

방 송 통 신 위 원 회 심 의 · 의 결

안전번호 제2023 - 44 - 203호 (사건번호 : 202208조사011)

안 건 명 어도비(Adobe)의 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 Adobe Systems Software Ireland Limited
대표자 Mark Cyril Higgins, Fiona Grace, Laura Sweeney,
Lauren Pfeiffer
주 소 4-6 River Walk Citywest Business Campus Dublin 24,
D24DCW0 Ireland
대리인

의결연월일 2023. 11. 29.

주 문

1. 피심인은 아래의 행위를 즉시 중지하여야 한다.
 - 가. 이용계약을 체결할 때 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위
 - 나. 정당한 사유 없이 과도한 위약금을 제안·부과하는 등 이용자의 해지권을 제한하는 행위
2. 피심인은 이 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 아래와 같이 전기통신 역무에 관한 업무 처리절차를 개선하여야 한다. 다만, 구체적 내용은 방송통신 위원회와 사전에 협의하여야 한다.

가. 온라인 웹 'adobe.com' 및 모바일 앱의 계약 초기 화면에 해지 관련 환불
시점과 구체적인 위약금 부과액을 이용자가 쉽게 확인할 수 있도록 명확하게
설명 또는 고지하는 방안을 마련하여 시행할 것

나. '연간약정 월별청구'의 계약 해지 시 잔여약정 의무기간 요금의 50%로 과도
하게 부과하는 위약금을 낮추는 개선 방안을 마련하여 시행할 것

다. '연간약정 선불결제' 계약 해지 시 일시불로 납부한 이용금액의 전액 환불
불가에 대한 개선 방안을 마련하여 시행할 것

3. 피심인은 위 2. 시정명령과 관련하여 아래 사항을 이행하여야 한다.

가. 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 각 시정조치 이행계획서를 방송통신
위원회에 제출할 것

나. 각 시정명령 이행기간 만료일로부터 10일 이내에 시정조치 이행결과를 방송
통신위원회에 제출할 것

4. 피심인은 위 1. 2. 시정조치를 명령 받은 사실을 시정명령을 받은 날로 부터
1개월 이내에 피심인 온라인 'adobe.com'(PC 웹페이지 및 모바일 웹·앱 포함)의
첫 화면(전체화면의 6분의 1 이상 크기의 팝업창)을 통해 이용자가 초기 접속 시
자동으로 볼 수 있도록 하거나 클릭하여 볼 수 있는 연결문서로 4일 동안 게시
하여야 한다. 이때, 구체적인 공표 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를
거쳐야 한다.

5. 피심인에 대해 아래와 같이 과징금을 부과한다.

가. 과징금액 : 원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 기초 사실

1 피심인은 1982년도 미국에서 설립된 소프트웨어 개발 회사로 '01. 6. 28.부터 아일랜드에 본점을 두고, 주로 온라인 웹 'adobe.com'을 통해 '포토샵(Photo shop)', '아크로벳 프로(Acrobat Pro)' 등 70여 개 서비스를 아시아, 미국, 유럽 등 40여 개 국가에 판매하는 글로벌 소프트웨어서비스 기업으로 가입자를 개인, 소규모 사업자, 학생·교사, 초·중·고등학교 등으로 구분·운용하며 다양한 규모의 사업자와 개인이 이용하고 있다.

※ 피심인은 '97.10.25. 대한민국(이하 '국내'라 한다)에 한국어도비시스템즈(유)를 설립하여 제품판매 마케팅 지원 등을 하고 있으며, '19. 1. 29. 「전기통신사업법」제22조 및 같은 법 시행령 제29조에 따라 과학기술정보통신부에 부가통신사업자로 신고

< 표1 > 주요 서비스 및 제공 내용

서비스명	제공 주요 내용
포토샵(Photoshop)	사진 이미지, 그래픽 디자인 등의 보정 및 편집 프로그램
아크로벳 프로(Acrobat Pro)	PDF 작성, 편집, 서명, 관리 프로그램
인디자인(In Design)	서적, 디지털 잡지, e북, 포스터 등 제작 프로그램

※ 자료출처 : 피심인 제출자료

2 피심인의 전 세계 이용자¹⁾ 수는 '22. 6월말(누계 기준) 건이며 이중 국내 이용자는 %인 건이다.

<표2> 전 세계 및 국내 이용자 수 현황('22. 6월말 누계 기준)

(단위 : 건)

구 분		'19.12월말	'20.12월말	'21.12월말	'22. 6월말	비고 (연평균증감)
전체	월간 약정					
	연간 약정	월별청구				
		선불결제				
	합 계					
국내	월간 약정					
	연간 약정	월별청구				
		선불결제				
	합 계					

※ 자료출처 : 피심인 제출자료

1) 1개 어도비 계정으로 여러 개를 보유할 수 있어, 이용자 수는 이용자나 계정자 수가 아니라 라이선스 수라고 함

- 3 피싱인이 국내 부가통신사업자로 신고한 '19. 1.29.부터 '22. 6.30.까지의 관련 매출액²⁾은 이다.

<표3> 국내 매출액 현황('19. 1. 29.~'22. 6. 30.)

(단위 : 천원)

구 분	'19. 1.29. ~ '19.11.29.	'19.11.30. ~'20.11.27.	'20.11.28. ~'21.12. 3.	'21.12. 4. ~'22. 6.30.
매출액(원화)				

※ 자료출처 : 피싱인 제출자료, 매년 회계연도 결산을 주(週)단위로 마감

- 4 아울러, 피싱인은 온라인 웹에서 4단계의 과정을 거쳐 이용자와 계약을 체결하는 절차를 운영하고 있으며,

<표4> 온라인 웹(adobe.com)을 통한 계약 체결 절차(요약)

(1단계) 이용자는 원하는 서비스의 3가지 유형(월간약정, 연간약정 월별청구, 연간약정 선불결제)을 확인하고 상품을 선택
(2단계) 선택한 상품의 1개월 무료구독 등 추가혜택을 확인
(3단계) 이메일 주소 입력, 개인정보 수집 및 사용 동의
(4단계) 결제 정보 입력, 동의 및 구독 및 취소 약관 확인 후, 서비스 시작하기

- 5 이용요금은 민원이 제기된 포토샵 서비스의 경우 '월간약정'은 월 37,000원으로 '연간약정 월별청구'는 월간약정 대비 35.1% 할인한 월 24,000원, '연간약정 선불결제'는 37.6% 할인한 연간 277,200원(월 23,100원 수준)을 계약 체결 시 납부하고, 위약금 및 환불은 '연간약정 월별청구'는 계약 기간 중도에 해지하는 경우 잔여약정 의무기간 요금의 50%를 위약금으로 부과하고, '연간약정 선불결제'는 계약 14일 이후에는 선(先)납부한 이용요금 전액을 환불하지 않는다.

