방 송 통 신 위 원 회
심의 · 의결

안건번호　제2016 - 68 - 268호

안 건 명　티브로드(주)의 초고속인터넷 단품 및 결합상품 경품 등 제공 관련 이용자 이익 침해행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인　티브로드(주)
서울시 중구 퇴계로 131
대표이사 강신웅

의결연월일　2016. 12. 6.

주　　문

1. 피심인은 초고속인터넷 서비스 가입자를 모집하거나, 초고속인터넷과 인터넷전화(VoIP) · 케이블티브이방송(CATV) 서비스를 전부 또는 일부 결합하여 가입자를 모집하면서 경품 및 약관 외 요금감면 등을 부당하게 차별적으로 제공하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

2. 피심인은 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 지사(대리점 및 판매점 포함) 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지 등에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때 공표크기 및 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

3. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송통신위원회와의 사전협의를 거쳐 (i) 본사 및 유통망(판매점 포함)에서 신규 가입자에게 제공한 경품 및 약관

외 요금감면 내역이 본사 전산시스템에 등재·관리될 수 있도록 개선방안을 마련·시행하고, (ii) 결합상품 시장 자율 정화시스템(유통점 관리방안 포함)을 구축·시행하여야 하며, (iii) 이용약관의 불명확한 표현을 명확하게 변경하는 등 업무처리 절차를 개선하여야 한다.

4. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 전항에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

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

6. 피심인은 과징금을 다음과 같이 납부하여야 한다.

가. 금　　액 : 16,600,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이　　유

1. 일반현황

피심인은 전기통신사업법 제6조에 의해 허가받은 기간통신사업자로서 초고속 인터넷 접속, 인터넷전화(VoIP) 서비스를 제공하고, 방송법 제9조에 의해 허가를 받은 종합유선방송 사업자로서 케이블티브이방송(CATV) 서비스를 제공하고 있으며, '15년 12월말 기준 서비스별 가입자 수 및 매출액은 아래와 같다.

< 서비스별 가입자 및 매출액 현황('15년 12월말 기준) >

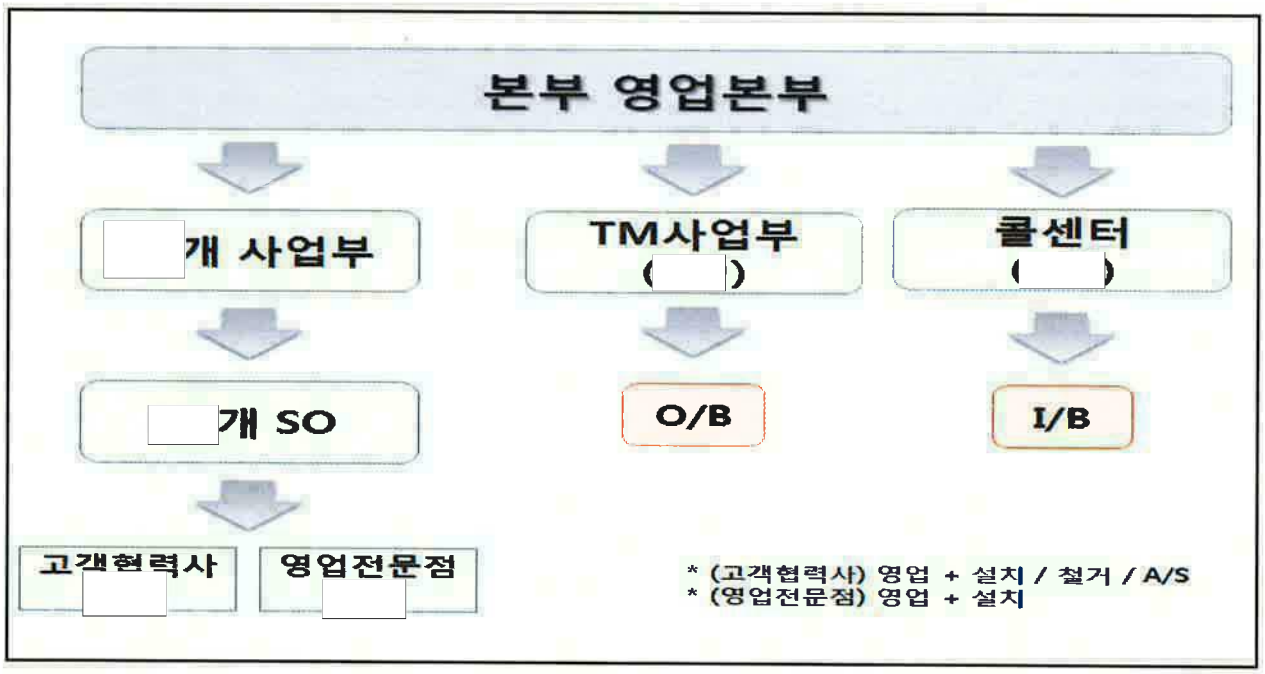
(단위 : 만명, 매출액 : 억원)

구분	초고속인터넷	VOIP	CATV
가입자수			
매출액			

※ 출처 : 사업자 제출자료

또한 피심인은 '15.12.31일 직접 유통채널[1]로 TM 사업부(개)와 콜센터을 두고 있으며, 간접 유통채널[2]로 고객협력사(개), 영업전문점(개)을 두고 가입자를 모집하고 있다.

