

# 방 송 통 신 위 원 회

## 심의·의결

안건번호 제2016 - 71 - 303호

사 건 명 인터넷 멀티미디어 방송사업법령상 금지행위 위반에 대한 시정조치  
등에 관한 건

피 심 인 에스케이브로드밴드(주)  
서울특별시 중구 퇴계로 24 SK남산그린빌딩  
대표이사 이인찬

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 인터넷 멀티미디어 방송사업법령 위반 행위가 재발하지 않도록 아래와 같은 실질적인 업무관리 개선대책을 수립 하여야 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.

5. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 100,500,000원

나. 납부기한 : 과징금 납부명령을 통지받은 날부터 20일 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

## 이 유

### I. 기초 사실

#### 1. 피심인 현황

피심인은 대한민국에서 인터넷 멀티미디어 방송사업자(이하 'IPTV'라 한다)를 운영하고 있으며, '15년말 기준 3,474,236명의 가입자를 보유하고 있고 방송사업 매출액은 599,046백만원에 이른다.

(‘15. 12월말 기준, 사업자 제출자료)

| 법인명          | 가입자수(명)   | 방송매출액(백만원) | 방송구역 |
|--------------|-----------|------------|------|
| 에스케이브로드밴드(주) | 3,474,236 | 599,046    | 전국   |

## 2. 일반 현황

### 가. IPTV의 영업방식

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

IPTV의 영업은 지사를 통한 ‘직접 영업’과 콜센터와 협력업체, 매장, 온라인 영업 업체 등 별도 위탁계약을 체결한 업체를 통한 ‘간접 영업’ 방식으로 구분할 수 있으며,

< IPTV의 영업방식에 따른 구분 >

| 구분    |          | 본사와의 관계                      | 주요 영업 범위                        |
|-------|----------|------------------------------|---------------------------------|
| 직접 영업 | 지사       | 본사 지사                        | 고객 방문 및 가판영업                    |
|       | 콜센터      | 본사와 위탁계약                     | 고객 상담 과정에서 영업                   |
| 간접 영업 | 협력업체     | 본사와 설치·A/S·영업 등에 대한 포괄적 위탁계약 | 현장기사의 설치·A/S·철거 과정에서 영업         |
|       | 매장영업     | 본사 및 계열사와 위탁계약               | 내방 고객 대면 상담 및 상품판매              |
|       | 온라인 영업업체 | 본사 및 계열사와 위탁계약               | 인터넷에 가입조건 게시 후 고객이 상담 희망할 경우 영업 |

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 (고객 방문 및 가판영업의 경우는 개별계약을 진행하므로 상호간 계약조건을 숙지한 상태에서 진행되고 있음)

## 나. IPTV의 요금제

IPTV는 이용요금에 대하여 미래창조과학부의 승인을 얻어야 하고 이를 서비스 이용약관에 포함하여 시청자에게 통지하고 있으며, IPTV의 요금제는 '08년도 신규 사업자 선정 시 저가 출혈경쟁을 막기 위해 이용요금은 정액으로 승인하는 방식을 채택('정액제') 하였다.

### < 관련 인터넷 멀티미디어 방송사업법 >

제15조(이용약관의 신고) ① 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자는 그가 제공하고자 하는 서비스에 관하여 요금 및 이용조건(이하 "이용약관"이라 한다)을 정하여 미래창조과학부장관에게 신고(변경신고를 포함한다)하여야 하고, 이용요금에 대하여는 미래창조과학부장관의 승인(변경승인을 포함한다)을 받아야 한다. 다만, 이용자가 실시간 방송프로그램별 또는 콘텐츠별로 선택하여 이용할 수 있도록 서비스를 제공하는 경우로서 미래창조과학부장관이 고시하는 서비스에 대하여는 그 이용요금을 미래창조과학부장관에게 신고(변경신고를 포함한다)하여야 한다.

