

## 방 송 통 신 위 원 회

### 심 의 · 의 결

안건번호 제2022 - 31 - 125호 (사건번호 : 202111조사084)

안 건 명 「방송법」 금지행위를 위반한 (주)딜라이브 등에 대한 시정조치에  
관한 건

피 심 인 주식회사 딜라이브  
서울특별시 강남구 테헤란로103길 9 (삼성동, 제일빌딩)  
대표자 김덕일

의결연월일 2022. 6. 29.

### 주 문

1. 피심인은 시정조치를 명령받은 날로부터 1개월 이내에 시정조치를 명령받은 사실을 3일간 피심인 홈페이지 및 모바일 서비스 첫 화면(전체 화면의 6분의 1이상 크기)에 게시하고, 지역채널 하단 홀림자막으로 일 3회 이상 게시하여야 한다. 이때, 문안 및 구체적 사항은 방송통신위원회와 사전 협의 하여야 한다.
2. 피심인은 시정조치를 명령받은 날로부터 3개월 이내에 다음과 같은 내용의 업무처리 절차 개선방안을 마련하여야 한다.
  - 가. 사업자용 상품계약 이용자에게 과도한 위약금이 청구되지 않도록 사업자용 상품 표준계약서 상 위약금 조항 등을 개선할 것
3. 피심인은 시정조치를 명령받은 날부터 1개월 이내에 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

4. 피심인은 시정조치 명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 그 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 피심인에게 아래와 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 13,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

## 이 유

### 1. 기초사실

#### 가. 일반현황

- 1 피심인은 「방송법」 제9조에 의해 허가를 받은 종합유선방송사업자로서 종합유선방송국(다채널방송을 행하기 위한 유선방송국설비와 그 종사자의 총체)을 관리·운영하고 전송·선로설비를 이용하여 방송서비스를 제공하고 있다.
- 2 피심인은 '21년 10월 기준 14개 종합유선방송사업자(이하 'SO'라 한다) 운영을 통해 방송서비스를 제공하고 있으며, 전체 가입자는                    대, 사업자용 상품 계약 가입자                    대, 방송사업 매출액은 250,013백만원('21.10월 기준)이다.

#### < 피심인의 가입자 및 매출액 등 현황(2021.10월 기준) >

SO명	전체 가입자 수(대)		방송사업매출액 (백만 원)	방송권역
	사업지용 상품가입자*			
강동케이블티브이			14,465	서울 강동구

SO명	전체 가입자 수(대)		방송사업매출액 (백만 원)	방송권역
		사업자용 상품가입자*		
경기케이블티브이			36,602	경기 고양시, 파주시
경동케이블티브이			36,455	경기구리시, 남양주시, 하남시, 광주시, 가평군, 양평군, 여주군
구로금천케이블티브이			25,832	서울 구로구, 금천구
노원케이블티브이			9,676	서울 노원구
동서울케이블티브이			11,432	서울 성동구, 광진구
마포케이블티브이			12,213	서울 마포구
북부케이블티브이			14,101	서울 성북구
서서울케이블티브이			6,132	서울 서대문구
송파케이블티브이			21,648	서울 송파구
용산케이블티브이			8,674	서울 용산구
우리케이블티브이			26,299	경기연천군, 포천시, 동두천, 양주시, 의정부
중랑케이블티브이			15,318	서울 중랑구
중앙케이블티브이			11,164	서울 종로구, 중구
계			250,013	

\* 사업자용 상품 표준계약서 체결을 통해 방송서비스를 이용하는 가입자 대수

※ 출처 : 사업자 제출 자료

- 3 피심인의 본사는 협력업체 등과 업무위탁 계약을 통해 영업 활동을 총괄적으로 지원·관리하고 있으며, 사업자용 상품계약 관련 영업은 본사, 각 SO, 고객지원센터, 협력업체 등에서 하고 있다.

< 피심인의 위탁업무 범위 >

구분	위탁업무 범위	관계
고객지원센터*	• 가입자 모집, 설치, 철거 및 고객관리 등	위탁계약 (업무위탁계약서)
협력업체 (현장영업조직) 온라인영업점 신축TFT	• 가입자 유치(기업고객 대상의 경우 피심인 영업조직과 협의) 및 고객관리 등	위탁계약 (업무위탁계약서)
콜센터	• O/B TM(영업) 업무, CS 및 해지방어 등	위탁계약 (업무도급계약)

\* '21년 기준, 위탁계약 체결 고객지원센터는 총 3개이며, 나머지는 모두 직고용함

## 나. 피심인 방송서비스 이용계약 종류 및 약관

- 4 피심인의 방송서비스 이용계약은 개별계약과 사업자용 상품계약이 있으며, 개별계약은 1대 또는 2대 이상의 TV에서 방송서비스 이용을 희망하는 이용자에게 '이용계약서' 체결을 통해 서비스를 제공하는 것으로 계약내용은 '종합유선방송 서비스 이용약관'을 적용하고 있고, 사업자용 상품계약은 사업자용 상품 표준 계약서를 통해 서비스 이용계약을 체결하고 서비스를 제공하는 것으로 계약내용은 「약관의 규제에 관한 법률」 제4조1)에 따라 이용약관보다 우선하여 적용하고 있다.

