

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안전번호 2017 - 43 - 263호

안 건 명 (주)케이티의 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 해지제한 관련 이
용자이익 침해행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)케이티
경기도 성남시 분당구 불정로 90 케이티빌딩
대표이사 황창규

의결연월일 2017. 12. 06.

주 문

1. 피심인은 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 가입자가 해지신청 시 (i) '정당한 사유 없이 해지접수를 지연·누락하는 행위', (ii) '이용자의 귀책사유 없는 계약해지하는 경우 위약금을 부과하는 행위'를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 콜센터 정문 출입구 등 상담원들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지 등에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.
3. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐 (i) 상담원들의 과도한 해지방어 경쟁을 유발하지 않도록 인센티브 차

별이나 과도한 해지방어 행위를 야기할 우려가 있는 인센티브 차등 폭을 축소하는 방안을 마련하여 제출하여야 하며, (ii) 초고속인터넷 및 결합상품의 각 서비스별 이용약관에 예약해지 가능한 기간을 설정하거나, 기간에 관계없이 예약 해지신청이 가능하도록 반영하는 등 업무처리 절차를 개선하여야 한다.

4. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 업무처리 절차 개선(주문 3)에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

5. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

이 유

I. 기초사실

1. 피심인 일반 현황

피심인은 「전기통신사업법」 제6조에 의해 허가받은 기간통신사업자로서 시내·시외·국제전화서비스, 인터넷전화(VoIP), 이동전화, 초고속인터넷 접속, 회선설비 임대서비스 등을 제공하고 있고, 인터넷 멀티미디어 방송사업법 제4조에 의해 허가를 받은 인터넷 멀티미디어방송 제공사업자로서 IPTV서비스를 제공하고 있으며, '16년말 기준 서비스별 가입자 수 및 매출액은 <표1>과 같다.

<표 1> 피심인의 서비스별 가입자 및 매출액 현황('16년) >

(가입자 : 만명, 매출액 : 억원)

구 분	초고속인터넷	VoIP	IPTV	결합상품 가입자 수
가입자 수	852	344	589	670
매출액	19,915	1,963	10,411	

※ 출처 : 매출액은 2016 회계년도 영업보고서, 가입자 수는 과기정통부 통계, 결합상품 가입자 수는 사업자 제출자료

2. 해지관련 현황

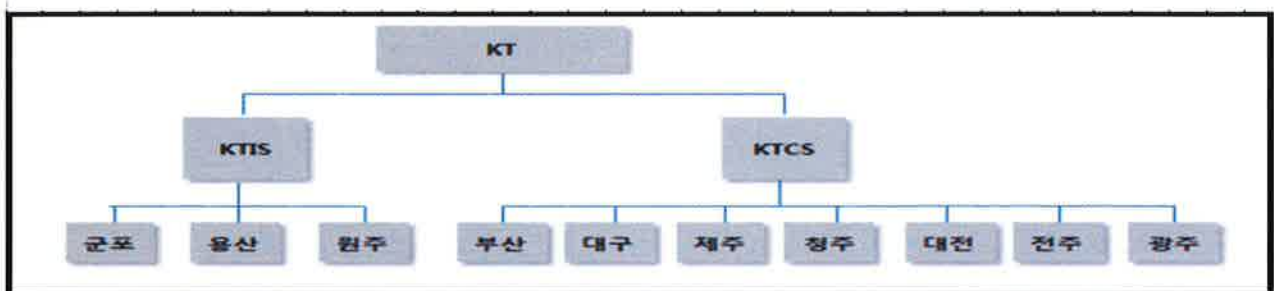
가. 해지업무 처리 절차

피심인은 초고속인터넷, IPTV, 인터넷 전화(이하 “유선 서비스”라 한다) 등에 대한 해지업무를 ‘해지문의→ 해지절차 안내→ 해지신청(해지의사 표시)→ 본인 확인→ 해지접수 등록→ 해지처리 완료(해지희망일)→ 장비수거’의 절차로 진행 하고 있다.

나. 콜센터 조직 및 인원

피심인은 2개의 자회사(KTIS, KTCS) 아래 10개의 지역¹⁾에의 고객센터(이하 “콜센터”라 한다)을 두고 통신상품²⁾에 대한 안내 등 일반상담과 해지업무를 하고 있다.

