별첨 #1.

자율준수 편람
(Compliance Manual)

2022. 1. 1

㈜딜라이브

D'LIVE (주)딜라이브 케이블방송

<목 차>

Ⅰ. 최고 경영자의 의지 ····· 1

Ⅱ. 자율준수결의 및 고객만족 실천강령 ····· 2

Ⅲ. 자율준수운영 조직도 ····· 3

Ⅳ. 자율준수프로그램 ····· 4

1. 자율준수프로그램의 개요 ····· 4
가. 의 의 ····· 4
나. 도입배경 ····· 4
다. 도입의 필요성 ····· 4

2. 법령의 내용 및 유형 ····· 5
가. 전기통신사업법 ····· 5
나. 금지행위의 유형 및 내용 ····· 8
다. 전기통신사업자간 불합리하거나 차별적인 조건•제한 부과의 부당한 행위관련 지침 ····· 15

Ⅴ. 위반사례 (방송통신위원회 심결례) ····· 17

Ⅰ. 최고 경영자의 의지

딜라이브가 속해 있는 미디어산업은 한치 앞도 알 수 없는 무한경쟁 시대입니다.

이러한 환경에서 살아남기 위해 딜라이브는 케이블과 OTT를 결합한 '종합멀티플랫폼'기업으로 변신해 대응하고자 합니다. 한편 치열해진 격변의 시대를 맞아 전 세계적으로 기업 경영의 공정성과 투명성이 한층 더 강화되고 있으며, 우리 회사의 기업경영에도 이를 접목하지 않으면 성장은 고사하고 생존조차 불가능한 상황이 발생할 수도 있습니다. 이런 측면에서 공정하고 자유로운 경쟁을 촉진함으로써 기업 활동을 활발하게 함을 목적으로 하는 관련 법령의 준수는 아무리 강조해도 지나치지 않을 것입니다.

딜라이브는 관련법령을 철저히 준수하여 경쟁기업들과 공정하게 경쟁함으로써 기업의 경쟁력을 제고하고, 모범기업이 될 수 있도록 혼신의 노력을 다하고자 합니다. 이를 토대로 당사는 법의 정신을 존중하고 제규정을 준수할 수 있도록 자율준수 프로그램을 도입하고 실질적인 운영을 위한 내부 감독체계를 구축하고자 합니다.

자율준수 프로그램이란 관련법을 자율적으로 준수하기 위해 운영하는 준법시스템 및 행동규범입니다. 여기에는 교육, 법률지원, 감시 및 제재 등의 내용이 있습니다. 이러한 프로그램의 효율적 운영을 통해 알고는 있지만 무의식적으로 간과하게 되는 법 위반사례를 사전에

예방함으로써 건전한 기업문화를 이루고자 합니다.

당사는 '전찬호 CPO'을 자율준수 관리자로 임명하여 자율준수 프로그램을 운용하기 위한 조직과 업무 등 제반사항을 관장하도록 하였고, 그에 따른 실무 업무는 'CR팀'에서 수행할 것입니다.

자율준수 관리자는 사내 공정거래와 관련하여, 법규의 자율준수 풍토를 조성하기 위하여 임직원의 행동지침이 되는 자율준수 편람의 제·개정, 임직원을 위한 교육프로그램의 운영, 법위반 행위에 대한 감독활동, 법위반 임직원에 대한 제재 등을 시행할 수 있습니다. 그러므로 임직원 여러분은 자율준수 관리자의 활동에 적극 협조해 주시기 바랍니다.

법을 위반하게 되면 고액의 과징금이나 민·형사상의 처벌은 물론이고, 사회적으로 회사의 이미지가 크게 실추되는 등 당사에 유·무형의 막대한 손실을 끼치게 됩니다. 따라서 당사의 전 임직원들은 공정거래 자율준수편람을 숙지하고 각자의 일상 업무 속에서 법령을 위반하지 않도록 유의하시기 바랍니다.

기업경영에 직접적인 영향을 주는 만큼, 모든 임직원이 함께 윤리행동규범을 철저히 준수하여 회사 내 공정하고 투명한 기업문화가 정착될 수 있도록 임직원 여러분의 지속적이고 철저한 실천을 당부하는 바입니다.

감사합니다.

Ⅱ. 자율준수결의 및 고객만족 실천강령

자율준수 결의

우리는 공정한 경쟁 환경을 조성하고, 이용자보호를 위하여 다음과 같이 결의한다.

- 하나. 우리는 관련 법규를 철저히 준수하기 위하여 업무 추진 시 자율준수편람을 조회하거나 자문기구와 사전에 협의하는 등의 노력을 기울여 적법하고 공정한 방법으로 직무수행을 하고, 부당한 방법으로 이득을 취하지 않겠습니다.
- 하나. 우리는 조직 또는 임직원이 본 윤리강령을 위반하거나 잠재적 비윤리 행위를 알게 된 경우 회사 내 제보 채널을 통해 즉시 문제 제기를 하겠습니다.
- 하나. 우리는 자율준수 기업문화를 정착시키기 위하여 교육 및 관련 프로그램 운영에 적극적으로 응하겠습니다.

고객만족 실천강령

우리는 딜라이브의 핵심가치인 고객, 신뢰, 혁신, 효율에 근거하여 다음과 같이 실천하겠습니다.

- 하나. 우리는 고객만족을 넘어 즐거움, 행복, 감동을 주는 서비스를 제공하는 것을 목표로 삼겠습니다.
- 하나. 우리는 업무수행 시 과거에 얽매이지 않고, 고객의 시야에서 바라보고 판단하겠으며 고객중심으로 제도와 서비스를 지속 개선하겠습니다.
- 하나. 우리는 고객에게 신뢰받는 전문가가 되기 위하여 끊임없이 노력하겠습니다.