## 2. 사실조사 결과

### 가. 조사대상

- 5 조사대상 기간('17.1.1. ~ '21.10.31.) 중 피심인이 계약해지 시 과도한 위약금을 청구하는 등의 방법으로 다른 방송사업자 등의 서비스 제공계약 체결을 부당하게 방해한 행위가 있었는지 여부에 대하여 조사하였다.

### 나. 행위사실

#### 1) 계약 방법 및 해지 위약금(할인 반환금) 부과 규정 등

- 6 피심인은 개별계약과 사업자용 상품계약 2가지 계약방법으로 이용자와 이용계약을 체결하여 방송서비스를 제공하고 있으며, 사업자용 상품계약은 사업장 등에서 복수 이용을 희망하는 이용자에게 '사업자용 상품 표준계약서' 체결을 통해 서비스를 제공하는 것으로 사업자용 상품 표준계약서는 피심인 본사에서 표준양식을 정하고 각 영업조직에서 통일된 양식으로 사업자용 상품계약을 체결하고 있다.

※ '17~'19년까지는 최소 5대 이상에 대해 사업자용 상품계약을 체결하여 각 SO에서 관리하였으나, '20.1월 조직개편에 따라 Biz사업실이 신설되어 사업자용 상품기준을 10대 이상으로 정하여 운영 관리

- 1) 제4조(개별 약정의 우선) 약관에서 정하고 있는 사항에 관하여 사업자와 고객이 약관의 내용과 다르게 합의한 사항이 있을 때에는 그 합의 사항은 약관보다 우선한다.

7 피심인은 이용자가 방송서비스 약정기간 중 해지하는 경우 계약 방법에 따라 해지 위약금(할인 반환금)을 다르게 산정하여 청구하고 있으며, 개별계약은 종합유선방송 이용약관 제12조에 따라 이용자가 약정기간 중 이용계약을 해지하는 경우 할인 반환금(할인받은 이용료 등)을 사업자에게 반환하도록 하고, 이용약관상 할인 반환금 산정방법은 'Σ(약정기간 할인금액 x 약정이용기간별 할인 반환금 부과율)'로 규정하고 있다.

< 피심인의 종합유선방송 이용약관 할인 반환금 규정 >

제12조(할인액반환금) ① 이용자가 약정기간 중에 이용계약을 해지하고자 하는 경우, [별표4]에 따라 할인받은 이용료 등 할인액 반환금을 사업자에게 반환하여야 합니다.

[별표4] 나. 할인 반환금 내용 및 산정기준  
 방송상품 약정할인 : Σ(약정기간 할인금액 x 약정 이용기간별 할인 반환금 부과율)

산정예시) 1년 약정기준 11개월 사용후 해지 : (6개월×할인금액×100%)+(2개월×할인금액×80%)+(2개월×할인금액×70%)+(1개월×할인금액×-10%)

1년 약정 부과율	1~6개월 100%	7~8개월 80%	9~10개월 70%	11개월 -10%	12개월 -30%
--------------	---------------	--------------	---------------	--------------	--------------

⇒ 월 6,600원, 1년 약정(월 할인 330원) 후 1개월 사용후 해지 시 : (1개월×330원×100%) = 330원

8 사업자용 상품계약은 사업자용 상품 표준계약서 제7조에 따라 이용자가 약정기간 중 이용계약을 해지하는 경우 해지 위약금을 지불하도록 정하고 있으며, 표준계약서상 해지 위약금 산정방법은 '월 평균이용요금 x 계약기간 잔여개월 수'로 산정하고 있다.

< 피심인의 사업자용 상품 표준계약서 해지 위약금 규정 >

제7조(해지위약금) 제6조에 의거 "이용자"가 "제공자"에게 지불하여야 하는 해지위약금은 다음과 같다.

