

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안건번호 제2016 - 71 - 299호

사 건 명 방송법령상 금지행위 위반에 대한 시정조치 등에 관한 건

피 심 인 (주)현대에이치씨엔 서초방송
서울특별시 서초구 반포대로 19 HCN빌딩
대표이사 유정석

의 결 일 2016. 12. 21.

주 문

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

2. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송법령 위반 행위가 재발 하지 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 고지 하거나 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. 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.

이 유

I. 기초 사실

1. 피심인 현황

피심인은 서울특별시 서초구에서 종합유선방송사업자(이하 'SO'라 한다)를 운영하고 있으며, '15년말 기준 56,119명의 가입자를 보유하고 있고 방송사업매출액은 16,777백만원에 이른다.

('15. 12월말 기준, 사업자 제출자료)

법인명	SO명	가입자수 (명)	방송매출액 (백만원)	방송구역
(주)현대에이치씨엔 서초방송		56,119	16,777	서초구

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·중계유선 방송사업자 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 포함 한다)하여야 한다.

< SO의 약관상 방송상품 요금제 >

구분			경제형	기본형	고급형
SO	씨제이헬로 비전	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
	현대에이 치씨엔	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 피심인이 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.

☐ 중요사항을 고지하지 않은 행위

피심인이 방송상품을 판매하는 과정에서 요금·약정기간 및 할인반환금(일명 ‘위약금’) 등 중요사항에 대하여 안내를 제대로 하지 않는 사례는 총 2건으로 확인하였다.

--- < 중요사항 미고지 사례 > ---

- 계약시 자세한 요금에 대한 설명이 없었고 할인 혜택 안내도 없었음(‘15.8월, 현대에이치씨엔 서초방송)

☐ 가입의사를 확인하지 않은 행위

피심인이 텔레마케팅(이하 ‘TM’)을 통해 유료채널* 및 VOD 월정액** 등 부가상품을 판매하는 과정에서 가입자의 명시적인 동의를 받지 않은 사례는 총 2건으로 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

--- < 부가상품 가입의사 미확인 사례 > ---

- 방송과 인터넷 상품 신규 가입 시 안내받지 않았던 부가상품이 신청되어 있었음(‘15.8월, 현대에이치씨엔 서초방송)

☐ 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 48건으로 확인하였다.

< 이용계약과 상이한 요금청구 사례 >

- 당월은 무료로 해준다고 하였으나 요금 청구('15.9월, 현대에이치엔 서초방송)
- 상담 시 안내받은 요금보다 과청구됨('15.7월, 현대에이치엔 서초방송)

위 사례의 경우 시청자가 환불을 요구한 시점으로부터 평균적으로 0.9일이 경과된 후에 환불이 이뤄진 것으로 확인되었으며, 환불금액은 최고 181,500원이고 평균 24,177원인 것으로 확인하였다.

< 이용계약과 상이한 요금청구 관련 환불 시점 및 금액 >

구분	환불 시점 (최초 요금 청구 후 경과 일수)			환불 금액 (원)		
	최단	최장	평균	최저	최고	평균
현대에이치씨엔 서초방송	0	24	0.9	300	181,500	24,177

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 ‘이용자가 과오납 사실을 안 날로부터 1개월 이내에 사업자에 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 >

제9조(요금청구 및 납부) ⑤ 이용자는 납입 청구된 월 이용료에 이의가 있을 때에는 납입 청구서 수령일로부터 1개월 이내 또는 과오납 사실을 안 날로부터 1개월 이내에 사업자에게 이의 신청을 할 수 있습니다. 사업자는 이의 신청에 대하여 타당성 여부를 조사하고 그 결과를 이의 신청 접수 일부터 7일 이내에 이용자에게 통지해야 하며, 과 오납된 금액은 즉시 환급해야 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·전광판방송사업자·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

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

2. 이용계약과 다르게 이용요금을 청구하는 행위

2. 위법성 판단

(중요사항 미고지 행위) 피심인이 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 이용계약 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 >

- 제3조(계약의 체결) ① 서비스 이용계약은 이용자의 이용신청과 사업자의 승낙으로 성립하며, 사업자는 이용자에게 요금, 할인액 반환금, 채널묶음변경, 해지조건, 결합상품, 청소년보호장치 등 중요사항에 대해 설명합니다.

(가입의사를 확인하지 않은 행위) 피심인이 가입자 본인의 동의 없이 자녀 등 타인에게 방송상품 안내 후 방송설비를 설치하고 대리서명을 받은 행위는 ‘이용계약 성립 후 계약조건 및 상품설명 등 중요사항에 대해 설명한 후 이용자의 동의를 받도록 한다’고 규정한 피심인의 이용약관을 위반하였다는 점에서, 방송법 제85조의2제1항제5호 및 동법 시행령 제63조의5제1항 [별표2의3] V.1호를 위반한 것으로 인정된다.

(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 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 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. 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 팝업창으로 5일 이상 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공포 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

4. 시정명령 이행결과의 보고

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

V. 결 론

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

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정조치에 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

