위 등에 대한 과징금 부과)** ① 방송통신위원회는 제50조제1항을 위반한 행위가 있는 경우에는 (중략)다만, 매출액이 없거나 매출액을 산정하기 곤란한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 10억원 이하의 과징금을 부과할 수 있다.
- ◆ **같은법 시행령 제46조(과징금을 부과하는 위반행위와 과징금의 금액 등)** ① 법 제53조제1항에 따라 과징금을 부과하는 위반행위의 종류별 과징금 부과 상한액 및 산정기준은 별표 6과 같다.
 ② 법 제53조제2항에 따라 과징금을 부과하는 위반행위의 종류별 과징금 부과 상한액 및 산정기준은 별표 7과 같다.
- ◆ **같은법 시행령 제47조(과징금의 산정방법)** ② 법 제53조제1항 단서에서 "대통령령으로 정하는 경우"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.
 2. 그 밖에 객관적인 매출액 산정이 곤란한 경우
- ◆ 「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방송통신위원회 고시 제2012-98호)
제3조(과징금 부과상한액) ② 법 제53조제1항 단서에 따라 매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우로서, 법 제50조제1항제1호부터 제4호까지, 제6호 및 제7호에 따른 행위는 10억원, 법 제50조제1항제5호에 따른 행위는 8억원을 각 과징금 부과상한액으로 한다.
제7조(필수적 가중) ① 위반 전기통신사업자의 위반행위 기간 및 횟수에 따라 기준금액의 50% 범위 내에서 별표 3에 따라 가중한 금액을 기준금액에 합산한다.
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.

피심인의 위반행위에 대하여 사업법 제53조에 따라 소정의 과징금을 부과한다.

가. 과징금 부과상한액

사업법 시행령 제46조, 제47조 및 「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방송통신위원회 고시 제2012-98호, 이하 '과징금 부과 세부기준'이라 한다) 제3조제2항에 따라 피심인의 과징금 부과상한액은 8억원이다.

나. 과징금 부과 시 고려사항

○ 알뜰폰사업 초기단계('12년 본격 사업 개시), 알뜰폰사업자의 운영상황 및 시스템 등이 미비했던 점을 고려하여 “중대성이 약한 위반행위”로 본다.

○ 별정통신사업자로서 기간통신사업자와의 사업규모, 매출액 등에 대한 형평성을 감안하여 기준금액을 1천만원 ~ 5천만원으로 정하고,

위반행위 및 위반건수 등을 고려하여 ①10,000회선 초과, ②5,000회선 초과, ③1,000회선 초과, ④100회선 초과, ⑤10회선 초과 (10회선 이하는 과징금 부과 유예) 등 총 5단계로 차등 적용한다.

다. 위반행위별 과징금 부과

1) 해지요청한 이동전화 회선을 임의로 명의변경 및 번호변경한 후 번호이동한 행위

○ 기준금액

위반의 내용과 정도 및 위반행위의 건수 등을 종합적으로 고려할 때 “중대성이 약한 위반행위”에 해당하고 1,000회선 초과 5,000회선 이하이므로 기준금액을 3천만원으로 정한다.

○ 과징금의 결정

기준금액에 대해 위반행위의 내용과 정도, 위반기간 및 조사 협조 등을 종합적으로 고려하여 과징금 부과 세부기준 제7조 및 제8조에 따른 가중 또는 감경사유를 적용한다.

위반행위의 기간이 6개월 초과 12개월 이내에 해당하므로 기준금액에 필수적 가중 20%를 가산하고, 위반행위가 과실에 의한 것(30%)으로 판단되며 조사에

적극 협조(20%)하였으므로 추가적 감경을 적용하여, 기준금액 3천만원에 20%를 가산한 금액에서 50%를 감경한다.

이에 따라 최종 과징금은 1천 8백만원으로 결정한다.

2) 이용약관에서 정한 회선을 초과하여 이동전화 서비스에 가입시킨 행위

○ 기준금액

위반의 내용과 정도 및 위반행위의 건수 등을 종합적으로 고려할 때 “중대성이 약한 위반행위”에 해당하고 위반건수가 10,000회선을 초과하므로 기준금액을 5천만원으로 정한다.

○ 과징금의 결정

기준금액에 대해 위반행위의 내용과 정도, 위반기간 및 조사 협조 등을 종합적으로 고려하여 과징금 부과 세부기준 제7조 및 제8조에 따른 가중 또는 감경 사유를 적용한다.

위반행위의 기간이 12개월 초과에 해당하므로 기준금액에 필수적 가중 30%를 가산하고, 위반행위가 과실에 의한 것(30%)으로 판단되며 조사에 적극 협조(20%)하였으므로 추가적 감경을 적용하여, 기준금액 5천만원에 30%를 가산한 금액에서 50%를 감경한다.

이에 따라 최종 과징금은 3천 2백5십만원으로 결정한다.

3) 이동전화 회선을 제3자 명의로 계약한 후 명의를 변경하여 재판매한 행위

○ 위반행위가 과실로 인정되고, 위반행위의 건수가 5회선으로 경미하므로 금

회에 한하여 과징금 부과를 유예한다.

6. 결론

상기 피심인의 사업법 위반행위에 대하여 같은 법 제52조 및 제53조의 규정에 의하여 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

위 시정조치 명령 및 과징금 부과처분에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조부터 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위 원 장 최 성 준 (인)

부위원장 김 재 홍 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 이 기 주 (인)

위 원 고 삼 석 (인)