

태광그룹 티브로드 '슈퍼갑질 횡포 및 불법·불공정 행위 고발(공정위·방통위 신고)' 및 '노사상생·기업의 사회적 책임 실현 촉구' 공동 기자회견

■ 일시 및 장소: 2014년 7월 2일(수) 오전 11시 30분 / 국회 정론관

■ 주 최 : 새정치민주연합 을지로위원회/참여연대/경제민주화실현전국네트워크

(담당 : 희망연대노조 박재범 국장, 참여연대 안진걸 협동사무처장)

■ 주요내용

○ 현재 티브로드 케이블방송(MSO) '슈퍼갑질' 에 따른 불법·불공정 행위 공정위/방통위/미래부 고발 (7월2일 오전 중으로 공정위, 방통위·미래부에 인터넷으로 실제 신고 완료 예정)

○ 티브로드 케이블방송의 하도급 구조의 개선, 기업의 사회적 책임성 실현·강화 촉구

○ 원청의 개입으로 인한 비정규직 생존권 박탈 규탄 및 문제해결 촉구

※ 현재 티브로드 노동자들은 직장 폐쇄의 탄압과 고통 속에서, 7.1일(화) 저녁 6시부터 광화문 흥국생명 본사(티브로드) 앞에서 노숙농성에 돌입하는, 총력투쟁 결의대회를 열고, 실제 노숙·철야 농성에 돌입한 상황입니다.

■ 기자회견 순서

○ 인사말 - 새정치민주연합 을지로위원회 우원식 최고위원

○ 인사말 - 새정치민주연합 을지로위원회 소속 참여의원

○ 경제민주화실현전국네트워크 이해관 정책위원

○ 고발내용 발표 - 참여연대 안진걸 협동사무처장

○ 당사자 발언 - 티브로드 비정규직 이시우 지부장

○ 기자회견문 낭독

※ 별첨 : 티브로드 불법·불공정행위 비판 기자회견문/공정위, 방통위·미래부 신고서 내용

* 티브로드 횡포, 불법·불공정행위에 대한 공정위 신고, 방통위 신고는 오늘 진행됩니다. 신고서 내용 요약본은 기자회견문 뒤에 첨부하였습니다.

[기자회견문]

종합유선방송사업자인 케이블방송 티브로드는 '슈퍼갑' 횡포와 불법·불공정 행위를 즉각 중단하라!

티브로드의 종합유선방송사업자이다. 그런데 가입자 영업과 설치, 유지보수, 해지·철회 업무는 모두 협력업체들이 하고 있다. 전국에 50여개에 달하는 협력업체들이 기술센터·고객센터라는 이름을 가지고 고객 서비스 업무를 수행하고 있는 것이다. 티브로드는 원청으로 돈만 챙기고 있는 셈이다.

티브로드는 지금 우월한 지위를 남용하여 원청에 일방적으로 유리한 위수탁 계약을 체결하고 있다. 각종 손해와 비용은 을인 협력업체가 부담하고 혹시라도 원청에 손해가 생기면 이를 협력업체가 모두 변상하라는 내용이 버젓이 담겨 있다. 심지어 협력업체와 계약기간을 1년으로 제한하면서 매달, 매년 협력업체를 평가·심사하면서 자기 입맛대로 업체와의 계약을 해지할 수 있다.

뿐만 아니다. 티브로드는 2013년 아날로그 단가와 수수료를 일방적으로 삭감했고, 노무비인 상생지원금을 단가와 수수료에 포함시켰다. 겉으로는 단가가 오르는 것처럼 보이지만 실제로는 상생지원금을 삭감한 것이다. 그러면서 영업 수수료를 점수제로 변경했다. 아날로그 영업 점수를 낮추고 디지털 결합상품 영업 점수는 올리면서 일정 점수 이상이 되어야만 영업 지원비를 주고 있다. 결국 고객센터 협력업체들은 그 지원금을 받기 위해서 일정 점수를 받기 위해 죽을 힘을 다해야 한다. 아주 교묘한 방식으로 협력업체를 쥐어짜고 있는 것이다.

