신 고 서

(미래창조과학부, 방송통신위원회 귀중)

신 고 인

1. 이　　름 : 안진걸(참여연대 협동사무처장)
   주　　소 : 서울시 종로구 통인동 132번지 참여연대 건물 4층 참여연대 민생희망본부

피 신 고 인

1. 주식회사 티브로드홀딩스,
2. 티브로드 한빛방송,
3. 티브로드 도봉강북방송,
4. 티브로드 노원방송

※ 신고 내용 및 처분 요청 사항 요약

- 주식회사 티브로드홀딩스 등 티브로드 케이블방송이 방송법, 전기통신사업법, 방문판매법 등 관계 법령을 위반함 : 방통위와 미래부의 처벌 촉구
- 주식회사 티브로드홀딩스 등 티브로드 케이블방송의 불법부당 영업행위 위반 : 방통위와 미래부의 처벌 촉구
- 주식회사 티브로드홀딩스 등 티브로드 케이블방송의 고객정보 관리부실로 인한 개인정보보호법 위반 : 방통위와 미래부의 처벌 촉구

신 고 내 용

1. 피신고인과 신고인 관계

– 신고인은 대표적인 시민단체 중의 한 곳으로, 피신고인 케이블방송사들로부터 피해를 호소하는 다수의 시민들의 제보를 접수하였고, 평소에 권력과 대기업을 감시하고 견제하는 활동을 하던 시민단체로서 시민들의 제보에 의거에 피신고인들의 다수의 불법 행위 사실을 포착하게 되어, 이번 신고에 이르게 됨. 또한 신고인 자체가 피신고인 케이블방송사들과 관련이 있는 소비자이기도 함.

2. 구체적인 신고 내용

가. (주)티브로드홀딩스 케이블방송 가입자 유치 영업행태

우리나라의 케이블방송 도입취지는 권역별로 구분되어 독점지역을 인정해주는 대신 지역 주민들의 목소리와 구정에 대한 주민들의 감시와 견제, 알권리를 충족시키는 '지역밀착형 매체', '지역에 기반한 공익성 실현'의 공공성을 가치로 출발하였습니다. 그러나 정부의 규제완화와 대기업 자본의 케이블방송 인수확대로 인하여 MSO로 광역화 되면서 케이블방송이 가져야 할 공공성과 지역성은 쇠퇴하는 반면 케이블방송 기업들의 가입자 확보와 이윤창출을 위한 불법적이고 부당한 영업행위는 만연되어 있습니다.

케이블방송의 대표적 기업인 (주)티브로드홀딩스 케이블방송 업체는 현재 가입자 유치와 이윤 극대화를 위해 영업의 외주화와 다단계 하도급 구조를 확대함으로서 이 과정에서 불법적이고 부당한 영업행위로 시청자들의 권리가 침해되고 있는 실정입니다.

(주)티브로드홀딩스 원청은 사업부에서 운영하는 비정상적인 유통점들을 대폭 증가시켜 왔습니다. 온라인 영업조직도 다양화하 되고 있습니다. 전단지 또는 홈페이지를 운영하면서 인바운드를 주로 담당하는 업체들과 아웃바운드로 고객유치 활동을 하는 경우로 크게 구분할 수 있는데 이 과정에서 불법적인 영업행위 사례가 발생하

고 있습니다.

나. (주)티브로드 케이블방송 유통점 현황

○ 티브로드 케이블방송은 각 사업부별로 운영하는 유통점과 외주 영업팀을 거느리고 있으며, 한 유통점이 여러 지역에서 영업 · 설치 활동을 하는 경우도 있습니다.

<티브로드 유통점 현황>

서서울사업부			
종로중구방송	서대문방송	동대문방송	강서방송
지앤	대성엔에스	대성엔에스	노을정보통신
NIT네트웍 정보통신	모아 센터	지앤	대성엔에스
	올레 센터	창대_비즈	대성HK
	SM 센터	한일정보통신	비에스정보통신
	서서울정보통신	NIT네트웍 정보통신	신호통신
	지앤	히트에코	지앤
	지오정보통신		한국정보통신
	NIT네트웍 정보통신		NIT네트웍 정보통신
	대성엔에스		

동서울사업부		
도봉강북방송	광진성동방송	노원방송
㈜한일정보통신	윤정보통신	대성엔에스
대성엔에스	이룸정보통신	윤정보통신
도봉강북_리얼_센터	지앤	이룸정보통신
도봉강북_스카이_센터	창대_비즈	지앤
도봉강북_아이유_센터	한일정보통신	창대_비즈
도봉강북_HN_센터	히트에코(직영)	한일정보통신
윤정보통신	NIT네트웍 정보통신	히트에코(직영)
이룸정보통신	대성엔에스	
지앤		
창대_비즈		
한일정보통신		
히트에코(직영)		
biz-인포스월드		

ABC사업부	한빛사업부	중부사업부	전주사업부	수원사업부
다온정보통신	다온정보통신	노을정보통신	구이유선	㈜케이애드플러스
다인	대성엔에스	대성엔에스	대성엔에스	다올아이앤씨
대성엔에스	명인정보	두리정보	두리정보	대성엔에스
드림플러스	신호통신	에스네트워크	무주	거찬_센터
미준정보통신	썬앤문	유진텔레콤	봉동케이블라인	성진_센터
상정	에버그린시스템	제이앤파트너스	사선	이레_센터
신호통신	에이스통신	지아이네트워크	신호정보통신	신호정보통신
아이앤아이	엔티피아	지앤	온케이블삼례유선	아이앤아이
에이스통신	엠비비	창대_비즈	은영정보통신	온라인_뽐뿌(모바일)
지앤	엠케이넷	프리텍	지앤	외부_금영
한일정보통신	인터비즈	biz-디지털정보통신		외부_성경
biz-티비케이앤	제이비즈	SMT		외부_씨앤케이
	지앤			외부_엠투랩
	탑정보통신			외부_이앤씨
	biz-티비케이앤			외부_제일지사
	DK정보통신			외부_통신생협
	한빛_구월_센터			유민네트웍스
	한빛_에스씨_센터			제이로드

경인사업부	경인사업부	경인사업부
새롬방송	남동방송	서해방송
노을정보통신	남동_금영_센터	노을정보통신
대성엔에스	남동_유피_센터	대성엔에스
대성HK	노을정보통신	대성HK
신호통신	대성엔에스	신호통신
유민네트웍스	대성HK	유민네트웍스
지아이네트워크	신호통신	지아이네트워크
지앤	유민네트웍스	지앤
한국정보통신	지아이네트워크	한국정보통신
NIT네트웍 정보통신	지앤	NIT네트웍 정보통신
새롬_이원_센터	한국정보통신	
새롬_현성_센터	NIT네트웍 정보통신	
새롬_폰마트_센터		

부산사업부		대구사업부	기남사업부
낙동방송	서부산방송	TCN방송	베스텔_센터
낙동_NK_센터	대성엔에스	고구려통신	수호_센터
대성엔에스	동서_한빛	탑정보통신	풍무_센터
주식회사 선우아이티	주식회사 선우아이티		하늘_센터
중앙파워텍	중앙파워텍	대구방송	대성엔에스
지앤	지앤	고구려통신	보고넷㈜
케이블넷	케이블넷	대성엔에스	세븐정보통신
티미디어	티미디어	지앤	스피드통신
한신정보통신	한신정보통신	탑정보통신	신호정보통신
		티미디어	에버그린시스템
동남방송		한울정보통신	에이스통신
대성엔에스			온라인_뿜뿌(모바일)
동남_한소리_센터		대경방송	우리넷
주식회사 선우아이티		고구려통신	지노네트웍스
중앙파워텍		대성엔에스	지앤
지앤		지앤	창대_비즈
케이블넷		티미디어	탑정보통신
티미디어		한울정보통신	퍼펙트통신(직영)
			JH정보통신
			JS정보통신

다. (주)티브로드홀딩스 케이블방송의 온라인 영업실태와 불법성

○ 현재 케이블방송업체와의 온라인 영업업체간의 합법적인 계약 여부는 불명확합니다. 케이블방송업체는 각각 온라인 영업을 담당하는 업체가 있지만 이와 별도로 계약 여부가 불명확한 업체들이 온라인 영업을 하는 사례들도 적지 않은 것으로 드러났습니다.