<표5> 포토샵의 계약 기간별 이용금액 및 환불 현황

구 분		이용금액 (VAT포함)		계약기간 중도 해지 시 환불 현황	비고
		월간	연간		
연 간 약 정	월별 청구	24,000원 (매월 선결제)	288,000원 * 예상액	- 구독 14일 이후 취소 시, 납부액 환불 불가 50% 위약금 부과(잔여 약정기간×월 이용요금×50%) ※ 단, 서비스는 해당월의 결제종료 시점까지 제공	월간약정 대비 35.1% 요금할인
	선불 결제	23,100원 * 예상액	277,200원 (일시납)	- 구독 14일 이후 취소 시, <u>연간납부액</u> 환불 불가 ※ 단 서비스는 <u>연간약정 기간</u> 의 결제종료 시점까지 제공	월간약정 대비 37.6% 요금할인
월간약정		37,000원 (매월 선결제)	444,000원 * 예상액	- 구독 14일 이후 취소 시, 납부액 환불 불가 ※ 단, 서비스는 해당월의 결제종료 시점까지 제공	

- 2) 국내 매출액에 대한 공개된 재무제표는 없으나, 피싱인은 전체 재무제표 공시를 위해 계약한 프로그램을 통해 국내 매출액을 추출하였으며, 를 통해 추출한 자료는 공시 목적상 일반 기업회계기준(General Accepted Accounting Principle; "GAAP")에 부합하는 자료라고 소명

2. 조사 배경

6 방송통신위원회는 피심인이 제공하는 ‘포토샵’ 서비스의 이용 계약 체결 시, 과도한 위약금 발생 사실을 이용자에게 중요한 사항으로 고지하지 않았다는 민원 및 언론보도 등을 검토한 결과, 「전기통신사업법」 금지행위 위반 사실을 인지하고 피심인이 온라인 웹을 통해 판매하고 있는 소프트웨어서비스의 이용 요금·환불 관련 자료 분석과 국내에 설립된 한국어도비시스템즈(유) 방문 및 해외본사 2인 등 관련자 면담 등을 통해 3.과 같은 행위 사실을 확인하였다.

3. 행위 사실

※ 민원이 제기된 포토샵 서비스로 사실 확인

가. 이용 계약 체결 시 위약금 등 중요사항 미고지

1) 연간약정 월별청구(1년 약정 후 매월 요금 납부)

7 피심인은 계약 14일 이후 중도 해지 시 잔여약정 의무기간 요금의 50%가 위약금으로 부과됨에도 불구하고, 온라인 웹의 계약 체결 초기 화면에는 계약 14일 이후인 “OO월 OO일 이후 취소 시 수수료 부과됨 ①”으로 고지하여 50% 위약금 부과 사실을 고지하지 않았다.

<증적자료1> 포토샵 연간약정의 월별청구 온라인 이용계약 화면(캡처)

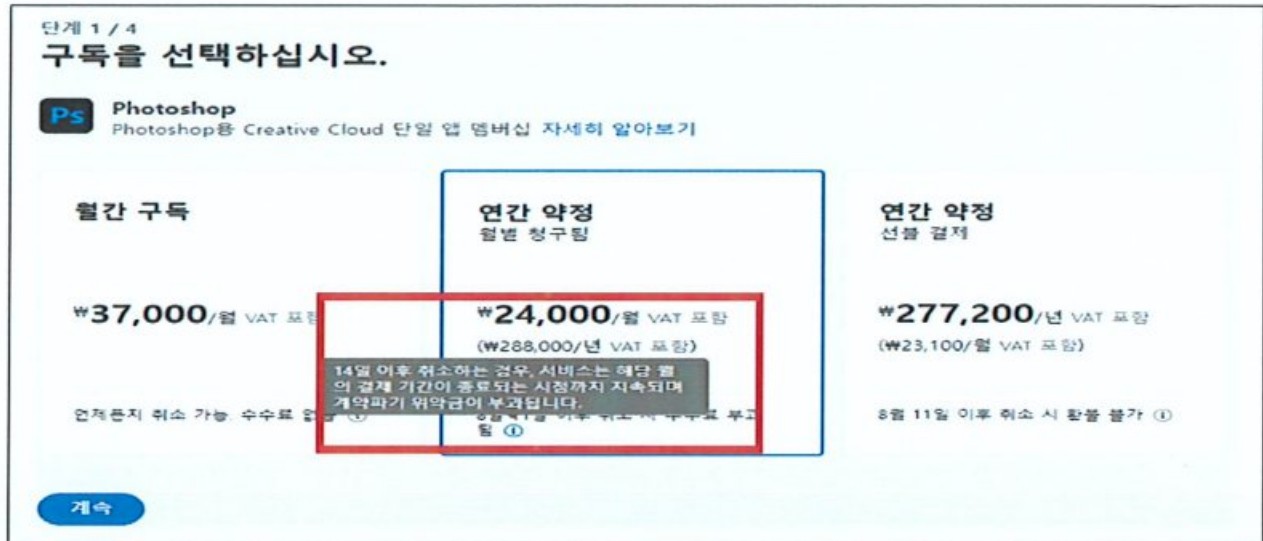
단계 1 / 4
구독을 선택하십시오.

Ps Photoshop
Photoshop용 Creative Cloud 단일 앱 멤버십 자세히 알아보기

월간 구독	연간 약정 월별 청구됨	연간 약정 선불 결제
₩37,000/월 VAT 포함	₩24,000/월 VAT 포함 (₩288,000/년 VAT 포함)	₩277,200/년 VAT 포함 (₩23,100/월 VAT 포함)
언제든지 취소 가능. 수수료 없음 ①	8월 11일 이후 취소 시 수수료 부과 됨 ①	8월 11일 이후 취소 시 환불 불가 ①

계속

이용자가 “OO월 OO일 이후 취소 시 수수료 부과됨 ①”의 ①로 마우스 커서를 이동하면



- 8 다만, 이용자는 서비스를 제공받기 위해 4개의 과정³⁾을 거쳐야 하는데 1단계 화면에는 50% 위약금 부과 사실을 고지하지 않으나, **계속**을 클릭한 후 2단계 추가 혜택안내, 3단계 이메일 입력 및 개인정보 수집 등을 거쳐 4단계 '가입자 결제정보 입력' 화면 좌측하단에 "동의 및 구독을 클릭하면.....(중략)..... 전액 환불과 수수료 면제 혜택을 받으려면 00년 00월 00일 이전에 취소하십시오. 귀하는 또한 이용약관과 구독 및 취소 약관에 동의하는 것으로 간주합니다."라는 문구가 나타나도록 하고 있다.

<증적자료2> 포토샵 연간약정 월별청구의 온라인 이용계약 화면(캡처)



이용자가 '구독 및 취소약관'을 클릭하면



- 3) ① 3개('월간 약정', '연간약정 월별청구', '연간약정 선불결제') 형태의 약정 요금제 중 1개를 선택 → ② 1개월 무료 등 추가 혜택 선택 → ③ 가입자 이메일 입력, 개인정보 수집 및 사용 동의 → ④ 가입자 결제 정보 입력, 동의 및 구독(구독 및 취소 약관 포함) 확인 → ⑤ 구독(가입) 완료

단계 4 / 4

결제 정보를 입력하십시오.