그렇게 해서 얻은 티브로드의 2013년 당기순이익은 1,700억 원이 넘는다. 올해로 이월된 이익잉여금은 2,000억 원이 넘는다. 그러면서 태광그룹은 이호진 총수 일가가 직접 지배하고 있는 계열사로 일감을 몰아주었고, 아들의 지분율을 높였다. 협력업체들을 쥐어짜면서 총수 일가들의 배만 불리는 전형적인 갑질이 자행하고 있는 것이다.

우리는 이런 티브로드의 슈퍼 갑질을 이대로 방치해서는 안 된다고 생각한다. 우리 사회 모두가 힘을 합치고 마음을 모아 을의 목소리를 듣고 민초들의 삶을 돌아보아야 한다.

가입자로 먹고 사는 티브로드가 불법영업, 고객기만 웬말이나

케이블방송은 가입자를 늘리는 방식으로 사업을 영위한다. 2012년까지 전국 가입자 수 1위였던 티브로드는 2013년부터 그 자리를 CJ헬로비전에 넘겨주었다. 그래서 자존심에 상처를 입었는지 협력업체에 영업을 압박하면서 아예 별도의 영업 유통점을 운영하기 시작했다. 멀쩡한 협력업체를 두고서 별도의 외주업체를 또 만든 것이다. 갑질을 하다하다 못해 협력업체에 대한 최소한의 배려조차도 내동댕이친 것이다.

고객 영업 협력업체와 외주 유통점을 내세우면서 탈법, 불법 영업을 활개를 치고 있다. 아날로그 가입자에게 디지털로 전환하지 않으면 TV를 볼 수 없다고 거짓말을 하는 방식은 이미 낡았다. 인터넷 가입자와 방송 가입자가 다른 경우도 허다하다. 어르신들만 사시거나 한국 물정 모르는 외국인들을 대상으로 이런 영업을 판을 치고 있다. 심지어 티브로드에 가입하려고 전화한 고객에게 다른 통신업체 유료방송을 소개해주고 자기 잇속을 챙기는 경우도 있다고 한다.

가입자들은 동네에 붙어 있는 전단지나 온라인 광고를 보고 가입 문의를 한다. 그런데 그들 업체 상당수는 티브로드와 정식 계약이 되어 있지 않거나 다른 업체 온라인 영업도 동시에 하는 경우도 태반이다. 고객들은 친절하게 가입에 필요한 고객정보를 제공하는데 그 정보는 온라인 영업업체에 고스란히 남는다. 외주 유통점들 역시 그런 행위를 서슴지 않고 있다. 영업 강요는 불법 영업을 낳고 불법 영업은 고객정보 유출을 낳는 연쇄고리가 만들어지고 있는 것이다.

케이블방송업계에는 이런 말이 떠돈다. ‘내일 가입하는 것이 무조건 더 싸다.’, ‘진상 깃을 하면 요금은 원하는 대로 깎을 수 있다.’ 이를 다른 식으로 해석하면 정상적인 가입자, 업체의 말을 믿는 가입자는 호갱이라는 말이다. 우리는 이런 상황을 바꾸고자 한다. 고객의 정보를 보호받으면서 정상적으로 가입하는 고객이 제대로 권리를 보장받는 그런 영업질서를 만들고자 한다.

시민사회와 새정치민주연합 을지로위원회, 티브로드 노동자들과 함께 티브로드의 횡포와 불법·불공정 행위를 반드시 바로 잡을 것이다.

태광그룹과 티브로드는 2012년에도 부당내부거래와 불법영업으로 공정거래위원회와 방송통신위원회로부터 시정명령을 받은 바 있다. 그런데도 티브로드는 여전히 불공정거래 행위와 불법영업을 태연히 자행하고 있다. 우리는 이러한 작태를 묵과할 수 없다. 우리는 방송통신위원회와 미래창과학부, 공정거래위원회 등 유관단체에 불공정 거래 행위를 고발하고 불법영업 사례를 신고할 것이다. 이 일을 시작으로 슈퍼갑질과 불법영업을 근절하기 위한 시민운동도 전개할 것이다. 케이블방송업자인 티브로드는 일시적으로 문제를 회피하려 하지 말고 이번 기회에 배임과 횡령으로 얼룩진 기업과 총수 이미지를 일신하는 자성의 기회로 삼고 원청의 사회적 책임을 다하기 바란다.