○ 특히 인터넷과 대표전화로 전국 영업을 하는 사례들이 다수 발견되고 있습니다. 특정한 케이블방송에 대한 영업을 전담하는 것이 아니라 모든 유선방송에 관한 온라인 영업을 하는 사례가 확인되었습니다. 이런 경우는 **대부분 케이블방송업체와 계약 없이 자체적으로 온라인 영업을 하는 경우로 볼 수 있으며 이는 불법적 온라인 영업이라고 봐야 합니다.**

(사례 1) 다은정보(http://dtv-hd.com/)

- 세 개의 케이블방송 업체에 대한 영업과 SK 브로드밴드, KT스카이라이프와 올레KT 영업을 동시에 하는 사례

(사례 2) 플러스정보통신(http://www.tv-road.co.kr/)

- 케이블방송업체와의 관계도 없이 헬로비전, 티브로드, 씨앤앰 영업을 하는 경우

○ 특정 케이블방송업체의 온라인 영업을 하는 경우도 있으나 지역계약을 뛰어넘어 전국영업을 하고 있는 것으로 확인되었습니다.

(사례 1) 이엔씨클럽(http://sanhooya.com/tbroad/)

– 티브로드 가입센터(수원방송, 안산한빛방송 가입센터)로 소개하고 있지만 실제로는 전국 영업을 하고 있음.

(사례 2) 넷코리아(www.tbroad-tv-intrernet.com)

- 경기 과천/의왕/군포/안양 지역 외 전국 영업 실시 중

(사례 3) 아이앤아이(http://www.m-tbroad.com/)

- 안양방송 영업으로 소개하고 있지만 사실 전국 영업을 하고 있음.

(사례 4) 에버그린시스템(http://www.e-tbroad.com/)

- 안양지역과 동일한 대표 전화번호를 사용하면서 온라인 영업업체 명칭과 대표자 등이 다른 사례

(사례 5) 개인 블로그(http://nintv6.blog.me/)

– 개인적으로 블로그를 운영하면서 자신이 설치를 한다고 알려주는 경우

라. (주)티브로드홀딩스 케이블방송의 불법・탈법 영업실태

○ 관련법규

■ 방송법 제 85조의 2. 금지행위

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 행위(이하 "금지행위"라 한다)를 하거나 제3자로 하여금 이를 하게 하여서는 아니 된다.

1. 정당한 사유 없이 채널・프로그램의 제공 또는 다른 방송사업자등의 서비스 제공에 필수적인 설비에 대한 접근을 거부・중단・제한하거나 채널 편성을 변경하는 행위
2. 다른 방송사업자등에게 적정한 수익배분을 거부・지연・제한하는 행위
3. 부당하게 다른 방송사업자등의 방송시청을 방해하거나 서비스 제공계약의 체결을 방해하는 행위
4. 부당하게 시청자를 차별하여 현저하게 유리하거나 불리한 요금 또는 이용조건으로 방송 서비스를 제공하는 행위
5. 이용약관을 위반하여 방송서비스를 제공하거나 이용계약과 다른 내용으로 이용요금을 청구하는 행위
6. 방송서비스의 제공 과정에서 알게 된 시청자의 정보를 부당하게 유용하는 행위

■ 전기통신사업법 제 50조 금지행위

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.

1. 설비 등의 제공・공동활용・공동이용・상호접속・공동사용・도매제공 또는 정보의 제공 등에 관하여 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하는 행위
2. 설비 등의 제공・공동활용・공동이용・상호접속・공동사용・도매제공 또는 정보의 제공 등에 관하여 협정 체결을 부당하게 거부하거나 체결된 협정을 정당한 사유 없이 이행하지 아니하는 행위
3. 설비 등의 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 설비 등의 제공・공동활용・공동이용・상호접속・공동사용・도매제공 또는 정보의 제공 등의 대가 등을 산정하는 행위**

■ 방문판매 등에 관한 법률 제 11조
제11조(금지행위)① 방문판매자등은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.
1. 재화 등의 판매에 관한 계약의 체결을 강요하거나 청약철회 등 또는 계약 해지를 방해할 목적으로 소비자를 위협하는 행위
2. 거짓 또는 과장된 사실을 알리거나 기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 거래하거나 청약철회 등 또는 계약 해지를 방해하는 행위
.....
9. 본인의 허락을 받지 아니하거나 허락받은 범위를 넘어 소비자에 관한 정보를 이용(제3자에게 제공하는 경우를 포함한다. 이하 같다)하는 행위. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외한다.
 가. 재화등의 배송 등 소비자와의 계약을 이행하기 위하여 불가피한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우
 나. 재화등의 거래에 따른 대금을 정산하기 위하여 필요한 경우
 다. 도용을 방지하기 위하여 본인임을 확인할 때 필요한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우
 라. 법률의 규정 또는 법률에 따라 필요한 불가피한 사유가 있는 경우

(1) 유선방송에도 만연된 불법보조금 지급

○ 방송법이 개정되면서 MSO의 가입자 규제가 대폭 완화되면서 티브로드, 씨앤앰은 물론 SK, KT, LG 등 IPTV 업자들까지 가입자 유치경쟁이 치열해 지면서 서로 가입자 뺏기 전쟁에 돌입하였습니다. 통신업계에서 단말기 보조금을 지급하고, 위약금을 지원하면서 생겨난 시장질서 혼란이 케이블방송에서도 본격화하고 있는 것입니다.
○ 현재 케이블방송 업계에서는 정해진 가입비와 시청료 외에 각종 프로모션을 통해 마구잡이식 가격할인 또는 고객지원금을 지불하고 있다. 이와 함께 타사 가입자를 뺏어오기 위해서 기존 가입 방송을 해지할 경우 발생하는 위약금을 지불하는 사례도 나타나고 있습니다. 특히 유료방송 업계인 케이블방송과 통신업계들 모두 나타나고 있는 상황입니다.

(2) 케이블방송 유통업체들이 타사 영업진행

○ 티브로드와 씨앤앰 케이블방송의 유통점·방판점들이 영업을 하면서 직접 타사 전환 및 전국 가입을 해준다고 하는 영업행태를 보이고 있습니다. 특히 온라인 영업업체의 경우에는 케이블방송 업체와 계약 없이 영업 활동을 하는 경우도 있는 것으로 보인입니다.

사례1) 티브로드 등 특정업체 유통점으로 등록된 상태에서 타사 영업을 하는 경우

(3) 고객정보 불법활용 _기존 가입자 빼오기/가입자 이동사례

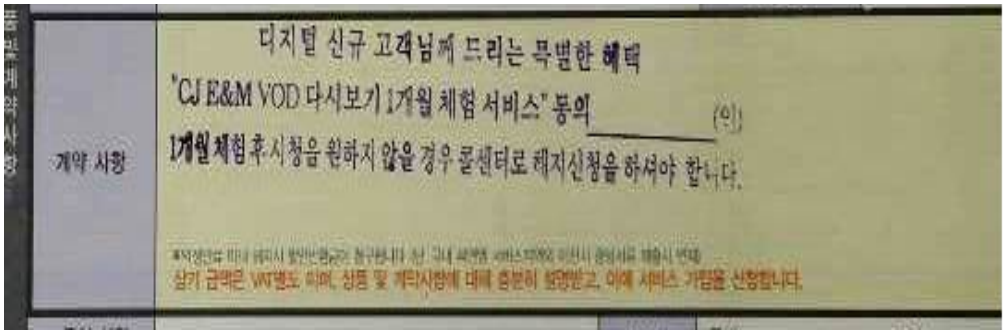
케이블방송 외주 방판·유통업체들은 원청이 제공한 자사의 고객정보 및 데이터를 이용하여 가입자들을 타 업체 가입자로 빼거나 이동시키는 경우가 발생하고 있습니다.

