

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안건번호 제2016 - 71 - 288호

사 건 명 방송법령상 금지행위 위반에 대한 시정조치 등에 관한 건

피 심 인 (주)씨제이헬로비전
서울특별시 양천구 목동서로 159-1
대표이사 변동식, 김진석

의 결 일 2016. 12. 21.

주 문

1. 피심인은 방송 상품을 판매 또는 제공하는 과정에서 자신의 방송서비스에 대해서 이용요금, 이용조건 등에 관하여 거짓으로 고지하거나 중요한 사항을 고지하지 않는 행위, 가입의사를 확인하지 않고 방송서비스를 제공하는 행위 및 이용계약과 다르게 요금을 청구하는 행위를 각 중지하여야 한다.

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

가. 자신의 방송서비스에 대해서 이용요금, 이용조건 등에 관하여 거짓으로 고지하거나 중요한 사항을 고지하지 않는 행위 및 가입의사를 확인하지 않고 방송서비스를 제공하는 행위와 관련하여, 현장 영업이나 텔레마케팅에 종사하는 직원 등에 대한 관리·감독을 강화하고, 상품 판매 시 반드시 이용요금, 이용조건을 비롯한 중요한 사항을 명확히 고지하고 가입자의 명시적인 가입의사를 확인하도록 하여야 한다.

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

3. 피심인은 의결서를 송달 받은 날로부터 1개월 이내에 제 1, 2항의 시정명령 내용을 자체 방송채널을 통해 3회 이상 자막으로 고지하며, 자사 홈페이지에 팝업창으로 5일 이상 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

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

5. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 808,700,000원

나. 납부기한 : 과징금 납부명령을 통지받은 날부터 20일 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초 사실

1. 피심인 현황

피심인은 서울특별시, 부산광역시, 대구광역시, 인천광역시, 경기도, 충청남도, 전라북도, 경상북도 등지에서 23개 종합유선방송사업자(이하 'SO'라 한다)를 운영하고 있으며, '15년말 기준 4,154,562명의 가입자를 보유하고 있고 방송사업 매출액은 672,000백만원에 이른다.

(‘15. 12월말 기준, 사업자 제출자료)

법인명	SO명	가입자수 (명)	방송매출액 (백만원)	방송구역
(주)씨제이헬로비전 (23개 SO)	(주)씨제이헬로비전	113,436	28,272	양천구
	(주)씨제이헬로비전 가야방송	363,176	59,993	김해,밀양,양산,창녕,합천,거창
	(주)씨제이헬로비전 경남방송	282,215	46,384	창원,진해,함안,의령군
	(주)씨제이헬로비전 금정방송	95,015	16,206	금정구
	(주)씨제이헬로비전 드림씨티방송	344,733	60,732	부천,김포
	(주)씨제이헬로비전 마산방송	249,592	37,492	마산,통영,거제,고성
	(주)씨제이헬로비전 북인천방송	242,775	46,512	부평구,계양구
	(주)씨제이헬로비전 신라방송	228,507	32,704	경주,영천,경산,청도
	(주)씨제이헬로비전 영남방송	147,464	25,716	안동,영주,예천,의성,봉화,문경, 청송,영양
	(주)씨제이헬로비전 영동방송	166,297	30,719	강릉,동해,속초,태백,삼척,양양, 고성
	(주)씨제이헬로비전 은평방송	132,382	27,640	은평구
	(주)씨제이헬로비전 중부산방송	124,812	21,542	중,동,영도구
	(주)씨제이헬로비전 중앙방송	176,472	25,615	부산진구
	(주)씨제이헬로비전 충남방송	184,045	26,448	당진,서산,태안,홍성,예산,청양
	(주)씨제이헬로비전 해운대기장방송	206,934	34,962	해운대군,기장군
	(주)씨제이헬로비전 강원방송	131,131	17,425	춘천,홍천,철원,화천,양구군,인 제
	(주)씨제이헬로비전 대구동구방송	68,162	9,555	동구
	(주)씨제이헬로비전 대구수성방송	95,394	14,877	수성구
	(주)씨제이헬로비전 아라방송	242,494	35,597	여수,순천,고흥,광양
	(주)씨제이헬로비전 나라방송	92,754	11,234	의정부,양주,동두천,포천,연천
	(주)씨제이헬로비전 영서방송	143,387	18,638	원주,횡성,영월,평창,정선
	(주)씨제이헬로비전 전북방송	113,201	14,209	김제,정읍,남원,고창,부안,임실, 순창
	(주)씨제이헬로비전 호남방송	210,184	29,528	목포,신안,무안,강진,완도,해남, 영암,진도,장흥

2. 일반 현황

가. SO의 영업방식

통상적으로 피심인인 SO 본사에서 각 지점에 영업목표를 부여하고 이들의 영업 활동을 총괄적으로 관리·감독하고 있으며, 가입자 유치 건수가 많을수록 누진 인센티브를 차등 제공하여 영업활동을 독려하고 있다.