2014. 7. 2

참여연대

경제민주화네트워크

새정치민주연합 을지로위원회

※ 첨부 : 공정위 신고 내용/방통위-미래부 신고 내용

[공정위 신고 내용]

1. 신고인

안진걸(참여연대 협동사무처장)

주 소 : 서울시 종로구 통인동 132번지 참여연대 건물 4층 참여연대 민생희망본부

2. 피신고인

티브로드홀딩스

티브로드 한빛방송

티브로드 도봉강북방송

티브로드 노원방송

3. 신고 내용

피고발인은 영업설치 및 유지보수를 담당하는 지역별 협력업체에 대하여 원청이라는 지위를 이용하여 각종 불공정거래를 진행하고 있으며, 이로 인하여 협력업체들은 매우 심각한 경영상의 곤란에 직면해

있습니다. 이에 고발장을 제출하오니 성실한 조사와 더불어 관련 법률에 따라 엄정하게 처리하여 주시기 바랍니다.

1. '부당한 하도급대금의 결정' 금지(하도급거래 공정화에 관한 법률 제4조) 위반
2. 물품 등의 구매 강제 금지(하도급거래 공정화에 관한 법률 제5조) 위반
3. 검사의 기준·방법 및 시기(하도급거래 공정화에 관한 법률 제9조) 위반
4. 불공정거래행위의 금지(독점규제 및 공정거래에 관한 법률 제23조) 위반
5. 불공정거래행위의 금지(가맹사업거래의 공정화에 관한 법률 제12조) 위반

4. 증거물

별도로 첨부합니다.

1. 영업 수수료를 일방적으로 조정하여 협력업체 매출 감소 유발

○ 티브로드는 2013년 디지털 전환을 시도하면서 영업 수수료를 대폭 조정하였다.

- 디지털 영업 수수료는 올리면서 아날로그 영업 수수료는 대폭 삭감하였다.
- 인터넷 결합 상품 영업 수수료는 동결하였다.

○ 아날로그 영업 수수료 대폭 삭감으로 인해 협력업체들의 경우 아날로그 영업은 하면 할수록 손해가 되는 양상이 되었다.

- 아날로그 고급형 수수료를 폐지하고 기본형 수수료도 축소했다.

○ 아날로그 상품 영업 수수료 삭감은 아날로그 영업을 사실상 중단하도록 강제하는 것이며, 이는 가입자들의 선택권을 사실상 차단하는 것으로 해석할 수 있다.

2013년 영업비 수수료 조정 내역

○ 인터넷 결합 상품 영업 수수료는 동결했다.

- 이 때문에 인터넷 결합 상품이 증가하는 추세에서 결합 상품은 영업을 해도 수익을 올리지 못하는 양상이 벌어졌다.

2. 가입 해지 시 그에 대한 부담을 협력업체들에게 전가함

- 티브로드는 가입자가 해지를 하면 협력업체로부터 해당 수수료를 모두 환수하고 있음.
- 아날로그는 4개월, 디지털은 6개월 내 해지만 협력업체는 지급받았던 수수료를 모두 반환해야 함.
- 이에 따라 협력업체에서는 고객 해지 사실을 숨기거나 해지된 고객의 요금을 부담하면서 수수료를 반환하는 상황이 벌어지지 않도록 안간힘을 쓰고 있음.

3. 고정적으로 지원하기로 한 상생지원금을 단가로 변경하여 협력업체 지원을 축소·폐기

- 티브로드가 협력업체에 지원하는 상생지원금이 있었음.
- 2013년 협력업체 노사가 원청의 참여 수에서 협의된 내용
- 원청과 협력업체 노사 3자는 상생지원금을 고정적으로 지급하기로 확인
- 티브로드는 이러한 약속을 파기하고 상생지원금을 협력업체 단가에 포함하여 지급하기로 일방적으로 결정
- 외형적으로 단가 인상처럼 보이지만 상생지원금을 포함한 것이므로 협력업체 입장에서는 고정적으로 지원받는 금액이 사라지고 AS 등 협력업체의 기본 업무를 더 해야만 하는 상황에 직면
- 일종의 노무비 지원이라고 볼 수 있는 항목을 업무에 따른 단가에 포함함으로써 결과적으로 협력업체 경영과 노사관계를 심각하게 위협하는 결과 초래

4. 영업 수수료를 단가 지급 방식에서 포인트 제도로 전환하여 협력업체 경쟁 강요

- 2014년 2월 티브로드는 영업 수수료 산정 방식을 건 당에서 점수제로 변경함.
- 아날로그 영업 점수와 디지털 영업 점수를 차등함으로써 고객에 대한 영업 성과를 차별함.
- 디지털 영업 환경이 나쁜 지역의 고객 협력사들은 이로 인해 원청으로부터 받는 영업 수수료가 하락하는 결과로 이어짐.