<그림 1> 피심인의 상담센터



1) 10개 지역 콜센터(전화번호 100)에서 전국의 이용자를 상대로 상담

2) 초고속인터넷, 인터넷전화, IPTV 등 유선상품

피심인의 콜센터 상담원은 일반 상담원과 해지업무 상담원으로 구분되어 있다. 일반 상담원은 상품가입, 요금안내, 장애처리 등을 상담하는데 반하여 해지업무 상담원은 이용자의 해지와 관련된 문의를 상담하고, 해지 요청을 접수하는 한편, 해지접수 등록 완료자에게 해지등록 취소 요구 또는 재약정을 유도하는 등 해지와 관련된 업무를 담당하고 있다. 피심인의 업무별 콜센터의 상담인원은 <표2>와 같다.

<표 2> 피심인의 상담인원 현황

단위 : 명

구 분	일반업무 상담			해지관련 상담			합 계
	KTIS	KTCS	소 계	KTIS	KTCS	소 계	
상담인원							3,089

다. 해지 제한 현황

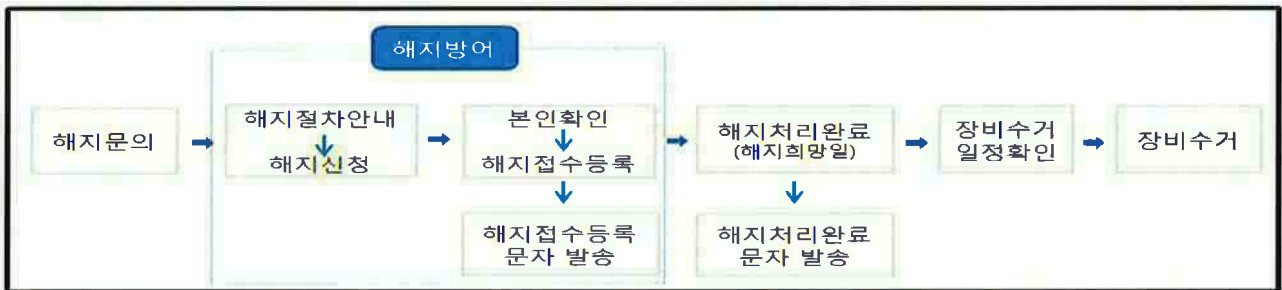
1) 개요

피심인은 신규가입 유치에 경품비용, 가입자 유치수수료 등 가입비용이 상당히 소요되기 때문에 적은 비용으로 가입자를 유지하기 위해서 해지 희망자에 대해 서비스를 계속 이용하도록 적극적으로 권유하고 있다. 우선, 해지신청이 들어 오면 해지 사유 확인, 본인 확인 등 해지 절차를 진행하면서 계속 이용을 권유한다. 이용자의 해지 신청 의사가 확고한 경우에는 소극적으로는 이용자의 해지 접수를 지연(누락)하는 한편, 적극적으로는 경품·요금할인 등을 제시하면서 해지 요청을 취소하도록 하고 있다. 피심인은 해지를 원하는 이용자의 의사를 철회 또는 취소시키고 계속적으로 서비스 이용을 유지하기 위한 노력을 “해지방어”라고 부르고 있다.

2) 해지방어 조직

피심인은 해지 방어를 위하여 10개 콜센터별로 해지업무 상담원으로 구성된 조직 중 해지방어팀을 두고 있으며, 해지방어팀에서는 해지신청이 들어오면 해지접수 이전에 해지신청자에 대한 본인확인 등 해지 사유를 탐색하면서 해지방어를 실시하고 있다.

< 그림 2 > 피심인의 해지방어 단계



3) 인센티브 정책

피심인은 콜센터 상담원의 적극적인 해지방어를 유도하기 위하여 상담원의 임금을 성과보수 위주로 구성하고 있다. 상담원 보수체계는 근무연수에 따라 고정급과 해지방어 실적 등에 따라 지급되는 성과보수(이하 “인센티브”라 한다)로 구성되어 있으며, 고정급은 평균 만원 수준이나 인센티브는 ~만원으로 큰 차이를 보이고 있다.

<표 3> 피심인의 해지상담원 보수수준

(금액단위 : 천원)

구분	고정급 (평균 기본급여) (a)	인센티브				고정급 대비 인센티브 비율 (b/a)
		평균	최소	최대(b)	차이	
보수수준					1,988	1.46배

※ 2017. 2~4월 평균급여 및 인센티브

피심인의 인센티브 구성은 평균 해지방어가 64.7%, 재약정 35.2%, 기타 0.1%로 해지방어에 대한 비중이 가장 큰 것으로 나타났다.