사례1) 가입자가 티브로드에 가입하려고 전화를 걸었는데 다른 유료방송사 쪽으로 유도하여 가입시키는 경우(녹취자료 있음)

(4) (주)티브로드홀딩스 케이블방송의 불법·탈법 영업실태로 인한 가입자(소비자) 피해가 예상되는 상황입니다.

○ 티브로드 케이블방송의 가입자 확보를 위한 유통점 운영으로 인한 불법·탈법적 영업행위는 결국 가입자들에게 과도한 상품판매 및 불법영업으로 인한 피해가 돌아가게 될 것입니다. 상품에 대한 제대로된 이해가 없는 가입자들의 경우 저렴한 상품의 해지와 신규 상품 가입으로 추가 비용이 본인의 의사와 상관없이 발생할 가능성이 큽니다. 또한 심지어는 고령자들의 경우 제대로된 설명없이 여러 업체에 중복 가입한 결과로 불법적인 추가 요금이 지불되는 사례도 발생할 것입니다.

○ 실제 영업과정에서 VOD 이용을 권유하면서 1개월 체험 서비스를 무료인양 가입하도록 하지만 1개월 뒤 가입자가 이를 취소하지 않으면 계속 요금을 부과하는 방식으로 과영업을 하는 사례는 빈번한 것으로 확인되고 있습니다.



○ 현재 케이블방송의 가장 큰 문제는 이러한 불법영업 과정에서의 가입자수 확대뿐만 아니라 **대외적으로 케이블방송 들이 가입자수 부풀리기**를 하고 있다는 점입니다. **주로 단체가입자 수 부풀리기, 공청가입자수 부풀리기, 해지요청한 가입자를 제대로 처리하지 않은 채 가입자수로 산정하는 문제 등 투명하지 않은 가입자 관리**의 실태도 가장 큰 문제입니다.
이는 고객의 개인정보 관리의 문제도 발생하게 될 것입니다.

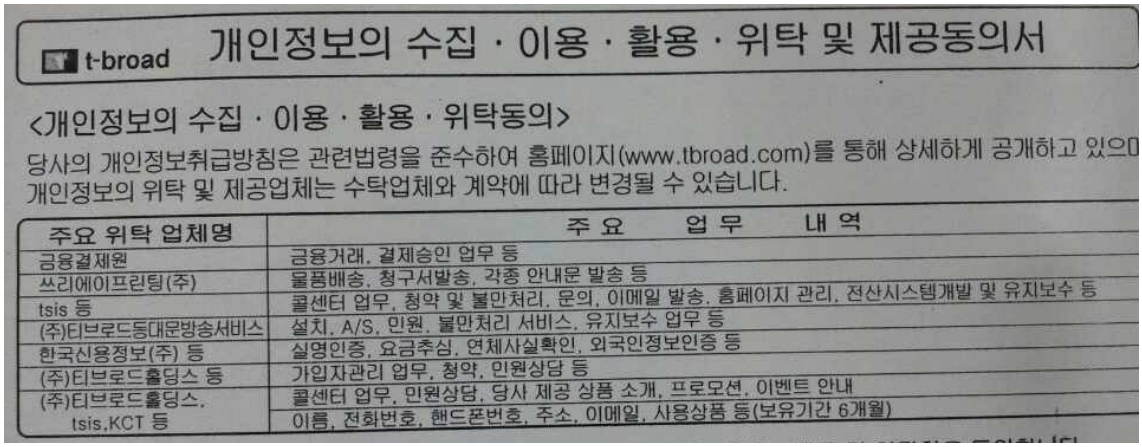
마. (주)티브로드홀딩스 케이블방송의 고객정보 관리의 문제

(1) 원청의 고객정보 제공업체 미공개 및 임의 변경

○ 해당 케이블방송들은 가입자들에게 기본정보 제공에 대한 동의 외에도 고객상담 및 신상품 소개 등의 명목으로 제3자에게 정보를 제공하도록 동의를 받고 있습니다.
○ 방송법 개정 이전에는 기본 정보 제공 동의만 받았는데 최근에는 추가 정보 제공 동의에 가입자 서명을 받도록 외주업체에 원청이 강요하고 있는 실정입니다.

(2) 티브로드 케이블방송 실태

○ 티브로드는 개인정보의 위탁 및 제공업체는 수탁업체와 계약에 따라 변경될 수 있다고 명시하고 있습니다. 티브로드는 이용자와의 계약을 맺을 때 정보를 제공한다고 명시된 업체 수는 채 10개가 되지 않지만 실제로는 훨씬 많음 업체들에게 개인정보를 제공하고 있는 것으로 확인되었습니다.



t-broad 개인정보의 수집 · 이용 · 활용 · 위탁 및 제공동의서

<개인정보의 수집 · 이용 · 활용 · 위탁동의>

당사의 개인정보취급방침은 관련법령을 준수하여 홈페이지(www.tbroad.com)를 통해 상세하게 공개하고 있으0
개인정보의 위탁 및 제공업체는 수탁업체와 계약에 따라 변경될 수 있습니다.

주요 위탁 업체명	주 요 업 무 내 역
금융결제원	금융거래, 결제승인 업무 등
쓰리에이프린팅(주)	물품배송, 청구서발송, 각종 안내문 발송 등
tsis 등	콜센터 업무, 청약 및 불만처리, 문의, 이메일 발송, 홈페이지 관리, 전산시스템개발 및 유지보수 등
(주)티브로드동대문방송서비스	설치, A/S, 민원, 불만처리 서비스, 유지보수 업무 등
한국신용정보(주) 등	실명인증, 요금추심, 연체사실확인, 외국인정보인증 등
(주)티브로드홀딩스 등	가입자관리 업무, 청약, 민원상담 등
(주)티브로드홀딩스, tsis,KCT 등	콜센터 업무, 민원상담, 당사 제공 상품 소개, 프로모션, 이벤트 안내
	이름, 전화번호, 핸드폰번호, 주소, 이메일, 사용상품 등(보유기간 6개월)

○ 고객정보를 제공하는 업체는 홈페이지를 통해 공개하고 있지만 수시로 관련 업체를 변경하고 있는 것으로 확인되었으며, **변경 사실을 개인 가입자들에게 전혀 공지하지 않습니다.**

티브로드 서비스를 이용해 주시기는 고객님께 항상 감사 드립니다.

(주)티브로드 서대문방송의 개인정보취급방침 개정으로 고객님께 안내 드리오니
이용에 참고하여 주시기 바랍니다.