- 영업 점수가 일정 수준을 넘어야 지원금을 추가하도록 함으로써 협력업체 경쟁을 부추기로 있음.
- 고객 협력사는 이 점수를 넘지 못하면 업체를 운영할 수 없는 한계에 직면.
- 고객 협력사들은 원청 정책 변화와 더불어 유통점 난립으로 인해 불공정 경쟁에 일상적으로 노출됨.

5. 원청이 지정한 업체 자재 구입 강요

- 설치와 유지보수에 사용되는 부자재 구입에 지정업체 자재 구매를 강요하고 있다.
- 티브로드는 지정업체 자재를 구매하지 않을 경우 '지정자재 미사용'이라는 이유로 페널티를 부과하고 있다.
- 이에 따라 협력업체는 고가의 자재 비용을 부담해야만 함.

- A 고객협력사에 따르면 동축케이블은 에이치앤홀딩스와 커넥터는 엔씨솔루션이 지정업체라는 사실을 확인함.
- 지정업체는 티브로드 원청 임원 출신들이 운영하는 회사였음.
- 에이치앤홀딩스 대표이사인 허영호 씨는 abc방송(안양방송) 대표이사 출신이며 태광 티브로드 진원진 고문 라인으로 알려짐

6. 기존 협력업체의 권한 일방적 축소와 경영 보장 폐기

- 티브로드 협력업체들은 영업·설치·유지보수·철거를 담당하는데 지역별로 독점권을 가지고 운영되었음.
- 서울도봉노원기술센터는 도봉노원지역을, 시흥광명기술센터는 시흥시와 광명시 지역에서 티브로드와 1:1 위수탁 계약을 맺고 경영 활동을 진행함.
- 티브로드는 협력사들의 이러한 독점적 권한을 일방적으로 변경함.
- 동일한 지역에서 동일한 업무를 담당하는 다수 업체를 운영함으로써 협력업체들의 경영기반을 심각하게 위협함.
- 이로 인해 지역 협력업체들은 설치 물량이 줄어들어 매출액이 감소하는 상황에 직면
- 협력업체와의 위수탁 계약에도 불구하고 별도의 영업·설치 외주업체를 운영하고 있다는 것 자체가 심각한 위수탁 계약 위반으로 보아야 함.
- 각 사업부별로 운영하는 유통점과 외주 영업팀을 거느리고 있음.
- 한 유통점이 여러 지역에서 영업·설치 활동을 하는 경우도 있음.

<티브로드 유통점 현황>

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

동서울사업부		
도봉강북방송	광진성동방송	노원방송
(주)한일정보통신	윤정보통신	대성엔에스
대성엔에스	이룸정보통신	윤정보통신
리얼 센터	지앤	이룸정보통신
스카이 센터	창대_비즈	지앤
아이유 센터	한일정보통신	창대_비즈
HN_센터	히트에코(직영)	한일정보통신
윤정보통신	NIT네트웍 정보통신	히트에코(직영)
이룸정보통신	대성엔에스	
지앤		
창대_비즈		
한일정보통신		
히트에코(직영)		
biz-인포스윈드		

경인사업부		
새롬방송	남동방송	서해방송
노을정보통신	금영_센터	노을정보통신
대성엔에스	유플_센터	대성엔에스
대성HK	노을정보통신	대성HK
신호통신	대성엔에스	신호통신
유민네트웍스	대성HK	유민네트웍스
지아이네트웍	신호통신	지아이네트웍
지앤	유민네트웍스	지앤
한국정보통신	지아이네트웍	한국정보통신
NIT네트웍 정보통신	지앤	NIT네트웍 정보통신
이원 센터	한국정보통신	
현성 센터	NIT네트웍 보통신	
폰마트 센터		

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

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

7. 일방적인 계약 변경 가능 조항을 추가하여 협력업체를 일방적으로 옥죄는 구조 심화

○ 별도의 외주업체를 운영하면서 위수탁 관계에 있는 협력업체들의 물량을 이관하려는 시도를 노골적으로 진행하고 있음.