3. 이용요금 위약금 : 월 평균이용요금 x 계약기간 잔여개월 수

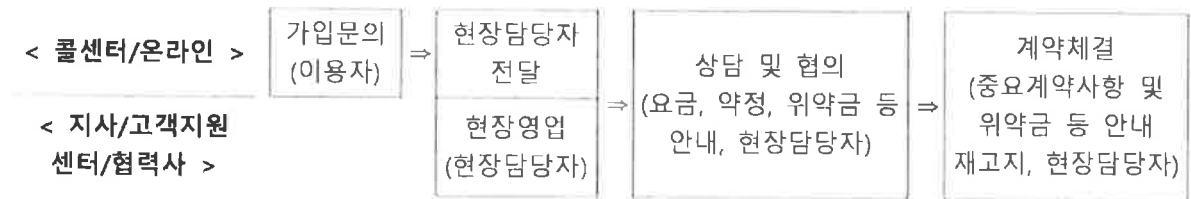
\* 월 평균이용요금 : 해지 전월 기준 최근 1년간 월 평균이용요금 (1년 미만인 경우, 해당 기간 동안의 월 평균이용요금)

산정예시) 1년 약정기준 1개월 사용후 해지 : 월 평균이용요금 x 11개월  
 ⇒ 월 6,600원, 1년 약정 후 1개월 사용후 해지 시 : 6,600원 x 11개월 = 72,600원

## 2) 사업자용 상품계약 가입 및 해지 절차

- 9 피싱인의 사업자용 상품계약 가입 및 해지절차를 확인한 결과, 사업자용 상품 계약 가입의 경우 이용자가 사업자인 경우만 가능하며, 가입은 각 SO 및 고객 지원센터 등 현장담당자를 통해서만 가입이 가능하고, 콜센터 및 온라인을 통해 사업자용 상품계약 가입문의가 접수되는 경우 현장담당자에게 내용을 전달하여 사업자용 상품계약 가입을 진행하고 있다.

### < 피싱인의 사업자용 상품계약 가입 절차 >



- 10 사업자용 상품계약 해지의 경우도 현장담당자를 통해서만 해지상담 및 해지 절차가 진행되며, 현장담당자가 개인 핸드폰 및 대면으로 사업자용 상품계약 해지상담을 진행하여 별도의 녹취록은 없었다.
- 11 현장담당자는 해지가 최종 결정되면 이용자의 해지사유2)를 확인하여 KONA (고객관리시스템)에 입력 후 관리하고 있으며, 해지사유 중 타사전환, 타사, 타사 비교혜택부족은 타사전환을 목적으로 해지하는 것으로 간주하고 있다.

### < 피싱인의 사업자용 상품계약 해지 절차 >



- 2) 타사전환, 타사, 타사비교혜택부족, 폐업/건물철거, 계열내·외이사, 장기연체/체납, 불필요(시간.사람없음/합가), 사용(조작)불편, 신호불량, 요금부담, 장기미사용 등

### 3) 사업자용 상품계약 해지 시 위약금 부과기준 및 청구 현황

12 피심인의 '17년~'21.10월까지 사업자용 상품계약 가입현황을 확인한 결과, 사업자용 상품계약 가입은 총 (건)로 조사되었으며, 모두 '월 평균 이용요금 x 계약기간 잔여개월 수'의 위약금 부과기준을 적용하고 있었다.

※ 피심인의 전체 사업자용 상품계약 가입자 총 대( 건, '21.10월 말 기준) 모두 동일하게 위약금 조항을 적용하고 있으며, 마포케이블티브이의 경우 '월 평균이용요금 x 계약기간 잔여개월 수 x 50%'의 위약금 부과기준을 적용한 경우가 있었음

#### < 피심인의 사업자용 상품계약 가입자 현황('17~'21.10월) >

(단위 : 대)

SO명	2017		2018		2019		2020		2021.10		합계	
	계약건수	가입자수	계약건수	가입자수	계약건수	가입자수	계약건수	가입자수	계약건수	가입자수	계약건수	가입자수
강동케이블티브이												
경기케이블티브이												
경동케이블티브이												
구로금천케이블티브이												
노원케이블티브이												
동서울케이블티브이												
마포케이블티브이												
북부케이블티브이												
서서울케이블티브이												
송파케이블티브이												
용산케이블티브이												
우리케이블티브이												
중랑케이블티브이												
중앙케이블티브이												
계												

13 피심인이 '17년~'21.10월까지 해지 시 청구한 위약금 내역을 확인한 결과, 사업자용 상품계약 해지 건수는 총 1,487대(30건)이며, 청구한 해지 위약금은 총 86,642천 원으로 조사되었다.

< 피심인의 연도별 사업자용 상품계약 해지 위약금 현황 >

(단위 : 천 원)