Ⅲ. 자율준수운영 조직도

Ⅳ. 자율준수결의 및 고객만족 실천강령

1. 자율준수프로그램의 개요

가. 의 의

"자율준수"란 사업자에 적용되는 전기통신사업 관련 법령 등에서 정한 요건을 자율적으로 충족시킨다는 것을 말함.

☞ 전기통신사업 법령이란 전기통신사업법 및 동 법 시행령, 고시 등에서 공정경쟁 촉진 또는 이용자 보호를 위해 만들어진 규정을 말함.

나. 도입 배경

- 기업 스스로 공정경쟁 환경을 조성하고 이용자를 보호하는 데에 기여하기 위함
- 기업 내에 전기통신사업법령을 준수하는 풍토를 조성할 필요성이 대두
- 현대 기업활동에 있어 경쟁질서 준수는 더 이상 선택사항이 아닌 필수사항
- 관련 당국의 사후적 법 집행에만 의존하는 시장질서 확립은 정부의 행정비용뿐만 아니라 기업의 순응비용 부담으로 상당한 비용을 초래

다. 도입의 필요성

- 시대적 요구사항으로서 기업이 공정경쟁 여건 마련을 위해 전기통신사업법을 위반하지 않도록 예방함으로써 임직원 및 기업에게 위법행위에 따른 불이익 방지
- 기업 임직원들은 전기통신사업법이나 경쟁정책이 요구되는 사항에 관한 이해를 높여 위반으로 인한 민·형사상의 책임 위험을 방지
- 기업의 경영자들은 직원들이 전기통신사업법을 위반할 소지가 있는 행위를 사전에 감지 예방
- 기업은 법 위반행위의 조사나 기소에 따른 과징금, 소송비용 또는 손해배상 등 금전적 부담을 예방하고 법 위반으로 인한 기업 이미지 실추를 방지
- 자율준수프로그램의 운영은 장기적으로 기업가치를 높여 경쟁력을 향상시키고 대내외 신인도를 제고하는데 도움이 됨

- 선진국 사례를 보면 기업이 법 준수와 사회적 책임을 다함으로써 기업 이미지나 브랜드 가치가 상승하고 기업의 이윤도 증가

2. 법령의 내용 및 유형

가. 전기통신사업법

관련업무	내용
금지행위 (제50조)	▣ 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. 1. 설비등의 제공·공동활용·공동이용·상호접속·공동사용·도매제공 또는 정보의 제공 등에 관하여 **불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하는 행위** 2. 설비등의 제공·공동활용·공동이용·상호접속·공동사용·도매제공 또는 정보의 제공 등에 관하여 **협정 체결을 부당하게 거부하거나 체결된 협정을 정당한 사유 없이 이행하지 아니하는 행위** 3. 설비등의 제공·공동활용·공동이용·상호접속·공동사용·도매제공 또는 정보의 제공 등으로 알게 된 **다른 전기통신사업자의 정보 등을 자신의 영업활동에 부당하게 유용하는 행위** 4. 비용이나 수익을 부당하게 분류하여 전기통신서비스의 이용요금이나 설비등의 제공·공동활용·공동이용·상호접속·공동사용·도매제공 또는 정보의 제공 등의 대가 등을 산정하는 행위 5. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관만을 말한다)과 다르게 **전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위** 5의2. 전기통신사업자가 **이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위** 6. 설비등의 제공·공동활용·공동이용·상호접속·공동사용·도매제공 또는 정보제공의 대가를 공급비용에 비하여 부당하게 높게 결정·유지하는 행위 7. 「전파법」에 따라 할당받은 주파수를 사용하는 전기통신역무를 이용하여 디지털콘텐츠를 제공하기 위한 거래에서 적정한 수익배분을 거부하거나 제한하는 행위
(제50조 제2항)	▣ 전기통신사업자와의 협정에 따라 전기통신사업자와 이용자 간의 계약 체결(체결된 계약 내용을 변경하는 것을 포함한다) 등을 대리하는 자가 제50조 제1항제5호 및 제5호의2의 행위를 한 경우에 그 행위에 대하여 "금지행위에 대한 조치"와 "금지행위 등에 대한 과징금의 부과"를 적용할 때에는 전기통신사업자가 그 행위를 한 것으로 본다. 다만, 전기통신사업자가 그 행위를 방지하기 위하여 상당한 주의를 한 경우에는 그러하지 아니하다.