새 계정 로그인

hsangaha@korea.kr 변경

결제 방법

LOTTE KEB 신한카드

신용/직불

카드 번호 MMYY CV

성 이름

국가 지역
대한민국

VAT ID (선택 사항)

‘동의 및 구독’을 클릭하면 다음 내용이 동의하는 것으로 간주됩니다. 해당 ₩24,000 (VAT 포함)의 요금이 부과됩니다. 직할 취소하기 전까지는 구독은 매년 자동으로 갱신됩니다(요금은 변경될 수 있음). 언제든지 Adobe 계정 또는 24시간 지원 센터를 통해 취소를 수 있습니다. 잔액 환불과 수수료 관련 혜택을 받으려면 2022년 8월 11일 이전에 취소를 수 있습니다. 취하는 모든 사용 약관과 구독 및 취소 약 관련 동의하는 것으로 간주됩니다.

동의 및 구독

뒤로

요약

Photoshop

구독 ₩24,000/월
연간, 마달 결제 VAT 포함

소계 ₩21,818/월
VAT 10% ₩2,182/월

합계 ₩24,000/월
VAT 포함

- 9 이 중 화면에 나타난 문구 중 파란색의 ‘구독 및 취소 약관’을 클릭하면 “취소 약관 : 언제든지 Adobe 계정 페이지를 방문하거나 고객센터 센터에 문의하여 구독을 취소할 수 있습니다. 최초 주문 후 14일 이내에 취소하는 경우 전액 환불됩니다. 14일 이후에 취소하는 경우에는 남아 있는 약정 의무 기간의 50%에 해당하는 위약금이 일시불로 부과되며 서비스는 해당 월의 결제 기간이 종료되는 시점까지 지속됩니다.”라고 고지하고 있다.

<증적자료3> 포토샵의 가입자 결제정보 단계 온라인 화면(캡처)

단계 4 / 4

결제 정보를 입력하십시오.

새 계정 로그인

hsangaha@korea.kr 한국

결제 방법

LOTTE

KEB

KB

신용카드

신용/직불

카드 번호

MM/YY

CVV

성

이름

국가/지역

대한민국

VAT ID (선택 사항)

동의 및 구독

뒤로

요약

Photoshop

구독

연간, 마달 결제

₩24,000/월

VAT 포함

소계

VAT 10%

합계

₩21,818/월

₩2,182/월

₩24,000/월

VAT 포함

동의 및 구독

뒤로

동의 및 구독

뒤로

동의 및 구독

뒤로

이용자가 화면 좌측의 문구 중 파란색의 '구독 및 취소약관'을 클릭하면

단계 4 / 4

결제 정보를 입력하십시오.

새 계정 로그인

hsangaha@korea.kr 한국

결제 방법

LOTTE

KEB

KB

신용카드

신용/직불

카드 번호

MM/YY

CVV

성

이름

국가/지역

대한민국

VAT ID (선택 사항)

동의 및 구독

뒤로

요약

Photoshop

구독

연간, 마달 결제

₩24,000/월

VAT 포함

소계

VAT 10%

합계

₩21,818/월

₩2,182/월

₩24,000/월

VAT 포함

동의 및 구독

뒤로

동의 및 구독

뒤로

동의 및 구독

뒤로

구독 및 취소 약관

매 연간 갱신 기간마다 불만 요금에 변경될 수 있으며, 이 경우 취소할 수 있는 옵션과 함께 해당 내용을 통지해 드립니다. 1년 약정 기간 도중 관련 VAT 또는 GST 세율이나 기타 포함된 세금 또는 관세에 변경 사항이 있는 경우 불만 기간 중 세금 포함 가격은 다음 결제일에 이에 따라 조정됩니다.

기본 결제 방법을 통한 결제가 불가능한 경우 계정에서 설정된 다른 결제 방법을 통해 요금이 부과됩니다. 대체 결제 방법을 설정하지 않은 상태에서 결제에 실패하거나 계정에서 설정한 모든 결제 방법을 통해서도 결제가 이루어지지 않는 경우에는 구독이 중단됩니다. 언제든지 Adobe 계정 페이지에서 결제 정보를 수정할 수 있습니다.

유럽 경제 지역 고객의 경우 거래 은행에서 휴대용 번호를 통해 전송되는 일회용 코드 양도 또는 생체 인증을 사용하여 최초 구매를 승인하도록 요청할 수 있습니다. 이를 승인하면 당사에 추가적인 결제 정보나 기타 지출을 제공하지 않고도 추가 구매에 대해 당사에서 해당 결제 방법을 통해 요금을 부과할 수 있다는 점(예: 추가 구매에 대한 결제를 당사에서 독자적으로 수행)을 또한 승인하는 것입니다. 이러한 추가 구매는 자동연장 구독과 관련하여 해당 결제 방법을 통해 자동으로 요금이 부과되는 시점이나 라이선스 또는 제품을 추가하거나 변경하는 경우에 발생할 수 있습니다.

취소 약관:

언제든지 Adobe 계정 페이지를 방문하거나 고객 지원 센터*에 문의하여 구독을 취소할 수 있습니다. 최초 주문 후 14일 이내에 취소하는 경우 전액 환불됩니다. 14일 이후 취소하는 경우에는 남아 있는 약정 의무 기간의 50%에 해당하는 위약금이 일시불로 부과되며 서비스는 해당 월의 결제 기간이 종료되는 시점까지 지속됩니다.

* 특정 국가에서는 고객 지원 센터를 통해서만 취소할 수 있습니다. 해당 국가 목록은 여기에서 확인할 수 있습니다.

닫기

2) 월간약정(월 단위로 요금 납부)

- 10 피심인은 계약 14일 이후 중도에 해지하면 계약 당시 선(先)납부한 금액의 환불이 불가함에도 온라인 웹의 계약 체결 초기 화면에는 “언제든지 취소 가능, 수수료 없음 ①”로 고지하고 있다. 다만, 이용자가 화면의 ①로 마우스 커서를 이동하면 “14일 이후 취소하는 경우에는 환불이 불가하며 서비스는 해당 월의 결제 기간이 종료되는 시점까지 지속됩니다”가 나타나도록 하여 14일 이후의 환불 불가 사실을 고지하고 있다.

<증적자료4> 포토샵 월간약정의 온라인 이용계약 화면(캡처)

단계 1 / 4
구독을 선택하십시오.

Photoshop
Photoshop용 Creative Cloud 단일 앱 멤버십 자세히 알아보기

월간 구독	연간 약정 월별 청구됨	연간 약정 선불 결제
₩37,000/월 VAT 포함	₩24,000/월 VAT 포함 (₩288,000/년 VAT 포함)	₩277,200/년 VAT 포함 (₩23,100/월 VAT 포함)
언제든지 취소 가능, 수수료 없음 ①	8월 11일 이후 취소 시 수수료 부과 됨 ①	8월 11일 이후 취소 시 환불 불가 ①

이용자가 '언제든지 취소가능, 수수료 없음 ①'의 ①로 마우스 커서를 이동하면

단계 1 / 4
구독을 선택하십시오.