SO명	2017		2018		2019		2020		2021.10		합계	
	대수 (계약 건수)	위약금	대수 (계약 건수)	위약금	대수 (계약 건수)	위약금	대수 (계약 건수)	위약금	대수 (계약 건수)	위약금	대수 (계약 건수)	위약금
강동케이블티브이					91 (2)	3,133					91 (2)	3,133
경기케이블티브이	45 (1)	1,499							100 (1)	7,200	145 (2)	8,699
경동케이블티브이			10 (1)	340	14 (1)	509	140 (2)	3,602	69 (1)	5,526	233 (5)	9,977
구로금천케이블티브이					16 (1)	737					16 (1)	737
노원케이블티브이					8 (1)	360			50 (1)	1,141	58 (2)	1,501
마포케이블티브이									8 (1)	148	8 (1)	148
북부케이블티브이					81 (2)	597					81 (2)	597
송파케이블티브이							41 (1)	2,291			41 (1)	2,291
용산케이블티브이							49 (1)	5,214			49 (1)	5,214
우리케이블티브이			352 (2)	20,651	53 (2)	3,783	113 (4)	7,007	154 (3)	19,348	672 (11)	50,789
중랑케이블티브이			75 (1)	2,585							75 (1)	2,585
중앙케이블티브이							18 (1)	972			18 (1)	972
계	45 (1)	1,499	437 (4)	23,576	263 (9)	9,119	361 (9)	19,086	381 (7)	33,362	1,487 (30)	86,642

14 피심인의 '17년~'21.10월 동안 사업자용 상품계약 해지사유별 위약금을 확인한 결과, ▲타사전환 11건(257대), 17,524천 원, ▲폐업/건물철거 11건(490대), 30,968천 원, ▲불필요 6건(669대), 34,028천 원, ▲사용불편 및 계열간이사 2건(71대), 4,121천 원으로 조사되었다.

< 피심인의 사업자용 상품계약 해지사유별 위약금 현황 ('17.1월~'21.10월) >

해지사유		건수	대수	해지 위약금(원)	해지사유	건수	대수	해지 위약금(원)
타사 전환	타사	8	217	11,845,926	불필요(시간.사람없음/ 합가)/부분해지	6	669	34,028,000
	타사비교혜택부족	1	31	5,245,678				
	타사전환	2	9	432,571				
폐업/건물철거(직권해지)		11	490	30,968,812	사용(조작)불편	1	10	61,030
					계열간이사	1	61	4,060,000
					계	30	1,487	86,642,017



- 15 최대 위약금은 60개월 약정으로 계약을 체결하고, 약 31개월 이용 후 해지한 사례로 위약금은 약정 잔여기간 약 29개월 이용요금인 19,198천 원을 청구하였다.
- 16 사업자용 상품계약 해지 목적이 타사전환인 경우, 해지 위약금은 총 11건 (257대), 17,524천 원이며, 최소 60천 원~최대 5,245천 원으로 확인하였다.
- 17 최소 위약금은 24개월 약정으로 계약 체결하고, 약 20개월 이용 후 해지한 사례로 위약금은 약정 잔여기간 약 4개월 이용요금인 60천 원을 청구하였고, 최대 위약금은 36개월 약정으로 계약 체결하고, 약 8개월 이용 후 해지한 사례로 위약금은 약정 잔여기간 약 28개월 이용요금인 5,245천 원을 청구하였다.

< SO별 타사전환 해지 위약금 현황 >

SO명	해지일자	대수	해지 위약금(원)	해지사유
강동케이블티브이	20190517	1	72,571	타사전환
경동케이블티브이	20190920	14	509,478	타사
구로금천케이블티브이	20190326	16	737,345	타사
노원케이블티브이	20190225	8	360,000	타사전환
마포케이블티브이	20210608	8	147,646	타사
북부케이블티브이	20191028	47	60,152	타사
송파케이블티브이	20200914	41	2,291,109	타사
용산케이블티브이	20200729	49	5,214,000	타사
우리케이블티브이	20200110	21	278,018	타사
	20200716	21	2,608,178	타사
	20210727	31	5,245,678	타사비교혜택부족
합계		257	17,524,175	

[참고] 유료방송사업자별 사업자용 상품계약 해지 위약금 부과기준

- 18 유료방송시장 내 전체 사업자(18개사)를 대상으로 사업자용 상품계약 해지 위약금 부과기준을 확인한 결과, 위약금 부과기준은 총 3가지\* 유형이 있었으며, SKB(IPTV·MSO), KT, KT스카이라이프 등 15개 사업자는 이용약관(할인 반환금)과 동일하게 할인 받은 금액에 대해 해지 위약금을 산정하고, LGU+, 서경방송 등 2개 사업자는 이용기간 동안 할인받은 금액을 위약금으로 산정하여 이용자에게

청구하고 있으나, 피심인의 경우 유일하게 이용하지 않은 계약기간 잔여 개월 수의 이용요금 전체를 위약금으로 산정하여 이용자에게 청구하고 있다.