관련업무	내용
사실조사 (제51조)	▣ 방송통신위원회는 신고나 인지에 의하여 제50조제1항을 위반한 행위가 있다고 인정하면 소속 공무원에게 이를 확인하기 위하여 필요한 조사를 하게 할 수 있다. ▣ 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속 공무원에게 전기통신사업자의 사무소·사업장 또는 전기통신사업자의 업무를 위탁받아 취급하는 자(전기통신사업자로부터 위탁받은 업무가 제50조와 관련된 경우 그 업무를 취급하는 자로 한정한다. 이하 이 조에서 같다)의 사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.
금지행위에 대한 조치 (제52조)	▣ 방송통신위원회는 제50조제1항을 위반한 행위가 있다고 인정하면 전기통신사업자에게 다음 각 호의 조치를 명할 수 있다. 다만, 제1호부터 제5호까지, 제8호 및 제9호의 조치를 명하는 경우에는 과학기술정보통신부장관의 의견을 들어야 한다. 1. 전기통신역무 제공조직의 분리 2. 전기통신역무에 대한 내부 회계규정 등의 변경 3. 전기통신역무에 관한 정보의 공개 4. 전기통신사업자 간 협정의 체결·이행 또는 내용의 변경 5. 전기통신사업자의 이용약관 및 정관의 변경 6. 금지행위의 중지 7. 금지행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표 8. 금지행위의 원인이 된 전기통신설비의 수거 등 금지행위로 인한 위법사항의 원상회복에 필요한 조치 9. 전기통신역무에 관한 업무 처리절차의 개선 10. 이용자의 신규 모집 금지(금지기간을 3개월 이내로 하되, 제1호부터 제9호까지의 조치에도 불구하고 같은 위반행위가 3회 이상 반복되거나 그 조치만으로는 이용자의 피해를 방지하기가 현저히 곤란하다고 판단되는 경우로 한정한다) 11. 제1호부터 제10호까지의 조치를 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항
금지행위 관련 조치에 대한 이행강제금 (제52조의2)	▣ 과학기술정보통신부장관은 제52조제1항에 따른 명령(이하 이 조에서 "시정조치명령"이라 한다)을 받은 후 시정조치명령에서 정한 기간에 이를 이행하지 아니하는 자에 대하여 매출액의 1천분의 3 이내의 범위에서 하루당 금액을 정하여 이행강제금을 부과할 수 있다. 이 경우 매출액의 산정기준은 위반행위와의 관련성, 위반행위의 기간·횟수 등을 고려하여 대통령령으로 정한다.

관련업무	내용
금지행위 등에 대한 과징금의 부과 (제53조)	▣ 방송통신위원회는 제50조제1항을 위반한 행위가 있는 경우에는 해당 전기통신사업자에게 대통령령으로 정하는 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다. 이 경우 전기통신사업자가 매출액 산정 자료의 제출을 거부하거나 거짓 자료를 제출하면 해당 전기통신사업자 및 동종 유사 역무제공사업자의 재무제표 등 회계 자료와 가입자 수 및 이용요금 등 영업 현황 자료에 근거하여 매출액을 추정할 수 있다. 다만, 매출액이 없거나 매출액을 산정하기 곤란한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 10억원 이하의 과징금을 부과할 수 있다.
벌칙 (제99조)	▣ 제50조제1항 각 호의 금지행위(제50조제1항제5호의 행위 중 이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하는 행위 및 같은 항 제5호의2의 행위는 제외한다)를 한 자는 3억원 이하의 벌금에 처한다.
과태료 (제104조)	▣ 제51조제2항에 따른 조사를 거부·방해 또는 기피한 자에게는 5천만원 이하의 과태료를 부과한다.
다른 법률과의 관계 (제54조)	▣ 제50조제1항을 위반한 전기통신사업자의 행위에 대하여 제52조제1항에 따른 조치를 명하거나 제53조에 따른 과징금을 부과한 경우에는 그 사업자의 동일한 행위에 대하여 동일한 사유로 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」에 따른 시정조치 또는 과징금의 부과를 할 수 없다.

나. 금지행위의 유형 및 기준 (동법 시행령 제42조, 별표)

▣ 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하는 행위

○ 설비 등의 제공, 가입자선로의 공동활용, 무선통신시설의 공동이용, 전기통신서비스의 도매제공, 상호접속 또는 전기통신설비의 공동사용 등이나 정보의 제공 등(이하 “상호접속등”이라 한다)의 범위와 조건·절차·방법 및 대가의 산정 등에 관하여 같거나 유사한 역무를 제공하는 전기통신사업자 간에 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하는 행위

○ 기간통신사업자가 전기통신서비스의 제공과 관련하여 부가통신사업자에게 전기통신설비의 임차 및 접속 등에 관하여 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하는 행위

○ 상호접속 등의 범위와 조건·절차·방법 및 대가의 산정 등에 관하여 법 제10조제1항제1호에 따른 특수관계인(이하 "특수관계인"이라 한다)에게 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하는 행위

▣ 협정 체결을 부당하게 거부하는 행위 등

○ 상호접속 등에 관한 협정 체결을 위한 협의, 협정의 체결 또는 체결된 협정의 변경 등에 대하여 법 제35조제3항·제36조제2항·제37조제3항·제38조제4항·제39조제2항·제41조제2항·제42조제2항에 따라 방송통신위원회가 고시하는 기준을 초과하여 부당하게 지연하거나 거부하는 행위 또는 법 제35조제2항·제36조제1항·제37조제2항·제38조제2항·제39조제3항·제41조제3항·제42조제3항에 해당하는 기간통신사업자가 정당한 사유 없이 지연하거나 거부하는 행위

○ 상호접속 등에 관하여 체결된 협정을 정당한 사유 없이 이행하지 않거나 지연하는 행위

▣ 정보 등을 부당하게 유용하는 행위

○ 법 제50조제1항제3호에 따른 금지행위는 상호접속 등에 의하여 알게 된 다른 전기통신사업자의 전기통신기술, 회계 및 영업 관련 정보와 이용자의 이용실적 등 이용자 관련 정보 등을 직접 또는 제3자에게 제공하여 자신의 영업활동에 부당하게 유용하는 행위로 한다.

