

방 송 통 신 위 원 회

의결 2008-37-163호

사 건 명 (주)큐릭스의 자사 포털사이트 무단가입 등 이용자 이익
저해행위에 대한 시정조치에 관한 건

사건번호 200809조사010

피 심 인 (주)큐릭스
서울특별시 강북구 수유5동 47-47번지 큐릭스빌딩
대표이사 원 재 연

주 문

1. 피심인은 가입자의 본인여부 등 필요한 확인절차를 거치지 않고 이용자의 연체정보를 신용정보집중기관 등 관계기관에 제공하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 가입자의 연체정보 제공시 본인확인 절차를 명확하게 할 수 있는 합리적인 방안을 강구하는 등 관련 업무처리 절차를 개선하여 이행하여야 한다. 이때, 구체적인 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

이 유

1. 기초사실

가. 피심인 현황

피심인은 방송법 제9조에 의거 종합유선방송사업자로 허가를 받고 케이블TV방송서비스를, 전기통신사업법 제5조에 의거 기간통신사업자로 허가를 받고 초고속인터넷, 인터넷전화서비스를 제공하고 있다.

2007년도 피심인의 초고속인터넷서비스 관련 매출액은 131억원이며, 2008년 7월말 현재 초고속인터넷서비스 가입자 수는 65,402명이다.

< 피심인의 초고속인터넷서비스 현황 >

(단위 : 명, 백만원)

구 분	2005년	2006년	2007년
가입자수	47,653	50,953	55,512
매 출 액	10,923	12,966	13,136

※ 자료출처 : 사업자 제출자료

나. 피심인의 자사 홈페이지 ID 생성 및 요금체납 처리 절차 현황

(1) 초고속인터넷서비스 ID 생성여부

피심인은 초고속인터넷서비스를 제공하기 위하여 전산시스템의 가입자 인증을 ID 대신 맥(MAC)어드레스를 사용하기 때문에 초고속인터넷 서비스 가입자에 대한 ID 생성이 불필요하였다.

※ 맥어드레스(Media Access Control address)란 구내정보통신망(LAN)의 매체 접근 제어 부분층에서 사용하는 국(局) 또는 접속구를 나타내는 주소

실제 피심인은 사업초기부터 초고속인터넷서비스 가입자에게 ID 신청을 받지 않았다.

(2) 자사 홈페이지 ID 생성

피심인은 초고속인터넷서비스 가입상품 조회, 요금조회, 결제방법 변경 등 온라인서비스를 제공하기 위해 자사 홈페이지인 큐릭스닷컴(이하 “큐릭스닷컴”)에 회원으로 가입시키고 있다.

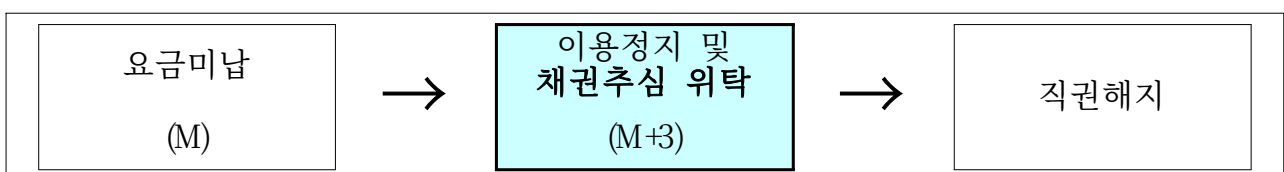
동 사이트에 회원으로 가입하기 위해서는 초고속인터넷서비스 가입자가 직접 가입신청을 해야 하며, ID(패스워드 포함) 또한 직접 생성해야 한다.

피심인의 고객관리시스템과 큐릭스닷컴간에는 전용회선으로 연동되어 있으나 초고속인터넷서비스 가입자 정보는 고객관리시스템 DB서버에만 등록되며, 큐릭스닷컴 가입회원은 별도의 DB서버로 분리하여 관리하고 고객관리시스템에서는 ID를 생성□관리하지 않고 큐릭스닷컴에서만 ID를 생성□관리하고 있다.

(3) 요금 체납업무 처리절차 현황

피심인은 초고속인터넷서비스 이용요금의 체납기간이 3개월 이상된 체납자에 대하여 서비스 이용을 정지시키며, 체납자에 대해 자체적 납부 독려와 더불어 ○○신용정보(주)외 1개사에 채권추심업무를 위탁하고 있다.

< 피심인의 요금 체납자 처리 절차 >



※ 통신사업자간 요금체납자 정보를 공유할 수 있는 신용정보집중기관인 한국정보통신 산업협회에는 연체정보를 제공하지 않음

연체정보 제공 전 본인여부 등을 확인하기 위한 방법으로는 채납자에게 요금청구서 및 휴대전화로 SMS를 발송하고, 상담원을 통한 전화안내(이하 “TM”)를 실시하고 있다.