Photoshop
Photoshop용 Creative Cloud 단일 앱 멤버십 자세히 알아보기

월간 구독	연간 약정 월별 청구됨	연간 약정 선불 결제
₩37,000/월 VAT 포함	₩24,000/월 VAT 포함 (₩288,000/년 VAT 포함)	₩277,200/년 VAT 포함 (₩23,100/월 VAT 포함)
언제든지 취소 가능, 수수료 없음 ①	8월 11일 이후 취소 시 수수료 부과 됨 ①	8월 11일 이후 취소 시 환불 불가 ①

14일 이후 취소하는 경우에는 환불이 불가하며 서비스는 해당 월의 결제 기간이 종료되는 시점까지 지속됩니다.

나. 정당한 사유 없이 과도한 위약금 제안·부과로 이용자의 해지권 제한

1) 위약금 규모 및 계약 취소⁴⁾ 현황

- 11 계약 14일 이후 중도해지 시 위약금이 부과되는 연간약정 월별청구 상품의 국내 이용자에게 조사대상 기간인 '19. 1.29.부터 '22. 6.30.까지 피심인이 부과한 위약금은 해당기간 월평균 증가하였다.

<표6> 연간약정 월별청구 연도별 위약금 부과⁵⁾액('19. 1.29. ~ '22. 6.30.)

(단위 : 천원)

구분	'19. 1.29. ~ '19.12	'20. 1. ~ '20.12.	'21. 1. ~ '21.12.	'22. 1. ~ '22. 6.	합 계	비고 (연평균증감)
연도별 위약금						
(월평균)					-	

※ 자료출처 : 피심인 제출자료

- 12 또한, 조사대상 기간 중 국내 이용자의 월간약정 및 연간약정 선불결제 계약 취소 건수는 총 해당기간 월평균 % 증가하였다.

<표7> 연도별 계약취소 건수⁶⁾('19. 1.29. ~ '22. 6.30.)

(단위 : 건)

구분	'19. 1.29. ~ '19.12	'20. 1. ~ '20.12.	'21. 1. ~ '21.12.	'22. 1. ~ '22. 6.	합 계	비고 (연평균증감)
연도별 건수						
(월평균)					-	

※ 자료출처 : 피심인 제출자료

4) 이용자의 요청에 따라 실제 계약 취소가 이루어진 건수임(14일 이전과 이후 모두 포함)

5) 이용자에게 청구하는 위약금에서 실제 청구에 의해 환불된 금액이며, 모바일 앱은 연간약정 월별청구를 판매하지 않아 온라인 웹만 해당

6) 계약취소에 따른 환불 불가 금액은 3개 요금제로 구분 관리하지 않는 등 정확한 금액을 추출할 수 없다고 소명

2) 위약금·환불 관련 민원 현황

- 13 피심인은 국내 이용자 대상 고객센터를 '20.4월부터 운영'하여 '22.6월 말까지 총 의 민원을 접수하였고, 이중 인 이 취소 수수료 면제 및 환불 관련 등 위약금 부과와 환불 관련으로 '22.6월말(누계 기준) 국내 전체 구독 의 약 를 차지하고 있다.

<표8> 국내 고객센터의 연도별 민원접수 현황('20. 4월~'22. 6월말)

(단위 : 건)

구 분	'20. 4.~12.	'21. 1.~12.	'22. 1.~6.	합계	비고 (점유)
취소수수료 면제 및 환불 관련					
합계					100%

※ 자료 출처 : 피심인 제출 자료이며, ()는 연간약정 월별청구의 위약금 부과 건수임

<표9> 약정별 및 국내 구독건수 현황(누계)

(단위 : 건)

구 분			'19.12.	'20.12.	'21.12.	'22. 6.	비고 (연평균증감)
국내	월간약정						
	연간 약정	월별청구					
		선불결제					
	합 계						

※ 자료 출처 : 피심인 제출

- 7) 글로벌 업체인 와 위탁 계약을 체결하고, 국내 2개 센터(서초, 신도림) 중 를 통해 국내 민원 상담과 피심인 본사(Adobe support community) 민원도 함께 처리하고 있으나, '19. 1. 29.이후 '20. 4월 고객센터 운영 전까지는 별도 관리하지 않아 파악하기 어렵다고 소명

- 14 또한, 같은 기간 취소수수료 면제 및 환불 관련 민원 은 매년 월별로 지속적인 증가세를 나타내고 있으며,

<표10> 취소수수료 면제 및 환불 관련 민원 현황('20. 4월~'22. 6월말 기준)

(단위 : 건)

월 별	'20.4.~12.	'21.1.~12.	'22.1.~6.	비고(합계)
1월				
2월				
3월				
4월				
5월				
6월				
7월				
8월				
9월				
10월				
11월				
12월				
합계				

※ 자료 출처 : 어도비 제출 자료이며,, ()는 연간약정 월별청구 관련 위약금 부과 건수임

- 15 일부 인터넷 포털 등에서 피심인을 검색하면 해지 관련 이용자 불만 및 피해 사례와 관련 언론 보도가 나타나고, 피심인에 대한 첫번째 연관 검색어가 '결제 취소'로 나타났다.

<증적자료5> 환불 관련 주요 언론보도 및 포털 연관검색어 화면

출처	주요 내용	연결 주소(링크)
포털 블로그	(2021.10.11.) 어도비 위약금 없이 플랜 취소하기!! 어도비 부들부들	https://blog.naver.com/aloahjisun/222533423319
	(2022.12.17.) 어도비 결제 취소 위약금 없이 빠르게 해지하기, 프리미어 프로 해지	https://blog.naver.com/dltngus1515/222958279116
언론 보도	(2020.04.30.) 포토샵 구독서비스 과금 논란..... 1주 무료 체험, 환불 요청하니, "위약금 12만원"	https://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2020/04/29/2020042903984.html?utm_source=naver&utm_medium=original&utm_campaign=biz
	(2022.10.27.) 어도비, 韓 소비자 뒷전...구독 해지 시 미국에 직접, 영어로	http://www.consumuch.com/news/articleView.html?idxno=57458
포털 연관 검색어		

4. 위법성 판단

가. 이용계약을 체결할 때 위약금 등 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않은 행위

1) 관련 법령

< 전기통신사업법 >

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.

5의2. 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

③ 제1항에 따른 금지행위의 유형 및 기준에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

< 전기통신사업법 시행령 >

제42조(금지행위의 유형 및 기준) ① 법 제50조제3항에 따른 금지행위의 유형 및 기준은 별표 4와 같다.