SO의 영업은 자사 각 지점 및 콜센터를 통한 ‘직접 영업’과 협력업체, 방문판매 업체 및 온라인 영업업체 등 별도 위탁계약을 체결한 업체를 통한 ‘간접 영업’ 방식으로 구분할 수 있으며,

< SO의 영업방식에 따른 구분 >

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

간접 영업의 경우 본사에서는 계약을 최종 체결하기 전 가입희망자에게 상품, 요금, 약정기간 등 주요 가입조건을 확인하는 전화(해피콜)를 걸고 본사의 검증센터를 통해 고객의 신분증, 신청서 등 상품과 관련된 청약서류를 필수로 검증하고 있다.

※ 직접 영업의 경우 정상적 계약 체결임을 확인하기 위한 별도의 해피콜은 미 실시 (아파트 단체 계약이나 원룸·사업체 비즈 상품 영업의 경우는 개별계약을 진행 하므로 상호간 계약조건을 숙지한 상태에서 진행되고, 텔레마케팅의 경우 상품판매 및 가입자 동의과정 등을 녹취하고 있음)

나. SO의 요금제

SO는 이용요금에 대하여 미래창조과학부의 승인을 얻어야 하며, 이를 서비스 이용약관에 포함하여 시청자에게 통지하고 있으며, 방송법 제77조에 따라 SO는 각 상품별로 가입자에게 부과할 수 있는 최대 요금을 승인받은 후 약관에 '000원 이하'로 규정하고 있어 실제 최대 요금을 상회하지 않는 범위 내에서 자율적으로 요금을 결정(보통 이를 '상한승인제'라 부른다)하고 있다.

< 관련 방송법 >

제77조(유료방송의 약관 승인) ①유료방송을 행하고자 하는 방송사업자·중계유선방송사업자 및 음악유선방송사업자는 이용요금 및 기타 조건에 관한 약관을 정하여 미래창조과학부장관에게 신고하여야 하며, 이용요금에 대하여는 미래창조과학부장관의 승인을 얻어야 한다. 신고한 약관이나 승인을 얻은 이용요금을 변경하고자 하는 경우에도 또한 같다. 다만, 시청자가 방송프로그램별 또는 채널별로 선택하여 이용할 수 있도록 서비스를 제공하는 경우로서 미래창조과학부장관이 고시하는 서비스에 대하여는 그 이용요금을 미래창조과학부장관에게 신고(변경신고를 포함한다)하여야 한다.

< SO의 약관상 방송상품 요금제 >

구분			경제형	기본형	고급형
SO	씨제이헬로비전	디지털	(이코노미) 12,000원 이하	(베이직) 15,000원 이하	(스탠다드)18,000원 이하 (프리미엄)22,000원 이하
		아날로그	(의무형) 4,000원 이하	(보급형) 6,000원 이하	(가족형) 10,000원 이하
	씨엠비	디지털	-	(베이직) 15,000원 이하	(프리미엄) 18,000원 이하
		아날로그	(의무형) 4,000원 이하	(가족형)8,000원 이하 (경제형)12,000원 이하	(고급형)15,000원 이하
	현대에이치씨엔	디지털	14,000원 이하	20,000원 이하	26,000원 이하
		아날로그	4,000원 이하	8,000원 이하	12,000원 이하

※ 무약정, 조사기간 내 이용약관 기준

II. 사실조사 결과

방송통신위원회는 '15.11.3.부터 '16.12.6.까지 피심인 계열 23개 SO가 가입자를 모집하는 과정에서 불법영업을 하고 있는지, 이용계약과 다르게 요금을 청구하는 등 방송법령을 위반하였는지 등에 대하여 민원·환불·과금 내역 등의 자료 분석 및 관계자 인터뷰 등을 통하여 아래와 같은 사실을 확인하였다.

