

[보도협조요청(총16p)]

청년유니온·참여연대·민변 민생경제위원회, 토익 시험 관련 각종 불공정 행위와 횡포에 대해 공정위 1차 신고에 이어 토익관련 영어단기학원의 허위·과장 광고 등에 대한 2차 공정위 신고 및 관련 영어학원들의 각종 횡포에 대한 공정위의 전반적인 조사 촉구 공동 기자회견

- 토익관련 일부 영어단기학원·인터넷 강좌의 허위·과장광고와 수강후기 조작 등 심각한 문제... 공정위에 10.29일 오전 2차 신고서 제출, 또 영어나 토익학원들의 각종 횡포에 대한 공정위의 전반적인 조사 필요성 제기

※ 기자회견 일시 및 장소 : 10.29(화) 2시, 종로2가 영어학원가(파고디아학원 옆)
(서울특별시 종로구 종로2가 탑골공원 건너편 / 대학생청년 당사자 등 20여명 참여 예정)

1. 안녕하세요. 귀 언론사의 좋은 발전을 빕니다.
2. 청년유니온(위원장 : 한지혜), 참여연대 민생희망본부(본부장 : 이현욱 변호사), 민변 민생경제위원회(위원장 : 강신하 변호사)는 토익 시험 관련해서 각종 불공정행위와 횡포, 부당한 규정이 많다는 데 공감하여 10.23(수) YBM 한국토익위원회를 공정위에 제소한데 이어, 일부 토익 관련 영어단기학원·인터넷 강좌에 있어서의 허위·과장 광고 등의 행위에 대해서도 공정위에 2차 신고를 진행합니다.(신고서 및 최근 유사사건 관련 심결서 별첨)
3. 청년유니온, 참여연대, 민변 민생경제위는 토익 관련 영어 학원들의 불공정행위와 허위과장 광고를 공정위가 적극적으로 조사함과 동시에 영어 학원, 토익 학원들의 불공정행위나 횡포 전반에 대해서 직권 조사도 병행할 것을 촉구합니다.(별첨 2013.8.20일자 한겨레신문 기사 참조) 또 민변 민생경제위와 참여연대 민생희망본부는 향후 청년유니온과 함께 YBM 한국토익위원회를 상대로 집단 소송도 제기할 계획이고, YBM측에 사회적 대화와 선제적 해결도 요청하고 있습니다. 또 계속 해서 토익 학원, 영어 학원들의 불공정행위나

횡포에 대해 감시하고 대응해나가도록 할 계획입니다.

4. 2차 공정위 신고서는 다음 장에 별첨하였습니다. 한국의 많은 대학생, 청년, 취업 준비생, 실업자, 직장인들을 괴롭혀 온 토익 시험 문제와, 토익 시험 관련 영어 학원들의 문제점에 대한 기자회견에 많은 관심과 취재 부탁드립니다. 끝.

※ 별첨 1 : 영어학원의 횡포에 대한 최근 언론기사
[한겨레 기사] 토익 960점인데, 영어학원 레벨은 초급!
등록 : 2013.08.19 20:35 수정 : 2013.08.19 21:37

사실 학원 테스트 점수 낮춰, 기초부터 오래 듣도록 유도,
부교재·스터디 알선비도 따로, 스펙 열풍에 학원 횡포 커져

토익 960점인 직장인 박아무개(30)씨는 최근 영어회화 실력을 키우려고 서울 신촌의 영어학원을 찾았다 충격을 받았다. 회화 수업 등록을 위해 레벨 테스트를 받았는데 점수가 초·중급으로 나왔기 때문이다. 토익 점수로 환산하면 500점도 안 됐다. 8개 등급으로 나뉜 토익 스피킹 부문에서는 4~5등급에 해당했다. 상위 2~3등급을 받은 적이 있는 박씨는 이해할 수 없었다. 레벨 테스트 강사는 10분이 채 안 되는 시간 동안 취미나 음악 등 고급 어휘가 필요없는 주제로 박씨와 대화를 나눴을 뿐이었다.

박씨는 공인 영어 성적을 제시하며 “더 높은 수준의 강의를 듣고 싶다”고 따졌다. 하지만 학원 쪽에서는 “테스트 결과대로 반 배정이 된다. 레벨을 올리려면 정해진 기간 동안 수업을 들어야 한다”고 답했다. 박씨가 공인 영어 성적 수준에 맞는 강의를 들으려면 꼬박 두세달을 학원에 다녀야 했다. 한달 수강료는 14만5000원이었다. 박씨는 몇 차례 강의를 들었지만 결국 수강료 일부를 돌려받고 학원을 떠났다. 그는 “기초적인 이야기를 10분 정도 나눈 뒤 낮은 레벨을 주고, 기초 문법 강의도 함께 들으라고 권하는 것은 돈벌이라고 볼 수밖에 없다”고 분통을 터뜨렸다.

레벨 테스트가 주로 인터뷰 형식으로 이뤄져 강사에 따라 결과에 차이가 큰 점을 학원도 인정했다. 영어학원 쪽은 “문제점이 몇 차례 제기돼 앞으로는 원할 경우 테스트 기회를 한번 더 주고, 강사들에 대한 교육도 진행할 예정”이라고 19일 <한겨레>에 밝혔다. 과거 레벨 테스트에 문제가 있었음을 사실상 인정한 셈이다.

지난달 서울 강남의 영어학원에 등록한 대학생 김재연(20·여)씨도 비슷한 경험을 했다. 학원 쪽은 상담 때 수준이 가장 낮은 ‘입문’ 강좌를 추천했지만 김씨는 그에 따르지 않았다. 김씨는 “평소 알던 이 학원 교료가 ‘높은 레벨 반에 좋은 강사가 많다. (입문부터 들으면) 돈과 시간 낭비’라고 귀띔해주지 않았다면 긴 시간 학원에 다녔을 것”이라고 말했다.

사실 영어학원에서 레벨 테스트 평가 결과를 부당하게 낮추거나 상담 단계에서 초급 강의를 강권해 등록기간을 연장하는 등 도 넘은 돈벌이 행태가 끊이지 않고 있다. 수강 신청 때 알리지 않던 부교재를 사게 하거나 학생들에게 스터디 모임을 만들어준다며 3만~4만원의 비용을 받는 경우도 있다. <한겨레>가 접촉했던 복수의 수강생들은 이런 문제가 사실 영어학원에 널리 퍼져 있다고 증언했다. 강사 동의 없이 수업을 바꿀 수 없는 학원, 수강료 전액 환불 규정이 까다로운 학원 등이 악덕 학원으로 꼽혔다.

피해 구제는 제대로 이뤄지지 않고 있다. 소비자단체나 공정거래위원회에 신고하면 학원 관할 교육청이 조사에 나서기는 하지만, 신고 기관 및 구체 절차가 잘 알려지지 않은데다 피해액이 수십만원 수준이라 굳이 법적 대응에 나서지 않는 경우가 많기 때문이다.

이처럼 영어학원이 ‘갑’으로 군림하는 것은 과도한 ‘영어 스펙쌓기’ 열풍에 기인한다. 전국경제인연합회(전경련)가 지난 4월 대학생 815명을 대상으로 조사한 결과 69.2%(중복응답)가 “영어 스펙을 만들고 있다”고 밝혔다. 10명 중 7명(70.5%)은 목표 토익 점수가 각종 국가고시의 자격 기준인 700점보다 훨씬 높은 ‘800점 이상’이라고 답했다.