▣ 이용요금(국제전기통신서비스의 이용요금을 포함한다. 이하 같다) 등을 부당하게 산정하는 행위

○ 법 제49조에 따른 회계 정리에 관한 사항 등에 어긋나는 방법으로 회계를 정리하거나 비용·수익을 부당하게 분류하여 전기통신서비스의 이용요금이나 상호접속 등의 대가를 산정하는 행위

○ 일정한 서비스의 비용이나 수익을 다른 서비스의 비용이나 수익으로 분류하는 것과 관련하여 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

1) 일정한 전기통신서비스의 비용이나 수익을 부당하게 다른 전기통신서비스의 비용이나 수익으로 분류하여 전기통신서비스의 이용요금이나 상호접속 등의 대가를 산정하는 행위

2) 전기통신서비스와 다른 전기통신서비스, 「방송법」 제2조에 따른 방송, 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」 제2조에 따른 인터넷 멀티미디어 방송을 묶어서 판매(이하 "결합판매"라 한다)하면서 전기통신서비스의 비용이나 수익을 부당하게 다른 서비스의 비용이나 수익으로 분류하거나, 다른 서비스의 비용이나 수익을 부당하게 전기통신서비스의 비용이나 수익으로 분류하여 전기통신서비스의 이용요금(전기통신서비스와 다른 서비스의 이용요금의 구분이 불분명한 경우에는 결합판매서비스의 요금을 말한다. 이하 이 호 다목에서 같다)이나 상호접속등의 대가를 산정하는 행위

○ 전기통신서비스 또는 결합판매서비스와 관련하여 계약관계 등을 갖고 있는 제3자에게 수수료 및 결제 조건 등의 거래 조건을 부당하게 제공하는 방식

으로 비용이나 수익을 분류하여 전기통신서비스의 이용요금이나 상호접속 등의 대가를 산정하는 행위

▣ 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위

○ 부당한 요금청구와 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

1) 이용계약과 다른 내용으로 요금을 청구하는 행위
2) 요금 관련 프로그램의 조작 등을 통하여 이용자가 부담해야 하는 요금과 다르게 요금을 청구하는 행위

○ 이용계약의 체결, 해지 또는 전기통신서비스의 이용과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

1) 이용자(명의가 도용되는 등 본인의 의사에 반하여 전기통신사업자의 이용자로 처리되는 자를 포함한다)의 가입의사를 확인하지 않고 이용계약을 체결하는 행위
2) 전기통신서비스의 추가적인 이용에 대하여 가입자의 의사를 확인하는 절차를 거치지 않고 이용계약을 체결하는 행위
3) 법령이나 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위
4) 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위
5) 정당한 사유 없이 전기통신서비스의 가입·이용을 제한 또는 중단하는 행위
6) 이용자의 전기통신서비스 신청 후 개통이 이루어지기 전까지 전기통신서비스의 신청 철회를 정당한 사유 없이 거부하거나 제한하는 행위
7) 전기통신사업자가 정당한 사유 없이 타인의 명의로 개통하여 전기통신서비스를 제공하는 행위
8) 정당한 사유 없이 이용계약에 관한 중요사항을 변경하거나 이용계약을 해지하는 행위
9) 법 제36조에 따른 가입자선로가 설치되지 않거나 전기통신서비스 품질이 현저히 저하되는 지역으로의 이사 등 이용자의 귀책사유가 없는 경우 이용계약 해지 시 정당한 사유 없이 전기통신서비스의 위약금을 부과하는 행위

10) 정당한 사유 없이 과도한 위약금을 제안·부과하거나 추가조건 등을 제안하는 등 이용자의 해지권을 제한하는 행위
11) 이용자가 본인의 전기통신서비스 이용 조건 및 이용 내역 등을 확인하기 위하여 관련 자료를 요청하는 경우 정당한 사유 없이 이를 거부하는 행위

○ 이용자[명의가 도용(盜用)되는 등 본인의 의사에 반하여 전기통신사업자의 이용자로 처리되고 있는 자를 포함한다]의 요금 연체와 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

1) 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제15조에 따른 신용정보회사 등 관계 기관에 이용자의 요금 연체정보를 제공하기 전에 이용자에게 요금연체 사실을 정당한 사유 없이 통지하지 않는 행위
2) 요금 연체정보 제공과 관련된 자료를 요금 연체정보 제공일부터 1년이 지난 날 또는 요금 연체정보 제공 사유의 해소 사실을 신용정보집중기관 등 관계 기관에 통보한 날까지 보관하지 않는 행위
3) 연체요금의 납부 등 요금체납의 원인이 소멸된 후 지체 없이 그 사실을 요금 연체정보를 제공한 기관에 통보하지 않는 행위

○ 부당한 이용자 차별과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

1) 전기통신서비스 또는 결합판매서비스의 요금, 번호, 전기통신설비 또는 그 밖의 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 이를 제안하는 행위
2) 장기이용 또는 다량이용 계약 체결자에게 부당하게 차별적인 조건으로 전기통신서비스를 제공하는 행위
3) 다른 전기통신사업자로부터 가입을 전환한 이용자 또는 다른 전기통신사업자로 가입을 전환하지 않기로 한 이용자에게 부당하게 차별적인 조건으로 전기통신서비스를 제공하는 행위
4) 협정 등에 따라 이용자와의 계약체결 등을 대리 또는 위탁받아 처리하는 자에게 정상적인 상거래 관행에 비추어 수수료 등 경제적 이익을 부당하거나 과도하게 제공하여 이용자의 차별을 유도하는 행위

○ 결합판매하여 특정 구성상품의 과도한 할인 등 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 행위. 이 경우 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는지를 판단할 때에는 결합판매로 인한 비용절감, 이용자 편익 증대효과 및 시장지배력 전이(轉移) 등 공정경쟁 저해효과를 고려하여야 한다.