\* 위약금 부과기준 유형

- ① 이용약관과 동일하게 할인 반환금 적용  
-  $\Sigma(\text{약정기간 할인금액} \times \text{약정 이용기간별 할인 반환금 부과율})$
- ② 이용기간 동안 할인받은 금액 반환  
-  $(\text{대당 정상요금} - \text{대당 이용요금}) \times \text{대수} \times \text{이용기간}$
- ③ 이용하지 않은 잔여개월 수 전체 요금 반환  
-  $\text{월 평균 이용요금} \times \text{계약기간 잔여 개월 수}$

< 유료방송사업자별 사업자용 상품계약 해지 시 위약금 부과기준 현황 >

(‘21.12.10일 기준)

구분	위약금 부과기준	구분	위약금 부과기준
KT	이용약관과 동일	아름방송	이용약관과 동일
SKB(IPTV)	이용약관과 동일	남인천방송	이용약관과 동일
LGU+	이용기간 동안 할인금액	푸른방송	이용약관과 동일
KT스카이라이프	이용약관과 동일	KCTV광주방송	이용약관과 동일
LG헬로비전	이용약관과 동일	JCN울산중앙방송	이용약관과 동일
SKB(CATV)	이용약관과 동일	금강방송	이용약관과 동일
CMB	이용약관과 동일	서경방송	이용기간 동안 할인금액
HCN	이용약관과 동일	CCS충북방송	이용약관과 동일
딜라이브 (피심인)	월 평균 이용요금 $\times$ 계약기간 잔여 개월 수	제주방송	이용약관과 동일

### 3. 위법성 판단

#### 가. 관련법 규정

<sup>19</sup> 「방송법」 제85조의2제1항제3호는 부당하게 다른 방송사업자 등의 서비스 제공계약의 체결을 방해하는 행위를 금지하고 있으며, 같은 법 시행령 제63조의5 [별표2의3] III. 2. 가호는 ‘계약해지 시 과도한 위약금을 청구하는 등으로 다른 방송사업자등의 서비스 제공계약 체결을 부당하게 방해하는 행위’를 금지하고 있다.

◆ **방송법**

제85조의2(금지행위) ① 방송사업자·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 행위를 하거나 제3자로 하여금 이를 하게 하여서는 아니 된다.

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

◆ **방송법 시행령**

제63조의5(금지행위의 유형 및 기준) 법 제85조의2제5항에 따른 금지행위의 세부적인 유형 및 기준은 별표 2의3과 같다.

[별표2의3] 금지행위의 세부적인 유형 및 기준(제63조의5 관련) Ⅲ. (생략)

2. 다른 방송사업자등이 제공하는 서비스 제공계약의 체결을 방해하는 행위

가. 가입계약 또는 계약해지 시 과도한 이익을 제공하거나 과도한 위약금을 청구하는 등으로 다른 방송사업자등의 서비스 제공계약 체결을 부당하게 방해하는 행위

나. **위법성 판단**

1) **이용계약 해지 시 과도한 위약금 청구 행위**

20 피심인이 사업자용 상품계약 이용자에게 적용한 해지 위약금 부과기준은 유료 방송시장의 통상적인 중도해지 위약금(이용기간 동안 할인받은 금액에 대한 반환)과 다른 위약금 부과기준을 이용자에게 적용한 것이다.

※ 계약해지는 언제든지 가능하고 해지 시 이용기간 동안 계약유지로 인해 받은 혜택을 반환하는 것이 기본이나, 장래 해지기간 동안의 미래수입 변상은 일반적인 거래관행이라고 보기 어려움

21 피심인의 방식으로 사업자용 상품계약 해지 위약금을 3년 약정(6,600원, 10대)으로 산정할 경우 해지 위약금은 이용자의 납부금액 대비 최대 3,500%에서 최소 3%까지 청구될 수 있어 업계관행을 벗어난 과도한 위약금을 이용자에게 부과하고 있으며, 이는 사업자용 상품계약 해지 시 이용자에게 과도한 위약금을 부과하고 있는 것으로 볼 수 있다.

< 이용기간별 납부금액 및 사업자용 상품계약 해지 위약금(예시) >

이용기간 (개월)	납부금액(원)	해지 위약금		이용기간 (개월)	납부금액(원)	해지 위약금	
		금액(원)	비율			금액(원)	비율
1	30,855	1,079,925	3,500%	19	586,245	524,535	89%
2	61,710	1,049,070	1,700%	20	617,100	493,680	80%
3	92,565	1,018,215	1,100%	21	647,955	462,825	71%
4	123,420	987,360	800%	22	678,810	431,970	64%
5	154,275	956,505	620%	23	709,665	401,115	57%
6	185,130	925,650	500%	24	740,520	370,260	50%
7	215,985	894,795	414%	25	771,375	339,405	44%
8	246,840	863,940	350%	26	802,230	308,550	38%
9	277,695	833,085	300%	27	833,085	277,695	33%
10	308,550	802,230	260%	28	863,940	246,840	29%
11	339,405	771,375	227%	29	894,795	215,985	24%
12	370,260	740,520	200%	30	925,650	185,130	20%
13	401,115	709,665	177%	31	956,505	154,275	16%
14	431,970	678,810	157%	32	987,360	123,420	13%
15	462,825	647,955	140%	33	1,018,215	92,565	9%
16	493,680	617,100	125%	34	1,049,070	61,710	6%
17	524,535	586,245	112%	35	1,079,925	30,855	3%
18	555,390	555,390	100%	36	1,110,780	0	0%