이병민 서울대 영어교육과 교수는 “기업들이 획일적으로 영어가 불필요한 부서까지 영어 능력을 채용 및 직위평가 기준으로 삼는 풍토를 바꿀 필요가 있다”고 말했다. 박승현 기자
abcd@hani.co.kr

※ 별첨 2 : 부당한 표시광고 공정위 신고서

부당한 표시광고 신고서

신 청 인1. 김민수(청년유니온 정책팀장)
 서울 영등포구 영등포2가 94-134 대웅빌딩 203호/010-2085-9824
 2. 안진걸(참여연대 협동사무처장/ 참여연대 민생희망본부)
 서울 종로구 통인동 132/019-279-4251

위 신청인의 대리인 민변 민생경제위원회 소속
 한경수 변호사, 신명근 변호사, 임영환 변호사
 (서울 서초구 서초동 1698-10 찬형빌딩 4층 법무법인 위민)

피신청인주식회사 에스티엔컴퍼니
 서초구 강남대로 415, 4층
 대표이사 윤 성 혁

1. 피신청인의 지위

피신청인 주식회사 에스티엔컴퍼니(이하 '피신청인'이라고 합니다)는 인터넷 상)에 영어 단기학교(이하 '영단기'라고만 합니다)라는 사이트를 개설하여 주로 TOEIC, TEPS 등의 어학 시험을 위한 동영상 강의를 스트리밍방식으로 공급하는 사업자로서 '표시·광고의 공정화에 관한 법률(이하 '법'이라 한다)' 제2조 제3호 규정에 의한 사업자에 해당되며, 이 사건 표시·광고에 책임이 있는 자입니다.

피신청인은 위 영단기 인터넷 사이트 및 포털사이트 네이버, 한국경제 인터넷 지면 등에 피신청인에 관하여 "토익인강 매출 1위", "토익인강 1위"이라는 등 허위 또는 과장된 내용의 광고를 하였고, 홍보의 수단으로 활용하는 수강후기 게시판을 조작하는 방식으로 부당한 광고를 하였습니다.

2. 행위사실

가. 인터넷 웹사이트등 광고

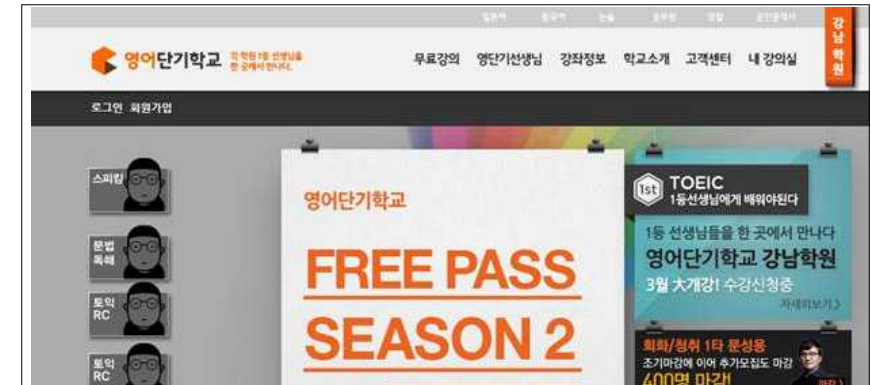
(1) 피신청인은 2013. 3.경부터 미상의 시기까지 포털사이트 네이버, 한국경제, 부산일보, 일간베스트저장소, 피신청인의 홈페이지 등 인터넷 웹사이트에 배너광고, 팝업광고, 인터넷홍

1) <http://www.endangi.com>

페이지 광고의 형식으로 "영어단기학교 토익인강 매출1위", "토익인강 판매1위", "토익 인터넷강의 매출 1위 영어단기학교"라는 문구를 표시하여 토익관련 인터넷 강의로 가장 많은 매출액을 기록한 사업자라는 취지로 광고를 하였다(증 제1호증의 1 내지 13 각 인터넷광고 참조).



(2) 또한, 피신청인은 미상의 기간동안 피신청인의 홈페이지에 "영어단기학교 각 학원 1 등 선생님을 한곳에서 만나다."라고 광고하였다(증제3호증의 1 내지 3 각 피신청인 홈페이지 화면 사본 참조)



(3) 그리고 피신청인은 불상의 시기에 지속적으로(2012.경부터 2013.경으로 추정됩니다.) 피신청인의 홈페이지, 일간베스트저장소, 포털사이트 네이버, 세계일보 인터넷 지면, 머니투데이 인터넷 지면, 매일경제 지면등에 '전강좌 월 3만원 마감임박'이라고 광고행위를 하였습니다(증 제1호증의 의 1 내지 12 참조).

나. 수강후기 게시판 광고

피신청인은 신청인의 수강후기게시판 관리자 또는 불특정 다수인을 이용하여 피신청인의 인터넷 홈페이지 내 수강후기게시판을 조작하는 방법으로 광고를 하였습니다(증 제4호증 내 지 제8호증 각 참조).

3. 관련 법규정 및 위법성 판단기준

가. 관련 법규정

■ 표시·광고의 공정화에 관한 법률 제3조(부당한 표시·광고행위의 금지)

① 사업자등은 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 표시·광고행위로서 공정한 거래질서를 저해할 우려가 있는 다음 각호의 행위를 하거나 다른 사업자등으로 하여금 이를 행하게 하여서는 아니 된다.

1. 허위·과장의 표시·광고
2. ~ 4. (생략)
- ② 생략

■ 표시·광고의 공정화에 관한 법률 시행령 제3조(부당한 표시·광고의 내용)

① 법 제3조 제1항 제1호의 규정에 의한 허위·과장의 표시·광고는 사실과 다르게 표시·광고하거나 사실을 지나치게 부풀려 표시·광고하는 것으로 한다.

② (생략)

③ 법 제3조제1항제3호에 따른 부당하게 비교하는 표시·광고는 비교 대상 및 기준을 분명하게 밝히지 아니하거나 객관적인 근거 없이 자기 또는 자기의 상품이나 용역(이하 “상품등”이라 한다)을 다른 사업자 또는 사업자단체(이하 “사업자등”이라 한다)나 다른 사업자등의 상품등과 비교하여 우량 또는 유리하다고 표시·광고하는 것으로 한다.

■ 부당한 표시·광고행위의 유형 및 기준 지정고시

경쟁사업자 및 경쟁관계상품에 관한 비교표시·광고의 원칙으로 “경쟁사업자의 규모, 연혁 등 경쟁사업자 자신에 관한 사항이나 경쟁사업자가 공급하는 상품의 가격, 품질 등 거래내용 또는 거래조건등(이하 ‘경쟁사업자의 것’이라 한다)에 관하여 표시·광고함에 있어서는 사실대로 하여야 한다. 따라서 경쟁사업자의 것에 관하여 사실과 다르게 표시·광고하는 행위는 부당한 표시·광고가 된다.”고 규정하고 있습니다.

나. 위법성 판단 기준

(1) 법 제3조 제1항 제1호에서 규정한 허위·과장의 표시·광고라 함은 사실과 다르게 광고하거나, 사실을 지나치게 부풀려 표시·광고하여 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 표시·광고로서 공정한 거래 질서를 저해할 우려가 있는 표시·광고를 말합니다. 그러므로 허위·과장의 표시·광고행위가 성립하기 위해서는 표시·광고 내용의 허

위·과장성, 소비자 오인성 및 공정거래 저해성이 인정되어야 합니다.

(2) 광고행위의 허위·과장 여부는 소비자가 상품을 선택할 때 표시·광고 내용의 중요도, 표시·광고내용의 법적·사실적 실현 가능성, 실현된 정도 및 내용, 광고주체의 의도 등을 고려하여 판단합니다.