<표 4> 피심인의 인센티브 항목의 지표비중('17.상반기)

(단위 : %)

구분	인센티브 지표비중				
	해지방어	재약정	업셀링	상담평가, 응대방법 등	합계
인센티브(비중)	64.7%	35.2%	-	0.1%	100%

4) 해지방어 정책

피심인은 상담메뉴얼, 해지방어 수수료 및 해지방어 따른 인센티브 정책 등 해지방어와 관련된 기준을 본사와 콜센터가 상호 협의하여 결정하고, 그 기준에 따라 각 콜센터에서 해지방어를 실시하고 있다.

5) 상담원 인터뷰 내용

피심인의 해지상담부서에 근무하는 상담원 5명을 대상으로 해지방어 및 인센티브와 관련된 내용을 인터뷰 한 결과,

상담원들은 ① 해지신청자를 대상으로 해지방어 목표 부여, ② 해지방어 및 재약정 실적의 평가 반영, ③ 실적에 따른 인센티브 차별 지급에 대한 불평이 많았으며,

특히, 상담원들은 해지방어 및 재약정 실적에 대한 압박이 가장 큰 것으로 나타났다.

< 인터뷰 내용 >

(상담원 오○○씨) “해지방어 좀 많은 편인데, 거기에 업셀링까지 할려고 하니까 좀 힘든 편이다. 해지방어와 업셀링이 인센티브가 좀 센걸로 알고 있다”

(상담원 장○○씨) “전체 인입 콜 중 해지접수 건은 50~60%정도이며, 그 중 해지방어는 40~50% 정도이다, 해지 방어 비율이 낮아서 걱정이다”

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 조사대상 기간('16.10.1.~'17.3.31.) 동안에 피심인이 해지처리 과정에서 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 등 전기통신사업법을 위반하였는지 여부에 대해 상담 콜 녹취 등의 자료 분석과 현장방문 및 상담원 인터뷰 등을 통해 사실을 확인하였으며,

피심인의 유선서비스 콜센터에 수발신 된 전체 콜 수(명)는 2,437,284콜(1,750,105명)으로, 이중 단순문의³⁾ 콜 수(명)는 1,193,599콜(950,015명), 해지 관련 콜 수(명)는 1,243,685콜(800,090명)이다.

<표 5> 조사대상 기간 중 피심인의 상담 콜 수 및 상담자 수(명)

전체 상담 콜 및 상담자 수			단순문의 상담 콜 및 상담자 수			해지 관련 콜 및 상담자 수		
상 담 콜수(a)	상 담 자 수(명) (b)	1인당 콜수(a/b)	상 담 콜수(a)	상 담 자 수(명) (b)	1인당 콜수(a/b)	상 담 콜수(a)	상 담 자 수(명) (b)	1인당 콜수(a/b)
2,437,284	1,750,105	1.39	1,193,599	950,015	1.26	1,243,685	800,090	1.55

2. 사실조사 방법

조사대상 기간 동안 피심인의 콜센터에 수발신된 상담 콜 내역과, 녹취자료, 정책서 등을 제출 받고, 현장방문 등을 통해 조사·분석하였다.

상담원의 전체 상담 콜(2,437,284콜, 상담자 수 1,750,105명)에 대해 상담메모 및 녹취내용⁴⁾ 등을 토대로 정당한 사유 없이 해지를 지연·누락한 건(명)을 확인하고, 이 과정에서 이용자의 귀책사유 없는 위약금 부과 건(명)을 추가적으로 인지하여 해당 담당자의 소명(확인서 수령)을 거쳐 확정하였다.

3) 단순해지접수 확인 건, 장비관련 협의 건, 이용자(추가경품 관련)의 전화 요구 건 등

4) 녹취내용은 조사관이 피심인의 직원들과 함께 청취

3. 행위사실

가. 해지를 지연(누락)하는 행위

피심인은 해지처리 과정에서 이용자의 명시적인 해지신청(해지의사 표시)에도 불구하고 해지처리완료(과금 중단 및 서비스 종료)를 하지 않고 요금을 부과해 오다가 이용자의 이의제기로 해지처리를 완료하는 등 611건(명)의 해지접수 등록을 지연하거나 누락하였다.

<표 6> 피심인의 해지지연(누락) 현황

(단위 : 건(명), 일)

구분	해지지연(누락) 건(명)수	평균 누락일 수
해지지연(누락) 현황	611	3.4

사례1) 경북 영주시 소재 김○○가 '15.12.7. 결합상품을 해지신청 하였으나, '17.2.9.까지 해지 처리가 되지 않고 요금(333,180원)이 발생함에 따라 '17.2.9. 항의 후 해지처리하면서 발생한 요금 전액을 감면처리 하였다.