< [별표 4] 금지행위의 유형 및 기준(제42조제1항 관련) >

5의2. 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

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

2) 위법성 판단

- 16 법원은 중요 사항과 관련하여 중요한 사항은 이용자가 그 사실을 알았다면 그 계약을 체결하지 않았거나 적어도 동일한 조건으로는 그 계약을 체결하지는 않았으리라고 생각되는 것으로 약관에 포함되어 있더라도 별도 고지¹²⁾하여야 한다고 판시하고 있다. 또한, 「전기통신사업법」 제50조제1항제5의2호 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5의2 - 나호는 전기통신사업자가 이용자와 계약을 체결할 때 위약금 등 약정 조건의 중요한 사항을 이용자에게 설명 또는 고지하도록 하고 있으므로, 위약금 및 환불 관련 사항은 계약 체결 시 이용자에게 고지 또는 설명되어야 하는 중요한 사항에 해당한다.
- 17 또한, '연간약정 월별청구'의 경우 계약 체결 온라인 초기화면에 14일 이후인 "OO월 OO일 이후 취소 시 수수료 부과됨 ①"로만 고지하고 있어, 이용자가 총 4단계의 절차를 거치지 않으면 구체적인 50% 위약금 부과와 환불 불가 사실을 알 수 없도록 고지하고 있는 것은 계약 체결 시 중요한 사항에 대해 이용자 고지 의무를 제대로 이행하였다고 보기 어렵고, 피심인은 계약 14일 이후 중도 해지 시에는 요금 환불이 불가함에도 '월간약정'의 경우에는 온라인 웹의 계약 체결 초기 화면에 "언제든지 취소가능, 수수료 없음 ①"로 고지하여 환불 가능 시점 14일에 대해 명확하게 고지하지 않았다. 다만, 이용자가 화면의 ①로 마우스 커서를 이동할 경우 "14일 이후 취소하는 경우에는 환불이 불가하며 서비스는 해당 월의 결제기간이 종료되는 시점까지 지속됩니다"로 환불 가능 시점은 고지하고 있다.
- 18 따라서, 위와 같은 피심인의 행위는 이용자의 계약 체결에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 중요한 사항인 위약금 및 요금 환불에 대한 고지 의무를 소홀히 하여 이용자의 이익을 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공한 것으로 「전기통신사업법」 제50조제1항제5의2호 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5의2 - 나호에서 규정하는 금지행위 위반으로 보는 것이 타당하다.

12) 대법원 판례(2007마1328결정, 2008.12.16.) - '중요한 내용'이라 함은 사회통념에 비추어 고객이 계약 체결의 여부나 대가를 결정하는 데 직접적인 영향을 미칠 수 있는 사항을 말하고, 약관조항 중에서 무엇이 중요한 내용에 해당하는지에 관하여는 일률적으로 말할 수 없으며, 구체적인 사건에서 개별적 사정을 고려하여 판단하여야 한다.

나. 정당한 사유 없이 과도한 위약금을 제안·부과하는 등 이용자의 해지권을 제한하는 행위

1) 관련 법령

< 전기통신사업법 >

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

③ 제1항에 따른 금지행위의 유형 및 기준에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

< 전기통신사업법 시행령 >

제42조(금지행위의 유형 및 기준) ① 법 제50조제3항에 따른 금지행위의 유형 및 기준은 별표 4와 같다.

< [별표 4] 금지행위의 유형 및 기준(제42조제1항 관련) >

5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위

법 제50조제1항제5호 중 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

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

10) 정당한 사유 없이 과도한 위약금을 제안·부과하거나 추가조건 등을 제안하는 등 이용자의 해지권을 제한하는 행위

2) 위법성 판단

19 피심인과 유사 형태의 서비스를 제공하는 노턴(보안프로그램), 한글과컴퓨터(소프트웨어), 밀리의 서재(전자책), 디즈니플러스(OTT) 등은 계약 기간 중도 해지 시 별도 위약금을 부과하지 않고 있다. 따라서, 잔여약정 의무기간 요금의 50% 위약금을 부과하는 피심인의 행위는 유사 업계의 일반적인 상관행 또는 사회통념에 부합한다고 보기 어렵다.

20 또한, 피심인은 이용자가 '포토샵' 서비스의 '연간약정 월별청구'를 계약 14일 이후 1개월 이내 중도에 해지하면 132,000원을 위약금으로 부과하여 월간 이용금액(1개월) 24,000원 대비 약 550%의 부담이 발생하도록 책정하고, 계약 7개월 이후 8개월 이내에는 48,000원을 위약금으로 부과하여 이용자에게 월간 이용금액(8개월) 192,000원 대비 약 25%의 경제적 부담이 추가로 발생되도록 책정하고 있다.

<표11> 포토샵의 월간 이용요금 및 해지 기간별 위약금 비교

(단위 : 원)

약정해지 기간별	월별 납부액	위약금		약정해지 기간별	월별 납부액	위약금	
		부과액	비율(%)			부과액	비율(%)
15일~1개월	24,000	132,000	550.0	6~7개월	168,000	60,000	35.7
1~2개월	48,000	120,000	250.0	7~8개월	192,000	48,000	25.0
2~3개월	72,000	108,000	150.0	8~9개월	216,000	36,000	16.7
3~4개월	96,000	96,000	100.0	9~10개월	240,000	24,000	10.0
4~5개월	120,000	84,000	70.0	10~11개월	264,000	12,000	4.5
5~6개월	144,000	72,000	50.0	11~12개월	288,000	-	-

21 피심인의 서비스는 이용자에게 1개월 이상에 걸쳐 계속적으로 재화 등을 공급하는 계약으로 약정기간 중도에 해지할 경우 대금 환급의 제한 또는 위약금에 관한 약정이 있는 거래라는 점에서 「방문판매 등에 관한 법률」¹³⁾에 따른 해지권이 적용되고 과도한 위약금 부과도 제한되며, 「소비자기본법」 제16조에

13) 방판법 제2조(정의)제10호. “계속거래”란 1개월 이상에 걸쳐 계속적으로 또는 부정기적으로 재화 등을 공급하는 계약으로서 중도에 해지할 경우 대금 환급의 제한 또는 위약금에 관한 약정이 있는 거래를 말한다.

따른 「소비자 분쟁해결기준」¹⁴⁾은 인터넷콘텐츠업, 모바일콘텐츠업 등의 경우 계약 해지 시 잔여약정 의무기간의 해당요금 10%를 공제한 후 환급해 주도록 제시하고 있고, 국내 위약금 산정기준¹⁵⁾이 최대 계약대금의 20%인 것에 반해 피심인은 50%의 위약금을 부과하고 있다.

22 아울러, 피심인의 제공 서비스는 이용자가 다운로드 받는 방식으로 이용자 증가로 발생하는 추가 비용이 거의 없고, 신규자 유치로 인해 기존 이용자의 서비스 제공 방해나 제한을 하지 않으며 계약 기간 중도 해지로 인해 다른 이용자에 대한 서비스 판매 기회를 상실하거나 추가 비용을 발생시키지 않아 피심인에게 초래하는 불이익이 없거나 크다고 할 수 없음에도 계약 해지로 인해 피심인에게 발생할 수 있는 손실이나 비용에 비해 과도한 위약금을 책정·부과하고 있다.