○ 다른 전기통신서비스의 선택 또는 이용의 방해와 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

1) 이용자의 자유로운 선택을 제한하는 전기통신설비를 설치·운용하거나 이를 제안하는 행위
2) 별정통신사업자가 제3자에게 구내(構內)에 설치된 전기통신설비의 이용을 강요하는 행위
3) 전기통신단말장치의 기능을 구현하는데 필수적이지 않은 소프트웨어의 삭제를 부당하게 제한하거나 다른 소프트웨어의 설치를 부당하게 제한하는 소프트웨어를 설치·운용하거나 이를 제안하는 행위
4) 일정한 전기통신서비스를 이용하여 다른 서비스를 제공하려는 자에게 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하는 행위. 이 경우 부당한 행위에 대한 세부기준은 방송통신위원회가 정하여 고시한다
5) 부당하게 광고와 광고가 아닌 정보를 명확하게 구분하지 않고 제공함으로써 이용자를 오인하게 하는 행위. 다만, 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 제3조제1항제1호·제2호에 해당하는 행위 및 「신문 등의 진흥에 관한 법률」 제6조제3항에 해당하는 행위는 제외한다
6) 광고를 배포·게시·전송하면서 부당하게 광고가 아닌 다른 정보를 가리는 광고의 삭제를 제한하는 행위

▣ 이용자에게 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

○ 이용자를 모집하기 위하여 약정 조건 및 서비스 내용 등에 관한 중요한 사항을 거짓으로 또는 과장하여 설명 또는 고지하는 행위

○ 이용계약을 체결할 때 사업자명, 이용요금, 지원금, 요금할인, 경품, 할부수수료, 보험료, 약정기간, 위약금, 손해배상, 결합판매 구성상품의 전체·개별 할인율 등의 약정 조건, 서비스 개시 전의 신청 철회권 행사방법 등 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

○ 이용계약을 체결한 경우 계약 체결 사실, 서비스 개시일 등을 고지하지 않는 행위

○ 약정기간 중에 이용자의 요청에도 불구하고 이용자에게 서비스 및 이용계약 해지 등에 관한 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

○ 약정기간 중에 전기통신사업자가 전기통신서비스의 이용조건을 변경하려는 경우 이용자에게 이용조건의 변경 사항을 사전에 설명 또는 고지하지 않는 행위

○ 약정기간 만료에 따라 이용계약이 자동으로 연장되는 경우 이용자에게 약정기간 만료일, 약정기간 만료 후의 이용요금 및 이용조건, 이용계약이 자동으로 연장된 이후에 이용요금 할인 등 혜택을 받을 수 있는지 여부, 해지(결합판매 구성상품의 일부 해지를 포함한다) 시 위약금이 부과되지 않는 사실 등을 사전에 설명 또는 고지하지 않는 행위

○ 이용계약 해지 시 이용자에게 이용계약의 해지 접수 및 계약 해지 완료 사실 등을 설명 또는 고지하지 않는 행위

▣ 부당하게 높은 이용대가를 결정·유지하는 행위

○ 법 제50조제1항제6호에 따른 금지행위는 상호접속 등을 제공하는 사업자가 같거나 유사한 전기통신서비스의 공급원가, 요금 및 법 제38조제4항에 따른 회피가능비용에 비추어 상호접속 등의 이용대가를 높게 결정하거나 유지하는 행위로 한다. 이 경우 상호접속 등을 제공하는 사업자의 효율성, 기술발전 추세 및 시장경쟁 상황 등을 고려할 수 있다.

▣ 적정한 수익배분을 거부하거나 제한하는 행위

○ 「전파법」에 따라 할당받은 주파수를 사용하는 전기통신역무를 이용하여 디지털콘텐츠를 제공하기 위한 거래(이하 "무선인터넷 콘텐츠 거래"라 한다)에서 콘텐츠 제공사업자에게 계약 내용과 다르게 수익배분을 거부하거나 제한하는 행위. 다만, 전기통신사업자가 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 없음을 입증한 경우에는 금지행위에서 제외한다.

○ 무선인터넷 콘텐츠 거래에서 이루어지는 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

1) 콘텐츠 제공사업자에게 같거나 유사한 콘텐츠의 일반적인 시장 거래가격에 비추어 부당하게 낮거나 특수관계인에게 부당하게 높은 수익을 배분하는 행위
2) 과금·수납대행 수수료, 공동마케팅 비용분담, 무상 제공, 독점 제공 등 수익배분 관련 거래 조건을 부당하게 설정·변경함으로써 수익배분을 거부하거나 제한하는 행위

다. 전기통신사업자간 불합리하거나 차별적인 조건•제한 부과의 부당한 행위 관련 지침

(1). 목적

"전기통신사업법 시행령" [별표 4](제42조제1항 관련) 제5호 사목 4)에 따라 '다른 전기통신서비스의 선택 또는 이용의 방해 행위'에 해당하는 '일정한 전기통신서비스를 이용하여 다른 서비스를 제공하려는 자에게 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하는 행위'와 관련하여 부당한 행위에 대한 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

(2). 행위주체 및 상대방

가) 행위주체: 조건 또는 제한을 부과하는 행위의 주체는 "전기통신사업법" 제2조제8호에 따른 전기통신사업자이다.

나) 상대방: "전기통신사업법" 제2조제6호에 따른 전기통신역무를 이용하여 자신의 전기통신역무를 제공하려는 전기통신사업자이다.