※ 피심인의 디지털 알뜰 보급형 상품(6,600원), 10대, 3년 약정 기준으로 산정한 예시이며, 이용약관의 약정 할인 등의 할인금액 적용

22 또한, 유료방송시장의 통상적인 사업자용 상품 해지 위약금 부과기준(이용기간 동안 할인받은 금액)은 이용자가 납부한 금액의 17.6% 이하를 해지 위약금으로 부과하고 있으나, 피심인의 해지 위약금은 3,500% 이하(3년 약정 기간 기준으로 평균 317%로 약관의 18배 수준)로 이용자에게 과도한 해지 위약금을 부과하고 있는 것으로 판단된다.

< 사업자용 상품계약 해지 위약금 산정방법에 따른 위약금(예시) >

(단위 : 원)

해지 시점	납부금액	피심인 사업자용 상품계약서 적용 시*		이용기간 동안 할인받은 금액으로 산정 적용 시**		피심인 이용약관 적용 시***	
		위약금	비율	위약금	비율	위약금	비율
1개월 이용 후	30,855	1,079,925	3,500%	5,445	17.6%	5,445	17.6%
3개월 이용 후	92,565	1,018,215	1,100%	16,335	17.6%	16,335	17.6%

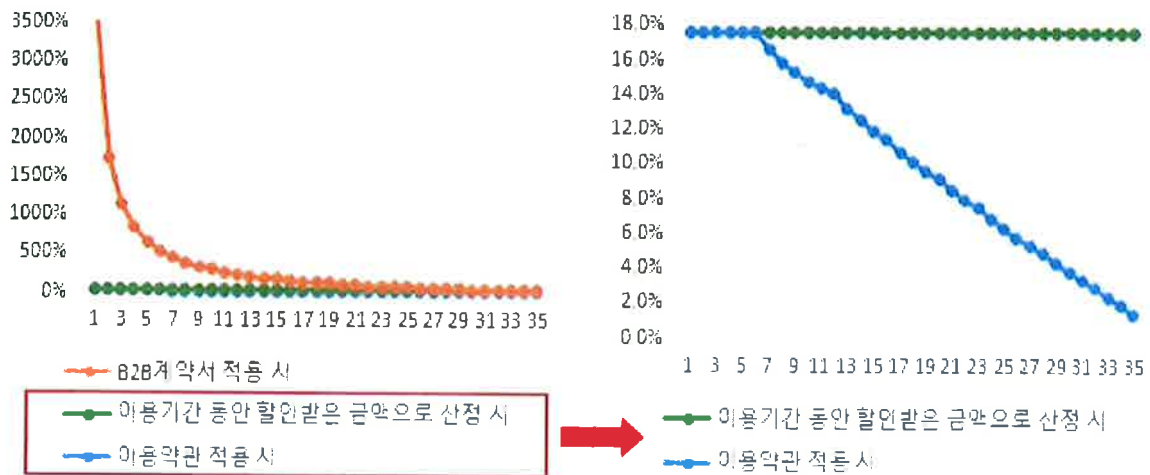
해지 시점	납부금액	피심인 사업자용 상품계약서 적용 시*		이용기간 동안 할인받은 금액으로 산정 적용 시**		피심인 이용약관 적용 시***	
		위약금	비율	위약금	비율	위약금	비율
6개월 이용 후	185,130	925,650	500%	32,670	17.6%	32,670	17.6%
9개월 이용 후	277,695	833,085	300%	49,005	17.6%	42,471	15.3%
12개월 이용 후	370,260	740,520	200%	65,340	17.6%	52,272	14.1%
15개월 이용 후	462,825	647,955	140%	81,675	17.6%	55,539	12.0%
18개월 이용 후	555,390	555,390	100%	98,010	17.6%	56,628	10.2%
21개월 이용 후	647,955	462,825	71%	114,345	17.6%	55,539	8.6%
24개월 이용 후	740,520	370,260	50%	130,680	17.6%	51,183	6.9%
27개월 이용 후	833,085	277,695	33%	147,015	17.6%	44,649	5.4%
30개월 이용 후	925,650	185,130	20%	163,350	17.6%	35,937	3.9%
33개월 이용 후	1,018,215	92,565	9%	179,685	17.6%	25,047	2.5%
35개월 이용 후	1,079,925	30,855	3%	190,575	17.6%	15,246	1.4%

\* 월 평균 이용요금 x 계약기간 잔여 개월

\*\* (대당 정상요금 - 대당 이용요금) x 대수 x 이용기간

\*\*\* Σ(약정기간 할인금액 x 약정 이용기간별 할인 반환금 부과율)