23 피심인은 과도한 위약금 부과와 관련하여 방송통신위원회를 방문·설명하면서 50% 위약금 부과는 ‘15년 미국 캘리포니아 북부 지방법원 판례와 국내 이용자 유치 비용을 감안¹⁶⁾한 것이라고 주장하였으나, 해당 판례는 미국 캘리포니아 「민법」 제1671조가 계약 시 예외적인 경우를 제외하고는 손해배상액 예정을 허용하지 않는 것에 따른 판결로, 이와 달리 국내 「민법」 제398조는 손해배상액의 예정을 허용하고 있어 법률 체계에 서로 차이가 있는 점, 정당한

14) 「소비자 분쟁해결기준」 규정 (공정거래위원회 고시 제2022-25호)

o. 인터넷 콘텐츠업 및 모바일콘텐츠업		
분쟁 유형	해결 기준	비 고
5) 1개월 이상의 계속적 이용계약인 경우 - 소비자가 계약 해지를 요구한 경우	o 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 잔여기간 이용 요금의 10% 공제후 환급	* 단, 계약체결일 또는 서비스 이용 가능일로부터 7일 이내에 해지를 요구하는 경우에는 위약금 없이 이용 일수에 해당하는 금액만 공제하고 환급함.
- 사업자의 귀책사유로 인한 계약해지	o 잔여기간의 이용료 및 동 금액의 10%에 해당하는 금액을 더하여 환급	

15) 공정거래위원회의 「방문판매 등에 관한 법률」 제32조 「계속 거래 등의 해지에 따른 위약금 산정기준」 (공정거래위원회 고시 제2019-9호)

업 종	구 분	위약금 기준
국내결혼 중개업	서비스 개시 전	총계약 대금의 20%
	1회 이상 소개 후	총계약 대금의 20%×(잔여횟수/총횟수)

16) 피심인은 ‘22년도 가입자당 월평균 매출액(ARPU)은 미화 이나, 표준운영 비용(standard operating cost)를 제외하면 월평균 ARPU는 미화 약 로 국내 이용자 1인 유치비용으로 를 지출하는데 이는 평균적인 국내 이용자의 약정 기간 중 6개월이 지나서야 비로소 이익을 보기 시작하는 것이라고 주장

사유의 입증 책임¹⁷⁾이 피심인에게 있으나 국내 이용자 유치 비용과 50% 위약금 부과에 대한 명확한 산출 근거를 제시하지 못한 점을 감안할 때 정당한 사유가 있다고 인정할 수 없다.

<표12> 미국과 국내 민법의 관련 조항 비교

구분	주요 내용
미국 캘리포니아 민법 제1671조 ¹⁸⁾	(c). 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자로부터 <u>손해배상액의 예정(liquidated damage)</u>을 회수하려는 경우에는 (d)의 세부규정에 의해 결정되어야 한다. (1) 당사자의 개인, 가족 또는 가계 목적을 위해 자산 또는 서비스의 구매 또는 임대 계약의 당사자 (2) 당사자 또는 부양을 위해 당사자에게 의존하는 사람들이 거주지로 사용하기 위한 부동산 임대 계약의 당사자 (d). (c)에 해당하는 경우, 계약위반에 대한 <u>손해배상액의 예정 조항은 무효로 한다.</u> 다만, 사건의 성질상 실제 손해액을 결정하기 현저히 곤란하거나 불가능한 경우에는 당사자가 위약으로 인한 손해액을 추정할 수 있는 금액에 대해 합의할 수 있다.
대한민국 민법 제398조	398조(배상액의 예정) ①당사자는 채무불이행에 관한 손해배상액을 예정할 수 있다. ②손해배상의 예정액이 <u>부당히 과다한 경우에는 법원은 적당히 감액할 수 있다.</u> ③손해배상액의 예정은 이행의 청구나 계약의 해제에 영향을 미치지 아니한다. ④위약금의 약정은 손해배상액의 예정으로 추정한다. ⑤당사자가 금전이 아닌 것으로써 손해의 배상에 충당할 것을 예정한 경우에도 전4항의 규정을 준용한다.

※ 자료 출처 : 피심인 제출

17) ‘정당한 사유’는 일률적인 비율로 단가를 인하하여 하도급대금을 결정하는 행위를 정당화할 객관적이고 합리적인 사정이 인정되는 경우를 의미하고, 그 증명책임은 이를 주장하는 자에게 있다.(대법원 2018.5.11. 선고 2015두38252)

18) California Civil Code §1671.

(c) The validity of a liquidated damages provision shall be determined under subdivision (d) and not under subdivision (b) where the liquidated damages are sought to be recovered from either:

(1) A party to a contract for the retail purchase, or rental, by such party of personal property or services, primarily for the party’s personal, family, or household purposes; or

(2) A party to a lease of real property for use as a dwelling by the party or those dependent upon the party for support.

(d) In the cases described in subdivision (c), a provision in a contract liquidating damages for the breach of the contract is void except that the parties to such a contract may agree therein upon an amount which shall be presumed to be the amount of damage sustained by a breach thereof, when, from the nature of the case, it would be impracticable or extremely difficult to fix the actual damage.

24 피심인은 '연간약정 월별청구'의 50% 위약금 부과와 '연간약정 선불결제'의 환불 불가 이용약관 조항이 「약관의 규제에 관한 법률」의 제6조¹⁹⁾, 제8조 등에 따른 '약관무효'에 해당되어 '22. 11월 공정거래위원회로부터 시정권고²⁰⁾ 조치 되었고, 이에 대한 개선계획을 제출할 것이라는 입장을 조사기간 중 방송통신 위원회에 밝힌 것은 피심인 스스로 환불하지 않거나 과도한 위약금을 제안·부과하여 정당한 사유 없이 이용자의 해지권²¹⁾을 제한한 행위를 인정한 것으로 볼 수 있다.

25 또한, 이용자의 계약 해지권 행사는 신청 즉시 효력이 발생하도록 「민법」 제550조에 규정되고 있고, 피심인의 서비스와 관련하여 이용자 해지권을 제한 하는 별도 법률이나 규정이 없고, 이용자 주문에 의해 개별적으로 생산되는 재화 등으로서 계약 해지를 인정하면 사업자에게 회복할 수 없는 중대한 피해가 예상되는 등 거래의 안전을 해칠 우려가 있는 경우²²⁾에도 해당되지 않는다. 따라서 이용자는 계약기간 중 언제든지 계약을 해지할 수 있고 해지권 행사 즉시 계약의 효력이 소멸되어야 함에도 불구하고 피심인은 50%의 과도한 위약금을 이용자에게 제안·부과함으로써 이용자로 하여금 경제적 부담으로 인해 사실상 해지권 행사를 제약받아 언제든지 쉽게 계약관계에서 벗어날 수 없도록 해지권 행사를 어렵게 만드는 것이다.

26 피심인이 국내 이용자를 대상으로 '20. 4월부터 '22. 6월말까지 접수한 전체 민원 중 인 의 위약금 및 환불 민원은 '22. 6월말 기준 국내 전체 구독 수 의 약 에 해당하여 50% 위약금 부과와 선(先) 납부액 환불 불가로 인해 해지권 제한의 영향을 받는 범위가 상당히 크며,

19) 제6조(일반원칙) ② 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용을 정하고 있는 조항은 공정성을 잃은 것으로 추정된다.