□ 사실조사 방법

피심인의 '14.11월 ~ '15.10월까지의 가입자 민원·요금환불 내역을 제출받아 분석·조사하였다.

(민원내역) 전산시스템에 등록된 민원 내역을 제출받아 거짓고지, 중요사항 미고지, 가입 미동의 등으로 분류한 민원과 '미동의(동의없이), 요금인상(과다, 변동), 요금조정, 미안내, 오청구, 사과, 죄송' 등과 같은 단어가 포함된 민원을 추출한 후 담당자의 소명을 거쳐 피심인의 귀책사유가 없거나 사실관계를 입증하기 어렵다고 판단된 경우를 제외한 나머지 위반사례에 대해 SO로부터 확인서를 받았다.

(환불내역) 환불 내역 중 환불 사유가 '계약조건과 다르게 요금 청구'인 사례에 대해 SO로부터 확인서를 받았다.

□ 거짓고지하거나 중요사항을 고지하지 않은 행위

피심인이 방송상품을 판매하는 과정에서 ①요금·약정기간 및 할인반환금(일명 '위약금') 등 중요사항에 대하여 안내를 제대로 하지 않는 사례 및 ②고령자 세대 등을 방문하여 디지털 상품에 가입하지 않으면 더 이상 방송을 볼 수 없다고 하거나 아날로그 방송용 노후 선로의 교체가 필요하다는 명목으로 방문하여 충분한 설명 없이 디지털 상품을 설치하는 등 거짓으로 고지한 것으로 인정되는 사례는 총 2,536건으로 확인하였다.

< 거짓고지 및 중요사항 미고지 건수 >

계	양천	가야	경남	금정	드림시티	마산	북인천	신라	영남	영동	은평	중부산	중앙	충남	해운대기장	강원	대구동구	대구수성	아라	나라	영서	전북	호남
2,536	89	186	129	68	374	89	201	97	65	79	192	89	122	89	125	75	48	37	89	73	75	86	59

< 거짓고지 및 중요사항 미고지 사례 >

- 고령의 노인을 상대로 아날로그 방송 시청이 불가하다는 안내를 하고 디지털 상품으로 가입시키면서 약정 등에 대해 미고지('15.4월, 씨제이헬로비전 마산방송)
- 아날로그 유선방송을 잘 시청해 왔는데 영업자가 아날로그 방송 종료된다고 설명하면서 디지털 상품으로 전환 가입시키고 셋톱 설치('15.10월, 씨제이헬로비전 은평방송)
- 상품 가입 시 요금이 동일하다고만 안내받고 약정기간과 할인반환금에 대한 안내는 받지 못함('14.11월, 씨제이헬로비전 영서방송)
- 가입 시 요금제에 대한 자세한 설명이 없었으며, 6개월 프리미엄 상품에 대한 할인을 적용해주고 이후 별도의 고지없이 요금 인상 ('15.1월, 씨제이헬로비전 경남방송)

□ 가입의사를 확인하지 않은 행위

(방송상품 가입의사 미확인) 피심인이 방송상품을 판매하는 과정에서 가입자의 자녀 등 제3자에게 상품을 안내한 후 대리 서명을 하도록 하고 방송설비를 설치하는 등 가입자의 명시적 동의를 얻지 않고 임의로 가입 또는 연장시킨 사례는 총 45건으로 확인하였다.

< 가입의사 미확인 건수 : 방송상품 >

계	양천	가야	경남	금정	드림시티	마산	북인천	신라	영남	영동	은평	중부산	중앙	충남	해운대기장	강원	대구동구	대구수성	아라	나라	영서	전북	호남
45	0	4	2	2	5	1	1	2	2	4	6	0	1	0	4	0	0	0	2	2	2	3	2

< 방송상품 가입의사 미확인 사례 >

- 명의자 본인에 대한 확인과 동의 절차 없이 자녀에게 명의자의 이름과 주민번호만 받고 대리 가입('15.10월, 씨제이헬로비전 해운대기장)
- 가입 명의자는 사망한지 2년이 지났고 명의자 본인이 계약서에 서명할 수 없음에도 새로이 재약정되어 요금 청구('15.4월, 씨제이헬로비전 경남방송)

(부가상품 가입의사 미확인) 한편, 피심인이 텔레마케팅(이하 'TM')을 통해 유료 채널* 및 VOD 월정액** 등 부가상품을 판매하는 과정에서 1~2개월간 무료체험 후 가입여부를 결정하면 된다고 안내하고서 무료 체험기간이 종료되기 약 1주일

전 과금 관련 문자메시지만 발송하고 자동으로 부가상품에 유료로 가입시키는 등 가입자의 명시적인 동의를 받지 않은 사례는 총 3,880건으로 확인하였다.