※ 피심인의 디지털 알뜰 보급형 상품(6,600원), 10대, 3년 약정 기준으로 산정



※ 공정위 고시 '소비자분쟁해결기준'에는 유선방송업의 경우 소비자의 귀책사유로 인한 계약 해지 시 해지일 까지의 이용일수에 해당하는 금액과 1년간 월정 요금 합계액의 10%를 공제하도록 규정

< 관련 고시 >

◆ 소비자분쟁해결기준 (공정위 고시 제2021-7호)

제3조(품목 및 보상기준) 이 고시에서 정하는 대상품목, 품목별분쟁해결기준, 품목별 품질보증 기간 및 부품보유기간, 품목별 내용연수표는 각각 별표 I, 별표 II, 별표 III, 별표 IV와 같다.

< 별표II > 품목별 해결기준

37. 위성방송 및 유선방송업(2개 업종)

위성방송업, 유선방송업 (1 - 2)	
분쟁유형	해결기준
2) 소비자의 귀책사유로 인한 계약해지 - 개시 이후	○ 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 1년간 월정 요금 합계액의 10% 공제 후 환급 (가입설치비가 있을 경우 배상)

2) 다른 방송사업자등의 서비스 제공계약 체결 방해 행위

23 피심인을 제외한 모든 유료방송사업자는 해지 위약금이 이용약관과 동일하거나 이용한 기간 동안 할인받은 금액으로 산정하고 있으나, 피심인은 사업자용 상품 계약 이용자에게 이용하지 않은 잔여개월 수의 전체 이용요금을 위약금으로 과다하게 청구해 이용자가 위약금 부담으로 인해 약정기간 중 해지하지 못하도록 강제하여 타 사업자로의 전환을 제한하는 등 사업자 간의 공정한 경쟁을 저해한 것으로 볼 수 있다.

24 따라서, 계약해지 시 과다한 위약금 청구를 통해 자사 서비스를 해지하지 못하도록 강제하여 다른 방송사업자 등의 서비스 제공계약 체결을 부당하게 방해한 행위는 「방송법」 제85조의2제1항제3호 및 같은 법 시행령 제63조의5 [별표2의3] III. 2. 가호를 위반한 것이다.

4. 시정조치 명령

25 「방송법」 제85조의2제2항에 따라 「방송법」 제85조의2제1항제3호 및 같은 법 시행령 제63조의5 [별표2의3] III. 2. 가호를 위반한 피심인의 행위에 관하여 아래와 같이 시정조치를 명한다.

## 가. 시정조치를 명령받은 사실의 공표

- 26 피심인은 시정조치를 명령받은 날로부터 1개월 이내에 시정조치를 명령받은 사실을 3일간 피심인 홈페이지 및 모바일 서비스 첫 화면(전체 화면의 6분의 1이상 크기)에 게시하고, 지역채널 하단 홀림자막으로 일 3회 이상 게시하여야 한다. 이때 문안 및 구체적 사항은 방송통신위원회와 사전 협의 하여야 한다.

### < 공표문안(예시) >

#### 주식회사 딜라이브는 '방송법' 위반을 이유로 시정조치를 명령받은 사실이 있음

주식회사 딜라이브는 방송통신위원회로부터 '사업자용 상품 계약해지 시 과도한 위약금을 청구하는 등의 방법으로 다른 방송사업자 등의 서비스 제공계약 체결을 부당하게 방해한 행위'로 방송법을 위반하여 업무처리 절차 개선 등 시정조치를 명령 받은 사실이 있습니다.

2022년 00월 00일

주식회사 딜라이브 대표이사 ○○○

## 나. 업무처리 절차 개선

- 27 피심인은 시정조치를 명령받은 날부터 3개월 이내에 다음 내용의 업무처리 절차 개선방안을 마련하여야 한다.

- 1) 사업자용 상품계약 이용자에게 과도한 위약금이 청구되지 않도록 사업자용 상품 표준계약서 상 위약금 조항 등을 개선할 것

## 다. 시정조치 명령 이행계획서 제출

- 28 피심인은 본 위반 행위로 시정조치를 명령받은 날로부터 1개월 이내에 시정 조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

라. 시정조치 명령 이행결과 보고

29 피심인은 각 시정조치 명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정조치 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

30 「방송법」 제85조의2제3항, 같은 법 시행령 제70조 [별표5] 및 「방송법 금지 행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방통위 고시 제2014-26호, 이하 '과징금 부과기준'이라 한다)에 따라 「방송법」 제85조의2제1항제3호 및 같은 법 시행령 제63조5 [별표2의3] Ⅲ. 2. 가호를 위반한 피심인의 행위에 관하여 과징금을 아래와 같이 부과한다.