(3). 부당성 판단기준

가) 행위주체와 관련한 요소

- 행위주체가 부과한 조건 또는 제한이 다른 전기통신서비스 제공을 곤란하게 하여 이용자 선택권 등 이용자 이익을 저해할 수 있다는 점을 인지하고 있었는지 여부
- 행위주체가 자신이 제공하는 다른 서비스와 동일하거나 유사한 전기통신서비스를 현저히 유리하게 할 목적으로 다른 서비스를 제공하는 사업자를 제한, 차별하여 이로 인해 이용자의 이익이 저해될 가능성이 상당히 높은지 여부

나) 해당 서비스 시장과 관련한 요소

- 해당 서비스 시장의 진입장벽 여부
- 해당 서비스가 다른 서비스 제공의 필수적인 요소인지 여부
- 해당 서비스 및 다른 서비스의 대체 가능 여부

다) 행위로 인한 영향과 관련한 요소

- 이용약관 등을 통한 거래 상대방에 대한 고지 여부 및 해당 행위로 인한 이용자의 선택 또는 이용의 제한 정도
- 해당 서비스 및 다른 서비스 발전이 저해되어 다른 서비스 이용자의 편익 등이 상당히 저해되는지 여부
- 다른 서비스를 제공하는 사업자의 잠재적 매출 손실 등 불이익 발생 여부

라) 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한으로 실질적인 이용자의 이익 침해가 발생하지 않은 경우, 전체 이용자의 편익이나 후생증대 효과가 큰 경우, 전기통신서비스의 안정성 및 보안성 확보를 위한 경우, 행위 주체의 정당한 이익을 보호하는 경우, 해당 전기통신 분야의 통상적인 거래관행에 부합하는 경우, 신규서비스 출시를 위한 불가피한 조건 또는 제한으로 인정되는 경우 등 합리적인 사유가 있다고 인정될 때에는 부당하지 않은 것으로 본다.

Ⅴ. 위반 사례 (방송통신위원회 심결례)

1. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위

▶ 타 사업자 전기통신사업법 위반 사례

종류	사례
사 례(1)	1) 경북 영주시 소재 김○○가 '15.12.7. 결합상품을 해지신청 하였으나, '17.2.9.까지 해지처리가 되지 않고 요금(333,180원)이 발생함에 따라 '17.2.9. 항의 후 해지처리하면서 발생한 요금 전액을 감면처리 하였다.
사 례(2)	2) 전남 여수시 소재 황○○가 '16.1.1. 전화 상품을 해지신청을 하였으나, '16.12.13.까지 해지처리완료가 되지 않아 요금(33,521원)이 발생함에 따라 '16. 11.28. 항의 후 해지처리하면서 발생한 요금 전액을 감면처리 하였다.
위법성 판단	이용자의 이의제기로 부과된 요금을 사후 전액 감면하였다고 하나, ① 이용자가 원하는 시기에 원하는 방법으로 해지를 하거나 타사의 서비스를 자유롭게 선택할 수 없게 함으로써 '이용자의 선택권을 침해한 점', ② 해지를 지연·누락함으로써 부당하게 요금을 청구하여 '경제적 이익을 침해'한점 등을 고려할 때, 이러한 행위는 정당한 사유 없이 이용자의 이익을 현저히 해치는 행위라고 인정된다. 이러한 주식회사케O티의 행위는 "정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위"로서 "전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위"를 금지한 전기통신사업법 제50조제1항제5호 후단 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5호 나목 4)를 위반한 것으로 인정된다.
참고사항	상기 ㈜케O티 건외 '전기통신사업법'을 위반한 유사한 이유로 OO브로드밴드(주), OO텔레콤(주), ㈜OOO플러스도 시정명령을 받았음.

종류	사례
사례(3)	㈜케O티가 이용약관에 정한 할인요금보다 회선 종류별로 월 7,500~12,000원 더 저렴한 월 18,000원에 인터넷서비스를 제공하기로 ㈜유빈O과 개별계약을 체결하였고, ㈜유빈O이 약정기간을 채우지 못하고 중도에 해지한 536회선에 대해 할인반환금으로 5,928만원을 반환 받아야 하나, 근거없이 이를 면제하였음. 또한, 인터넷회선 추가 시 반복되는 청약절차를 간소화하기 위해 ㈜유빈O 소요회선을 사전에 예측하여 한번에 대량으로 선 개통해 놓고, ㈜유빈O 요청 시 이용약관에 정해진 청약절차를 따르지 않고 제공하였음.
위법성 판단	ⅰ) ㈜케O티가 ㈜유빈O에 인터넷회선을 판매하면서 이용약관과 다르게 요금을 할인하고, 이용계약의 중도해지로 인한 할인반환금을 면제하여 전기통신서비스 요금을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하는 행위는 전기통신사업법 제50조(금지행위) 제1항 제5호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항[별표4] 제5호 마목 제1호를 위반한 것이고, ⅱ) ㈜케O티가 ㈜유빈O의 소요회선을 예측한 후 한번에 대량으로 선개통해 놓고, ㈜유빈O 요청시 청약절차를 따르지 않고 제공하는 등 이용약관에 정한 절차와 다르게 이용계약을 체결하는 행위는 전기통신사업법 제50조(금지행위) 제1항 제5호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항[별표4] 제5호 나목 제3호를 위반한 것으로 인정된다.
사례(4)	OO텔링크㈜의 민원 3,430건을 대상으로 조사한 결과, 계약체결 시에 이용계약서를 고객에게 제공하도록 규정하고 있는 이용약관의 기재와는 달리 이용자에게 이용계약서를 교부하지 않은 사실이 확인됨. <OO텔링크㈜의 알뜰폰 서비스 이용약관> 제4조(이용신청방법 등) ①고객이 이동전화 서비스 이용계약을 체결하기 위해서는 [별표]2의 구비서류와 함께 이용계약서(정본)을 종이나 단말기로 작성하고 회사는 이용계약서 및 구비서류의 이미지를 보관하며, 고객은 이동전화 이용계약서 정본 또는 사본의 형태로 제공받습니다.
위법성 판단	대리점 또는 대리점으로부터 업무위탁을 받은 전화권유판매업체 등이 이용계약체결 시 이용자에게 이용계약서를 교부하지 않은 행위는 전기통신사업법 제50조 제1항 제5호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항[별표4] 제5호 나목 제3호 위반에 해당되며, 같은 법 제50조 제2항의 규정에 따라 해당 유통점에 대한 상당한 주의의무를 다하지 않은 OO텔링크㈜에게 그 책임이 있다.