* (유료채널) : 실시간 영화채널(캐치온), 성인채널(스페이스, 미드나잇 등)을 이용할 수 있는 월정액 상품

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

< 가입의사 미확인 건수 : 방송 부가상품 >

계	양천	가야	경남	금정	드림시티	마산	북인천	신라	영남	영동	은평	중부산	중앙	충남	해운대기장	강원	대구동구	대구수성	아라	나라	영서	전북	호남
3,880	162	289	200	73	512	180	386	155	80	304	288	87	110	204	135	28	48	74	150	204	140	45	26

< 부가상품 가입 및 유료전환 관련 문자메시지 >

- (무료쿠폰 등록안내 및 해지) 헬로tv 우수고객께 감사 혜택으로 플레이보이 월정액 1개월 무료이용권을 드립니다. 무료이용권 쿠폰 등록하시고 1개월간 플레이보이 무제한으로 이용하세요!, 무료 사용 후 익월부터는 정상과금되며 해지를 원하시면 고객센터로 연락주세요.

< 부가상품 가입의사 미확인 사례 >

- 부가상품 무료사용 후 자동해지가 된다고 안내 후 동의 없이 유료로 전환('14.12월, 씨제이헬로비전 영서방송)
- 부가상품을 한달만 무료로 이용해보라고 안내 후, 가입자가 직접 해지해야 한다는 안내 및 동의 없이 유료로 전환('15.7월, 씨제이헬로비전 중부산방송)
- TM을 통해 생년월일 확인을 요청해와 답변만 했는데 이후 부가상품에 가입 동의한 것으로 임의 처리('15.8월, 씨제이헬로비전 동구방송)

☐ 이용계약과 다르게 요금을 청구한 행위

시청자가 가입당시 계약서에 명시된 요금대로 청구하지 않았다는 이유로 민원을 제기하였고 이에 대해 피심인이 요금 오청구를 인정하여 시청자에게 환불한 사례는 총 4,018건으로 확인하였다.

< 이용계약과 상이한 요금청구 건수 >

계	양천	가야	경남	금정	드림시티	마산	북인천	신라	영남	영동	은평	중부산	중앙	충남	해운대기장	강원	대구동구	대구수성	아라	나라	영서	전북	호남
4018	178	210	236	76	531	172	382	122	91	154	254	154	174	149	155	85	66	85	163	157	163	85	176

< 이용계약과 상이한 요금청구 사례 >

- 처음 가입 시 상품 요금을 7,770원으로 계약했지만 8,800원으로 오청구가 되어 환불을 받았으나 시스템상 변경되지 않고 또다시 오청구(15.2월, 씨제이헬로비전 대구동구방송)
- 가입 시 디지털TV 2회선 합쳐 13,000원이라고 안내받았는데 가입 후 고지서를 확인해 보니 17,000원 요금청구(14.12월, 씨제이헬로비전 양천방송)
- 재약정시 3개월 무료로 제공하기로 했지만 영업정책 오등록으로 인한 요금 부과(15.4월, 씨제이헬로비전 북인천방송)

위 사례의 경우 시청자가 환불을 요구한 시점으로부터 평균적으로 1.6일이 경과된 후에 환불이 이뤄진 것으로 확인되었으며, 환불금액은 최고 1,800,000원이고 평균 17,868원인 것으로 확인하였다.

< 이용계약과 상이한 요금청구 관련 환불 시점 및 금액 >

법인	환불 시점 (환불 요구 후 경과 일수)			환불 금액 (원)		
	최단	최장	평균	최저	최고	평균
(주)씨제이헬로비전	0	71	1.6	1	1,800,000	17,868

요금 납부가 대부분 은행통장을 통한 계좌이체 또는 신용카드 결제로 이루어지고 있는 현실을 감안하면 요금이 오청구된 경우 가입자가 이를 인지하기 쉽지 않고, 또한 인지하지 못할 경우 오청구가 지속되어 오청구액이 증가될 뿐만 아니라 환불이 이루어지지 않을 가능성도 있었다.