가. 과징금 관련 매출액 및 부과 상한액

31 피심인의 전체 기본채널수신료매출액 중에서 사업자용 상품 기본채널수신료매출액을 기준으로 관련매출액을 산출하며, 위반일 당시 '과징금의 부과기준' 시행령 [별표5]의 'Ⅲ. 1. 나. 1) 기준금액 산정'에 따라 이를 연매출액으로 환산하면 위반 행위 관련 3년간 평균 매출액은 2,619,348천 원이며, 부과 상한액은 52,387천 원이다.

※ '21.12.9. 방송법 시행령이 개정되었으나, 위반일을 기준으로 종전 규정(대통령령 제30236호)에 따라 처분

< 사업자용 상품 관련 기본채널수신료 매출액 >

(단위 : 원)

SO명	2016	2017	2018	2019	2020	3개연도 연평균 매출액
강동케이블티브이	164,027,835	161,006,525	180,970,268			168,668,209
경동케이블티브이	341,911,233	370,781,985	394,154,952			368,949,390
구로금천케이블티브이	400,688,847	445,349,605	571,854,228			472,630,893
노원케이블티브이	66,691,576	71,718,046	67,544,871			68,651,498
마포케이블티브이			385,661,154	421,360,141	405,969,846	404,330,380
북부케이블티브이	159,132,765	165,536,001	168,194,996			164,287,921



SO명	2016	2017	2018	2019	2020	3개연도 연평균 매출액
송파케이블티브이		348,192,273	375,835,360	376,746,079		366,924,571
용산케이블티브이		251,331,775	289,125,198	294,865,201		278,440,725
우리케이블티브이			315,509,549	333,179,555	330,705,464	326,464,856
합계						2,619,348,443

※ 출처 : 사업자 제출자료

## 나. 기준금액 산정

- 32 기준금액은 「방송법」 제85조의2제3항 및 같은 법 시행령 제70조 [별표5]에 따라 산정하도록 규정하고 있다.
- 33 피심인의 조사기간 중 위약금 부과 청구건수가 11건(257대, 약 1,750만 원)인 점 등을 감안하여 중대성 정도를 '중대성이 약한 위반행위'로 판단하고, 부과 기준율을 0.6%로 결정하여 15,716천 원으로 한다.

### < 기준금액의 부과기준율 (과징금 부과기준 제4조 [별표1]) >

중대성의 정도 <sup>3)</sup>	부과기준율
매우 중대한 위반행위	1.2% 초과 1.8% 이하
중대한 위반행위	0.6% 초과 1.2% 이하
중대성이 약한 위반행위	0.6% 이하

## 다. 필수적 조정

31 「방송법 시행령」 제70조 [별표5] 및 과징금 부과기준 제6조제1항에 따라

3) 현행 과징금 부과기준 제5조의2 [별표1] 중대성의 정도 판단 세부기준

중대성의 정도	고려 사유
매우 중대한 위반행위	시장의 본질적인 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
중대한 위반행위	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등
중대하지 않은 위반행위	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등

피심인의 위반행위 기간은 9개<sup>4)</sup> SO 중 우리케이블티브이 1개 SO가 중기위반 (1년6개월)으로 해당사업자는 기준금액에서 30%를 가중하고, 나머지 8개 SO는 기준금액을 유지한다.

35 위반행위 종료일인 '21.7.27일을 기준으로 최근 3년간 동일한 위반행위로 인해 시정명령이나 과징금 부과를 받은 사실이 없으므로 위반 횟수에 의한 조정은 해당사항이 없다.

#### 라. 추가적 조정

36 「방송법 시행령」 제70조 [별표5] 및 과징금 부과 세부기준 제7조제1항에 따라 필수적 조정을 거친 금액의 50% 이내에서 가중·감경이 가능하다.

37 추가적 가중사유는 해당사항 없으며, 피심인이 조사 착수 후 자진시정을 완료 하였으므로 필수적 조정을 거친 금액에서 추가적으로 20%를 감경한다.

#### 마. 최종 과징금의 결정

38 피심인의 위반행위에 대한 기준금액 15,716천 원에 필수적·추가적 조정을 반영하여 최종적으로 총 13,000천 원(십만원 미만 절사)을 과징금 부과액으로 결정한다.

### 6. 결 론

39 상기 피심인의 법 위반행위에 관하여 방송법 제85조의2 제2항 및 제3항에 따라 주문과 같이 결정한다.

4) 강동케이블티브이, 경동케이블티브이, 구로금천케이블티브이, 노원케이블티브이, 마포케이블티브이, 북부케이블티브이, 송파케이블티브이, 용산케이블티브이, 우리케이블티브이

## 이의제기 방법 및 기간

40 피심인은 위 시정조치 명령에 불복이 있는 경우 「행정심판법」 제23조부터 제27조에 따라 동 처분을 받은 날로부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 「행정소송법」 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2022년 6월 29일

위원장 한 상 혁



부위원장 안 형 환



위원 김 현



위원 김 효 재



위원 김 창 룡