### < IPTV의 약관상 방송상품 요금제 >

| 구분   |               | 경제형                          | 기본형                           | 고급형            |
|------|---------------|------------------------------|-------------------------------|----------------|
| IPTV | 케이티           | 10,000원                      | 15,000원                       | 23,000원        |
|      | 에스케이<br>브로드밴드 | (선택)10,000원                  | (베이직)15,000원<br>(뉴스마트)19,000원 | (프라임)22,000원   |
|      | 엘지유플러스        | (선택형)10,000원<br>(보급형)12,000원 | (HD라이트)월14,000원               | (tvG14)19,000원 |

※ 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 인터넷 멀티미디어 방송사업법령을 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 피심인으로부터 확인서를 받았다.

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

## □ 중요사항을 고지하지 않은 행위

피심인이 ①방송 상품을 판매하는 과정에서 요금·약정기간 및 할인반환금(일명 '위약금') 등 중요사항에 대하여 안내를 제대로 하지 않은 사례와 ②인터넷·TV 등 기존상품에 TV상품을 추가하여 가입한 고객들에게 추가TV상품의 가입으로 새로운 약정기간이 진행된다는 사실을 충분히 설명하지 아니하여 기존상품 만기 시점에 해지를 요구하는 고객들이 추가TV의 잔여 약정기간을 이유로 할인반환금을 요구받아 사실상 계약을 연장할 수 밖에 없게 되어 민원을 야기한 사례 등 중요사항의 미고지 사례는 총 1,209건으로 확인하였다.

### < 중요사항 미고지 사례 >

- 일정기간의 할인 혜택이 종료되었음에도 불구하고 할인 종료에 대한 고지를 해주지 않았고 요금이 일방적으로 인상('14.11월)
- 가입 시 무료로 일정기간동안 사용할 수 있다고만 안내받았지 해지 시 할인반환금에 대해서는 설명받지 못함('15.1월)
- 추가TV 가입 시 3년 약정에 대한 사항을 들은 적이 없음('15.3월)

□ 가입의사를 확인하지 않은 행위

(방송상품 가입의사 미확인) 피심인이 방송상품을 판매하는 과정에서 고객이 기존 상품의 재약정 내지 동일한 조건의 계약 유지를 원했음에도 상위 상품으로 임의 변경하거나 신규 약정 가입 처리하는 등 가입자의 명시적 동의를 얻지 않고 임의로 가입시킨 사례는 총 74건으로 확인하였다.

< 방송상품 가입의사 미확인 사례 >

- 재계약시 기존 TV상품요금제(표준형)와 동일한 조건으로 가입을 원했으나 타 상품(기본형)으로 임의 가입 처리('15.3월)
- 가입자 본인은 상품 재약정 및 신규 가입 등에 대한 설명을 들은 적이 없으나 배우자를 통해 재약정이 처리됨('14.11월)

(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 60건으로 확인하였다.

\* (유료채널) : 실시간 영화채널(캐치온), 성인채널(스파이스, 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 가입 및 유료전환 관련 문자메시지 >

- (1주일 전) 고객님의께서 이용 중이신 프리미어 월정액서비스 무료제공이 이번 달로 만료되고 무료 이용기간 이후 정상 요금으로 부과됩니다. 감사합니다. (문의)000-0000-000

< 부가서비스 가입의사 미확인 사례 >

- 재약정 시 지상파월정액 2개월 무료를 안내받고 이용했으나 무료기간 종료 이후 동의 없이 유료로 전환('15.4월)
- 1개월 부가서비스 월정액 무료 쿠폰을 제공하고 이를 클릭하여 서비스를 이용하게 한 후 1개월이 지난 시점에 동의를 받지 않고 유료로 전환('15.6월)

□ 이용계약과 다르게 요금을 청구한 행위

이용자가 가입당시 계약서에 명시된 요금대로 청구하지 않았다는 이유로 민원을 제기하였고 이에 대해 피심인이 요금 오청구를 인정하여 시청자에게 환불한 사례는 총 4,761건으로 확인하였다.

< 이용계약과 상이한 요금청구 사례 >

- TV요금제 변경 시 시스템 상 기존 할인 코드 적용 누락('15.8월)
- 가입시 이벤트 기간이라 설치비가 무료이고 추가 발생요금 없다고 안내하였으나 요금 청구('15.6월)

위 사례의 경우 시청자가 환불을 요구한 시점으로부터 평균적으로 6.3일이 경과된 후에 환불이 이뤄진 것으로 확인되었으며, 환불금액은 최고 96,667원이고 평균 4,076원인 것으로 확인하였다.

