

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안건번호 제2019 - 31 - 136호

안 건 명 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 해지제한 관련 이용자이익 침해
행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 에스케이브로드밴드(주)
서울시 중구 퇴계로 24 SK남산그린빌딩
대표이사 박정호

의결연월일 2019. 6. 26.

주 문

1. 피심인은 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의
본사 및 콜센터 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장
쉽게 볼 수 있는 곳에 8일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지에 팝업 창으로
3일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신
위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.
2. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 이용자의 명시적인 동의없이
전화를 걸어 해지를 제한하는 행위가 발생하지 않도록 해지업무 상담사에 대한
교육 매뉴얼 개선, 교육 횟수 확대 등 개선방안을 수립하는 등 업무처리 절차를
개선하여야 한다.
3. 피심인은 시정조치를 명령받은 날부터 1개월 이내에 업무처리절차 개선(주문 2)에
대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

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

5. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 165,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초사실

1. 피심인 일반 현황

피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 초고속 인터넷 서비스를 제공하고 있으며, 인터넷멀티미디어 방송사업법 제4조에 따라 허가받은 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자로서 인터넷 멀티미디어 방송(이하 'IPTV'라 한다) 서비스 등을 제공하고 있다.

피심인의 초고속인터넷 서비스 전체 가입자 수는 '18.12월말 기준 2,553,540명 이고 매출액은 '18년도 기준 8,308억 원이며, IPTV 서비스 전체 가입자 수는 '18.12월말 기준 4,725,311명이며 매출액은 '18년도 기준 1조 1,115억 원이며, 이동전화는 피심인이 SK텔레콤(주)(이하 'SKT'라 한다)과 영업업무 위탁계약을 맺고 SKT의 대리점으로서 판매하고 있다.

<표 1> 피심인의 방송통신서비스 가입자 및 매출액 현황(단위 : 천 명, 억 원)

구 분	초고속인터넷	IPTV	이동전화	합계
가입자 수	2,554	4,725	-	7,279
매출액	8,308	11,115	-	19,423

※ 산출 근거 : 사업자 제출자료

2. 방통위 의결사항

제2017-43차 방통위('17.12.6. 의결, '18.1.29. 통보)에서 초고속인터넷 및 결합상품 서비스를 제공하는 4개 전기통신사업자에 대해 해지접수 완료자에 대한 해지철회 요구 또는 재약정 유도 등 해지제한 행위 중지, 해지제한 행위가 발생하지 않도록 해지방어 조직의 폐지 또는 다른 목적으로 운영하는 방안을 마련하는 업무처리 절차 개선 등 시정조치를 명령한 바 있다.

<표 2> 방통위 시정조치 주요내역

유 형	주요 내용	이행기간
행위중지	㉠ 정당한 사유 없는 해지접수 거부·지연·누락 행위	즉시
	㉡ 해지신청 접수등록 완료자에게 해지철회 요구 또는 재약정 등 유도 행위(해지제한 행위)	
	㉢ 이용자의 귀책사유 없는 계약해지 시 위약금 부과 행위	
	㉣ 서비스를 해지희망일에 중단하지 않고 장비 수거일까지 제공하는 행위	
업무처리 절차 개선	㉤ 해지희망일 확인 후 해지희망일자를 전산시스템에 입력하고, 그 사실을 이용자에게 즉시 통보할 수 있도록 개선방안 마련·시행	3개월 이내
	㉦ 해지 접수 시스템 등록 이후 해지제한 행위가 이루어지지 않도록 해당 기능을 하는 조직을 폐지하거나 그 외의 목적으로 운영할 수 있도록 개선방안 마련·제출	
	㉧ 상담원들의 과도한 해지방어 경쟁을 유발하지 않도록 인센티브 차별이나 인센티브 차등 폭을 축소하는 방안 마련·제출	
	㉨ 이용약관에 예약해지 가능 기간을 설정하거나 기간에 관계없이 예약 해지신청이 가능하도록 반영	
과징금 부과	㉠ LG U+ 8억 원, SKB 1.04억 원의 과징금 부과(SKT, KT 미부과)	납부기한 이내
시정명령 사실 공표	㉠ 본사 및 콜센터 출입구(9일간), 홈페이지(4일간) 등	1개월 이내