다. 명의도용으로 인한 추심피해 사례

명의도용을 당한 이용자가 자신도 모르는 요금채납과 관련하여 채권 추심을 당하는 피해사례가 발생한다.

2004년 1월 ~ 2007년 10월 기간 중에 피심인의 초고속인터넷서비스의 명의도용과 관련하여 방송통신위원회 CS센터에 접수된 민원 현황을 살펴보면 명의도용 1건, 채권추심 관련이 5건이며, 이 중 명의도용을 당한 이용자가 본인이 알지 못한 요금채납으로 채권추심을 당한 피해는 단 1건 뿐이었다.

2. 행위사실

가. 피심인의 큐릭스닷컴 무단가입 관련

피심인이 2004년 1월 ~ 2007년 10월 기간 중에 모집한 초고속인터넷서비스 가입자 54,739건을 대상으로 ID 임의생성 및 동의 없는 큐릭스닷컴 회원가입 여부에 대하여 전산자료 분석 및 현장조사를 실시한 결과

피심인의 고객관리시스템상 초고속인터넷서비스 가입자의 ID는 불필요하기 때문에 ID를 생성하지 않았고, 서비스 가입자의 정보도 큐릭스닷컴에 자동으로 전송되지 않았으며 실제 조사대상 기간의 큐릭스닷컴 가입회원 29,063건 중 초고속인터넷서비스 가입자를 동 사이트에 무단 가입시킨 사실은 발견하지 못하였다.

나. 피심인의 연체정보 제공 시 본인 미확인 관련

(1) 신용정보집중기관 등 관계기관 제공 현황

피심인은 2004년 1월 ~ 2007년 10월까지 ○○신용평가정보(주)와 1개사에 12,465건의 미납요금에 대해 채권추심 위탁하였다.

< 피심인의 요금 연체정보 제공 현황 >

(단위 : 건수)

구 분	2004년	2005년	2006년	2007년	합계
신용정보집중기관 (한국정보통신산업협회)	-	-	-	-	-
신용정보업자 (채권추심업체)	-	-	8,615	3,850	12,465

※ 2006년 이전에는 요금 체납자를 고객관리시스템으로 관리하지 않고 개인PC에 수기 관리하는 과정에서 자료가 소실되어 확인 불가하였다

(2) 요금 연체정보 제공 전 본인여부 확인 현황

피심인은 채권추심업체에 요금 연체정보를 제공하기 이전 본인여부를 확인하기 위하여 ①요금청구서 발송, ②체납자의 휴대전화로 SMS 발송, ③상담원을 통한 전화안내(TM)의 방법을 이용하고 있다.

< 요금연체정보 제공 전 본인여부 확인 방법별 내역 >

(단위 : 건, %)

구 분	대상건수	요금청구서	SMS	TM
2006년	8,615	8,615 (100)	461 (5.4)	457 (5.3)
2007년	3,850	3,850 (100)	1,151 (29.9)	1,563 (40.6)
합 계	12,465	12,465 (100)	1,612 (12.9)	2,020 (16.2)

피심인의 본연여부 확인 방법을 세부적으로 살펴보면 요금청구서의 경우 체납자와 비체납자의 구분 없이 동일한 내용으로 발송되고 있으며, 그 내용 또한 요금을 미납할 경우 서비스 이용이 정지될 수 있음을 안내할 뿐, 요금 체납으로 인해 추후 신용정보업체로 위탁될 수 있음을 설명하지는 않는다.

< 피심인의 요금청구서상 안내문 내용 >

사이버고객센터로 회원 가입하시면 인터넷 속도 측정, AS 신청, 요금 결제, 악성 코드 무료치료 등 다양한 서비스를 제공받으실 수 있습니다.

자동이체로 결제방법을 변경하시면 더욱 편리하게 사용료를 납부하실 수 있습니다.

사용료가 2개월 이상 미납될 경우 서비스가 중단될 수 있습니다. 중단이 되지 않도록 정상적인 납부를 부탁드립니다.

SMS 발송은 미납요금의 납부를 독려하는 내용일 뿐, 체납으로 인해 채권 추심업체에 위탁될 수 있음을 안내하지는 않는다.

< 피심인의 SMS 발송문구 내용 >

고객님 미납요금이 00,000원입니다. 신속한 납부 부탁드립니다.

상담원 TM의 경우는 미납금액의 납부를 독려하는 내용이 주된 내용이고 체납으로 인한 추심업체 위탁은 안내하지 않고 있으며 피심인의 고객 응대 스크립트에는 통화상대방의 본인 확인을 위해 상대방의 성명을 질의하고, 본인이 아닌 경우에는 주소지를 확인하도록 되어있다.