(3) 소비자의 오인성에 관하여 대법원은 “표시·광고가 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는지의 여부는 보통의 주의력을 가진 일반 소비자가 당해 표시·광고를 받아들이는 전체적·궁극적 인상을 기준으로 하여 객관적으로 판단한다”고 판시하고 있습니다(대법원 2003. 6. 27. 선고 2002두6965 판결).

(4) 표시·광고의 공정거래 저해성은 당해 표시·광고가 소비자들의 구매선택의 고려 요인으로 작용하여 합리적인 소비선택을 방해함으로써 공정거래질서를 저해할 우려가 있는지 여부로 판단합니다.

4. 위법성 요건 해당여부

가. 허위·과장성 여부

(1) “인터넷 강의 매출이 1위” 관련

피신청인과 비교대상이 되는 YBM시사, 한국교육방송공사, 주식회사 챔프스터디는 온라인 교육매출, 부대사업수익, 용역매출 등으로 자사의 매출구조를 공개하였을 뿐(증 제2호증의 1 내지 7 손익계산서 등 참조), 토익 인터넷강의의 매출액을 별도로 공개한 사실이 없어 피신청인으로서의 피신청인의 토익 인터넷 강의 매출이 1위인지 여부를 알 수 없음에도 불구하고 피신청인의 “토익 인터넷 강의 매출이 1위”라는 표시 내용은 허위·과장성이 인정된다고 할 것입니다.

(2) “영어단기학교 각 학원 1등 선생님을 한곳에서 만나다.” 관련

피신청인 소속 강사가 각 학원의 1등 강사인지, 각 학원의 1등 강사의 기준이 무엇인지 여부 등을 알 수 없고, 피신청인의 홈페이지에 공개된 강사들의 약력에도 강사들이 이전 소속 학원에서 1등 강사였다는 내용의 표시를 하지 않은 점에 비추어, ‘각 학원의 1등 강사’라는 개념은 존재하지 않아 피신청인이 각 학원의 1등 강사를 선발한 것이 아님에도 불구하고 피신청인이 “영어단기학교 각 학원 1등 선생님을 한곳에서 만나다.”라는 표시 내용은 허위·과장성이 인정된다고 할 것입니다.

(3) ‘전강좌 월 3만원 마감임박’ 관련

피신청인의 광고는 '전강좌'와 함께 표시되어 있고, 특정 강좌를 지정하지 않아 구체적으로 어느 강좌가 마감되었는지 여부, 강좌별 정원 및 광고 당시 접수율이 어느 정도 인지 밝히지 않았음에도 불구하고 '전강좌 월 3만원 마감입박'라는 표시 내용은 허위·과장성이 인정된다고 할 것입니다.

나. 소비자의 오인성 여부

보통의 주의력을 지닌 소비자가 피신청인의 "인터넷 강의 매출이 1위"라는 표시 내용을 접할 경우, 토익 시험 등에 있어서 피신청인이 실시하는 인터넷 강의가 다른 학원들에 비하여 가장 많은 사람들이 듣거나 다른 학원들에 비하여 월등하게 좋은 강의를 하여 수강신청자가 제일 많은 강의인 것으로 잘못알거나 잘못 알게 할 우려가 있다고 할 것이며, "영어단기학교 각 학원 1등 선생님을 한곳에서 만나다."라는 표시 내용에 대해서도 피신청인 소속 강사들이 강의능력, 시험점수 향상 등의 분야에서 다른 학원의 강사들 보다 우수하거나 가장 우수한 강사를 섭외하여 강의를 한다고 잘못알거나 잘못 알게 할 우려가 있다고 할 것이며, '전강좌 월 3만원 마감입박'이라는 표시 내용에 대해서도 피신청인이 개설한 강의 모두에 대한 수요가 많아 곧 모든 강의 접수가 마감되므로 마감되기 전에 신청을 해야 하는 것으로 잘못알거나 잘못 알게 할 우려가 있다고 할 것입니다.

다. 공정거래 저해성 여부

소비자들이 토익 등 영어 강의를 구매함에 있어 토익 시험 등을 준비하는 수강생들이 가장 많이 듣는 강의가 무엇인지 여부, 토익 시험 등을 강의하는 강사가 실력이 좋은지 여부, 그 강의를 들었을 경우 성적이 향상되는 수강생이 많은지 여부 등을 핵심적인 구매선택의 요소로 삼고 있습니다.

그런데, 피신청인이 "인터넷 강의 매출이 1위", "영어단기학교 각 학원 1등 선생님을 한곳에서 만나다.", "전강좌 월 3만원 마감입박" 이라고 표현한 이 사건 표시·광고행위는 소비자들의 토익 등 영어 강의 구매선택에 있어 중요한 요소가 되는 영어강의 매출액, 강사의 실력 등에 관하여 사실과 다르거나 사실을 과장한 것에 해당하므로 소비자의 합리적인 구매선택을 방해하여 공정거래질서를 저해한다고 할 것입니다.

라. 소결

인터넷 강의 사업자의 매출액은 사업자의 규모, 평판을 가늠하는 척도이고, 인터넷 강의 사업자 소속 강사들의 능력은 인터넷 강의 서비스의 품질을 가늠하는 척도이며, 인터넷 강의의 접수율은 피신청인이 개설한 강의의 품질, 소비자들의 선호도를 가늠하는 척도라서 소비자는 인터넷 강의 사업자의 규모, 평판과 소속 강사들의 능력, 개설된 강의에 대한 타인들의

선호도 등을 고려하여 인터넷 강의의 구매여부를 결정하는 바, 피신청인의 광고는 소비자가 피신청인과 피신청인이 제공하는 서비스의 품질에 관하여 오인시킬 우려가 있는 거짓 또는 과장 광고로서 부당한 광고입니다.

5. 수강후기 게시판 조작

가. 행위사실

피신청인은 신청인의 수강후기게시판 관리자 또는 불특정 다수인을 이용하여 피신청인의 인터넷 홈페이지 내 수강후기게시판을 조작하였습니다. 수강후기 게시판 조작은 주로 거짓 이용후기를 작성하는 방법, 일반 이용자들의 후기를 삭제하는 방법, 내용 없는 후기를 다수 게시하여 일반 이용자들의 후기를 검색할 수 없도록 만드는 방법으로 이루어졌습니다.

나. 인터넷 광고에 관한 심사지침

인터넷 광고에 관한 심사지침은 "이용후기 광고란 사업자의 인터넷 홈페이지 등에 게시한 소비자의 상품 등에 대한 이용후기를 이용하여 광고하는 것을 말한다."라고 규정하여 **이용후기를 '광고'에 포함한다고 규정**하고 있습니다.

위 지침은 이용후기 광고에 관하여

- 1) 사업자가 자기의 인터넷 홈페이지 등에 게시된 소비자의 이용후기 중 **자기에겐 불리한 내용을 합리적인 이유 없이 삭제하거나 비공개 처리**하여 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 경우에는 부당한 광고에 해당된다.
- 2) 사업자가 직접 또는 제3자를 통해 **거짓으로 이용후기를 작성하여 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 경우에는 부당한 광고에 해당된다.**'라고 규정하여 사업자에게 불리한 내용의 이용후기를 삭제하거나 거짓으로 이용후기를 작성하여 게시하는 것을 부당한 광고로 규정하고 있습니다.

다. 위법성 요건 해당 여부

(1) 거짓 이용후기 작성의 방식

성지연이 2011 4. 16. 작성하여 게시한 '문단기·시험끝! 좋은 인연 감사합니다'라는 제목의 글은 베스트 후기로 지정되어 있으나, 성지연이 작성한 후기를 별도로 검색하면 동일한

2) 수강후기 게시판 조작 행위는 인터넷사이트 등 광고행위와는 행위태양이 달라 별도로 기술합니다.