3. 이행점검 결과

1) 1차 이행점검(점검 기간 : '18.3.29.~4.5., 대상기간 : '18.2~3월)

방통위는 해지제한 행위에 대한 시정명령 이후 위반행위 중지와 업무처리 개선 사항 중 행위중지가 필요한 부분, 이행 기한이 도래한 부분 등에 대해 해지상당 자료 등을 대상으로 점검을 실시하였으며, 점검 결과 ㉠ 해지거부 및 지연·누락,

㉑ 해지제한 행위, ㉒ 부당한 위약금 부과, ㉓ 예약해지 접수거절 행위에서 경미한 위반사항이 확인되어 이행결과 보고 이후 2차 점검을 실시하였다.

<표 3> 중간점검 결과 사업자별 위반내역(단위 : 건, %)

점검내용	점검결과(건수)		KT		SKB		LGU+		SKT	
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율
㉑ 해지거부 및 지연·누락	-	-	8	0.12	-	-	3	0.03		
㉒ 해지제한 행위	-	-	-	-	1	0.01	1	0.01		
㉒ 위약금부과	-	-	-	-	-	-	3	0.03		
㉓ 예약해지 접수거절	-	-	5	0.07	-	-	3	0.03		
㉔㉕ 해지희망일 확인 및 ㉖ 공표문 부착	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2) 2차 이행점검(점검 기간 : '18.5.14.~25., 8.21.~11.30., 대상기간 : '18.4.1.~5.16.)

방통위는 시정명령 이행결과 제출 이후 본사 및 콜센터를 방문하여 1차 이행 점검시 위반사항이 확인된 부분과 업무처리 개선사항에 대해 ㉑ 해지거부·해지 지연 중지, ㉒ 해지제한 행위 중지, ㉒ 위약금 부과행위 중지, ㉓ 해지 희망일 서비스 중단 시스템 구축, ㉔ 상담원 해지제한 관련 인센티브 차등 축소, ㉔㉕ 예약해지 관련 이용약관 및 시스템 개선 등 점검하였다.

점검 결과, 방통위 시정명령 사항 중 다른 사항들은 문제가 발견되지 않았으나 해지제한 행위(지속적인 해지철회·재약정 유도 행위)가 일부 발견됨에 따라 사업자 별로 녹취록을 300건씩 총 1,200건을 제출받아 추가 분석을 실시하였으며, 녹취록 분석 결과, 피심인과 SKT가 명시적으로 동의하지 않은 이용자에 대해서도 전화를 걸어(이하 'O/B'라 한다) 해지제한을 한 사실과 해지상담 절차와 조직을 변경했음에도 불구하고 일부 상담원에 의해 해지제한 행위가 발생한 사실을 확인하여 사실 조사에 착수하였다.

<표 4> 2차 이행점검 시 녹취록 분석 결과(단위 : 건)

사업자	점검 건수	사전 동의 O/B				사전 미동의 O/B				사전동의 확인불가 O/B			
		1회	2회	3회~	계	1회	2회	3회~	계	1회	2회	3회~	계
KT	300	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SKB	300	40	33	23	96	49	36	14	99	44	22	18	84
LGU+	300	-	-	-	-	2	1	-	3	-	-	-	-
SKT	300	47	2	-	49	147	4	-	151	74	3	-	77

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상 행위

1) 이용자의 명시적인 의사표시에 반한 해지제한 행위 여부(㉞)

2차 이행점검 시 위반행위가 발견되지 않은 해지접수 거부·지연·누락 행위와 이용자의 귀책사유 없는 해지시 위약금 부과행위는 사실조사 대상에서 제외하고, 해지신청 접수등록 완료자에게 O/B를 통한 해지상담으로 해지를 제한하는 행위에 대해서만 사실조사를 실시하였다.

2) 해지를 제한하는 해지방어 조직 운영 여부(㉟)

2차 이행점검 시 개선여부가 확인된 해지희망일 시스템 입력 및 통보, 이용약관상 예약해지 가능 기간 설정, 상담원 해지관련 인센티브 차별 또는 차등 축소 등은 사실조사 대상에서 제외하고, 해지제한 행위가 이루어지지 않도록 해지방어 조직의 폐지 또는 그 외의 목적으로 운영하는 개선방안을 마련하도록 했던 업무 처리절차 개선명령의 이행여부에 대해서만 사실조사를 실시하였다.