- 아 래 -

▷ 개인정보취급방침 개정 및 시행일 : 2014년 3월 10일
▷ 개인정보취급방침 개정 목적
- 개인정보취급 수탁사의 변경

▷개인정보취급방침 개정 내용

업무내용	수탁사	
	변경 전	변경 후
신상품, 결합상품, 요금 할인제도 소개 등의 고객혜택 안내 (방문,텔레마케팅) 및 가입유치	㈜크리에이티브로드, ㈜티브로드동대문방송서비스 인포스윌드, 메타온, 그린컴넷, 나무정보통신, 이코노맥, 제이케이정보통신, ㈜한국케이블텔레콤, KDMC, 티비케이앤, ㈜케이애드플러스, ㈜한일정보통신, 티앤지㈜, 창대비즈, 서서울정보통신, 대성엔에스㈜, ㈜제이로드미디어, ㈜지앤 NIT 네트윅 정보통신, 노을정보통신, SM프라자, 한국정보통신, ㈜호우	㈜크리에이티브로드, ㈜티브로드동대문방송서비스 인포스윌드, 메타온, 그린컴넷, 나무정보통신, 이코노맥, 제이케이정보통신, ㈜한국케이블텔레콤, KDMC, 티비케이앤, ㈜케이애드플러스, ㈜한일정보통신, 티앤지㈜, 창대비즈, 서서울정보통신, 대성엔에스㈜, ㈜제이로드미디어, ㈜지앤 NIT 네트윅 정보통신, 노을정보통신, SM프라자, 큐닉스시스템 주식회사

티브로드 서비스를 이용해 주시기는 고객님께 항상 감사 드립니다.

(주)티브로드 서대문방송의 개인정보취급방침 개정으로 고객님께 안내 드리오니
이용에 참고하여 주시기 바랍니다.

- 아 래 -

▷ 개인정보취급방침 개정 및 시행일 : 2014년 2월 28일
▷ 개인정보취급방침 개정 목적
- 개인정보취급 수탁사의 변경

▷개인정보취급방침 개정 내용

업무내용	수탁사	
	변경 전	변경 후
고객상담/관리, 기타 계약이행을 위한 대리점 운영, 설치 및 가입자 유지보수(상품변경, A/S, 해지), 선로작업, 전송망 유지보수, 연체고객 종단 및 납부 안내	㈜크리에이티브로드, ㈜티브로드동대문방송서비스 인포스윌드, 메타온, 그린컴넷, 나무정보통신 이코노맥, 제이케이정보통신, ㈜한국케이블텔레콤, KDMC, 티비케이앤, ㈜케이애드플러스, ㈜한일정보통신, 티앤지㈜, 창대비즈, 서서울정보통신, 대성엔에스㈜, ㈜제이로드미디어, ㈜지앤 NIT 네트웍 정보통신, 노을정보통신, SM프라자, 한국정보통신	㈜크리에이티브로드, ㈜티브로드동대문방송서비스 인포스윌드, 메타온, 그린컴넷, 나무정보통신 이코노맥, 제이케이정보통신, ㈜한국케이블텔레콤, KDMC, 티비케이앤, ㈜케이애드플러스, ㈜한일정보통신, 티앤지㈜, 창대비즈, 서서울정보통신, 대성엔에스㈜, ㈜제이로드미디어, ㈜지앤 NIT 네트웍 정보통신, 노을정보통신, SM프라자, 한국정보통신, ㈜호우
신상품, 결합상품, 요금할인제도 소개 등의 고객혜택 안내 (방문,텔레마케팅) 및 가입유치	㈜크리에이티브로드, ㈜티브로드동대문방송서비스 지엔, 인포스윌드, 그린컴넷, 나무정보통신, 히트에코, 티비케이앤, ㈜케이애드플러스, ㈜티브로드 홀딩스, ㈜한국케이블텔레콤, tsis, ㈜한일정보통신, 티앤지㈜, 창대비즈, 서서울정보통신, ㈜제이로드미디어, 유디아이디, ㈜베리엠앤씨, 금영주식회사, ㈜엠투앱, 기부미 인천경기 제일지사, ㈜에스엠케이, ㈜지앤, NIT 네트웍 정보통신, 노을정보통신, SM프라자 홀레시티, 모아 인터렉티브, 한국정보통신, 경남통신	㈜크리에이티브로드, ㈜티브로드동대문방송서비스 지엔, 인포스윌드, 그린컴넷, 나무정보통신, 히트에코, 티비케이앤, ㈜케이애드플러스, ㈜티브로드 홀딩스, ㈜한국케이블텔레콤, tsis, ㈜한일정보통신, 티앤지㈜, 창대비즈, 서서울정보통신, ㈜제이로드미디어, 유디아이디, ㈜베리엠앤씨, 금영주식회사, ㈜엠투앱, 기부미 인천경기 제일지사, ㈜에스엠케이, ㈜지앤, NIT 네트웍 정보통신, 노을정보통신, SM프라자 홀레시티, 모아 인터렉티브, 한국정보통신, 경남통신, ㈜호우

(3) 유통점에 제공되는 고객정보 관리부실

○ 티브로드 원청은 영업 활동을 위해 협력업체 외에 방판·유통점들에게도 고객정보 데이터를 제공하고 있습니다. 문제는 수시로 지역을 변경하거나 이동이 잦은 **방판·유통 업체들에게 제공하고 있는 고객정보 데이터를 정기적으로 회수·폐기하고 있는지는 알 수 없다는 점입니다.**

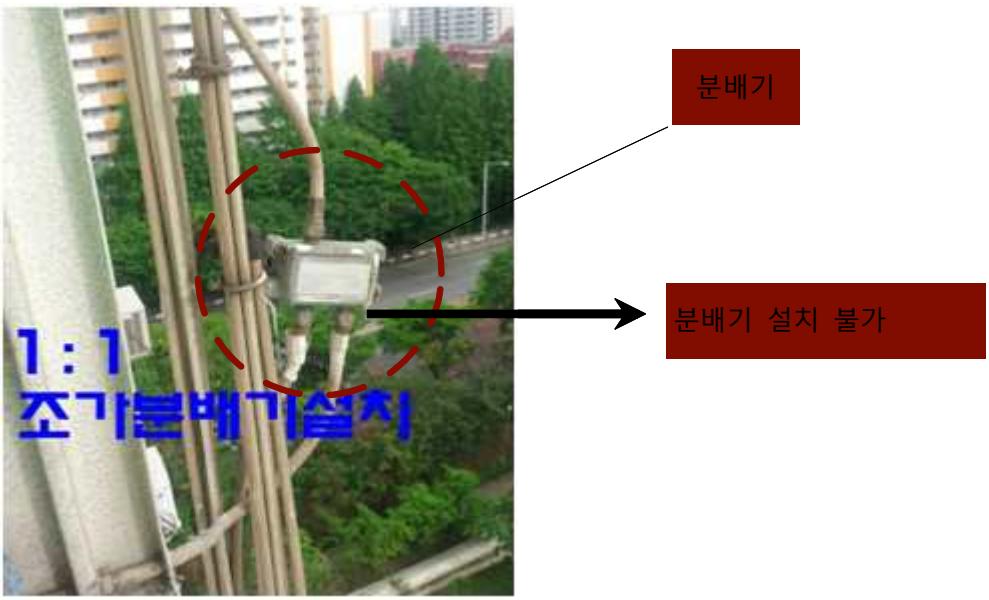
(4) 티브로드 온라인 영업업체가 자체적으로 수집한 고객정보 관리 부재

○ 온라인 영업업체들은 그 불법성 여부 외에 고객정보 관리 및 불법적 유통 문제도 안고 있습니다.

- 온라인 영업업체들은 가입 상담만 할 뿐 실제 가입자 방문 후 설치 업무는 티브로드 협력업체(기술센터 · 고객센터) 또는 유통점으로 등록된 곳에서 해야합니다.
- 그러므로 온라인 영업업체들은 자신들이 직접 고객정보를 관리하지 않고 MSO 콜센터로 접수하거나 협력업체(센터)나 유통점으로 접수를 해야 합니다. 사실상 가입자 접수 대행 업무를 하는 것으로 봐야 하는 것입니다.
- 문제는 이 과정에서 온라인 영업업체들이 고객정보(주소 및 주민등록번호, 개인연락처 등)를 확보한 후 이를 관리하면서 다른 영업에 사용하는 경우들이 많다는 점입니다.
- 고객들은 당연히 케이블방송 관련 업체인 줄 알고 개인정보를 제공하지만 실제로는 전혀 그렇지 않다는 점을 상담자에게 알려주지도 않은 채 개인 정보를 수집하고 있습니다.