종류	사례
사례(5)	이용자가 대리점, 고객센터 등에 해지를 요청하였으나 일정기간(2~6개월) 서비스를 유지하여야 한다고 안내하여 해지를 지연•거부한 사례가 6,132건, 이용자가 방문한 대리점에서는 해지권한이 없다거나 해지업무는 개통 대리점에서만 할 수 있다고 안내하는 경우가 239건인 것으로 확인됨. 또한, 이동전화 해지신청을 접수하고서도 해지처리를 누락한 경우는 585건으로 확임됨.
위법성 판단	㈜OO유플러스의 이용약관에 모든 대리점 등에서 해지할 수 있도록 규정하고 있고 의무적인 사용기간을 정한 것이 없음에도 불구하고, 대리점•고객센터 등에서 일정기간(2~6개월) 의무적으로 서비스를 유지해야 한다거나 개통 대리점에서만 해지할 수 있다는 등의 안내를 통해 해지를 지연•거부하였으며, 이용자가 정상적인 절차를 통해 해지신청 하였음에도 해지처리를 누락하였다. 이와 같은 ㈜OO유플러스의 행위는 전기통신사업법 제50조 제1항 제5호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항[별표4] 제5호 나목 제4호에 해당된다.
참고사항	상기와 동일한 사안으로 ㈜케O티, OO텔레콤㈜도 시정명령을 받았음.

2. 이용자에게 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

▶ 타 사업자 전기통신사업법 위반 사례

종류	사례
사 례	OO텔링크㈜가 대리점 또는 대리점으로부터 업무위탁을 받은 전화권유판매업체 등을 통해 이용자를 모집하는 과정에서 모회사인 OO텔레콤㈜로 오인케하는 명칭(OO행사지원팀, OO통신 알뜰폰사업부 등)을 사용하거나, 서비스를 제공하는 회사명(OO텔링크)을 밝히지 않은 행위가 총 1,244건 이었음. 또한, 누구나 받을 수 있는 '약정에 따른 요금할인'을 '단말기대금 할인금액'인 것처럼 허위로 설명하고 단말기를 무료로 교체해 준다며 가입을 유도한 후, 이용자에게 단말기 대금 약 8만9천원 ~ 99만9천원을 청구한 행위가 총 2,186건 이었음.
위법성 판단	대리점 또는 대리점으로부터 업무위탁을 받은 전화권유판매업체 등이 전화권유판매로 이용자를 모집하는 과정에서 OO텔링크㈜의 회사명을 이용자에게 밝히지 않거나 모회사인 OO텔레콤㈜으로 오인케 하는 명칭을 사용한 행위 및 단말기 할부금을 정확히 설명하지 않고 단말기를 무료로 교체해 준다고 사실과 다르게 거짓으로 고지하여 이용자를 모집 후 단말기 대금을 청구한 행위는 전기통신사업법 제50조 제1항 제5의2호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항[별표4] 제5의2호 위반에 각 해당되며, 같은 법 제50조 제2항의 규정에 따라 해당 유통점에 대한 상당한 주의의무를 다하지 않은 OO텔링크㈜에게 그 책임이 있다.

3. 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하는 행위

▶ 타 사업자 전기통신사업법 위반 사례

종류	사례
사 례	알뜰폰사업자는 ㈜케O티 이외 다른 전기통신사업자와도 협정을 체결하여 자유롭게 전기통신서비스를 제공할 수 있음에도 불구하고, ㈜케O티와 알뜰폰사업자간 협정서 제42조에는 알뜰폰사업자에 대해 ㈜케O티와 동종 또는 유사한 사업을 영위하는 국내외 다른 사업자와의 계약 체결을 제한하고 있음. 또한, 알뜰폰사업자는 ㈜케O티와 별개의 전기통신서비스를 제공하는 사업자로 요금제 설정, 가입자 모집관련 영업정책, 민원처리 등 대외적 이슈처리 등에 대한 책임주체로 자유롭게 사업을 영위할 수 있어야 함에도 불구하고 ㈜케O티와 알뜰폰사업자간 협정서 제34조 제2항에는 사업자간의 전기통신서비스 도매제공과 무관한 '원가이하 상품판매', '고객 동의없는 의무기간 설정', '할부금 대납조건 판매' 등 알뜰폰사업자의 자유로운 사업활동에 대해서도 협정을 해지할 수 있도록 하고 있음.
위법성 판단	㈜케O티와 알뜰폰사업자간 체결한 협정조항에서는 ①㈜케O티가 알뜰폰사업자에게 ㈜케O티과 동종 또는 유사한 사업을 하는 국내외 다른 사업자와의 계약 체결을 제한하고, ②알뜰폰사업자에게 ㈜케O티의 유•무선통신서비스 위탁대리점 겸업을 차별적으로 제한하거나 ③도매제공과 무관한 알뜰폰사업자의 영업활동 사항까지 협정해지 사유로 포함하고 있다. 이와 같은 ㈜케O티와 알뜰폰사업자간 체결한 협정은 당사자간 상호 협의를 통해 이루어진 것이라 할지라도 협정 내용과 조건 등이 협정 당사자간 상호 공평하고 균형이 있어야 함에도 알뜰폰사업자 일방에 대해서만 사업권 제한을 불합리하게 차별적으로 부과하거나 협정해지 조건을 불합리하게 부과하는 것은 전기통신사업법 제50조(금지행위) 제1항 제1호 및 동법 시행령 제42조 제1항[별표4] 제1호 가목에서 규정하고 있는 금지행위를 위반한 것으로 판단된다.
참고사항	상기와 유사한 사안으로 ㈜OO유플러스도 시정명령을 받았음.

