

방 송 통 신 위 원 회
심의 · 의결

안건번호 제2022 - 31 - 126호 (사건번호 : 202111조사085)

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

피 심 인 주식회사 딜라이브강남케이블티브이
서울특별시 강남구 학동로 318 (논현동)
대표자 박철남

의결연월일 2022. 6. 29.

주 문

사업자용 상품계약 이용자에게 과도한 위약금 조항이 적용되지 않도록 사업자용 상품 표준계약서 상 위약금 조항 등을 개선할 것을 피심인에게 권고한다.

이 유

1. 기초사실

가. 일반현황

1. 피심인은 「방송법」 제9조에 의해 허가를 받은 종합유선방송사업자로서 종합 유선방송국(다채널방송을 행하기 위한 유선방송국설비와 그 종사자의 총체)을 관리·운영하고 전송·선로설비를 이용하여 방송서비스를 제공하고 있다.

2 피심인은 '21년 10월 기준 1개 종합유선방송사업자(이하 'SO'라 한다) 운영을 통해 방송서비스를 제공하고 있으며, 전체 가입자는 대, 사업자용 상품계약 가입자 대, 방송사업 매출액은 28,684백만원('21.10월 기준)이다.

< 피심인의 가입자 및 매출액 등 현황(2021.10월 기준) >

SO명	전체 가입자 수(대)		방송사업매출액 (백만 원)	방송권역
	사업자용 상품가입자*			
강남케이블티브이			28,684	서울 강남구

* 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, 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, 고객지원센터는 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 이용약관 보다 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 관리하였으나, '20.1월 조직개편에 따라 Biz사업실이 신설되어 사업자용 상품기준을 10대 이상으로 정하여 운영 관리

7 피심인은 이용자가 방송서비스 약정기간 중 해지하는 경우 계약 방법에 따라 해지 위약금(할인 반환금)을 다르게 산정하여 청구하고 있으며, 개별계약은 종합 유선방송 이용약관 제12조에 따라 이용자가 약정기간 중 이용계약을 해지하는

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

경우 할인 반환금(할인받은 이용료 등)을 사업자에게 반환하도록 하고, 이용약관 상 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

9 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

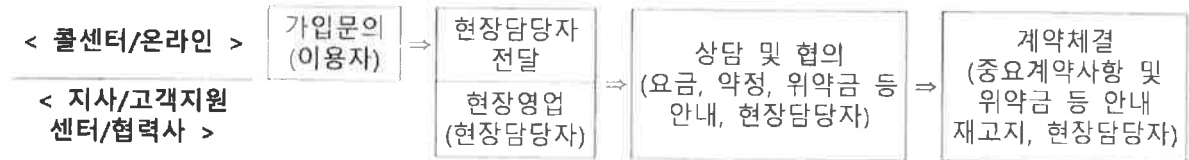
⇒ 월 6,600원, 1년 약정 후 1개월 사용후 해지 시 : 6,600원 x 11개월 = 72,600원

2) 사업자용 상품계약 가입 및 해지 절차

9 피심인의 사업자용 상품계약 가입 및 해지절차를 확인한 결과, 사업자용 상품

계약 가입의 경우 이용자가 사업자인 경우만 가능하며, 가입은 고객센터 등 현장담당자를 통해서만 가입이 가능하고, 콜센터 및 온라인을 통해 사업자용 상품계약 가입문의가 접수되는 경우 현장담당자에게 내용을 전달하여 사업자용 상품계약 가입을 진행하고 있다.

< 피심인의 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.

< 피심인의 사업자용 상품계약 해지 절차 >



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 평균이용요금 x 계약기간 잔여개월 수'의 위약금 부과기준을 적용하고 있었다.

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

※ 피심인의 전체 사업자용 상품계약 가입자 총 대(건, '21.10월 말 기준) 모두 동일하게 위약금 조항을 적용하고 있으며, '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
강남케이블티브이												

13 피심인이 '17년~'21.10월까지 해지 시 청구한 위약금 내역을 확인한 결과, 사업자용 상품계약 이용자 해지 위약금 청구 건수는 없는 것으로 조사되었다.

[참고] 유료방송사업자별 사업자용 상품계약 해지 위약금 부과기준

14 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
- 월 평균 이용요금 x 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 (피싱인)	월 평균 이용요금 x 계약기간 잔여 개월 수	제주방송	이용약관과 동일

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

15 「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

16 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

17 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 적용하고 있으며, 이는 사업자용 상품계약 해지 시 이용자에게 과도한 위약금을 적용하고 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

18 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 위약금 조항을 적용하고 있는 것으로 판단된다.

19 그러나, 피심인의 경우 조사기간 중 해지 위약금을 청구한 사실이 없어 「방송법」 제85조의2제1항제3호 및 같은 법 시행령 제63조의5 [별표2의3] III. 2. 가호를 위반했다고 볼 수 없다.

< 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%
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%

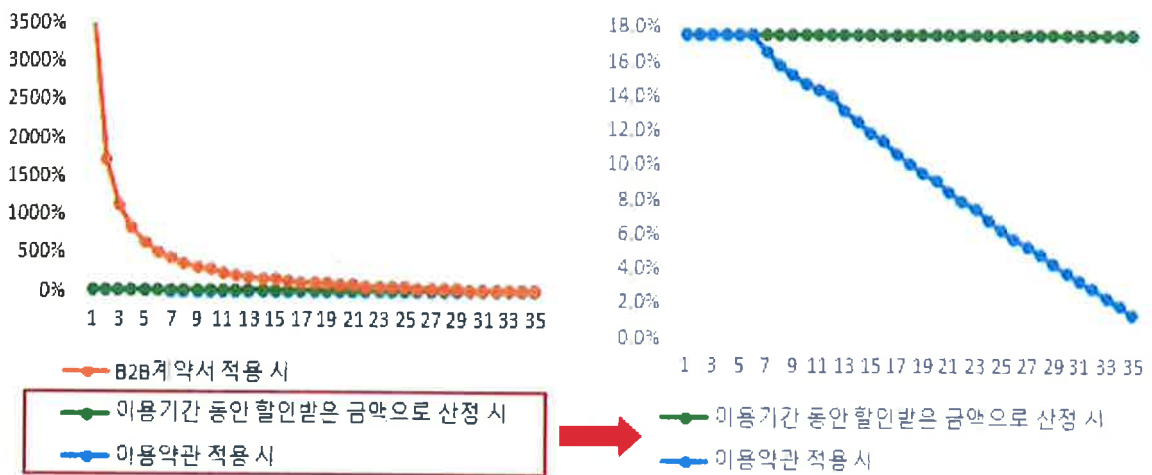
해지 시점	납부금액	피심인 사업자용 상품계약서 적용 시*		이용기간 동안 할인받은 금액으로 산정 적용 시**		피심인 이용약관 적용 시***	
		위약금	비율	위약금	비율	위약금	비율
33개월 이용 후	1,018,215	92,565	9%	179,685	17.6%	25,047	2.5%
35개월 이용 후	1,079,925	30,855	3%	190,575	17.6%	15,246	1.4%

* 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)

4. 결 론

20 상기 피심인의 과도한 위약금 조항 적용과 관련하여 주문과 같이 결정한다.

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