< 피심인의 유통망 형태 >



1) 본사에서 직접 운영하는 유통망(TM사업부, 콜센터)

2) 본사와 판매 위탁 또는 재위탁 계약을 통해 판매를 대리하고 그에 따른 인센티브, 관리수수료 및 유치수수료를 지급받는 유통망(고객협력사, 영업전문점 등)

2. 사실조사 결과

가. 조사대상

조사대상 기간('15.1.1~9.30.) 중 피심인의 본사 및 유통점 등을 대상으로 초고속인터넷 단품 가입자를 모집하거나 초고속인터넷과 인터넷전화(VoIP)·케이블티브이방송(CATV) 서비스를 전부 또는 일부 결합(이하 "결합상품"이라 한다)하여 가입자를 모집하면서 '경품 및 약관 외 요금감면'(이하 "경품 등"이라 한다)을 부당하게 차별적으로 제공하여 이용자 이익을 침해하는 행위가 있었는지 여부에 대하여 조사하였다.

나. 부당한 이용자 차별 기준

『결합상품 제도개선안』('15.8.6. 제40차 방송통신위원회 의결)의 '경품 등' 상한기준에 따라 단품(초고속인터넷) 19만원, 2종 결합{초고속인터넷+(VoIP, IPTV, 이동전화)} 22만원, 3종 결합{(초고속인터넷+VoIP+IPTV), (초고속인터넷+VoIP+이동전화), (초고속인터넷+IPTV+이동전화)} 25만원, 4종 결합(초고속인터넷+VoIP+IPTV+이동전화) 28만원을 초과하여 '경품 등'을 지급할 경우 부당한 이용자 차별 행위에 해당하는 것으로 판단하였다.

※ 종합유선방송사의 CATV는 IPTV와 동일하게 간주

다. 행위사실

조사대상 기간 중 피심인의 유통점 등에서 채증한 자료와 본사에서 가입자에게 지급한 '경품'[3] 및 '약관 외 요금감면'[4](이하 "요금감면"이라 한다) 등 전산자료를 종합적으로 분석한 결과 다음과 같은 사실을 확인하였다.

---

3) 경품 : 사업자가 이용자와 서비스 이용계약을 체결하면서 이에 부수하여 이용자에게 제공하거나 제공하기로 한 물품, 현금, 그 밖의 경제적 이익(상품권, 기타 유가증권 등)

4) 약관 외 요금감면 : 사업자가 이용자와 서비스 이용계약을 체결 또는 유지하면서 이용약관에 명시되지 않거나 이용약관에 명시된 수준 이하로 제공한 이용요금과 설치비·AP장비·셋톱박스 등 구입 및 임대비용 감면액

피심인은 조사대상 기간 중 신규 가입자 명 중 10,578명(위반율 %)에게 『결합상품 제도개선안』의 상한기준을 초과하여 '경품 등'을 지급하였다. '경품 등'은 이용자에 따라 최소 원에서 최대 원까지 차별적으로 제공되었다.

피심인은 <아래 표>와 같이 초고속인터넷 단품 가입자 명 중 4,432명(위반율 %)에게 19만원을 초과한 '경품 등'을, 2종 결합상품 가입자 명 중 6,143명(위반율 %)에게 22만원을 초과한 '경품 등'을, 3종 결합상품 가입자 명 중 3명(위반율 %)에게 25만원을 초과한 '경품 등'을 각 지급함으로써 이용자를 차별하였고, 또한 초고속인터넷 단품 가입자에게는 최소 원에서 최대 원까지(평균 15.6만원), 2종 결합상품 가입자에게는 최소 원에서 최대 원까지(평균 15.2만원), 3종 결합상품 가입자에게는 최소 원에서 최대 원까지(평균 13.0만원) 각 가입자 군내에서도 '경품 등'을 달리 지급함으로써 이용자를 차별하였다.

< 서비스별 '경품 등' 제공 현황 >

(단위 : 명, 건)

수준별	단품 (인터넷)	2종 결합 (DPS)	3종 결합 (TPS)	합계
0원				
1원부터~10만원				
10만원초과~19만원				
19만원초과~22만원	3,009			
22만원초과~25만원	420	1,258		
25만원초과~28만원	569	803	2	
28만원초과~35만원	365	1,472	1	
35만원초과~40만원	65	288	-	
40만원초과	4	2,322	-	
소 계				
최소지급액				
최대지급액				
평균지급액	156,095	152,195	129,542	153,774
위반건	4,432	6,143	3	10,578
위반율(%)				

※ 음영 처리된 구간이 위반구간임

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

전기통신사업법 제50조제1항제5호, 같은 법 시행령 제42조제1항[별표4]의 제5호마목 1)에서는 "전기통신서비스의 요금, 번호, 전기통신설비 또는 그 밖의 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 이를 제안하는 행위"를 금지하고 있다.