4. 협정 체결을 부당하게 거부하거나 체결된 협정을 정당한 사유 없이 이행하지 아니하는 행위

▶ 타 사업자 전기통신사업법 위반 사례

종류	사례
사 례	OO텔레콤㈜가 알뜰폰사업자에게 청구하는 전기통신서비스 도매대가는 알뜰폰사업자와 협정된 대가를 적용하여야 함에도 불구하고, OO텔레콤㈜은 '13.4월부터 SK텔링크 등 9개 알뜰폰사업자에게 협정대가보다 높게 MMS 및 영상통화 대가를 적용한 사실이 있음. 또한, OO텔레콤㈜이 '13.4월~5월 기간동안 MMS 및 영상통화에 대한 정산금액과 협정상의 도매대가를 적용한 정산금액을 비교해 보면, 동 기간동안 OO텔레콤㈜가 정산한 금액은 총 2,305만원으로 협정 도매대가(1,935만원) 보다 총 352만원이 더 많은 것으로 나타남.
위법성 판단	OO텔레콤㈜는 알뜰폰사업자와 체결된 협정과 다르게 MMS 및 영상통화 도매대가를 높게 적용하여 정산하는 등 도매제공 협정을 정당한 사유없이 이행하지 않았다. 비록 음성통화, 데이터, 영상통화 등 전체적으로 도매대가 정산금액이 협정상 전체 도매대가 보다 적다 하더라도 일부 서비스를 협정과 다르게 높은 대가를 적용한 바 있다. 이러한 OO텔레콤㈜의 행위는 전기통신사업법 제50조(금지행위) 제1항 제2호 및 동법 시행령 제42조 제1항[별표4] 제2호 나목에서 규정하고 있는 금지행위를 위반한 것으로 판단된다.
참고사항	상기와 유사한 사안으로 ㈜OO유플러스도 시정명령을 받았음.

5. 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공한 이용자 이익 침해 행위

▶ 딜OOO 전기통신사업법 위반 사례

종류	사례
사 례	딜OOO는 초고속인터넷 단품 판매 및 초고속인터넷과 인터넷전화, 케이블방송을 결합한 방송통신 결합서비스에 대한 가입자를 모집하면서 상품권 등 경품과 요금감면 등을 제공한 행위가 경품 상한 기준을 초과하여 일부 가입자에게 지급한 사실이 있었음. 또한 이용자와 서비스 이용계약을 체결 또는 유지하면서 이용약관과 다르게 부당하게 요금을 감면한 사실이 있었음.
위법성 판단	딜OOO는 2015년1월부터 9월까지 조사대상기간 중 방송통신 결합서비스 경품 제공 상한 기준인 단품 16만원, 2종 결합상품 19만원 3종결합상품 22만원(현재는 결합·가입 유형별 경제적 이익 평균 금액의 상하 15% 이내로 변경됨)을 일부 초과한 바(8.3%초과) 있음. 이러한 딜OOO의 행위는 경품 및 부당한 요금감면 수준이 정상적인 거래 관행에 비추어 통상적인 수준을 넘어 과도하게 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있어 보임. 이는 전기통신사업법 제50조(금지행위) 제1항 제5호 및 같은법 시행령 제42조 제1항[별표4] 제5호 마목 1)에서 규정하고 있는 "전기통신서비스의 요금, 번호, 전기통신설비 또는 그 밖의 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 이를 제안하는 행위"를 위반한 것으로 판단된다.
참고사항	방송통신위원회는 위반행위에 대해 '중대성의 정도'를 판단함에 있어 '가입자수(4.8만명)가 많지 않고 '위반율(8.3%)도 낮아 시장에 미치는 영향이 미미하며, 이용자 차별도 크지 않은 점 등을 종합적으로 고려하여 "중대성이 약한 위반행위"로 판단, 부과기준율을 0.25% 적용하여 과징금 600만원을 부과한 바 있음.

6. 기만광고/과장광고/허위광고 사례

종류	사례
사 례	방통위는 2020년 9월9일(수) 온·오프라인 광고불 2,099건을 조사한 결과 이중 526건(25.1%)이 이용자의 합리적 선택을 제한할 뿐 아니라 사업자간 과도한 경쟁을 유도하는 등 이용자의 이익을 저해하는 행위를 함.
위법성 판단	1) 기만광고 : '인터넷+TV 가입시 55인치 TV제공','총 106만원 할인' 등 중요혜택만 표시하고 이용조건은 표시하지 않는 등 이용자의 선택에 중요한 영향을 미칠 수 잇는 내용을 누락하거나 축소하여 표시 2) 과장광고 : '137만원 혜택','인터넷+TV 매월 44,000원 할인' 등 최대 지원 가능 금액을 모두에게 제공하는 것처럼 표시하거나 전체 요금 할인 금액만 표시 3) 허위광고 : '최대지원'.'위약금 100% 해결' 등 사실과 다르거나 객관적 근거가 없는 내용을 표시 이는 방송통신 결합상품에 대해 전기통신사업법 제50조제1항제5호를 위한함.
참고사항	방송통신 결합상품에 대해 허위·과장 광고를 하여 전기통신사업법을 위반한 통신O사에 대해 총 8.7억원(KO 2.64억원, LOOO 2.79억원, SOO 2.51억원, SOO 0.76억원)의 과징금을 부과함.

끝.