사례2) 전남 여수시 소재 황○○가 '16.1.1. 전화 상품을 해지신청을 하였으나, '16.12.13.까지 해지처리완료가 되지 않아 요금(33,521원)이 발생함에 따라 '16.11.28. 항의 후 해지처리하면서 발생한 요금 전액을 감면처리 하였다.

나. 이용약관과 다르게 할인반환금(위약금)을 부과한 행위

피심인의 초고속인터넷 이용약관(제13조)⁵⁾ ⑦항에는 '이용고객이 다음 중 하나에 해당하는 경우에는 할인반환금(위약금)을 의미하며 이하 같다) 없이 계약을 해지할

5) 피심인의 초고속인터넷 이용약관(13조)⑦ 1. 이용고객이 설치장소 변경을 청구한 지역이 서비스 불가능 지역인 경우(단, 서비스 대상 지역은 대한민국 영토에 한정합니다.), 2. 이용고객이 설치장소 변경 후, 케이티는 동급상품(스페셜 대상) 제공이 불가하나 타사는 동급상품 제공이 가능한 경우(-고객유형이 "별표4"의 "개인"이며 비결합 가입자 대상임, -60일 이내에 동급상품으로 제공이 불가한 경우에 한함) 6. 이용고객 본인이 현역으로 군입대하는 경우. 단, 해당의 경우 상품제공 관련 위약금은 면제하지 않음

수 있습니다.’ 라고 규정하고 있으며, ⑦-1항에는 ⑦항 관련 불가항력 사유(천재지변, 정전 등) 또는 이용고객의 고의나 과실로 서비스 제공이 불가능한 경우 할인반환금(위약금) 면제가 불가하며, 구비서류 변조 등 이용고객이 부적절하게 할인반환금(위약금)을 면제받은 경우 할인반환금(위약금)을 재청구할 수 있습니다.’, ⑦-2항에는 ‘⑦항 해당고객은 해지희망일까지 고객명의로의 다음 각 호의 구비서류를 제출해야 하며 미제출시 할인반환금(위약금) 면제가 불가합니다. (단, 최근 1개월 이내 발행한 구비서류여야 함)’라고 명시되어 있다.

피심인은 이용자가 서비스 불가지역으로 이사하거나, 군에 입대하는 등 이용자의 귀책사유가 없는 해지의 경우에는 이용약관에 의해 할인반환금(위약금)을 부과할 수 없음에도 불구하고 24건(명)에 대하여 정당한 사유 없이 할인반환금(위약금)을 부과하였다.

사례1) 인천시 옹진군 소재 고○○가 인터넷+TV 결합상품을 이용하던 중 군입대 대상자에 해당되어 위약금이 면제 됨에도 불구하고 해지처리 후 위약금 24,265원을 부과하였다.

사례2) 강원도 고성군 소재 김○○가 인터넷+TV+전화 등 결합상품을 이용하던 중 강원도 고성군(설치 장소 상이) 설치불가 지역으로 이사하여 위약금이 면제 됨에도 불구하고 위약금 32,010원을 부과하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

전기통신사업법은 제50조(금지행위)제1항제5호에서 이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위를 금지하면서, 동법 시행령 제42조제1항 [별표4]에 세부 유형 및 기준을 정하고 있다.

< 전기통신사업법 관련 조항 >

○ 전기통신사업법 제50조(금지행위) ① 전기통신사업자는...(중략)

5. 이용약관(제28조 제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

○ 전기통신사업법시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준)제1항 <별표4>

5. 법 제50조제1항제5호 중 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우로 한다.

나. 이용계약의 체결, 해지 또는 전기통신서비스의 이용과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

- 4) 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위

- 9) 법 제36조에 따른 가입자 선로가 설치되지 않거나 전기통신서비스의 품질이 현저히 저하되는 지역으로 이사 등 이용자의 귀책사유가 없는 경우 이용계약 해지 시 정당한 사유없이 전기통신서비스의 위약금을 부과하는 행위

2. 위법성 판단

가. 해지를 지연(누락)한 행위

피심인은 이용자의 명시적인 해지신청에도 불구하고 즉시 해지처리 완료를 하지 않고 요금을 부과해 오다가 이용자의 이의제기로 해지처리를 완료하는 등 611건(명)에 대해 '정당한 사유 없이 해지처리를 지연하거나 누락'하였다.