2. 행위사실

1) 관련 기초사실

피심인과 SKT의 콜센터 해지상담 부서의 전체 상담은 월 평균 17.4만 건이며, 이 가운데 해지 관련 상담이 16.7만 건(95.8%)으로 대부분을 차지하고 있으며 해지 상담 중 O/B 상담은 약 2.8만 건(16.7%) 이다.

다만, 실제 해지자는 월 평균 6.0만 명(35.8%)으로 해지 관련 상담자 약 3명 중 1명만이 해지를 하고 있으며, 사업자별로는 피심인이 SKT에 비해 해지상담 비율은 높으나 해지자 비율은 낮은 것으로 나타났다.

<표 5> 월 평균 해지상담 현황('18.5월~11월)

구분	전체 상담(a)		단순 문의(b, b/a)		해지 상담(c, c/a)		해지 여부(d, d/a)		O/B 여부(e, e/c)	
	건 수	콜 수	건 수	콜 수	건 수	콜 수	해지자	사용자	건 수	콜 수
피심인	99,658	250,636	2,919 (2.9%)	10,103 (4.0%)	96,739 (97.1%)	240,533 (96.0%)	30,637 (31.7%)	66,102 (68.3%)	18,524 (19.1%)	24,145 (10.0%)
SKT	74,289	116,417	4,306 (5.8%)	8,924 (7.7%)	69,983 (94.2%)	107,493 (92.3%)	28,988 (41.4%)	40,995 (58.6%)	9,376 (13.4%)	10,991 (10.2%)
계	173,947	367,053	7,225 (4.2%)	19,027 (5.2%)	166,722 (95.8%)	348,026 (94.8 %)	59,625 (35.8%)	107,097 (64.2 %)	27,900 (16.7%)	35,136 (10.1%)

2) 이용자의 명시적인 의사에 반한 해지제한 행위

< 조사 방식 >

피심인과 SKT의 해지제한 행위 여부를 확인하기 위해 2차 이행점검 시 제출 받은 해지상담 녹취록 600건과 사실조사 시 제출받은 해지상담 녹취록 781건 등 1,381건을 분석했으며, 해당 녹취록은 해지상담 리스트 가운데 임의 추출 방식으로 선정하였다.

< O/B 상담 내역 >

(해지상담 중 O/B 상담 비중) 피심인과 SKT가 제출한 녹취록을 분석한 결과 전체 녹취록 1,381건 가운데 해지관련 상담이 949건으로 전체 상담 중 68.7%였으며, 해지관련 상담 가운데 O/B 상담은 659건으로 전체 해지상담 중 69.4%를 차지하였다.

<표 6> 해지상담 중 O/B 상담 비율

구 분	녹취록	일반상담	해지상담	O/B 상담
피심인	781	267 (34.2%)	514 (65.8%)	359 (69.8%)
SKT	600	165 (27.5%)	435 (72.5%)	300 (69.0%)
계	1,381	432 (31.3%)	949 (68.7%)	659 (69.4%)

(O/B 동의여부 및 횟수) 피심인과 SKT의 O/B 상담은 O/B 상담 동의, O/B 상담 미동의, O/B 동의 확인 불가 등 3개로 구분된다.

<표 7> O/B 동의여부 및 횟수

구분	해지 상담	O/B 상담	동의	미동의	확인불가
피심인	514	359 (69.8%)	161 (31.3%)	114 (22.2%)	84 (16.3%)
SKT	435	300 (69.0%)	75 (17.2%)	135 (31.0%)	90 (20.7%)
계	949	659 (69.4%)	236 (24.9%)	249 (26.2%)	174 (18.3%)

(O/B 상담 동의) 녹취록 확인 결과, 피심인과 SKT가 해지상담을 위해 O/B를 해도 되는지에 대해 이용자에게 문의하고, 이용자가 명백하게 동의한 경우로 236건(24.9%)이 확인되었다.