1. 고객에게 부당하게 불리한 조항

20) 구독서비스를 취소하더라도 요금을 전혀 환불하지 않거나, 잔여 약정 의무액의 50%만 환불하는 조항은 고객에게 부당하게 과중한 손해배상 의무를 부담시키는 약관조항이며, 계약의 해제 또는 해지로 인한 사업자의 원상회복 의무 등을 부당하게 경감하는 조항으로서 「약관의 규제에 관한 법률」 제6조, 제8조 및 제9조 제5호에 해당하여 무효임

21) 계약당사자의 한쪽이 계약을 해지할 수 있는 권리로 약정해지권(당사자 사이의 계약으로 생기는 계약 해지권)과 법정 해지권이 있음

22) 약관의 규제에 관한 법률 제9조(계약의 해제·해지) 계약의 해제·해지에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

5. 계약의 해제 또는 해지로 인한 사업자의 원상회복 의무나 손해배상 의무를 부당하게 경감하는 조항

27 '19. 1.29.부터 '22. 6월말까지 '연간약정 월별청구'의 국내 이용자 대상 위약금 부과건수가 월평균 증가하고, 환불 불가 건수는 월평균 증가한 것에 비추어 볼 때 피심인의 행위로 인하여 이용자의 이익이 현저하게 저해되었다 할 것이다.

28 따라서, 피심인이 계약 14일 이후 중도에 해지하면 '연간약정 월별청구'의 잔여 약정 의무기간 요금의 50%를 위약금으로 과도하게 제안·부과하는 행위와 '연간약정 선불결제'의 계약 체결 시 일시불로 선(先)납부한 연간 요금 전액을 환불하지 않는 행위는 약정 기간 중에 쉽게 해지하지 못하도록 이용자에게 일방적으로 불리한 방식으로 운용하여 해지권을 제한한 행위로 이는 정당한 사유 없이 과도한 위약금을 제안·부과하여 이용자의 해지권을 제한하는 것에 해당되어 「전기통신사업법」 제50조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조[별표4] 5 - 나- 10)목에서 규정하는 금지행위 위반에 해당한다.

5. 피심인 주요 의견 및 검토 결과

가. 계약 체결 시 위약금 등 중요한 사항 미고지 관련

29 피심인은 이용계약 체결 14일 이후 해지 시 '월간약정'의 환불 불가 사실과 '연간약정 월별청구'의 잔여약정 의무기간 해당 이용요금의 50% 위약금 부과 사실을 구독 및 취소 약관에 명확히 기재하고 있다고 하나, 위약금 부과와 환불 관련 사실은 이용계약을 체결할 때 이용자가 이를 제대로 알았더라면 신중하게 상품을 선택할 수 있는 중요한 사항으로 이용자에게 충실히 고지해야 하므로 피심인의 의견은 수용할 수 없다.

30 또한, '월간약정'의 “언제든지 취소 가능, 수수료 없음”은 환불 요청 기한과 무관하게 이용자가 언제든지 구독을 취소하여 갱신되지 않는다는 의미이며 구독 유형 선택·결제화면 등의 계약체결 과정에서 이용자가 이해할 수 있도록 중요 사항을 고지하고 있다고 하나, '월간약정'은 계약 14일 이후에는 환불이 불가함에도 온라인 화면의 계약 초기 화면에는 “언제든지 수수료 없이 취소 가능①”로 고지한 후 이용자가 ①로 마우스 커서를 이동해야만 계약 14일 이후에 환불 불가 사실을 알 수 있게 한 것은 고지 의무를 충실히 이행하였다고 볼 수 없다.

나. 정당한 사유 없이 과도한 위약금 제안·부과 등 해지권 제한 관련

- 31 피심인은 연간약정(2개) 상품은 요금 할인에 따른 이용자 혜택이 있고 실제 위약금 부과 건수는 미미하며 민원 건수 등은 주관적 척도에 불과하여 이용자 이익 저해 현저성이 인정된다고 볼 수 없다고 하나, 이용요금의 할인 혜택 및 위약금 부과 건수 이외에 피심인 행위로 인해 국내 이용자에게 미치는 영향의 범위는 상당히 크다는 점과 국내·외 유사 서비스와 비교, 위약금 규모의 과도성 여부, 공정거래위원회의 동 약관 심결 사례 등을 종합적으로 검토한 결과,
- 32 계약기간 중도 해지 시 잔여약정 의무기간의 50%인 과도한 위약금 부과 및 선(先)납부한 연간 이용요금의 전액 환불 불가 방식은 약정기간 중 이용자가 쉽게 해지하지 못하도록 일방적으로 불리한 방식으로 운용하여 해지권을 제한하고, 언제든지 계약 관계에서 벗어날 수 있는 이용자 이익을 현저히 저해한 것으로 피심인 의견은 수용할 수 없다.

6. 시정조치 명령

가. 금지행위의 중지

- 33 피심인은 「전기통신사업법」 제52조제1항제6호에 따라 아래의 행위를 즉시 중지하여야 한다.
- 1) 이용계약을 체결할 때 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위
 - 2) 정당한 사유 없이 과도한 위약금을 제안·부과하는 등 이용자의 해지권을 제한하는 행위

나. 업무 처리절차의 개선

- 34 피심인은 「전기통신사업법」 제52조제1항제9호에 따라 이 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 아래와 같이 전기통신 역무에 관한 업무 처리절차를 개선하여야 한다. 다만, 구체적 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

- 1) 온라인 웹 'adobe.com' 및 모바일 앱의 계약 초기 화면에 해지 관련 환불 시점과 구체적인 위약금 부과액을 이용자가 쉽게 확인할 수 있도록 명확하게 설명 또는 고지하는 방안을 마련하여 시행할 것
- 2) '연간약정 월별청구'의 계약 해지 시 잔여약정 의무기간 요금의 50%로 과도하게 부과하는 위약금을 낮추는 개선 방안을 마련하여 시행할 것
- 3) '연간약정 선불결제' 계약 해지 시 일시불로 납부한 이용금액의 전액 환불 불가에 대한 개선 방안을 마련하여 시행할 것

다. 시정조치를 명령받은 사실의 공표

- 35 피심인은 「전기통신사업법」 제52조제1항제7호 및 같은 법 시행령 제44조의2에 따라 위 가. 나. 의 시정조치를 명령 받은 사실을 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 피심인 온라인 'adobe.com'(PC 웹페이지 및 모바일 웹·앱 포함)의 첫 화면(전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업창)을 통해 이용자가 초기 접속 시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 클릭하여 볼 수 있는 연결문서로 4일 동안 게시하여야 한다. 이때, 구체적인 공표 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

< 표13 > 공표 문안(예시)

○○○○○(회사)은 전기통신사업법 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음

저희 회사(○○○○○)는 방송통신위원회로부터 정당한 사유 없이 과도한 위약금을 제안·부과하여 이용자 해지권을 제한한 행위와 이용 계약을 체결할 때 위약금 등 중요 사항을 고지하지 않은 행위 등으로 인해 「전기통신사업법」 제50조 제1항 제5호 및 제5의2호를 위반하였다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2023년 월 일
대표자(회사) ○○○

라. 시정명령 이행계획서의 제출

- 36 피심인은 「전기통신사업법」 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조 제1호에 따라 시정조치를 명령받은 날부터 1개월 이내에 위 가. 나. 다. 에 대한 시정조치 이행계획서를 작성하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

- 37 피심인은 「전기통신사업법」 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조 제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료일로부터 10일 이내에 시정조치 이행 결과를 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

7. 과징금 부과

가. 과징금 부과 근거

- 38 「전기통신사업법」 제53조 및 같은 법 시행령 제46조제1항[별표6], 「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방송통신위원회 고시 제2022-3호)에 따라 피심인이 이용자와의 이용계약 체결 시 「전기통신사업법」 제50조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조[별표4] 5-나-10)목의 '정당한 사유 없이 과도한 위약금을 제안·부과하는 등 이용자의 해지권을 제한한 행위'(이하 "위반행위①")에 대한 과징금 부과와,
- 39 이용계약 체결 시 위약금 등을 「전기통신사업법」 제50조제1항제5의2호 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5의2-나호에서 규정하는 '중요 사항으로 고지하지 않은 행위'(이하 "위반행위②")에 대한 과징금을 다음과 같이 부과한다.