- 아래의 문서에서 보는 바와 같이 기술협력사가 작업(설치, 철거, AS)을 제대로 처리하지 못하는 경우 타업체 이관을 추진하겠다고 밝히고 있으며, 실제로 그렇게 하고 있음.

○ 협력사들이 작업을 제대로 처리하지 못한다는 점을 근거로 들어 외주업체에 물량을 이관 가능하도록 계약서 업무 범위까지 수정하였음.

- 협력사들이 정상적으로 업무를 처리하도록 지원을 늘리는 것이 아니라 물량을 빼앗아 외주화하겠다는 뜻으로 해석할 수밖에 없음

- 이는 위수탁 계약상 우월적 지위를 이용하여 협력사 업무를 언제라도 타 업체에 이관할 수 있도록 만들었다는 점에서 불공정거래라고 볼 수밖에 없음.

티브로드 위수탁 계약서 제 6조(업무수행 지역 및 작업 물동량 조절)

8. 원청에 의한 일방적 계약해지를 명시하고 협력업체를 옥죄고 있음

○ 티브로드는 협력사들이 안정적·지속적으로 일할 수 있는 기반을 제공하는 것이 아니라 원청 마음대로 협력업체를 변경하고 계약을 해지할 수 있도록 위수탁 계약서에 명시하고 있음.

- 뿐만 아니라 위수탁 계약기간을 기본 1년으로 하여 해마다 업체 계약을 해지하고 변경하는 지위 남용 행위를 남발하고 있음.

- 업무 수행 실적이나 업무 수행 능력 평가는 모두 원청에 의해 일방적으로 진행됨.
- 티브로드는 매월 협력업체 업무 수행 실적을 파악하여 이를 바탕으로 협력업체 등급을 매기고 있음

9. 업무 수행 과정에서 발생하는 일체의 부담을 협력업체에 전가하여 협력업체 경영을 위협함.(우월적 지위를 이용한 불공정 위수탁 계약 강요)

- 협력사가 고객 또는 제 3자에게 손해를 입히는 경우 모든 손해에 대하여 전적으로 배상책임을 지게 함.
 - 이와 관련하여 발생한 손해에 대해서는 용역비에서 차감하여 지급할 수 있도록 위수탁 계약서를 작성
- 산업안전보건 상의 책임과 민·형사상의 책임 또한 일체 협력사들이 부담하도록 함.
 - 근로기준법과 산업안전보건법상 원청이 책임을 져야 할 내용까지도 협력업체들에게 전가하는 위수탁 계약을 작성
- 원청이 지급해야 할 수수료에서 협력사 채권을 상계할 수 있도록 위수탁 계약서를 작성함.
 - 심지어 수수료 송금 관련 비용마저도 협력사들이 부담하도록 명시.
 - 원청은 협력업체에서 발생하는 문제에 대해서 단 한 푼도 쓸 수 없다는 반 사회적 태도를 보임.
- 원청의 우월적 지위를 이용하여 자신의 책임을 일방적으로 협력업체에 전가하는 위수탁 계약서를 작성하고 있음.
 - 일방적으로 원청에게만 유리한 계약서를 작성하고 있음.
 - 이를 시정하지 않는다면 고객에게 끼치는 손해나 근로자들의 산업안전보건에 대한 조치들은 전혀 할 수 없음.
- 위계에 의한 강압적 계약 내용은 즉각 시정해야 함.

[방통위-미래부 신고 내용]

<신고인>

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

<피신고인>

1. 주식회사 티브로드홀딩스,
2. 티브로드 한빛방송,

3. 티브로드 도봉강북방송,

4. 티브로드 노원방송

※ 신고 내용 및 처분 요청 사항 요약

- 주식회사 티브로드홀딩스 등 티브로드 케이블방송이 방송통신사업법 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 개인 정보보호법 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 규제 완화와 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 이윤극대화를 위해 영업의 외주화와 다단계 하도급 구조를 확대함으로써 이 과정에서 불법적이고

부당한 영업행위로 시청자들의 권리가 침해되고 있는 실정입니다.