< 이용계약과 상이한 요금청구 관련 환불 시점 및 금액 >

| 구분            | 환불 시점<br>(최초 요금 청구 후 경과 일수) |     |     | 환불 금액<br>(원) |        |       |
|---------------|-----------------------------|-----|-----|--------------|--------|-------|
|               | 최단                          | 최장  | 평균  | 최저           | 최고     | 평균    |
| 에스케이<br>브로드밴드 | 0                           | 227 | 6.3 | 1            | 96,667 | 4,076 |

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 6개월 이내에 사업자에게 이의 신청을 할 수 있고, 사업자는 이용자의 이의 신청이 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 >

제18조(요금의 이의신청) ① 이용자 또는 요금납부자는 청구된 요금에 이의가 있는 경우 청구일로부터 6개월 이내에 이의 신청을 할 수 있습니다. 다만, 회사의 책임 있는 사유로 과오납이 발생한 경우, 고객은 본문에 관계없이 청구된 요금 등에 대하여 이의신청을 할 수 있습니다.

② 회사는 제1항의 이의신청 접수 후 그 타당성 여부를 조사하여 10일 이내에 처리결과를 통지합니다. 다만, 부득이한 사유로 기간 내에 통지할 수 없는 경우에는 처리기간을 다시 지정하여 통지합니다.

③ 회사는 요금납부자의 이의신청이 타당한 경우 과오납된 금액을 즉시 정산하여 환불합니다. 다만, 요금납부자의 요청이 있는 경우에는 차기요금에서 이를 정산할 수 있습니다.

### Ⅲ. 위법성 판단

#### 1. 관련 법령

인터넷 멀티미디어 방송사업법 제17조 제1항 제2호 및 동법 시행령 제15조 [별표3] 2.가목, 나목, 다목은 아래 표와 같이 방송사업자의 공정한 경쟁을 저해하거나 시청자의 이익을 저해하는 행위를 금지하고 있다.

#### < 관련 법령 >

□ **IPTV법 제17조(금지행위)** ①인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자는 사업자 간의 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하거나 제3자로 하여금 이를 행하도록 하여서는 아니 된다.

2. **이용약관의 내용과 다르게** 인터넷 멀티미디어 방송 서비스를 제공하거나 이용계약과 다른 내용으로 이용요금을 청구하는 행위

□ **IPTV법 시행령 제15조(금지행위의 유형 및 기준) 별표 3**

2. **이용약관과 다른 서비스 제공 또는 이용요금 청구 행위**

가. **이용약관과 다른 내용으로 부당하게 서비스를 제공하여** 해당 이용자의 이익을 현저히 침해하는 행위

나. **이용약관과 다른 내용으로 부당하게 요금을 청구하여** 해당 이용자의 이익을 현저히 침해하는 행위

다. **이용자의 서비스 이용의사를 확인하지 아니하고 서비스를 제공하여** 이용자의 이익을 현저히 침해하는 행위



## 2. 위법성 판단

(중요사항 미고지 행위) 피심인이 가입자 유치과정에서 요금·위약금·약정기간 등 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, 인터넷 멀티미디어 방송사업법 제17조제1항제2호 및 동법 시행령 제15조제1항 [별표 3] 2.가목을 위반한 것으로 인정된다.

### < 이용약관 중 관련 조항 >

- 제4조 (계약의 성립) ① 이용계약은 이용신청자의 이용신청에 대한 회사의 승낙에 의해 성립하며, 회사는 고객에게 요금, 위약금, 채널묶음 변경, 해지조건, 결합서비스 등 계약의 중요사항에 대해 설명합니다.