게시글이 2011. 11. 15.에 작성되었다고 표시되었고(증 제4호증의 1 내지 2 각 성지연 이용후기 참조),

김무성이 2012. 5. 26. 작성하여 게시한 '[토익스피킹 실전반 Lv+] 그림으로 외우니 희안하게 말이 나오는 특이한 강좌..'라는 제목의 후기도 베스트 후기로 지정되어 있으나, 김무성을 키워드로 해당 후기를 검색할 경우 '등록된 글이 없습니다.'라는 표시와 함께 해당 글이 검색되지 않고(증 제4호증의 3 김무진 이용후기 참조),

김사윤이 2012. 5. 3. 작성하여 게시한 '[토익스피킹 시작반 Lv+] 토익스피킹만 열심히 했는데 영어면접까지 특템했..'라는 제목의 후기도 베스트 후기로 지정되어 있으나, 김사윤을 키워드로 하여 검색할 경우 검색이 되지 않습니다(증 제4호증의 4 김사윤 이용후기 참조).

위와 같은 사실을 종합해 보면, 피신청인의 홈페이지 게시판 관리자 단계에서 후기의 작성 또는 내용이 관리 또는 조작되었다는 사실을 알 수 있습니다.

(2) 이용후기 삭제의 방식

수강후기 제목과 내용의 입력은 피신청인의 인터넷 홈페이지 수강후기게시판에 수강 후기를 게시하기 위한 필수적인 조건인데(증 제5호증의 1 내지 2 각 이용후기 작성화면 참조), 이햇넵, 박전영, 장윤구, 박도영 등이 게시한 후기는 제목과 내용이 존재하지 않아 후기의 제목과 내용이 삭제되었다는 사실을 알 수 있습니다(증 제6호증의 1 내지 2 각 참조).

(3) 반복적 수강후기 게시 방식

피신청인의 수강후기 게시판에는 2013. 10. 기준으로 16만여 개의 후기가 게시되어 있는데(증 제7호증의 1내지 2 각 피신청인 홈페이지 참조), 이 중 상당수는 내용이 없는 게시물이거나 동일한 내용을 반복하여 올린 게시물입니다.

장미는 2013. 2. 1. 위 게시판에 '[토단기-700반] 열심히 듣고 있어요^^'라는 제목의 글을 75회 게시하였고(증 제8호증 이용후기 검색페이지 참조), 김영진은 제목과 내용을 'd'로 표시한 의미없는 후기를 수십회 반복하여 게시하였고(증 제9호증의 1 참조), 이외에도 이와 유사한 수강후기 반복 게시가 다수 발견되고 있습니다(증 제9호증의 2 참조).

위와 같은 사실을 종합해 보면, 피신청인이 위 게시판에 후기가 많은 것처럼 보이게 하려는 의도와 정상적인 게시물들이 일반 사용자에게 노출되지 않도록 하기 위하여, 동일한 내용의 후기를 반복 게시하는 방식으로 후기 게시판을 관리 또는 조작하였다는 사실을 알 수 있습니다.

라. 소결

피신청인은 직접 또는 제3자를 통하여 거짓 이용후기를 게시함으로써 일반 이용자가 이를 읽도록 하였고, 이용후기를 삭제하거나 불필요한 이용후기를 반복 게시함으로써 피신청인 홈페이지 이용자가 피신청인에게 불리한 내용의 이용후기 검색을 곤란하게 하였는 바, 위와 같은 행위는 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 행위에 해당하므로 「인터넷 광고에 관한 심사지침」에서 규정하고 있는 부당한 광고에 해당한다고 할 것입니다.

6. 결어

그러므로 피신청인의 표시·광고는 소비자들이 토익 인터넷강의 사업자를 결정함에 있어서 중요한 정보인 피신청인의 규모 및 강사들의 능력에 관한 거짓 또는 과장 광고를 하였고, 피신청인의 인터넷 홈페이지에 게시되는 이용후기를 삭제하거나 반복 게시하는 등의 방법으로 조작함으로써 소비자들을 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 광고를 하였고, 이로 인하여 공정한 거래질서를 저해하였으므로 법 제3조 제1항에 위반된다고 할 것입니다.

위와 같은 피신청인의 부당한 표시·광고 행위에 대하여 철저히 조사하여 엄중하게 처벌 또는 시정조치명령을 하여 주시기 바랍니다.

입 증 방 법

1. 증 제1호증의 1	네이버 광고
2, 3	각 일간베스트 광고
4, 5, 6	각 네이버카페 광고
7, 8	한국경제신문 인터넷사이트 광고
9	일간베스트 광고
10	포털사이트 광고
11	세계일보 인터넷사이트 광고
12	브레이크뉴스 인터넷사이트 광고
13	브랜드 검색 광고
1. 증 제2호증의 1	매출에 관한 사항
2	2011년 손익계산서
3	2012년 손익계산서
4	기업신용요약보고서
1. 증 제3호증의 1 내지 3	각 홈페이지 표시
1. 증 제4호증의 1 내지 4	각 수강후기게시판 표시

1. 증 제5호증의 1, 2	각 수강후기게시판 조작 자료
1. 증 제6호증의 1, 2	각 수강후기게시판 삭제 자료
1. 증 제7호증의 1, 2,	각 수강후기게시판
1. 증 제8호증	아이디 장미 게시물
1. 증 제9호증의 1	아이디 김영진 게시물
2	아이디 조지애 게시물

2013. 10. 29

- 신청인 1. 김민수(청년유니온 정책팀장)
 서울 영등포구 영등포2가 94-134 대웅빌딩 203호/010-2085-9824
2. 안진걸(참여연대 협동사무처장/참여연대 민생희망본부)
 서울 종로구 통인동 132/019-279-4251

위 신청인의 대리인

법무법인 위민
 담당변호사 한 경 수
 임 영 환
 신 명 근

공정거래위원회 귀중

<참고자료 1>

**공정거래위원회
 제3소회의
 의결(약) 제 2005 - 290호**

2005. 11. 21.

사 건 번 호 2005광사2056

사 건 명 (주)영무건설의 부당한 광고행위에 대한 건

피 심 인 주식회사 영무건설
 광주광역시 남구 봉선동 502 라인상가 206호
 대표이사 박재홍

주 문

피심인은 광주광역시 첨단 2지구 "영무에다움 아파트"를 분양광고하면서 다음과 같이 소비자를 오인시킬 우려가 있는 부당한 광고행위를 다시 하여서는 아니된다.

1. 소비자의 수요가 없어 미분양된 아파트를 분양하면서 마치 분양과정에서 회사가 보유하고 있어 일반 소비자가 분양받을 수 없었던 아파트를 분양하는 것처럼 소비자를 오인시킬 우려가 있는 기만적인 광고행위
2. 마치 분양이 잘 되어 분양마감이 임박한 것처럼 사실과 다르게 소비자를 오인시킬 우려가 있는 허위·과장의 광고행위

이 유

1. 피심인의 적격성

피심인은 부동산 분양업 등을 영위하는 사업자로서 표시·광고의 공정화에 관한 법률(이하 "법"이라 한다) 제2조 제3호의 규정에 의한 사업자이며, 이 사건 광고에 책임이 있는 자에 해당된다.