한편 피심인의 이용약관에는 ‘이용자는 납입 청구된 월 이용료에 이의가 있을 때에는 사업자에게 이의 신청을 할 수 있고, 사업자는 이용자의 이의신청이 타당하다고 판단될 경우 환급’하도록 규정하고 있어 이용자들의 주의만 요구하고

있을 뿐 사업자 스스로 오청구를 줄이기 위한 적극적인 노력이 없었다.

< 요금 과오납에 따른 환불 관련 약관 조항 >

제10조(요금청구 및 납부) ④ 이용자는 납입 청구된 월 이용료에 이의가 있을 때에는 사업자에게 이의 신청을 할 수 있습니다. 사업자는 이의 신청에 대하여 타당성 여부를 조사하고 그 결과를 이의 신청 접수일부터 7일 이내에 이용자에게 통지해야 하며, 과 오납된 금액은 즉시 환불해야 합니다. 단, 이용자가 동의하는 경우에는 다음 달 월 이용료에서 차감 처리합니다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련 법령

방송법 제85조의2 제1항 제3호, 제5호 및 동법 시행령 제63조의5 [별표2의3] Ⅲ.2.나목, V.1호, V.2호는 아래 표와 같이 방송사업자의 공정한 경쟁을 저해하거나 시청자의 이익을 저해하는 행위를 금지하고 있다.

< 관련 법령 >

□ **방송법 제85조의2(금지행위)** ①방송사업자·중계유선방송사업자·음악유선방송사업자·전광판·방송사업자·전송망사업자(이하 "방송사업자등"이라 한다)는 사업자 간의 공정한 경쟁 또는 시청자의 이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 "금지행위"라 한다)를 하거나 제3자로 하여금 이를 하게 하여서는 아니된다.

3. 부당하게 다른 방송사업자등의 방송시청을 방해하거나 서비스 제공계약의 체결을 방해하는 행위

5. 이용약관을 위반하여 방송서비스를 제공하거나 이용계약과 다른 내용으로 이용요금을 청구하는 행위

□ **방송법 시행령 제63조의5(금지행위의 유형 및 기준)** 법 제85조의2제5항에 따른 금지행위의 세부적인 유형 및 기준은 별표 2의2와 같다.

방송법 시행령 [별표 2의3] : 금지행위의 세부적인 유형 및 기준

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

2. 다른 방송사업자등이 제공하는 서비스 제공계약의 체결을 방해하는 행위

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

< 관련 법령 >

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

1. 가입자의 의사를 확인하지 않고 방송서비스를 제공하는 등 이용약관을 위반하여 방송 서비스를 제공하는 행위
2. 이용약관과 다르게 이용요금을 청구하는 행위

2. 위법성 판단

(거짓고지 또는 중요사항 미고지 행위) 피심인이 디지털 상품 미가입 시 방송을 시청하기 어렵다고 거짓고지하거나 요금·위약금·약정기간 등 계약 체결과정에서 중요사항들을 제대로 설명하지 아니한 행위는 ▲고객에게 충분한 정보를 제공하지 않아 정보 비대칭 상황에 노출시킨 것이고 ▲동시에 고객이 원치 않는 상품에 가입시켜 합리적인 상품 선택을 차단한 것이며, ▲결과적으로 “서비스 이용약관 시 이용자에게 요금, 할인반환금, 해지조건 등 중요사항에 대하여 설명”하도록 규정한 피심인의 이용약관을 위반하였다는 점에서, 방송법 제85조의2제1항제3호 및 동법 시행령 제63조의5제1항 [별표2의3] III.2호 나목과 방송법 제85조의2제1항제5호 및 동법 시행령 제63조의5제1항 [별표2의3] V.1호를 위반한 것으로 인정된다.

< 이용약관 중 관련 조항 >

- 제4조(계약의 체결) ⑦이용희망자가 이용신청을 한 경우에는 사업자는 방송 서비스 상품, 이용료, 시설 설치비 등 계약의 중요 사항을 고지하고 이용 희망자로부터 동의를 받아야 합니다.