바. (주)티브로드홀딩스 케이블방송의 무리한 유통운영의 결과 방송품질 불량 및 이로 인한 고객의 피해발생 우려

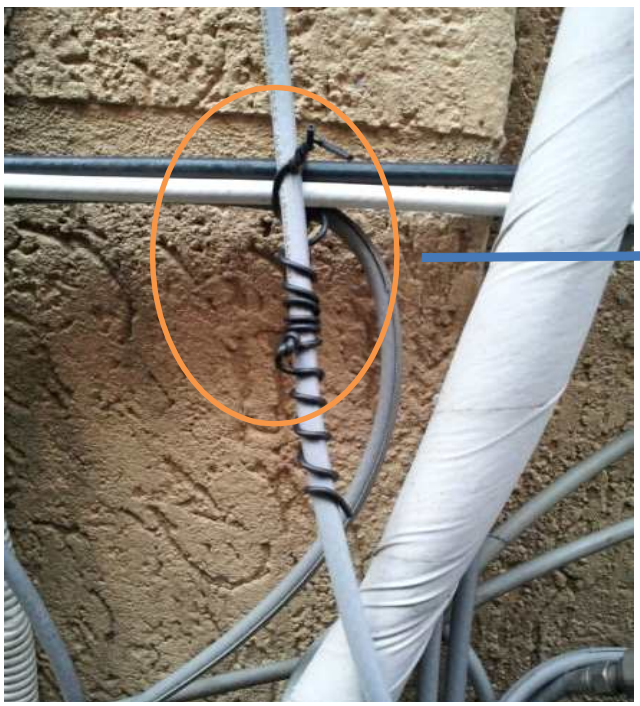
① 설치기준 미준수



②인식표(고객번호,고객명,설치위치 등 기재) 작성 취부

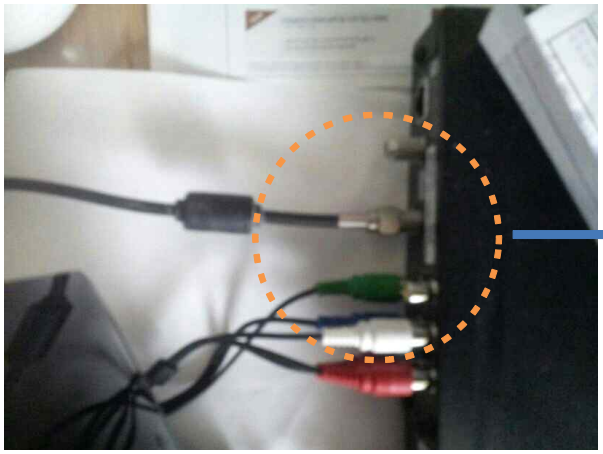
③ 바인더 고정 불량

＊ 바인더 : 고정하는 검정 철선

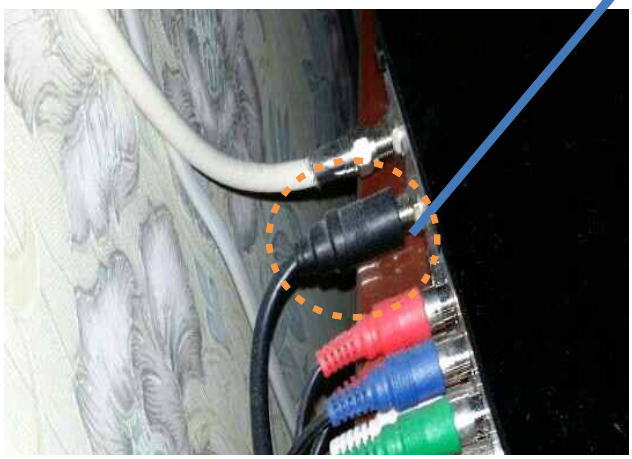


고정선(바인더) 취부 불량

④ 불량선 교체 안함



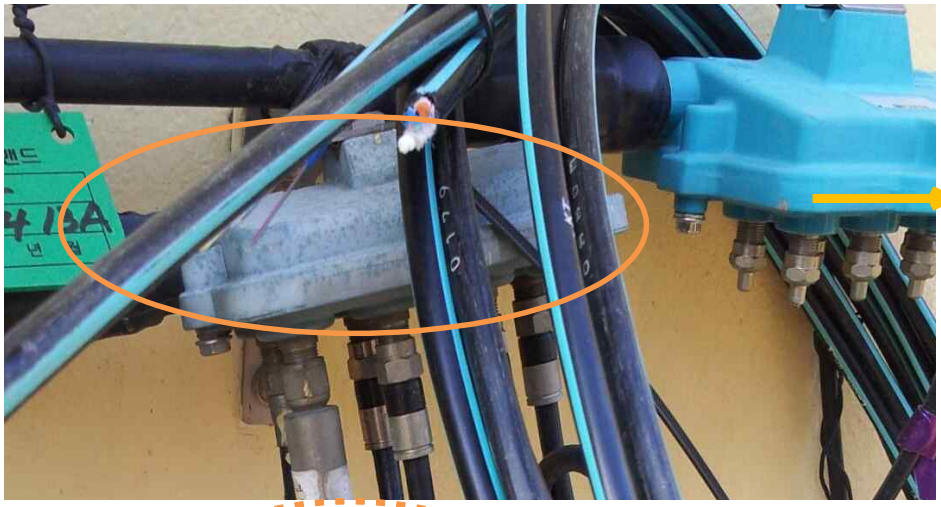
규격 연결선 사용 안함



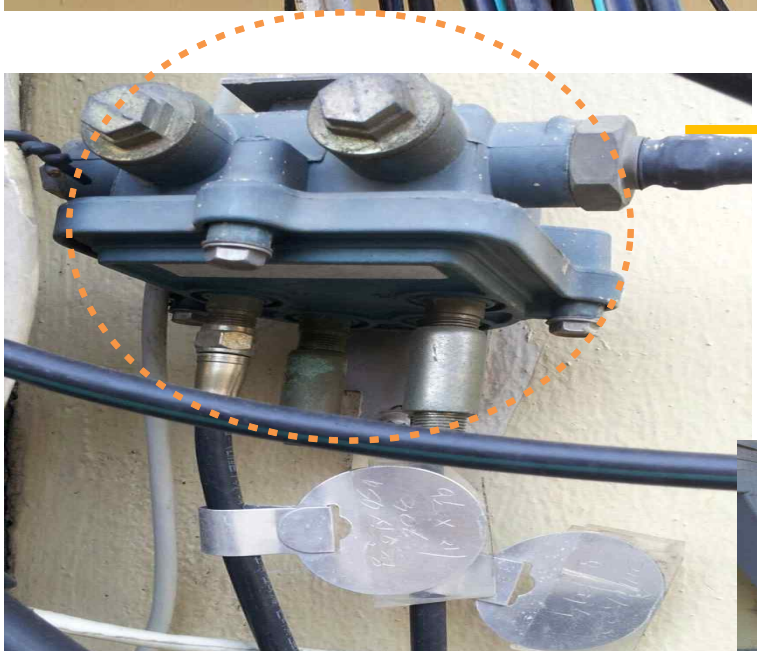
규격 연결선 사용 안함

⑤탭(여러 케이블 선을 연결할 수 있는 단자) 디지털 설치 불가

*용어설명 : 탭

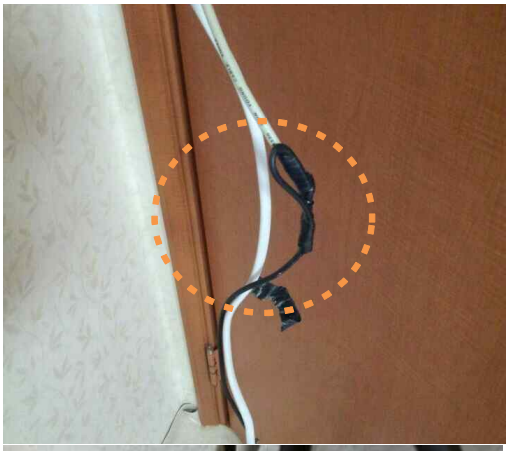


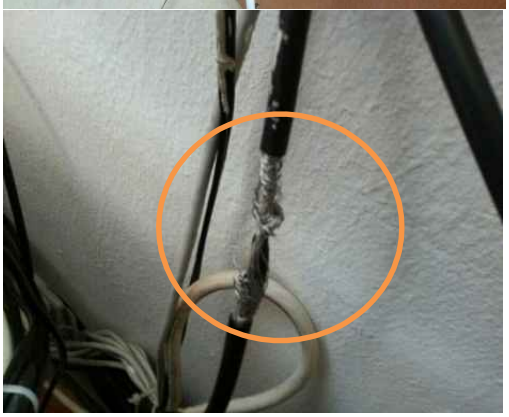
탭교체 없이 설치



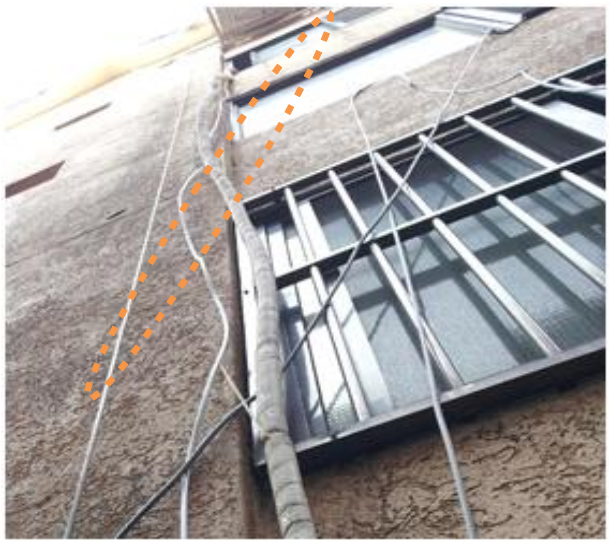
탭교체 없이 설치

⑥연결 불량

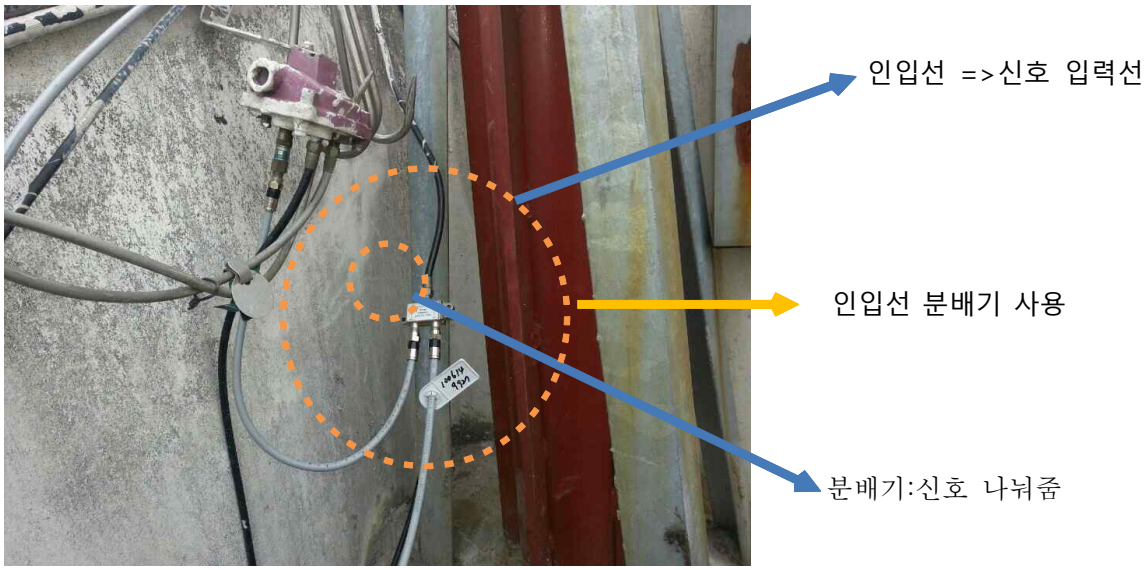




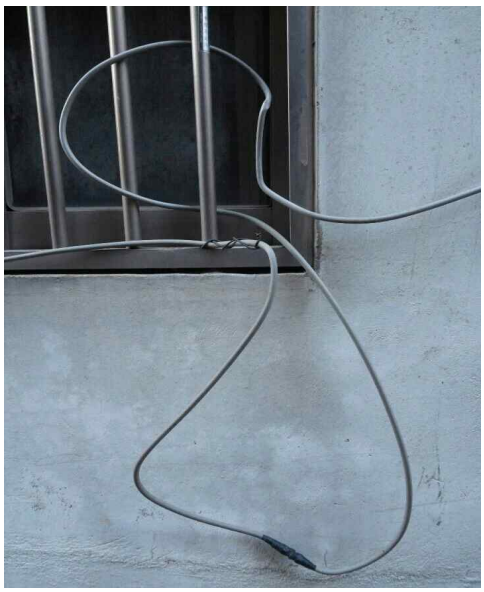
⑦ 민원 발생 원인 : 케이블선 설치시 다른 세대 창문 지나감



⑧입력선 분배 : 신호 불량 및 화질 불량 원인



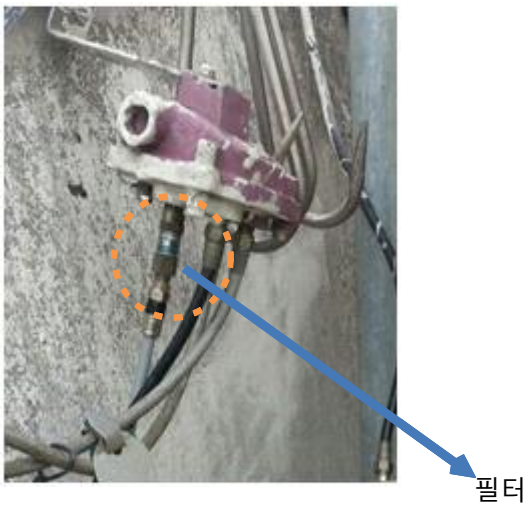
⑨ 케이블 선 고정 및 정리 불량



⑩ 필터 사용 안함

* 용어설명// 42필터 = 잡음 차단을 위해 사용하는 자재

※ 필터사진

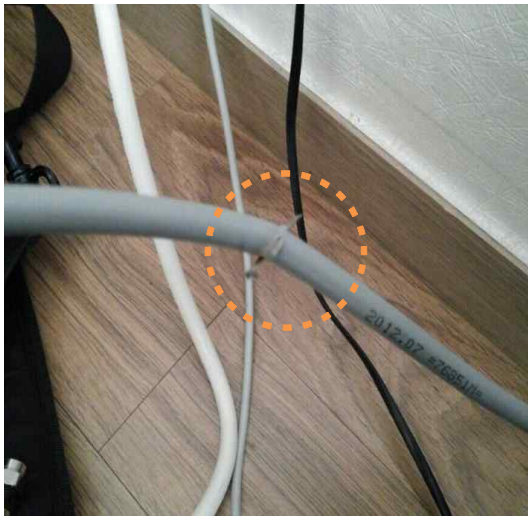


⑪컨넥터미교체

* 설치 기준에는 컨넥터를 교체하도록 하고 있음

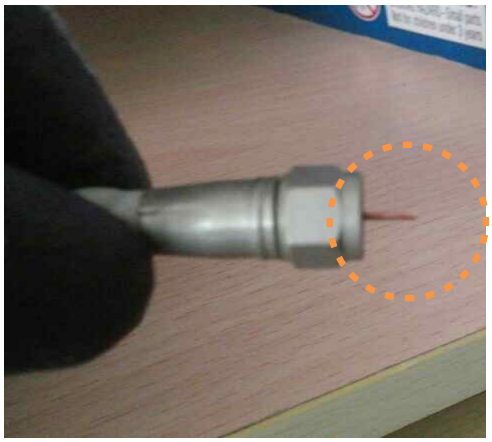
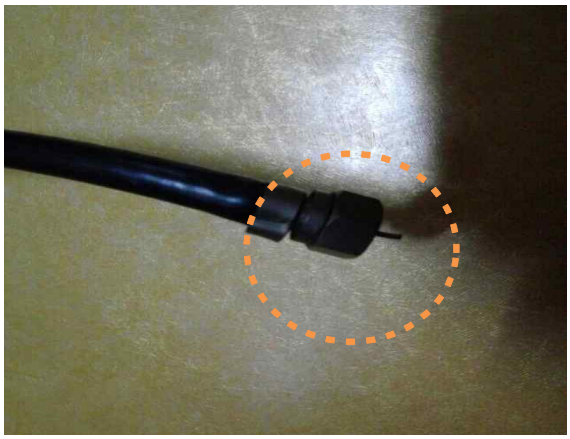