< 피심인의 체납자 고객응대 스크립트 >

첫인사 및 본인확인

안녕하십니까? 큐릭스방송 ○○○입니다.

○○○고객님 맞으세요?

상대방이 본인이 아닐 경우

○○고객님 모르시나요 또는 ○○번지 ○○동이 맞으시나요?

고객님께서 0월부터 0월까지 서비스 이용요금 0,000원이 현재까지 미납상태에 있습니다. 0일까지 지로나 자동이체로 꼭 납부하여 주시기 바랍니다.

그러나 피심인은 조사대상 기간에는 전화 녹취장비를 보유하지 않았으며 2008년도부터 통화내용의 녹취를 실시한 바, 2008년 6월 ~ 8월 기간 중 채권추심업체로 이관된 체납자 중 임의로 선정한 대상자의 녹취파일을 확인한 결과, 본인 확인을 위한 방법은 단순히 체납자의 성명만을 질의할 뿐이었다.

< 피심인의 고객관리시스템상 TM의 통화상대방 내역 >

자료요청대상	미제출	제출	통 화 상 대 방	
			본인	배우자
61건	29건	32건	28건	4건

< 제출 자료 중 실제 통화 내용 >

상담원 : 안녕하십니까 큐릭스방송 입니다. 문○○고객님 맞으십니까?

체납자 : 예

상담원 : 인터넷 요금이 00월분 00,000원 미납되어서 연락드렸는데요

그게 아직 처리가 안되어서 또 전화드렸거든요

미납시에는 이용정지 될 수 있습니다. 기한내에 꼭 요금납부 바랍니다.

체납자 : 예, 그럼 계좌하고 금액 문자로 찍어주시겠어요?

상담원 : 알겠습니다. 고객님의 문자 넣어드렸구요. 정지 안되도록 꼭 좀 결제 부탁드립니다.

따라서 요금청구서 및 SMS 발송은 체납요금 납부를 독촉하기 위한 과정상 일방적인 통보행위에 불과하고, 상담원을 통한 안내TM의 경우 납부 독려의 내용 뿐 추후 채권추심업체로 연체정보가 제공될 수 있음을 안내하고 있지 않고 있으며, 본인여부 등의 확인방법으로 단순히 통화상대방의 성명만을 질의하고 있는 바, 이는 신용정보업체로 연체정보가 제공되는 이용자와 실제 서비스 이용자가 일치하는지 여부를 확인하기에는 부족한 방법으로 판단된다.

3. 위법성 판단

가. 피심인의 큐릭스닷컴 무단가입 관련

피심인은 초고속인터넷서비스 가입자의 동의 없이 ID를 임의로 생성하여 큐릭스닷컴에 회원으로 가입시킨 사실이 없는 것으로 확인되어 전기통신사업법 위반사실이 없는 것으로 판단된다.

나. 피심인의 연체정보 제공시 본인 미확인 관련

피심인이 신용정보업체에 이용자의 연체정보를 제공하면서 요금청구서 등을 통해 연체사실을 일방적으로 통보하거나, 전화를 통해 단지 본인확인 여부에 대한 간단한 질의만을 하였으므로 해당 서비스 이용자와 연체정보가 제공되는 이용자간의 일치여부를 확인할 수 없고, 명의도용을 당한 이용자가 본인의 의사와 상관없이 채권추심을 당하는 등 신용상의 불이익을 입을 우려가 있으므로 이용자 이익을 저해한다고 판단된다.

따라서 피심인이 본인여부 확인 등 필요한 절차를 거치지 않고 이용자의 연체정보를 제공한 행위는 전기통신사업법시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준)제1항 <별표3> IV-4호-가목에 해당되어 동 법 제36조의3(금지행위)제1항제4호를 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치

가. 금지행위의 중지

피심인은 가입자의 본인여부 등 필요한 확인절차를 거치지 않고 이용자의 연체정보를 신용정보집중기관 등 관계기관에 제공하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 업무처리절차의 개선

피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 가입자의 연체정보 제공시 본인확인 절차를 명확하게 할 수 있는 합리적인 방안을 강구하는 등 관련 업무처리 절차를 개선하여 이행하여야 한다.

이때, 구체적인 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

5. 이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제17조 및 제18조의 규정에 의거 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에게 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 의거 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

6. 결 론

상기 피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 동법 제37조에 의거 주문과 같이 결정한다.

방송통신위원회는 위와 같이 의결하였다.

2008. 11. 14.

방 송 통 신 위 원 회	위 원 장	최 시 중 (인)
	부위원장	송 도 균 (인)
	위 원	이 경 자 (인)
	위 원	이 병 기 (인)
	위 원	형 태 근 (인)