(가입의사를 확인하지 않은 행위) 피심인이 가입자 본인의 동의 없이 자녀 등 타인에게 방송상품 안내 후 방송설비를 설치하고 대리서명을 받거나 VOD 및 유료채널 등 부가상품의 무료체험 기간 종료 후 고객의 명시적인 가입의사를 확인하지 않고 가입 전환시킨 행위는 ‘이용계약 성립 후 계약조건 및 상품설명 등 중요사항에 대해 설명한 후 이용자의 동의를 받도록 한다’ 내지 ‘무료서비스 제공 기간 만료 후 이용자의 동의 없이 유료서비스로 전환하여서는 아니되며, 유료 서비스로 전환하기 위해서는 이용자에게 동의를 얻어야 한다’고 규정한 피심인의 이용약관을 위반하였다는 점에서, 방송법 제85조의2제1항제5호 및 동법 시행령 제63조의5제1항 [별표2의3] V.1호를 위반한 것으로 인정된다.

< 이용약관 중 관련 조항 >

- 제18조(계약의 종료·연장 및 재계약) ③ 사업자는 판촉활동 등을 위해 제공된 무료서비스에 대하여 제공기간 만료 후 이용자의 동의없이 유료서비스로 전환하여서는 아니되며, 유료서비스로 전환하기 위해서는 무료서비스 종료 최소 7일 전까지 반드시 유료전환 여부에 대한 사항을 전화, 전자우편 또는 문자메시지(SMS) 등을 통해 이용자에게 통지하고 동의를 얻어야 합니다. 다만, 제공된 무료서비스가 유료약정에 따른 것인 경우에는 제외합니다.

(이용계약과 다르게 요금을 청구한 행위) 피심인이 시청자에게 이용계약 체결 당시 약정된 요금과 다른 요금을 청구한 행위는 ▲이는 비록 의도한 것은 아니라 하더라도 해당 사들의 과실에 의한 행위인 점이 분명하고 ▲요금 오청구 사실을 인지한 주체도 가입자인 점에서 해당 사들이 자발적으로 환불한 것이라 보기도 어려우며 ▲이러한 사실을 가입자가 인지하지 못할 경우 요금 과다청구행위가 지속되어 궁극적으로 가입자들에게 더 큰 금전적 피해가 발생할 가능성도 있다는 점에서, 방송법 제85조의2제1항제5호 및 동법 시행령 제63조의5제1항 [별표2의3] V.2호를 위반한 것으로 인정된다.

IV. 시정조치 명령

1. 위반행위의 중지

피심인은 방송 상품을 판매 또는 제공하는 과정에서 자신의 방송서비스에 대해서 이용요금, 이용조건 등에 관하여 거짓으로 고지하거나 중요한 사항을 고지하지 않는 행위, 가입의사를 확인하지 않고 방송서비스를 제공하는 행위 및 이용계약과 다르게 요금을 청구하는 행위를 각 중지하여야 한다.

2. 업무처리 절차 개선

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

가. 자신의 방송서비스에 대해서 이용요금, 이용조건 등에 관하여 거짓으로 고지하거나 중요한 사항을 고지하지 않는 행위 및 가입의사를 확인하지 않고 방송

서비스를 제공하는 행위와 관련하여, 현장 영업이나 텔레마케팅에 종사하는 직원 등에 대한 관리·감독을 강화하고, 상품 판매 시 반드시 이용요금, 이용조건을 비롯한 중요한 사항을 명확히 고지하고 가입자의 명시적인 가입의사를 확인 하도록 하여야 한다.

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

3. 시정명령을 받은 사실의 공포

피심인은 의결서를 송달 받은 날로부터 1개월 이내에 제 1, 2항의 시정명령 내용을 자체 방송채널을 통해 3회 이상 자막으로 고지하며, 자사 홈페이지에 팝업창 으로 5일 이상 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신 위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

4. 시정명령 이행결과의 보고

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

V. 과징금 부과

피심인의 방송법 위반행위에 대하여 방송법 제85조의2 및 제109조, 동법 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.

(과징금 부과대상 행위) ▲이용계약과 다르게 요금을 청구한 행위의 경우, 대다수 건들이 입력오류 및 시스템에러 등에 의한 요금 과·오 청구건 이었고 이에 대해 환불 등의 조치가 이루어진 점 등을 고려하여, 과징금을 부과하지 않고 시정 조치만 명령하며,

▲거짓고지하거나 중요사항을 고지하지 않은 행위와 ▲가입의사를 확인하지 않은 행위에 대해서만 과징금을 부과하는 것이 적절하다고 판단된다.