⑫ 케이블 고정 불량

* 케이블에 이물질 관통시에 신호 불량 발생



⑬ 케이블 속심 길이 불량

* 속심 길이가 길 경우 신호 불량 발생 원인

[관련 언론보도 자료]

협력업체들 “티브로드가 비용 전가 · 물품구매 강요”
협력업체 설치기사들 ‘갑의 횡포’ 비판, 티브로드 “일방 주장일뿐” 반박

26일 오후 티브로드의 본사가 있는 서울 광화문 흥국 생명빌딩 앞에서 케이블방송 노조인 희망연대노동조합 케이블방송 지부와 참여연대, 경제민주화네트워크, 민주노총이 연 ‘슈퍼갑질 근절 촉구 및 케이블업종 비정규직 문제 해결’ 촉구 기자회견 뒤 한 조합원이 깔아 놓은 손팻말 위에 누워 잠시 쉬고 있다. 이종근 기자

종합케이블방송사업자인 티브로드는 전국에 영업망을 갖추고 케이블티브이 서비스와 초고속인터넷 상품을 판다. 상품 판매와 설치, 애프터서비스는 모두 협력업체가 한다.

티브로드 케이블망 설치기사 1600여명의 작업 유니폼은 춘추복 · 하복 · 동복이 있다. 한 벌에 1만4500원 정도인 조끼부터 겨울에 입는 6만3000원짜리 동복을 구입해야 한다. 지난해까지는 티브로드와 협력업체가 절반씩 비용을 분담했다고 한다. 케이블방송사업자 협력사들의 노동자들이 속해 있는 희망연대노동조합은 “올해는 협력업체가 이 비용을 모두 내게 했다. 게다가 유니폼 제작은 티브로드 모그룹인 태광그룹 계열사에서 한다. 하청업체들이 내는 돈이 다시 태광으로 들어가는 셈”

이라고 주장한다.
하도급거래 공정화에 관한 법률은 하도급업체에 물품 등의 구매를 강제하는 것을 불법으로 규정하고 있다. 희망연대노조는 케이블망 설치에 쓰이는 동축케이블 등을 티브로드 쪽이 지정한 업체에서만 구입하게 한다고 했다.
희망연대노조와 참여연대, 경제민주화네트워크, 민주노총은 26일 티브로드 본사가 있는 서울 신문로2가 흥국생명빌딩 앞에서 티브로드와 씨앤앰 등 케이블방송사업자의 '갑질' 근절과 케이블업종 비정규직 문제 해결, 시청자 권리 확보 등을 촉구하는 기자회견을 열었다.
