

보도자료

2011년 8월 31일(수) 오후 5시부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의 : 이용자보호국 이용자보호과 이재범 과장(☎750-2670)
이용자보호과 이선희 사무관(☎750-2677) green@kcc.go.kr

통신요금고지서에 예상 위약금과 약정기간이 기재되도록 고시 개정 추진

방송통신위원회는 사용한 만큼 통신요금이 부과되었는지를 이용자가 알 수 있도록 사업자에게 필수고지사항을 요금고지서에 기재하도록 하고 있는 「전기통신서비스 요금고지서 관련 금지행위의 세부유형 및 심사기준」(고시 제2010-21호, '10.10.5 제정)을 개정해 위약금 등 이용자가 서비스를 해지한다면 부담하게 될 모든 비용*을 항목별로 기재토록 하고, 약정기간 기산일과 만료일도 기재토록 할 예정이다.

※ 예상 해지비용 : 위약금, 할인반환금 등 명칭을 불문하고 전기통신서비스 이용계약을 해지할 경우 이용자가 부담해야 하는 일체의 비용

올해 1월부터 5월말까지 방통위에 접수된 통신민원 12,170건 중 21%(2,566건)가 위약금 등 해지비용이 '생각보다 많다,' '해지할 때까지 정확한 내역을 알려준 적이 없다'는 등의 내용이었다.

<서비스별 위약금 관련 방통위 CS센터 민원 현황('11.1.1~5.31)>

구분	초고속 인터넷	이동전화	인터넷 전화	IPTV	시내전화	총계
민원 전체	3267	6930	759	416	798	12170
위약금 관련	1521	476	289	227	53	2566
비중	46.6%	6.9%	38.1%	54.6%	6.6%	21.1%

이에 방통위는 관련 고시 개정을 통해 예상 해지비용의 항목별 금액 및 산정방식, 약정기간을 요금고지서에 기재토록 함으로써 위약금 관련 민원을 해지 이전 단계에서 근본적으로 예방하고 좀 더 합리적인 이용자 선택을 유도한다는 계획이다.

또한, 고시개정안에는 고지서에 기재된 비용항목을 읽어봐도 비용의 성격을 알 수 없는 경우가 있고 사업자마다 용어, 기재위치 및 순서가 달라 쉽게 이해할 수 없다는 소비자단체 의견에 따라,

알기 쉬운 용어 사용과 용어 통일을 위해 방통위가 표준고지서를 마련하고 이를 권고할 수 있다는 근거를 규정하기로 하였다.

〈유·무선 주요사업자의 고지서 항목명 현황('11.7월 기준, 단위:개)〉

이동전화						초고속인터넷			인터넷전화			IPTV			일반전화	
SKT		KT		LGU+		KT	SKB	LGU+	KT	SKB	LGU+	KT	SKB	LGU+	KT	SKB
기 본	상 세	기 본	상 세	기 본	상 세											
14	673	42	640	10	481	93	180	77	952	351	93	94	33	69	1,141	351

이밖에도 고시개정안에는 결합상품 고지서 등 두 개 이상의 서비스 요금이 한 개의 고지서에 기재되는 경우에도 필수고지사항을 생략하지 말고 기재해야 한다는 내용, 통신사업자는 점자고지서·음성안내 고지서 등 장애인을 위한 요금고지서를 제공할 수 있도록 노력하여야 한다는 내용이 포함되어 있다.

이번 고시 개정은 관계부처 협의, 이해관계자 의견수렴, 규제심사 등을 거쳐 빠르면 '11.11월경 위원회에 상정되어 의결될 예정이다.
끝.