2. 행위사실

피심인은 2005. 5. 26. 및 2005. 5. 31. 생활정보지인 광주 사랑방을 통하여 광주광역시 첨단 2지구 "영무에다움 아파트"를 분양광고하면서 "회사보유분 특별분양"이라는 표현을 사용함으로써, 소비자의 수요가 없어 미분양된 아파트를 분양하면서 마치 분양과정에서 회사가

보유하고 있어 일반 소비자가 분양받을 수 없었던 아파트를 분양하는 것처럼 소비자를 오인시킬 우려가 있는 기만적인 광고행위를 하였고, “101동 마감입박”이라는 표현을 사용함으로써, 마치 101동 아파트가 분양이 잘 되어 분양마감이 임박한 것처럼 사실과 다르게 소비자를 오인시킬 우려가 있는 허위·과장의 광고행위를 한 사실이 있다.

3. 피심인의 수락내용

피심인은 2005. 10. 12. 위 2.의 행위사실을 인정하고 주문내용의 시정조치 의견을 수락하였으므로 피심인의 출석 없이 이 사건 심의를 진행하였다.

4. 결 론

피심인의 위 2.의 행위는 법 제3조 제1항 제1호 및 제2호에서 규정하고 있는 부당한 표시·광고행위로 인정되므로 법 제7조의 규정을 적용하여 주문과 같이 의결한다.

공정거래위원회는 위와 같이 의결하였다.

2005년 11월 21일

의	장	위	원	장	항	석
		위	원	안	회	원
		위	원	서	동	원

<참고자료2>

공정거래위원회
제3소회의
의결 제2012-206호 2012. 8. 31.

사건번호 2011서소1563

사건명 (주)한국승무원아카데미의 부당한 광고행위에 대한 건

피심인 주식회사 한국승무원아카데미
 서울 서대문구 대현동 에스에피엠 8층
 대표이사 ○○○

심의종결일 2012. 7. 20.

주 문

피심인은 승무원 학원생 모집을 위한 광고를 하면서 아래와 같이 객관적 근거가 없이 사실과 다르게 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 광고행위를 다시 하여서는 아니 된다.

1. 대한항공 남자 승무원 합격률 1위인 것처럼 사실과 다르게 광고하는 행위
2. 피심인 학원에 등록하면 인천공항공사가 모집하는 항공 지상직 채용시험에 100% 보장 되는 것처럼 사실과 다르게 광고하는 행위

이 유

1. 기초사실

가. 피심인 적격성

1 피심인은 항공기 승무원을 양성하는 학원 사업자로서 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」(이하 ‘법’이라 한다) 제2조 제3호의 규정에 의한 사업자에 해당되고, 이 사건 광고를 기획하고 그 비용을 부담하는 등 광고주체에 해당된다.

나. 피심인 일반현황

2 피심인의 일반현황은 다음과 같다.

<표 1> 피심인 일반현황

(2010. 12. 31. 기준,

단위: 백만원, 명)

설립 년월일	자산총계	자본총계	매출액	당기순이익	상시 근로자수
2010. 10. 15.	50	△55	59	△105	18

* 자료출처: 피심인 제출자료

다. 시장구조 및 실태

1) 항공사 승무원

3 항공사 승무원은 항공기 이용승객에 대한 기내서비스 제공과 비행과정에서 발생할 수 있는 승객의 안전상태를 점검하는 업무를 담당하는데 1930년 미국의 Boeing Air Transport(UA)가 자국내 노선에 간호사 자격증을 소지한 승무원을 배치한 것이 최초이고 1931년 Air France에서 처음으로 여승무원을 채용한 이후, 각 국의 항공사들이 승객 편의를 위해 승무원을 배치하고 있다.

4 항공사 승무원에게는 일반적으로 밝은 인상과 긍정적인 사고방식, 타인을 배려하는 마음가짐 등이 필요하며, 비행기내에서의 노동이 지상에서의 노동보다 3배 이상의 체력을 필요로 하는 점 등을 고려할 때 강인한 체력 등이 필요하다. 이외에도 투철한 서비스 정신, 비상사태에 대한 침착한 대처능력, 교양미 등이 중요시 된다.

5 항공사 승무원은 남자승무원(steward)과 여자승무원(stewardess)이 있는데 초기의 항공사 승무원은 여자가 다수였으나 최근에는 서비스와 안전에 대한 다양한 필요에 따라 남자 승무원의 비중이 점차 커지고 있다³⁾.

6 스튜어디스(stewardess)로 지칭되는 항공사 여승무원은 여성 직업으로서 사회적 지명도가 높아 항공사 승무원으로의 취업을 준비하는 여성들이 많은데 1992년부터는 국내 항공사도 기혼자에게도 승무원 자격을 부여하고 있다.

2) 항공사 승무원 학원

3) 2010년 현재, 남자승무원(steward)과 여자승무원(stewardess)의 취업자 수를 비교해 보면, 1 : 9 정도로 여자승무원(stewardess)의 비중이 높으나 항공기 테러 등의 안전업무가 강화되는 등으로 인해 남자승무원의 수요가 점차 증대되고 있다.

- 7 각 항공사 마다 승무원을 채용하는 기준이 차이가 있으나 각 항공사들은 통상적으로 학력, 인성, 어학실력, 신체조건, 서비스 마인드 등을 토대로 필기, 면접, 적성검사 등의 과정을 거쳐 승무원을 선발하고 있다.
- 8 이에 따라, 항공사 승무원으로 취업을 희망하는 자는 위의 채용조건을 갖추어야 하는데 현재, 국내에서 항공사 승무원 취업 희망자를 위해 교육기회를 제공하는 곳은 대학의 항공운항학과와 항공사 승무원 학원이 있다.
- 9 따라서, 항공운항학과 출신이 아닌 자가 항공사 승무원이 되기 위해 취업교육을 받고자 하는 경우 항공사 승무원 학원이 유일하다.
- 10 항공사 승무원 학원은 2개월 과정의 교육기간을 통해 서비스(자세, 인사, 위빙 등), 면접(영어회화, 면접 방법 등), 실습(기내방송, Role play 등) 등을 교육하고 있는데 수강료는 학원과 교육과정에 따라 상이하나 대략적으로 2개월을 기본으로 국내항공사 취업교육은 xxx만원, 국외항공사 취업교육은 xxx만원, 국내외항공사 취업교육은 xxx만원이다).

3) 항공사 승무원 채용과정

- 11 항공사들은 국내에서 승무원을 상반기(1월~4월), 중반기(5월~8월), 하반기(9월~12월)로 나누어 채용하는 관행을 가지고 있어 각 항공사들은 채용시기를 특정하지 않은 채 필요한 승무원을 수시로 채용한다.
- 12 통상, 국내의 항공사들은 서류심사, 실무면접, 임원면접, 신체검사 등의 과정을 통해 항공사 승무원을 최종 선발하는데 이중 2차 임원면접이 채용을 결정하는 중요한 전형요소이지만 최근엔 인·적성 검사의 중요성이 점차 커지고 있다.

4) 항공사 승무원 채용현황

- 13 국내에서 항공사 승무원을 채용하는 항공사는 국내항공사⁵⁾와 국외항공사⁶⁾ 등이 있는데 채용인원은 년도 별로 차이가 있으나 2011년의 경우 대략 1,000 여명⁷⁾으로 추정되는데 이중 국내항공사가 60%를 채용한다.
- 14 국내항공사의 경우는 승무원 채용시 각 항공사가 접수에서 채용까지의 전 과정을

4) 2달의 교육과정이 끝난 후 수강자가 희망하는 경우 추가 비용 없이 연장 교육이 가능하다.
 5) 대한항공, 아시아나항공, 한성항공, 에어부산, 진에어, 제주항공 등이 있다.
 6) KLM, 케세이페시픽, 카타르, 에미레이트, 홍콩, 카타르, 필리핀, 동방항공, 베트남, 말레이시아 항공 등이 있다.
 7) 국내항공사의 경우 정확한 채용인원을 공개하지 않고 있으며 연도별로 채용인원에 차이가 많다.