지난 2월 방송법 시행령이 가입자 수 규제를 완화하면서 케이블방송사업자 사이에 가입자 유치 전쟁이 불붙었다. 노조와 시민단체는 "가입자 유치에 열을 올리면서 조직 슬림화와 비용 줄이기 차원에서 상대적 약자인 하청업체에 각종 불공정 행태를 강요하고 있다"고 주장했다.
이에 대해 티브로드는 "유니폼 제작 비용을 떠넘긴다는 것은 사실과 다르다. 품질 제고와 비용 절감을 위해 케이블티브이협회 차원에서 공동구매하고 있으며, 비용의 50%를 우리가 지원하고 있다"고 했다. 특정 업체의 제품 구입을 강요했다는 주장도 사실무근이라고 반박했다.
희망연대노조는 케이블방송의 지역공공성과 가입자 권리 확보, 다단계 하도급 금지, 생활임금 지급, 고용 보장 등을 요구하며 지난 9일 파업에 들어갔다. 티브로드의 협력업체는 17일 직장폐쇄를 했다.

박기용 기자 xeno@hani.co.kr

‘하청 문제 모르겠다’ 티브로드… 파업 장기화 방치
직장폐쇄-백기투항 ‘각서’ 파행, 입장 바뀐 티브로드

2014년 06월 26일 (목) 20:40:16 박장준 기자 weshe@mediaus.co.kr

종합유선방송사업자(케이블SO) 티브로드의 간접고용노동자 문제에 대해 ‘원청’ 티브로드가 불개입 원칙을 고수하면서 사태가 악화되고 있다. 희망연대노조 티브로드지부(지부장 이시우)는 지난 12일 경고파업에 돌입했으나 17일 티브로드의 하도급업체 13곳은 직장폐쇄로 대응했다. 25일 협력사 사장들은 직장폐쇄를 철회하지 않겠다는 입장을 밝히며 노조에 백기투항 ‘각서’를 요구한 것으로 전해졌다. 원청 티브로드는 “협력사 문제라 관여할 부분은 없다”는 입장이다.

협력사들, 노동조합에 “파업 종결 각서 써라”

26일 희망연대노조에 따르면, 협력사협의회는 지난 25일 교섭 자리에서 노조의 수정안을 거부하며 “원청이 들어주지 않으면 (노조 안을) 받을 수 없다”며 노조 요구안의 수준을 낮출 것을 요청했다. 그러면서 협력사협의회는 ‘직장폐쇄’ 문제에 대해 “철회할 생각이 없다”며 “노조가 먼저 ‘파업 종결’ 각서를 쓰고 들어오라”고 요구한 것으로 전해졌다. 이시우 티브로드지부장은 “협력사는 원청 허락 없이는 원만하게 교섭할 생각이 전혀 없는 것으로 보인다”고 말했다.