피심인은 이용자의 이의제기로 부과된 요금을 사후 전액 감면하였다고 하나,
① 이용자가 원하는 시기에 원하는 방법으로 해지를 하거나 타사의 서비스를 자

유롭게 선택할 수 없게 함으로써 ‘이용자의 선택권을 침해한 점’, ② 해지를 지연·누락함으로써 부당하게 요금을 청구하여 ‘경제적 이익을 침해’한 점 등을 고려할 때, 이러한 행위는 정당한 사유 없이 이용자의 이익을 현저히 해치는 행위라고 인정된다. 이에 대해서는 피심인도 별다른 의견이 없다.

따라서 이러한 피심인의 행위는 “정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위”로서 “전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위”를 금지한 전기통신사업법 제50조 제1항제5호 후단 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5호 나목 4)를 위반한 것으로 인정된다.

나. 이용자의 귀책사유가 없는 이용계약 해지 시 위약금을 부과한 행위

피심인이 서비스가 제공되지 않은 지역이나 동급 상품 제공이 불가능한 지역으로의 이사, 군 입대 등으로 이용자의 귀책사유 없이 불가피하게 해지를 신청한 24명에게 위약금을 부과한 행위는, ① 위약금 면제 대상의 해지 건에 대해 위약금을 부과하지 않도록 한 피심인의 인터넷이용약관 제13조제7항과 다르게 위약금을 부과한 점, ② 부당한 위약금 부과로 이용자의 경제적 이익이 침해된 점, ③ 부당한 위약금 위약금으로 인한 이용자가 원하는 시기에 해지처리를 하지 못하여 이용자에게 정신적 피해가 발생한 점 등을 종합적으로 고려할 때, 정당한 사유 없이 이용자의 이익을 현저히 해친 것으로 인정된다. 이에 대해서는 피심인도 별다른 의견이 없다.

따라서 피심인의 행위는 “이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하는 행위”를 금지한 전기통신사업법 제50조제1항제5호 전단을 위반한 것이고, (2) “이용자의 귀책사유가 없음에도 이용계약 해지 시 위약금을 부과하는 행위”로서 “전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위”를 금지한 전기통신사업법 제50조제1항제5호 후단 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5호 나목 9)를 위반한 것으로 인정된다.

IV. 시정조치 명령

1. 위반행위 중지

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제6호에 따라 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 가입자가 해지신청 시 (i) '정당한 사유 없이 해지접수를 지연·누락하는 행위', (ii) '이용자의 귀책사유 없는 계약해지하는 경우 위약금을 부과하는 행위'를 즉시 중지하여야 한다.

2. 업무처리 절차의 개선

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제9호에 따라 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 (i) 상담원들의 과도한 해지방어 경쟁을 유발하지 않도록 인센티브 차별이나 과도한 해지방어 행위를 야기할 우려가 있는 인센티브 차등 폭을 축소하는 방안을 마련하여 제출하여야 하며, (ii) 초고속인터넷 및 결합상품의 각 서비스별 이용약관에 예약해지 가능한 기간을 설정하거나, 기간에 관계없이 예약 해지신청이 가능하도록 반영하는 등 업무처리 절차를 개선하여야 한다. 이때, 개선내용 등은 방송통신위원회와 사전에 협의해야 한다.

3. 시정명령 받은 사실의 공표

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제7호에 따라 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 콜센터 정문 출입구 등 상담원들이 출입하는 곳 중에서 공표 사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

**주식회사 케이티는 '전기통신사업법' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음**

주식회사 케이티는 방송통신위원회로부터, 초고속인터넷 단품 및 결합상품 가입자가 해지신청 시 정당한 사유 없이 해지를 지연(또는 누락)하였고, 이용자의 귀책사유 없는 이용계약 해지 시 정당한 사유 없이 위약금을 부과하여 '전기통신사업법'을 위반했다는 이유로 위반행위 중지, 업무처리 절차 개선 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 0월 00일

주식회사 케이티 대표이사 ○○○

※ 사업장 공표문 크기 : A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

※ 온라인 공표문 크기 : 전체화면의 6분의1이상 크기의 팝업 창

4. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제1호에 따라, 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 시정조치에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

5. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제2호에 따라, 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 결론

피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 같은 법 제52조 및 제53조에 따라 주문과 같이 결정한다.

VI. 이의제기 방법 및 기간

위 시정명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 내지 제27조의 규정에 의거 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 내지 제20조의 규정에 의하여 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위 원 장 이 효 성



부위원장 허 욱



위 원 김 석 진



위 원 표 철 수



위 원 고 삼 석