자체적으로 처리하나, 국외항공사의 경우는 접수에서 최종 면접 직전까지를 국내의 항공사 승무원 학원 등에 위탁하여 최종 면접인원을 선발한 뒤 이들을 대상으로 면접을 진행하여 승무원을 채용하므로 국외 항공사 취업의 경우, 항공사 승무원 학원이 중요한 역할을 하기도 한다.

- 15 국내에서 선발된 항공사 승무원들은 외국의 항공사 승무원들에 비해 자질이 우수하여 한국인 승무원에 대한 외국 항공사의 수요가 증가하고 있으며 아울러, 신설 항공사의 출현 및 기존 항공사의 취항 노선 증가 등으로 인해 항공사 승무원에 대한 수요가 점차 증가하고 있다.

2. 사실의 인정 및 위법성 판단

가. 행위사실

- 16 피심인은 2011. 1. 20.부터 2011. 3. 16.까지 자신의 홈페이지를 통하여 <그림>과 같이 “KOREAN AIR 남 승무원 합격률 1위”, “인천공항 항공 지상직 채용, 100% 보장 단기 특별반, 100% 전원취업연계 30명 한정 선착순 모집”이라는 표현을 사용하여 광고하였다.

<그림>

피심인 홈페이지 광고



나. 관련 법규정

표시·광고의 공정화에 관한 법률 제3조(부당한 표시·광고행위의 금지)

① 사업자들은 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 표시·광고행위로서 공정한 거래질서를 저해할 우려가 있는 다음 각호의 행위를 하거나 다른 사업자등으로 하여금 이를 행하게 하여서는 아니 된다.

- 1. 허위·과장의 표시·광고
- 2. ~ 4. (생략)

표시·광고의 공정화에 관한 법률 시행령 제3조(부당한 표시·광고의 내용)

① 법 제3조 제1항 제1호의 규정에 의한 허위·과장의 표시·광고는 사실과 다르게 표시·광고하거나 사실을 지나치게 부풀려 표시·광고하는 것으로 한다.

② ~ ③ (생략)

다. 위법성 판단

1) 위법성 성립요건

17 법 제3조 제1항 제1호에서 규정한 허위·과장의 표시·광고는 사실과 다르게 표시·광고하거나 사실을 지나치게 부풀려서 표시·광고하여 공정한 거래질서를 저해할 우려가 있는 표시·광고를 말한다.

18 따라서, 허위·과장의 표시·광고행위가 성립하기 위해서는 표시·광고내용의 ① 허위·과장성 ② 소비자 오인성 ③ 공정거래 저해성 등의 세 가지 요소 모두가 충족되어야 한다.

19 한편, 광고가 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는지는 보통의 주의력을 가진 일반 소비자가 당해 광고를 받아들이는 전체적·궁극적 인상을 기준으로 하여 객관적으로 판단하여야 한다.8)

2) 위법성 요건 해당 여부

가) 허위·과장성 여부

(1) “대한항공 남 승무원 합격률 1위”라는 광고 관련

20 피심인은 위 광고표현에 대하여 2011년 2월 하순에 실시된 대한항공 남자 승무원 50명 채용시험에서 피심인의 학원생 10명이 응시하여 4명이 합격함에 따라 응시율 대비 합격률이 40%에 달해 다른 학원들보다 높은 합격률이라고 생각하여 위와 같이 표현하였을 뿐 다른 학원을 포함한 합격률까지 조사하여 합격률 1위라고 표현한 것은 아니라고 소명하였다.

21 하지만, 위 광고표현은 자신의 학원생에 대한 응시율 대비 합격률에 한정된 것일 뿐이고, 피심인은 대한항공 남자 승무원 채용시험 합격자들을 대상으로 출신학원을 조사하여 출신 학원별 합격률을 확인하여 전체 합격생 대비 자신의 학원생에 대한 합격률을 파악해 본 사실도 없다.

22 따라서, 피심인이 위와 같은 표현을 사용하여 마치 대한항공 남자 승무원 채용시험에서 합격생을 가장 많이 배출한 학원인 것처럼 광고한 행위는 객관적인 근거가 없는 광고표현이므로 허위·과장성이 인정된다.

(2) “인천공항 항공 지상직 채용 100% 보장”이라는 광고 관련

23 피심인은 위 광고표현에 대해 2011. 2. 인천공항 직원채용 대행사업자인 (주)에이티에스로부터 인천공항 항공지상직에 근무할 직원 30명을 선발해달라는 위탁을 받아 위와 같이 광고하였으나, 특별반이 개설되기 전에 지상직 채용이 취소되어 특별반이 개설되지 아니하였다고 소명하였다.

24 또한, 피심인은 (주)에이티에스로부터 직원채용을 구두로 위탁받아 광고표현을 입증할만한 객관적인 자료가 없으며, 더구나 당시의 업무담당자가 퇴사하여 구체적인 사실관계의 확인이 어렵다고 소명하였다.

25 따라서, 인천공항공사가 피심인 학원생 30명을 채용할 계획이 있었다거나 이러한 사실을 뒷받침할 객관적인 근거가 없으므로 “인천공항 항공지상직 채용 100%보장” 등이라는 표현을 사용하여 광고한 행위는 허위·과장성이 인정된다.

나) 소비자 오인성 여부

26 보통의 주의력을 가진 소비자가 이 사건 광고를 접하는 경우, 피심인 학원이 ‘대한항공 남자 승무원 채용시험’에서 동종 학원들보다 많은 합격자를 배출하였다거나, 피심인의 인천공항 항공지상직 단기특별반에 선착순 30명으로 등록하면 인천공항 항공지상직에 100% 채용될 것으로 오인하거나 오인할 우려가 있다.

다) 공정거래저해성 여부

8) 대법원 2003. 6.27. 선고 2002두6965 참조

27 항공사 승무원이나 인천공항공사에 취업을 준비하는 소비자가 관련 학원을 선택함에 있어 항공사 취업률이나 관련 회사 취업가능성 등은 중요한 고려요인으로 작용하여 소비자의 구매선택에 실질적인 영향을 미칠 수 있으므로 피심인의 위 광고행위는 소비자의 합리적인 선택을 왜곡시켜 소비자의 피해를 유발하므로 공정거래 저해성이 인정된다.

3. 처분

28 피심인의 위 2. 가.의 광고행위는 해당 광고를 삭제하여 이미 종료되었으나, 향후 유사한 행위의 재발을 방지할 필요가 있어 행위금지명령을 부과하기로 한다.

4. 결론

29 피심인의 위 2. 가.의 행위는 법 제3조 제1항 제1호에 해당되므로, 같은 법 제7조 제1항의 규정을 적용하여 주문과 같이 의결한다.

공정거래위원회는 위와 같이 의결하였다.

2012년 8월 31일

의 장 위 원 안 영 호
 위 원 장 용 석
 위 원 유 진 희

<참고자료 3>

공 정 거 래 위 원 회

제 3 소 회 의

의 결(약) 제2012-069호

2012. 6. 22.