▲ 임금 및 단체협약 협상이 최종 결렬된 티브로드 간접고용노동자들은 지난 10일 파업에 돌입했다. 그러나 15일 조합원이 많은 협력사 13곳의 사장들은 직장폐쇄를 결정, 17일 오전 9시부로 문을 닫았다. 25일 협력사들은 교섭을 요청했으나, 이 자리에서 협력사들은 파업 종료 각서를 쓸 것을 압박한 것으로 전해졌다. 노조는 원

청이 직접 나서 문제를 해결할 것을 촉구하고 있다. (사진=미디어스)

노조는 원청 티브로드가 문제를 해결할 수 있다고 주장하고 있다. 희망연대노조 이종탁 공동위원장은 26일 서울 광화문 티브로드 사무실이 입주한 흥국생명 건물 앞에서 열린 기자회견에서 "티브로드는 임금인상, 노사상생 등 모든 문제에서 노동자들의 요구를 받지 않겠다는 입장"이라며 "오히려 협력업체에 '실적이 없으면 업무계약을 파기하겠다'고 압박했고, 이게 직장폐쇄로 이어졌다"고 말했다. 노조는 동시다발적 직장폐쇄가 '노조 깨기' 목적이라고 비판하고 있다.

이번 사태는 티브로드가 지난해 파업 당시 원하청-노조-국회-시민사회의 '사회적 합의'를 파기하면서 시작됐다. 당시 티브로드는 원하청 상생지원금을 약속했으나 이를 '건당 수수료'에 포함하는 것으로 약속을 뒤집었다. 이종탁 위원장은 "실적을 올리지 않으면 상생을 하지 않겠다는 것과 진배없는 이야기"라며 "원청 티브로드가 상생을 포기하면서 협력업체는 노동자를 쥐어짰다"며 "심지어 목표를 달성 못하는 직원에게 차량지원금을 차감하는 일도 있었다"고 말했다.

지난해 '사회적 합의' 참여했으나 올해는 정반대

그러나 티브로드는 지난해 사회적 합의 당시 보인 태도와 정반대다. 티브로드는 직장폐쇄와 노조 파업에 대해 '협력사 문제'라고 선을 긋고 있다. 티브로드 홍보팀은 26일 <미디어스>와 통화에서 "직장폐쇄는 협력사협의회에서 결정한 문제라 우리가 언급할 것이 아니다"고 말했다. '파업'에 대한 입장도 마찬가지다. "우리와 협력사와 위수탁 계약 관계이고, 협력사 직원은 협력사와 근로계약을 맺은 관계이기 때문에 우리가 관여할 부분은 없다"는 게 공식 입장이다.

노조는 티브로드를 소유한 태광그룹이 총수 일가가 소유한 계열사에 일감을 몰아주면서도 협력사 문제에는 나 몰라라 하는 식의 태도를 보이고 있다고 비판했다. 아주경제에 따르면 태광 계열사 34곳 중 이호진 전 회장 등 총수 친인척 지분이 20% 이상인 비상장회사는 11곳인데 이 회사들의 내부거래 매출은 2012년 2727억 원에서 2013년 1870억 원으로 줄었으나 모든 계열사 영업이익에서 이 회사들의 영업이익이 차지하는 비중은 79%대를 유지하고 있다.

가장 많은 내부거래가 진행된 회사는 티시스로, 지난해 내부거래 매출은 798억 원이다. 이 회사는 100% 총수 일가 소유로 이호진 전 회장 지분만 51.01%다. 지난해 1438억5254만3431원의 영업이익(종속기업 포함)을 올린 티브로드만 하더라도 이호진 전 회장 일가 지분이 32%가 넘는다. 태광그룹과 티브로드가 마음만 먹으면 충분히 원하청, 노사 상생경영의 비용을 지불할 수 있다는 이야기다. 협력사들이 티

브로드 눈치만 보고 있는 이유도 이 때문이다.

▲ 26일 오후 서울 광화문 티브로드 사무실이 입주한 흥국생명 빌딩 앞. 참여연대 등은 티브로드 간접고용노동자 파업과 관련, 원청 티브로드가 나서 문제를 해결할 것을 촉구하는 기자회견을 열었다. (사진=미디어스)

원청 불개입 입장, 파업 장기화 가능성도

이번 티브로드 사태에서 무노조 경영 태광그룹의 문제가 드러났다는 비판이 나온다. 특히 최근 삼성이 협력사 노사교섭에 직접 나서고 있는 것과 비교해 티브로드에 대한 여론은 부정적으로 변할 가능성이 크다. 파업 장기화 가능성이 나오면서 노동, 시민운동단체들도 나서고 있다. 26일 참여연대, 경제민주화전국네트워크, 케이블방송·통신 공공성 강화와 노동인권 보장을 위한 공동대책위원회는 노조와 함께 티브로드의 교섭을 촉구하는 기자회견을 열었다.

이 단체들은 "지난해에는 교섭에 배석했으면서 올해는 절대 그럴 수 없다는 식으로 버티는 것은 원청에 걸맞는 사회적 자세라고 보기 어렵다"며 협력업체를 쥐어짜는 행태를 즉각 중단하고 하청 협력업체의 경영기반을 보장하고 상생하는 길에 나설 것을 촉구했다. 참여연대 안진걸 협동사무처장은 "시민들은 케이블TV를 설치하러 오는 노동자들이 티브로드 직원인줄 알겠지만 실은 간접고용 비정규직"이라며 "갑을이슈 중에서 가장 비참한 사례"라고 말했다.

케이블방송 티브로드 '슈퍼 갑질' 횡포
무분별 보조금, 가입자 개인정보 이용한 불법영업 등

아시아투데이 윤광원 기자(세종) = 케이블방송 업계 선두권인 태광그룹 계열 티브로드가 '슈퍼 갑질'로 하청업체들의 원성을 사고 있다.

26일 참여연대 등 시민단체들의 기자회견문에 따르면, 티브로드홀딩스는 하청 협력업체와의 계약기간을 1년으로 하면서 케이블방솔 가입자 유치 영업실적을 강요하고 상품별로 포인트를 책정, 수수료를 차별적으로 지급하고 있다.

또 티브로드가 지정한 업체와만 거래하거나 각종 물품을 공급받도록 협력업체들에게 강요하고 있다.

특히 기존 협력업체와 같은 계약 내용으로 같은 지역에 새로운 유통점을 3~4개씩 새로 내줌으로써 기존 협력업체의 생존 기반을 위협한다는 원성이 높다.

가입자를 늘리기위해 고객들을 속이는 일도 서슴치 않는다는 게 시민단체들의 주장이다.

디지털로 전환하지 않으면 텔레비젼을 시청할 수 없다며 아날로그 지역에 셋톱박스를 설치하는 가 하면 타사 유료방송을 시청하고 있는데 케이블 방송을 보도록 유도, 한 집에 두 개 이상의 셋톱박스가 있는 경우도 있다.

아울러 적은 요금으로 아주 많은 채널을 시청할 수 있는 것처럼 시청자들을 속이고 실제로는 기본 채널만 제공하는 경우도 있다.

이런 불법적인 사기성 영업은 주로 노년층이나 이주 노동자들이 주 대상이다.

이동통신회사에서나 볼 수 있는 타사 영업이나 불법적인 보조금 지원도 심심찮게 벌어지고 있는 것으로 알려졌다.

이런 상화에서 가입자 권리나 고객정보 관리는 엉망이라는 지적이다.

티브로드가 각 사업부를 통해 유통점에 제공하는 고객정보들이 개인용 컴퓨터나 휴대폰에 저장, 보관되는 경우도 많은 것으로 전해졌다.

참여연대는 “티브로드가 지난해 낸 2000억원에 가까운 이익은 상당 부분이 협력업체의 피와 땀”이라며 “자신의 수익을 위해 협력업체를 쥐어 짜고 유통점을 확대하는 행태를 즉각 중단하고, 하청 협력업체의 경영기반을 보장하고 상생하는 길에 나서야 한다”고 촉구했다.

gwyoun@asiatoday.co.kr