(가입의사를 확인하지 않은 행위) 피심인이 가입자가 기존 상품의 재약정 내지 동일한 조건의 계약 유지를 원했음에도 상위 상품으로 임의 변경 또는 신규 약정 가입을 처리하거나, VOD 및 유료채널 등 부가상품의 무료체험 기간 종료 후 고객의 명시적인 가입의사를 구하지 않고 가입 전환시킨 행위는 ‘이용계약 성립 후 계약서, 요금표 등을 이용자에게 교부하고 설명하고 동의를 받도록 한다’ 내지 ‘무료서비스 제공기간 만료 후 이용자의 동의 없이 유료서비스로 전환하여서는 아니되며, 유료서비스로 전환하기 위해서는 이용자에게 동의를 얻어야 한다’고 규정한 피심인의 이용약관을 위반하였다는 점에서, 인터넷 멀티미디어 방송사업법 제17조제1항제2호 및 동법 시행령 제15조제1항 [별표3] 2.다목을 위반한 것으로 인정된다.

### < 이용약관 중 관련 조항 >

- 제20조(계약의 연장) ③ 회사는 판촉활동 등을 위해 제공한 무료서비스 제공기간 만료 후 이용자의 동의없이 유료서비스로 전환하여서는 아니되며, 유료서비스로 전환하기 위해서는 무료 서비스 종료 최소7일 전까지 반드시 유료전환 여부에 대한 사항을 전화, 이메일 또는 문자서비스(SMS) 등을 통해 이용자에게 통지하고 동의를 얻어야 합니다.(다만, 제공된 무료서비스가 유료약정에 따른 것인 경우는 제외합니다.)

(이용계약과 다르게 요금을 청구한 행위) 피심인이 이용자에게 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, 인터넷 멀티미디어 방송사업법 제17조제1항제2호 및 동법 시행령 제15조제1항 [별표3] 2.나목을 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 인터넷 멀티미디어 방송사업 법령 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. 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. 과징금 부과

피심인의 인터넷 멀티미디어 방송사업법 위반행위에 대하여 인터넷 멀티미디어 방송사업법 제17조 제2항 및 동법 시행령 제13조와 인터넷 멀티미디어 방송사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준(방송통신위원회 고시 제 2016-5호, 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 시정조치만 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 335,013,922,693원이다.

### < 피심인의 관련매출액 >

(단위 : 원)

| 법인           | 2012년           | 2013년           | 2014년           | 3년 평균           |
|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 에스케이브로드밴드(주) | 208,958,514,393 | 344,368,983,634 | 451,714,270,052 | 335,013,922,693 |

## 나. 기준금액 : 관련매출액 × 부과기준율

과징금 부과 세부기준 제4조에 의하면 기준금액은 관련매출액에 부과기준율을 곱한 금액이다. 부과기준율은 인터넷 멀티미디어 방송사업법령 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 0.0611%로서 평균위반율 0.1035%의 70% 미만이므로 부과기준율은 0.05%를 적용한다. 이에 따른 피심인의 기준금액은 167,506,961원이다.

### < 위반건수 및 위반율 내역 >

| 법인           | 위반건수   | 위반율     | 부과기준율 | 기준금액         |
|--------------|--------|---------|-------|--------------|
| 에스케이브로드밴드(주) | 1,343건 | 0.0611% | 0.05% | 167,506,961원 |

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 =  $\left[ \left\{ \frac{1,283\text{건}}{1,135,330\text{명}} \right\} + \left\{ \frac{60\text{건}}{649,492\text{명}} \right\} \right] \div 2 = 0.0611\%$

평균 위반율 =  $\left[ \left\{ \frac{4,195\text{건}}{3,269,582\text{명}} \right\} + \left\{ \frac{1,912\text{건}}{2,430,367\text{명}} \right\} \right] \div 2 = 0.1035\%$

## 2. 필수적 조정

필수적 조정과 관련하여, 피심인의 위반행위는 '14.11.1. 최초 개시되어 '15. 10.31. 종료됨으로써 위반행위 기간은 6개월 초과 1년 이내에 해당되어, 기준 금액에 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 1억 50만원이다.

최종 과징금 = {기준금액(167,506,961원)×(100+20)%}×(100-50)% = 100,500,000원

## VI. 결 론

상기 피심인의 인터넷 멀티미디어 방송사업법 위반행위에 대하여 동법 제17조 제2항 및 제26조 제4항에 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 방송통신 위원회에 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