사 건 번 호 2011서소2205

사 건 명 (주)아이비에이앤씨의 부당한 광고행위에 대한 건

피 심 인 (주)아이비에이앤씨
 대표 권경리
 서울 강남 역삼동 819-7 대승빌딩

주 문

피심인은 항공사 승무원 취업 학원을 운영하면서 합격생 실적에 대해 사실을 부풀려 표현하거나 객관적인 근거 없이 자의적인 기준에 의해 피심인 학원을 국내항공사 승무원 학원 업계 최강으로 표현하는 것과 같이 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 허위·과장 광고행위를 다시 하여서는 아니 된다.

이 유

1. 기초사실

가. 피심인 적격성

1 피심인 (주)아이비에이앤씨는 항공기 승무원 양성을 교습하는 학원 사업자로서 법 제2조 제3호의 규정에 의한 사업자에 해당되고, 이 사건 광고를 기획하고 그 비용을 부담하는 등 광고주체에 해당된다.

피심인의 일반현황은 다음의 <표1>과 같다.

<표1> 피심인 일반현황

만원, 명)

(단위: 백

피 심 인	설 립 연월일	자본금	자산총액	매출액	당 기 순이익	상 시 근로자수
(주)아이비에 이앤씨	2006.5.22.	100	-	4,383	317	45

※ 자료출처: 피심인 제출자료

나. 시장구조 및 실태

1) 항공사 승무원

- 2 항공사 승무원은 항공기를 이용하는 승객에 대해 기내서비스를 제공하고 비행과정에서 발생할 수 있는 승객의 안전상태를 점검하는 업무를 담당하고 있다.
- 3 1930년 미국의 Boeing Air Transport(UA)가 자국내 노선에 간호사 자격증을 소지한 승무원을 배치한 것이 최초의 항공사 승무원으로 1931년 Air France에서 처음으로 여승무원을 채용하였고 1934년 KLM에서도 채용하였다. 이후, 각 국의 항공사들이 승객 편의를 위해 승무원을 배치하고 있다.
- 4 항공사 승무원에게는 일반적으로 밝은 인상과 긍정적인 사고방식, 타인을 배려하는 마음가짐 등이 필요하며, 비행기내에서 노동이 지상에서의 노동보다 3배 이상의 체력을 필요로 하는 점 등을 고려할 때 강인한 체력 등이 필요하다. 이외에도 투철한 서비스 정신, 비상사태에 대한 침착한 대처능력, 교양미 등이 중요시 된다.
- 5 항공사 승무원은 남자승무원(steward)과 여자승무원(stewardess)이 있는데 초기의 항공사 승무원은 여자가 다수였으나 최근에는 서비스와 안전에 대한 다양한 필요에 따라 남자 승무원의 비중이 점차 커지고 있다⁹⁾.
- 6 스텐디어스(stewardess)로 지칭되는 항공사 여승무원은 여성 직업으로서 사회적 지명도가 높아 항공사 승무원으로의 취업을 준비하는 여성들이 많은데 1992년부터는 국내 항공사도 기혼자에게도 승무원 자격을 부여함으로써 미혼자뿐만 아니라 기혼자도 계속하여 스텐디어스로 일 할 수 있다.

9) 2010년 현재, 남자승무원(steward)과 여자승무원(stewardess)의 취업자 수를 비교해 보면, 1 : 9 정도로 여자승무원(stewardess)의 비중이 높으나 항공기 테러 등의 안전업무가 강화되는 등으로 인해 남자승무원의 수요가 점차 증대되고 있다.

7 컨설팅(Consulting)은 특정 대상에 대하여 해당분야의 전문가가 자신의 전문지식을 활용하여 제기된 문제점을 분석하고 구체적인 해결책을 제시하는 것으로 데이터화, 요약화, 심리화가 컨설팅(Consulting)의 핵심이다.

8 컨설턴트(Consultant)는 조언을 주거나 또는 전문적(semi-professional) 인 일을 수행해 주고 그 대가로 보수를 받는 사람을 말하는데, 국내에 널리 알려진 것은 불과 10년 전후로서 그 이전까지는 “지도사” 라는 용어로 알려져 있었다.

2) 항공사 승무원 직급체계

9 가) 신입승무원: 입사 직후 부여 받는 직급으로 비행 중 승객과 의사소통을 담당한다.

10 나) 부사무장(ASSISTANT PURSER): 보통 AP라고 지칭되는데 입사 후 비행 근무연도가 3 ~ 5년이 되면 자격심사를 거쳐 부 사무장이 되는데 사무장 업무보좌, 비행안전 업무, 수습 승무원 업무 지도, 일반 승무원 업무 등을 담당한다.

11 다) 사무장(PUSER): AP가 된 후 3년이 지나면 사무장이 된다.

12 라) 선임 사무장(SENIOR PURSER): 사무장이 된 후 3년이 되면 선임 사무장의 자격심사 기회가 주어지는데 객실 브리핑, 기내 서비스 관리 및 감독, 비행 중 비상사태 해결 등의 업무를 담당한다.

3) 스텐디어스 전문교육

13 스텐디어스로 투입되기 전에 배워야 할 소양교육으로 인사법, 대화기법, 테이블 매너 등의 에티켓 교육으로부터 외국어 교육, 기내방송 교육, 각종 안전교육, 칵테일 서비스¹⁰⁾, Meal Beverage 교육¹¹⁾, 수영 등의 실무능력 등을 교육 받는다.

14 전문훈련 과정 중에는 2주간의 국내선 비행실습도 포함되는데 실제 기내서비스 경험을 훈련하면서 항공기 내부구조나 장비에 익숙하도록 비행전문교육을 받는다.

15 보통 전문훈련을 마치면 6개월간의 국내선 전담 비행근무를 통해 스텐디어스로 일하게 된다.

4) 항공사 승무원 학원

10) 알코올에 대한 기본지식을 습득하고 알코올의 종류와 특징 등을 배우며 Cocktail을 만드는 구체적인 방법을 습득

11) 기내식 센터인 Catering을 방문, 기내에서의 음식 서비스와 음식제공 과정 등을 교육

16 각 항공사마다 승무원을 채용하는 기준이 차이가 있으나 각 항공사들은 통상적으로 학력, 인성, 어학실력, 신체조건, 서비스 마인드 등을 토대로 필기, 면접, 적성검사 등의 과정을 거쳐 승무원을 선발하고 있다.

17 이에 따라, 항공사 승무원으로 취업을 희망하는 자는 위의 채용조건을 갖추어야 하는데 현재, 국내에서 항공사 승무원 취업 희망자를 위해 교육기회를 제공하는 곳은 대학의 항공운항학과와 항공사 승무원 학원이 있다.

18 따라서, 항공운항학과 출신이 아닌 자가 항공사 승무원이 되기 위해 취업교육을 받고자 하는 경우 항공사 승무원 학원이 유일하다.

19 항공사 승무원 학원은 2개월 과정의 교육기관을 통해 서비스(자세, 인사, 워킹 등), 면접(영어회화, 면접 방법 등), 실습(기내방송, Role play 등) 등을 교육하고 있는데 수강료는 학원과 교육과정에 따라 상이하나 대략적으로 2개월을 기본으로 국내항공사 취업교육은 138만원, 국외항공사 취업교육은 146만원, 국내외항공사 취업교육은 146만원이다¹²⁾.

5) 항공사 승무원 채용과정

20 항공사들은 국내에서 승무원을 상반기(1월~4월), 중반기(5월~8월), 하반기(9월~12월)로 나누어 채용하는 관행을 가지고 있어 각 항공사들은 채용시기를 특정하지 않은 채 필요한 승무원을 수시로 채용한다.

21 통상, 국내의 항공사들은 다음의 과정을 통해 항공사 승무원을 최종 선발하는데 이중 2차 임원면접이 채용을 결정하는 중요한 전형요소이다.