1. 기준금액

피심인의 금지행위와 관련된 서비스의 매출액(이하 ‘관련매출액’이라 한다)과 이에 따른 과징금 부과 상한액 및 기준금액은 다음과 같다.

가. 관련매출액

과징금 부과 세부기준 제5조에 따른 관련매출액이란, 방송사업자등의 금지행위와 관련된 서비스의 수신료수익, 광고수익, 협찬수익, 프로그램판매수익, 홈쇼핑 송출수수료수익 등의 직전 3개 사업연도 연평균 매출액으로 이에 따른 피심인의 관련매출액은 673,942,193,210원이다.

< 피심인의 관련매출액 >

(단위 : 원)

법인	2012년	2013년	2014년	3년 평균
(주)씨제이헬로비전	645,259,979,102	682,805,914,851	693,760,685,678	673,942,193,210

나. 기준금액 : 관련매출액 × 부과기준율

과징금 부과 세부기준 제4조에 의하면 기준금액은 관련매출액에 부과기준율을 곱한 금액이다. 부과기준율은 방송법령 위반행위의 내용 및 정도에 따라 중대성을 나누어 정하는데, '15년 처분시 부과기준율, 금번 사실조사시 사업자별 위반율 분포와 시장상황 등을 고려하여 “중대성 약함”으로 판단하되, 상한은 0.2%로 하고 4개 구간(0.05%~0.2%)으로 나누어서 ▲위반율이 평균위반율의 130%를 초과한 경우 0.2%, ▲위반율이 평균위반율 이상이며, 평균위반율의 130% 이하인 경우 0.15%, ▲위반율이 평균위반율 미만이며, 평균위반율의 70% 이상인 경우 0.1%, ▲위반율이 평균위반율의 70% 미만인 경우 0.05%를 적용한다.

이 기준에 따르면 피심인의 위반율은 0.3665%로서 평균위반율 0.2453%의 130%를 초과하였으므로 부과기준율은 0.2%를 적용한다. 이에 따른 피심인의 기준금액은 1,347,884,386원이다.

< 위반건수 및 위반율 내역 >

법인	위반건수	위반율	부과기준율	기준금액
(주)씨제이헬로비전	6,461건	0.3665%	0.2%	1,347,884,386원

위반율 산정 방식 = $\left[\left\{ \frac{\text{(방송상품 거짓고지, 중요사항 미고지, 가입의사 미확인 건수)}}{\text{(방송상품 신규 가입자 수)}} \right\} + \left\{ \frac{\text{(방송 부가상품 가입의사 미확인 건수)}}{\text{(방송 부가상품 신규 가입자 수)}} \right\} \right] \div 2$

피심인의 위반율 = $\left[\left\{ \frac{2,581\text{건}}{729,207\text{명}} \right\} + \left\{ \frac{3,880\text{건}}{1,023,536\text{명}} \right\} \right] \div 2 = 0.3665\%$

평균 위반율 = $\left[\left\{ \frac{5,056\text{건}}{2,898,276\text{명}} \right\} + \left\{ \frac{4,096\text{건}}{1,295,781\text{명}} \right\} \right] \div 2 = 0.2453\%$

2. 필수적 조정

필수적 조정과 관련하여, 피심인의 위반행위는 '14.11.1. 최초 개시되어 '15.10.31. 종료됨으로써 위반행위 기간은 6개월 초과 1년 이내에 해당되어, 기준금액에 그의 20%에 해당하는 금액을 가산한다.

3. 추가적 조정

추가적 조정과 관련하여, 피심인은 조사에 적극 협력하였으므로 20%를 감경하고, 조사 착수 전에 자진하여 위반행위에 대한 시정조치를 완료하였으므로 30%를 감경하여, 위 필수적 가중을 거친 금액에서 총 50%를 감경한다.

4. 과징금의 결정

이상의 가중 및 감경을 순차로 적용한 후 『금지행위 위반에 대한 과징금 산정 실무요령』에 의거 십만원 단위 미만을 절사하여 계산한 피심인의 최종 과징금은 8억 870만원이다.

최종 과징금 = {기준금액(1,347,884,386원)×(100+20)%}×(100-50)% = 808,700,000원

VI. 결 론

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

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정조치 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 및 제27조의 규정에 의거 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 의거 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위 원 장

최 성 준



부위원장

김 재 홍



위 원

김 석 진



위 원

이 기 주



위 원

고 삼 석