(주)티브로드홀딩스 원청은 사업부에서 운영하는 비정상적인 유통점들을 대폭 증가시켜 왔습니다. 온라인 영업조직도 다양화하고 있습니다. 전단지 또는 홈페이지를 운영하면서 인바운드를 주로 담당하는 업체들과 아웃바운드로 고객유치 활동을 하는 경우로 크게 구분할 수 있는데 이 과정에서 불법적인 영업행위 사례가 발생하고 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
(주)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
다운정보통신	다운정보통신	노을정보통신	구이유선	(주)케이어드플러스
다인	대성엔에스	대성엔에스	대성엔에스	다올아이앤씨
대성엔에스	명인정보	두리정보	두리정보	대성엔에스
드림플러스	신호통신	에스네트웍	무주	거찬_센터
미준정보통신	썬앤문	유진텔레콤	봉동케이블라인	성진_센터
상정	에버그린시스템	제이앤파트너스	사선	이레_센터
신호통신	에이스통신	지아이네트웍	신호정보통신	신호정보통신
아이앤아이	엔티피아	지앤	온케이블삼레유선	아이앤아이
에이스통신	엠비비	창대_비즈	은영정보통신	온라인_뽀뿌(모바일)
지앤	엠케이넷	프리텍	지앤	외부_금융
한일정보통신	인터비즈	biz-디지털정보통신		외부_성경
biz-티비케이앤	제이비즈	SMT		외부_썬앤케이
	지앤			외부_엠투랩
	탐정보통신			외부_이앤씨
	biz-티비케이앤			외부_제일지사
	DK정보통신			외부_통신생협
	한빛_구월_센터			유민네트웍스
	한빛_에스씨_센터			체이로드

경인사업부	경인사업부	경인사업부
새롬방송	남동방송	서해방송
노을정보통신	남동_금융_센터	노을정보통신
대성엔에스	남동_유플_센터	대성엔에스
대성HK	노을정보통신	대성HK
신호통신	대성엔에스	신호통신
유민네트웍스	대성HK	유민네트웍스
지아이네트웍	신호통신	지아이네트웍
지앤	유민네트웍스	지앤
한국정보통신	지아이네트웍	한국정보통신
NIT네트웍	지앤	NIT네트웍
정보통신		정보통신
새롬_이원_센터	한국정보통신	
새롬_현성_센터	NIT네트웍	
새롬_폰마트_센터	정보통신	

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

다. (주)티브로드홀딩스 케이블방송의 온라인 영업실태와 불법성

○ 현재 케이블방송업체와의 온라인 영업업체간의 합법적인 계약 여부는 불명확합니다. 케이블 방송업체는 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) 다운정보(<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, 씨앤엠 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-internet.com)

- 경기 과천/의왕/군포/안양 지역 외 전국 영업 실시 중

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

- 안양방송 영업을 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 적절한 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 이용하는 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, 씨엔엠은 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 기

존 가입 방송을 해지할 경우 발생하는 위약금을 지불하는 사례도 나타나고 있습니다. 특히 유료방송 업체인 케이블방송과 통신업체들 모두 나타나고 있는 상황입니다.

(2) 케이블방송 유통업체들이 타사 영업진행

○ 티브로드와 씨앤엠 케이블방송의 유통점·방관점들이 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 방관·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 큼니다. 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 부풀리기를 하고 있다는 점입니다. 주로 단체가입자 수 부풀리기, 공청가입자수 부풀리기, 해지요청한 가입자를 제대로 처리하지 않은 채 가입자수로 산정하는 문제 등 투명하지 않은 가입자 관리의 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 많은 업체들에게 개인정보를 제공하고 있는 것으로 확인되었습니다.
- 고객정보를 제공하는 업체는 홈페이지를 통해 공개하고 있지만 수시로 관련 업체를 변경하고 있는 것으로 확인되었으며, 변경 사실을 개인 가입자들에게 전혀 공지하지 않습니다.

(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, 개인 연락처 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
- ④ 불량선 교체 안함
- ⑤탭(여러 케이블 선을 연결할 수 있는 단자) 디지털 설치 불가
 - *용어설명 : 탭
- 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
- 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