22 (가) 서류심사(자기소개서, 토익점수 등)

23 (나) 1차 실무면접(항공운항관련 실무면접 등)

24 (다) 2차 임원면접(인성, 품성, 외국어 구사능력 등)

25 (라) 신체검사, 수영테스트, 인적성 검사(직무적성 판단 등)

26 최근에는 중요 전형요소로서 인적성 검사의 중요성이 점차 커지고 있다.

6) 항공사 승무원 채용현황

12) 2달의 교육과정이 끝난 후 수강자가 희망하는 경우 추가 비용 없이 연장 교육이 가능하다.

27 국내에서 항공사 승무원을 채용하는 항공사는 국내항공사¹³⁾와 국외항공사¹⁴⁾ 등이 있는데 채용인원은 년도 별로 차이가 있으나 2011년의 경우 대략 1,000 여명¹⁵⁾ 정도로 추정되는데 이중 국내항공사가 60%를 채용한다.

28 국내항공사의 경우는 승무원 채용시 각 항공사가 접수에서 채용까지의 전 과정을 자체적으로 처리하나, 국외항공사의 경우는 접수에서 최종 면접 직전까지를 국내의 항공사 승무원 학원 등에 위탁하여 최종 면접인원을 선발한 뒤 이들을 대상으로 면접을 진행하여 승무원을 채용하기도 한다.

29 이에 따라, 국외 항공사의 취업의 경우 항공사 승무원 학원이 중요한 역할을 하기도 한다.

30 국내에서 선발된 항공사 승무원들은 외국의 항공사 승무원들에 비해 자질이 우수하여 한국인 승무원에 대한 외국 항공사의 수요가 증가하고 있다.

31 아울러, 신설 항공사의 출현 및 기존 항공사의 취항 노선 증가 등으로 인해 항공사 승무원에 대한 수요가 점차 증가하고 있다.

2. 행위사실 및 위법성 판단

가. 행위사실

32 피심인은 2011. 5. 4.부터 2011. 5. 6. 까지 아이비승무원 학원 홈페이지(www.ivysa.com, www.ivyseoul.com, www.ivynew.com)를 통해 “대한항공 36명 합격!”, “국내항공사 승무원 학원 업계 최강 아이비” 라는 표현을 사용하여 광고한 사실이 있다. (소갑 제1호증)

이 사건 관련 피심인의 광고현황은 다음과 같다.

<표2> 이 사건 관련 피심인 광고현황

(단위: 천원)

13) 대한항공, 아시아나항공, 한성항공, 에어부산, 진에어, 제주항공 등
14) KLM, 케세이페시픽, 카타르, 에미레이트, 홍콩, 카타르, 필리핀, 동방항공, 베트남, 말레이시아 항공 등
15) 국내항공사의 경우 정확한 채용인원을 공개하지 않고 있으며 연도별로 채용인원에 차이가 많다.

광고매체	광고횟수	광고기간	광고크기	광고비용	광고위치
인터넷	-	2011.5.4~2011.5.6.	홈페이지 내 기재	-	홈페이지 팝업

※ 피심인 제출자료

나. 관련 법규정

법 제3조(부당한 표시·광고행위의 금지) ① 사업자등은 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는 표시·광고행위로서 공정한 거래질서를 저해할 우려가 있는 다음 각호의 행위를 하거나 다른 사업자등으로 하여금 이를 행하게 하여서는 아니 된다.

1. 허위·과장의 표시·광고
2. ~ 4.(생략)

법 시행령 제3조(부당한 표시·광고의 내용) ① 법 제3조제1항제1호의 규정에 의한 허위·과장의 표시·광고는 사실과 다르게 표시·광고하거나 사실을 지나치게 부풀려 표시·광고하는 것으로 한다.

- ② ~ ③(생략)

다. 위법성 판단

1) 위법성 성립요건

³³ 법 제3조 제1항 제1호에서 규정한 허위·과장의 표시·광고는 사실과 다르게 표시·광고하거나 사실을 지나치게 부풀려서 표시·광고하여 공정한 거래질서를 저해할 우려가 있는 표시·광고를 말한다.

³⁴ 따라서, 허위·과장의 표시·광고행위가 성립하기 위해서는 표시·광고내용의 ① 허위·과장성 ②소비자 오인성 ③공정거래 저해성 등의 세 가지 요소 모두가 충족되어야 한다.

³⁵ 한편, 광고가 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 할 우려가 있는지는 보통의 주의력을 가진 일반 소비자가 당해 광고를 받아들이는 전체적·궁극적 인상을 기준으로 하여 객관적으로 판단하여야 한다(대법원 2003. 6.27. 선고 2002두6965 참조).

2) 허위·과장성 여부

³⁶ 피심인이 대한항공 합격자수와 관련하여 제출한 소명자료 등을 검토해 볼 때, 대한항공 최종합격자 수는 30명임에도 불구하고 “대한항공 36명 합격”이라고 광고한 행위는 사실을 부풀린 것이므로 허위·과장성이 있다 할 것이다.

³⁷ 또한, 피심인은 “국내항공사 승무원 학원 업계 최강 아이비” 라는 표현에 대해 이를 객관적으로 입증하지 못하거나 이를 확인할 수 있는 증빙자료를 제출하지 못하고 있다.

³⁸ 따라서, 객관적 근거가 없이 자의적 기준에 의한 “국내항공사 승무원 학원 업계 최강 아이비” 광고표현은 사실과 다르다고 할 것으로 피조사인의 이 사건 광고행위는 허위·과장성이 있다고 할 것이다.

3) 소비자 오인성 여부

³⁹ 보통의 주의력을 가진 소비자는 이 사건 광고를 접하는 경우, 피심인이 광고한 “대한항공 36명 합격”, “국내항공사 승무원 학원 업계 최강 아이비” 이라는 표현 등으로 인해 많은 항공사 승무원 취업생들이 피심인의 항공기 승무원 취업교육을 신뢰하는 등의 잘못된 인식을 소비자에게 줄 수 있으므로 소비자 오인성이 인정된다고 할 것이다.

4) 공정거래저해성 여부

⁴⁰ 항공기 승무원 교육학원 등의 합격자수, 합격률 등은 소비자가 교육학원을 선택하는데 있어서 중요한 고려요인으로 작용하여 소비자의 구매선택에 실질적인 영향을 미칠 수 있으므로 허위·과장성 및 소비자오인성이 인정되는 피심인의 본 건 관련 광고행위는 소비자의 합리적인 선택을 왜곡시켜 소비자의 피해를 유발함으로써 공정거래 저해성이 인정된다고 할 것이다.

5) 소결

⁴¹ 피심인의 위 2. 가. 의 행위는 허위·과장성, 소비자 오인성, 공정거래 저해성을 모두 갖춘 것으로 판단되는 바, 법 제3조 제1항 제1호에서 규정하고 있는 허위·과장의 광고행위에 해당된다 할 것이다.

3. 피심인의 수락내용

⁴² 피심인은 2011. 12. 29. 위 2. 가.의 행위사실을 인정하고 주문내용의 시정명령 의견

을 수락하였으므로 피심인의 출석 없이 이 사건의 심의를 진행하였다.

4. 결론

⁴³ 피심인의 위 2. 가. 의 행위는 법 제3조 제1항 제1호에 해당되므로, 같은 법 제7조 제1항의 규정을 적용하여 주문과 같이 의결한다.

공정거래위원회는 위와 같이 의결하였다.

2012년 6월 22일

의 장	위 원	안 영 호
	위 원	김 학 현
	위 원	장 용 석