< 전기통신사업법 근거 조항>

◆ **제50조(금지행위)** ① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 "금지행위"라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니 된다.

5. **이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위**

◆ **전기통신사업법시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준)제1항[별표4] 금지행위의 유형 및 기준**

5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위

법 제50조1항제5호 중 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

마. 부당한 이용자 차별과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

1) 전기통신서비스의 요금, 번호, 전기통신설비 또는 그 밖의 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 이를 제안하는 행위

나. 위법성 판단

피심인은 조사대상 기간 동안 초고속인터넷 단품 또는 초고속인터넷과 인터넷전화(VoIP)·케이블티브이방송(CATV) 서비스의 전부 또는 일부를 결합하여 가입자를 모집하는 과정에서 ▲『결합상품 제도개선안』의 상한기준을 초과하여 '경품 등'을 지급함으로써 이용자를 부당하게 차별하고, ▲단품상품 가입자 군(群)과 각 결합상품(2종 및 3종) 가입자 군 각각의 내부 개별가입자 간 '경품 등'

을 차별적으로 제공(일부 가입자에게는 상한기준을 훨씬 미달하였고, 일부 가입자에게는 상한기준을 초과하여 제공하였음)함으로써 이용자를 부당하게 차별한 행위는 전기통신사업법 제50조(금지행위) 제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항[별표4] 제5호마목의 1)을 위반한 것으로 인정된다.

4. 시정조치 명령

가. 금지행위 중지

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제6호에 따라 초고속인터넷 서비스 가입자를 모집하거나, 초고속인터넷과 인터넷전화(VoIP)·케이블티브이방송(CATV) 서비스를 전부 또는 일부 결합하여 가입자를 모집하면서 '경품 등'을 부당하게 차별적으로 제공하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령 받은 사실의 공표

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제7호에 따라 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 대리점(판매점 포함) 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표 사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

< 공표문안 >

주식회사 티브로드는 '전기통신사업법' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음

주식회사 티브로드는 **방송통신위원회**로부터, 초고속인터넷단품 및 결합상품 가입자를 모집하면서 경품 및 약관 외 요금감면을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하여 '전기통신사업법'을 위반했다는 이유로 위반행위 중지, 업무처리 절차 개선 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2017년 0월 00일

주식회사 티브로드 대표이사 ○○○

※ 사업장 공표문 크기 : A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0㎝×2.5㎝이상

※ 온라인 공표문 크기 : 전체화면의 6분의1이상 크기의 팝업 창

다. 업무처리 절차의 개선

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제9호에 따라 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 (ⅰ) 본사 및 유통망(판매점 포함)에서 신규 가입자에게 제공한 경품 및 약관 외 요금감면 등이 본사 전산시스템에 등재('경품 등'과 지원금 구분 포함)·관리될 수 있는 방안을 수립·시행하고, (ⅱ) 결합상품 시장 자율 정화시스템(유통점 관리방안 포함)을 구축·시행하여야 하며, (ⅲ) 이용약관의 불명확한 표현을 명확하게 변경하는 등 업무처리 절차를 개선하여야 한다.

라. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제1호에 따라, 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 시정조치에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제2호에 따라, 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

전기통신사업법 제53조, 같은 법 시행령 제46 내지 48조 및 「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」에 따라 피심인이 초고속인터넷 단품 및 결합상품 가입자를 모집하면서 이용자들에게 '경품 등'을 부당하게 차별적으로 제공하여 이용자의 이익을 침해한 행위에 대해 아래와 같이 과징금을 부과한다.

가. 기준금액

피심인의 위반행위에 대해 '중대성의 정도'를 판단함에 있어 '가입자 수'(명)가 많지 않고 '위반율'(%)도 낮아 시장에 미치는 영향이 미미하며, 이용자 차별도 크지 않은 점 등을 종합적으로 고려하여 "중대성이 약한 위반행위"로 판단하며, 부과기준율 0.25%를 적용한다.

이에 따라 피심인의 기준금액은, 아래 표 및 수식에 따라 산정한 관련매출액 74억 1백만원에 0.25%의 부과기준율을 곱한 1,850만원이다.

< 관련매출액 산정>

상품별	위반건수	평균 가입기간 (월)	가입자당 월평균매출액(원) (ARPU)	관련매출액 (억원)
초고속인터넷	10,578			53.0
VoIP	3			0.01
CATV	6,146			21.0
합 계				74.01

※ 관련매출액 산정방식 : 위반건수 × 평균 가입기간 × 가입자당 월평균 매출액(ARPU)

나. 필수적 가중

피심인은 필수적 가중 사유에 해당 사항이 없다.

다. 추가적 가중 · 감경

피심인은 방송통신위원회의 사실조사에 적극 협조하였으므로 10%를 추가 감경한다.

라. 과징금 결정

이에 따라 피심인의 최종 과징금은 1,660만원이다.

※ {기준금액(1,850만원) × (100-10)%, 십만원 미만 절사}

6. 결론

상기 피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 동법 제52조 및 제53조에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

위 시정명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 내지 제27조의 규정에 의거 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 내지 제20조의 규정에 의하여 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)