

보도자료

2011년 5월 18일(수) 배포시점부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의 : 이용자보호국 시장조사과 이창희 과장(☎750-2630)
시장조사과 박동표 사무관(☎750-2637) dppark@kcc.go.kr

SKT 및 KT의 이동통신 요금연체자 관리 관련 이용자이익 침해행위에 대해 업무절차 개선 시정명령

- 방송통신위원회(위원장 최시중)는 '11. 5.18일(수) 전체 회의를 개최하여 SK텔레콤(주)과 (주)KT가 이동통신 요금연체자 관리와 관련하여 과도하게 차별적인 방식으로 직권해지를 하는 등 이용자 이익을 침해하여 전기통신사업법을 위반한 행위에 대하여 업무처리절차를 개선토록 시정명령을 의결하였다.

〈 시정명령 주요 내용 〉

- SKT와 KT의 연체자별 과도하게 차별적인 방식의 직권해지 및 직권해지시기를 불명확하게 고지한 행위에 대해 3개월 이내에 직권해지 기준과 처리절차를 마련하고, 직권해지시기를 명확히 고지하도록 하는 등 업무처리절차 개선
 - KT는 추가적으로 1개월 이내에 직권해지 고지절차와 관련하여 “직권해지 O일전 까지 해지사유 등을 고지한다”는 내용을 이용약관에 반영

※ (주)LG U+는 위반사항이 없어 시정조치 대상에서 제외

〈 조사 결과 〉

- 방송통신위원회는 이통3사가 요금연체자에 대해 이용정지, 직권해지 등 업무처리 시 관련법령 및 이용약관이 정하고 있는 절차를 지키고 있는지 여부에 관하여 '10.1월부터 11월까지 11개월을 대상으로 조사를 실시('10.12월 착수)한 결과,

- SKT와 KT가 ①과도하게 차별적인 방식으로 직권해지를 한 행위와, ②직권해지시기를 불명확하게 고지한 행위를 통해 이용자 이익을 침해하고 있는 사실을 확인하였다.

— < 이통3사의 요금연체자 현황 및 관리절차 > —

- 이통3사의 '10.12월말 현재 가입자 중 이용정지, 요금연체정보 등록 등 이동통신서비스에 불이익이 발생하는 연체건수는 총 1,011천건(3,439억원)
- 이통3사는 가입자가 요금을 2회 미납시 또는 1회 미납액이 7만원 이상인 경우 직권으로 발신정지 및 수신정지* 하고,
 - * 발신정지 후 일정기간 경과시 수신정지 조치(SKT : 14일, KT : 9개월, LGU+ : 21일)
- 발신정지 후 60일 경과시점에 가입자 연체정보를 신용정보집중기관(KAIT)*에 등록
 - * 개인신용에는 아무런 영향(신용등급 하락, 대출제한 등)이 없으며 단지 통신사업자의 연체정보 공동 관리를 통해 불량가입자를 사전에 차단하고 연체방지를 위해 등록하고 있으며, 한국정보통신진흥협회(KAIT)는 '98. 4월 (구)재정경제부(현 금융위원회)에 개별신용정보집중기관으로 등록
- ※ SKT의 경우, 직권해지이후 5개월이 경과한 50만원 이상('11.3.1부터 100만원 이상) 연체자의 채무불이행정보는 한국신용평가정보에 등록
- 이통3사의 약관상 이용(발신)정지 후 이용정지기간(SKT 2개월, KT 3개월, LGU+ 5개월)내 연체를 해소하지 않으면 직권해지 할 수 있도록 되어 있음

① 과도하게 차별적인 방식으로 직권해지를 한 행위

- '10.1월부터 11월까지 직권해지자를 대상으로 이용정지 후 직권해지까지 소요기간을 조사한 결과, SKT와 KT의 경우 일관성 있는 기준을 적용하지 않아 편차가 크게 나타나고 있으며,

<직권해지 소요기간>

구분	SKT	KT
대상인원	120,595명	45,239명
소요기간	1.0 ~ 21.9개월	9.1 ~ 70.1개월

- SKT는 이용정지 후 직권해지 이전까지 기본료(월 3,850원)*가 계속 부과되고 있었으며,

* 이용정지 후 발생하는 기본료(10개월, 38,500원)가 재가입비(SKT 39,600원)보다 더 발생하는 11개월 이상 유지시는 이용자에게 결코 이익이라 할 수 없음