나. 과징금 상한액 및 기준 금액

1) 과징금 부과 상한액

- 40 피심인의 위반행위①(해지권 제한)과 위반행위②(중요사항 미고지)에 대한 각각의 과징금 부과 상한액은 「전기통신사업법」 제53조 및 같은 법 시행령 제46조 제1항[별표6], 「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방송통신위원회 고시 제2022-3호)에 따라 전기통신역무의 직전 3개 연도 연평균 매출액의 100분의 1 이하에 해당하는 금액으로 정하고 있다.

2) 기준 금액

41 「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방송통신위원회 고시 제2022-3호) 제6조는 위반행위로 인하여 영향을 받은 관련 매출액의 경우 위반 전기통신사업자의 위반기간동안 위반 행위로 인해 직접·간접적으로 영향을 받는 서비스의 매출액으로 하되, 서비스의 범위는 「전기통신사업 회계분리기준」 제3조에 따른 위반행위로 인하여 직접적으로 영향을 받는 서비스 제공 상대방 등을 고려하여 판단하며 위반행위가 해당 부가서비스 등 특정 영역에 국한하여 발생하고 그 영향도 그 영역에 한정된다고 인정되는 경우에는 그 영역으로 한정하여 관련 매출액을 산정하도록 정하고 있다.

42 이에 따라 피심인의 위반행위①(해지권 제한), 위반행위②(중요사항 미고지)와 관련한 매출액은 부가통신사업자로 신고한 '19. 1.29.부터 '22. 6.30.까지의 금지행위 위반기간 동안의 전체를 매출액으로 한다.

<표14> 최근 3개연도 연평균 매출액 현황

(단위 : 천원)

구분 (연간)	'19. 1.29. ~ '19.11.29.	'19.11.30. ~ '20.11.27.	'20.11.28. ~ '21.12. 3.	'21.12. 4. ~ '22. 6.30.	합 계 (3년 6개월)
매출액 (원화)					

※ 자료출처 : 피심인 제출자료, '19년말부터 '21년말까지 연말 결산일은 주(週)단위로 결산 마감

43 아울러, 위반행위의 중대성의 정도를 판단함에 있어 「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방송통신위원회 고시 제2022-3호) 제4조제1항[별표1]에 따라 해당 위반행위의 시장에 미치는 영향, 피해 중대성 및 범위, 이용자 피해 회복 여부 등을 종합적으로 고려하여 판단하여야 한다.

<표15> 기준금액 부과기준을 및 중대성 정도 판단 시 고려 사유

중대성의 정도	고려 사유	부과기준율
매우 중대한 위반행위	시장의 본질적인 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등	2~3%
중대한 위반행위	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등	1~2%
중대성이 약한 위반행위	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등	1%이내

※ 「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방송통신위원회고시 제2022-3호) 제4조제1항 [별표1]

< 위반행위 ① - 해지권 제한 >

- 44 피심인은 이용자의 민원 제기 시 이용요금을 환불²³⁾ 하는 등 피해 회복이 일부 이루어진 점과 위반행위 기간이 부가통신사업자로 신고한 '19. 1월 이후 5년 이내로 단기간인 점 등을 고려하여 '중대한 위반행위'로 판단하고, 위반행위 기간동안 위반행위로 인하여 직접적으로 영향을 받는 서비스에 대한 매출액인 을의 최대 부과 기준율인 2%를 적용하여 을 기준 금액으로 정한다.

< 위반행위 ② - 중요사항 미고지 >

- 45 피심인은 50% 위약금 부과 사실과 환불 시점을 이용자에게 전혀 고지하지 않은 것이 아니라 충실히 고지하지 않은 점을 감안하여 “중대성 약한 위반행위”로 판단하고, 위반행위 기간 동안 전체 매출액인 의 부과 기준율 0.1%를 적용하여 을 기준 금액으로 정한다.

다. 필수적 가중·감경

- 46 「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방송통신위원회 고시 제2022-3호) 제7조에 따라 위반행위①, ② 모두 위반기간을 12개월 초과하여 기준 금액의 30%를 가산하고, 최근 3년간 동일한 위반행위로 과징금 처분을 받은 적이 없어 기준 금액의 10%를 각각 감경한다.

라. 추가적 가중·감경

- 47 「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방송통신위원회 고시 제2022-3호) 제8조에 따라 필수적 가중·감경을 거친 금액의 50% 범위 내에서 추가적 가중·감경이 가능하나, 위반행위①, ② 모두 인정되는 사유가 없다.

23) 피심인은 “취소수수료 면제 및 환불 관련” 민원 통해 민원을 제기하면 대부분 환불을 하였다고 주장

중 약 99%인

은 이용자가 고객센터 등을

마. 최종 과징금 부과액 결정

- 48 피심인의 위반행위①(해지권 제한)에 대한 과징금 부과액은 필수적·추가적
가중·감경을 거친 이나, 「전기통신사업법」 시행령제46조제1항
[별표6]은 과징금 부과 상한액으로 3개 직전 연도의 연평균 매출액(
)인 100분의 1(
)로 규정하고 있어 을 과징금
부과액으로 결정하고,
- 49 위반행위②(중요사항 미고지)의 과징금 부과액은 필수적·추가적 가중·감경을
거친 으로 결정하여 총 을 최종 과징금 부과액으로
결정한다.

< 표16 > 과징금 산정 세부 내역

위반행위	기준금액	필수적 가중·감경	추가적 가중·감경	과징금 부과액	최종 과징금
위반행위 ① (해지권 제한) 전기통신사업법 제50조제1항제5호	(중대한 위반)	(20%가중)	(감경 없음)	※ 상한액	
위반행위 ② (중요사항 미고지) 전기통신사업법 제50조제1항제5의2호	(중대성 약한 위반)	(20%가중)	(감경 없음)		

8. 결 론

- 50 위 피심인의 「전기통신사업법」 위반행위에 대하여 같은 법 제52조 및 제53조에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

51 피심인은 이 시정조치 명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제23조부터 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판 청구 또는 행정법원에 소송을 제기할 수 있다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2023년 11월 29일

위원장 이 동 관



부위원장 이 상 인