- KT는 임의적으로 이용정지 후 9개월간 수신을 유지하면서 직권해지도 일률적으로 유보하고, 기본료(월 3,850원)를 부과(9개월, 34,650원)하고 있는 것으로 확인하였다.
- SKT와 KT가 약관상 직권해지 소요기간을 어느 정도 조절할 수 있는 재량이 있으나 지나치게 차별적인 방식으로 직권해지를 할 경우에는,
 - 연체금액 등에 특별한 차이가 없는 이용자 간에도 과도한 차별*이 발생하고, 소요기간이 지나치게 길 경우에는 기본료 등 채무부담이 증가하며
- * 약 10만원 연체자 A와 B의 이용정지 후 직권해지 기간: A는 3.4개월, B는 11.9개월 소요(SKT)
 약 90만원 연체자 C와 D의 이용정지 후 직권해지 기간: C는 14.3개월, D는 49.9개월 소요(KT)
- 이통사의 장기연체자 번호유지 등을 위한 회선관리 비용(전파사용료 등)과 요금독촉을 위한 미납관리비용 등 추가적으로 발생하는 비용이 다른 이용자에게 전가될 우려가 있으며,
 - * SKT의 경우 연체발생 6월차의 회수율은 10.5%이나 15월차에는 5.7%(KT 6월차 8.9%→15월차 4.9%)로 떨어지는 등 연체가 장기화될 경우의 연체요금 회수율이 낮아져 비용대비 효과가 극히 떨어짐
- 실제 사용하지 않는 번호를 묶어두게 됨으로써 다른 이용자의 번호선택 기회를 박탈하는 등 번호자원 활용의 효율성도 저해하는 것으로 나타났다.
- 이에 대하여, 방송통신위원회는 SKT 및 KT가 일정한 기준없이 과도하게 차별적인 방식으로 직권해지를 하여 이용자 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위로 판단하였다.

② 직권해지시기를 불명확하게 고지한 행위

- SKT와 KT는 직권해지를 일관성 있게 적용하지 않는 상태에서 직권해지 안내시 해지예정 일자 또는 최소한 기간을 특정하여 표시하지 않고 단순히 해지될 수 있다는 점만을 고지하고 있어,

- 실제로 직권해지를 하는 시점까지는 이용자가 직권해지 시기를 예측할 수 없어 불안정한 상황에 놓이게 되고, 이로 인해 이용자가 요금연체해소 등을 통한 서비스 이용 회복여부에 관한 판단을 어렵게 하고 있는 것으로 나타났다.
- o 이에 대하여, 방송통신위원회는 SKT 및 KT가 이용계약의 해지와 관련한 중요한 사항인 직권해지 시기를 고지하지 아니하는 것은 이용자 이익을 현저히 해치는 방식으로 서비스를 제공하는 행위로 판단하였다.

< 시정조치 내용 >

□ 방송통신위원회는 SKT와 KT의 전기통신사업법 위반행위에 대하여,

- ① 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 직권해지 기준과 처리 절차를 마련하고, 직권해지시기를 명확히 고지하도록 하는 등 업무 처리절차를 개선토록 하고,
- ② KT는 추가적으로 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 “직권해지 O일전까지 해지사유 등을 고지한다.”는 내용을 포함토록 이용약관을 변경하도록 하며,

※ KT는 약관에 이용계약 해지와 관련하여 이용자에게 그 사유 등을 통보해주는 절차가 없음

- ③ SKT와 KT는 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 업무처리 절차 개선 및 이용약관 변경 관련 이행계획을 방송통신위원회에 제출하고, 각 시정조치 이행기간 만료후 10일내에 이행결과를 방송통신위원회에 보고하도록 의결하였다.

〈 기대효과 〉

- 방송통신위원회는 이번 시정명령을 통해 SKT 및 KT가 요금연체자에 대한 직권해지 시 명확한 기준과 절차를 마련토록 하여 일관성 있게 추진함으로써 불합리한 차별이 최소화되도록 하였으며,
 - 직권해지시기의 명확한 고지로 이용자에게 예측가능성을 제공하여 요금연체해소 등을 통한 서비스 지속사용여부에 대한 최종 판단을 할 수 있도록 하였다는 점에서 의의가 있다.
- 또한, 불필요하게 장기적으로 연체자를 보유하면서 가입자 점유율 유지 목적으로 활용하는 것을 억제하고,
 - 일관성 있는 기준에 따라 연체자 관리가 이루어짐에 따라 다른 이용자에게 전가되는 비용부담 해소와 번호선택의 기회가 확대되는 등 이용자 편익증진과 건전한 통신이용문화 정착에도 기여할 것으로 기대된다.

〈붙임〉 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

□ **전기통신사업법시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준)제1항 <별표 3>**

- V. (이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위) 법 제50조제1항 제5호 중 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.
- 2. 이용계약의 체결 또는 해지와 관련한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위
 - 라. 전기통신서비스의 이용에 중요한 사항을 고지하지 아니하거나 거짓으로 고지하는 행위