(O/B 상담 동의 사례)

- 상담원 : 네, 문자가 들어오면 확인해주시구요, 인증숫자 6자리 말씀 부탁드립니다. (중략)
- 고 객 : 946780 이요
- 상담원 : (중략) 네, 고객님의 인증확인 감사드리구요. (중략) 장비수거 및 **해지관련 추가 안내를 위해 전담부서에서 연락드릴 예정입니다. 동의하십니까?**
- 고 객 : **예예**

※ 통화내용 중 장비수거만 동의 받거나, 전담부서에서 해지관련 상담전화를 할 예정이라고 안내만 한 것은 해지상담 O/B 동의를 받은 것이 아니므로 미동의로 분류

(O/B 상담 미동의) 피심인과 SKT가 O/B 상담에 대한 동의를 받지 않거나, O/B 상담 동의를 요청했다라도 이용자가 미동의 하거나 명시적인 동의가 없이 통화가 끝난 경우로 249건(26.2%)이 확인되었으며,

O/B 횟수는 1회가 187건(19.7%)으로 전체적으로 해지제한의 강도는 높지 않으나, 피심인은 1회가 55건(10.7%)인데 비해 2회 40건(7.8%), 3회 이상 19건(3.7%)으로 상대적으로 O/B 횟수가 많았다.

<표 8> 미동의 O/B 상담 횟수

구분	해지 상담	미동의 O/B	1회	2회	3회~
피심인	514	114 (22.2%)	55 (10.7%)	40 (7.8%)	19 (3.7%)
SKT	435	135 (31.0%)	132 (30.3%)	3 (0.7%)	-
계	949	249 (26.2%)	187 (19.7%)	43 (4.5%)	19 (2.0%)

※ 최대 O/B 횟수는 피심인이 8회, SKT가 2회임

(O/B 상담 미동의 사례)

○ I/B 통화 녹취록

- 상담원 : 인제 저희가 정확하게 접수해 되는지 전산업무가 들어가는거다 보니까 영업일 기준 삼 일 정도 소요가 되셔서 6월 1일 날 정확하게 제가 들어가실거고 현재 해지 관련 추가 안내 위해서 전담부서에서 연락드릴건데 괜찮으십니까 (중략)
- 고 객 : 아니 근데 추가 안내 받은게 뭐가 있어요
- 상담원 : 이거 동의해주시면 동의 체크 해드릴거고 원치 않으심 거지
- 고 객 : 그 아 그거 필요없어요
- 상담원 : 알겠습니다 (이하 생략)

○ O/B 통화 녹취록 (당일 4시간 후)

- 상담원 : 네 안녕하세요 SK 해지 담당 매니저 ◇◇◇입니다 ○◇□ 고객님의 되시죠
- 고 객 : 예 예
- 상담원 : 예 반갑습니다 저희 인터넷 해지 접수하셔서 최종 확인차 연락드렸거예요 그 아직 약정이 끝나지 않았다 보니까 해지하셨을때 위약금이 좀 많은 상태더라고요
- 고 객 : 잠시만요 (이하 생략)

(O/B 동의 확인 불가) 녹취록을 통해 이용자가 해지문의 또는 해지접수를 한 것은 확인되나 녹취록 일부가 누락되어 피심인과 SKT가 O/B 상담 동의를 받았는지 여부와 이용자가 동의했는지 여부가 불분명한 경우로 174건(18.3%)이 확인되었다.

(O/B 상담 동의 확인불가 사례)

○ I/B 통화 녹취록

- 상담원 : 아 인터넷 해지하시겠단 말씀이세요?
- 고 객 : 네 지금 이 이거 말고 제 번호가 있는데 그 번호에 묶여 있는거 해지 할려고요~
- 상담원 : 그럼 번호가 몇 번이세요?
- 고 객 : 010 4*** 8*** 해지할라고 합니다
- 상담원 : 아, ARS연결 해드리면 가입자분 생년월일과 별표 입력 부탁드립니다 (종결)

○ O/B 통화 녹취록 (당일 6시간 후)

- 고 객 : 여보세요?
- 상담원 : 안녕하세요 SK 해지 담당자 ○○○라고 합니다. 이번에 해지하신 □□□
고객님 본인되시죠?

(시기별 미동의O/B 상담 추이) 시기별 해지상담은 해지상담 조직개편 이전 394건, 개편 이후 555건이었으나, 미동의 O/B는 222건(56.3%)과 27건(4.9%)으로 해지상담 조직 개편 이전이 많았으며

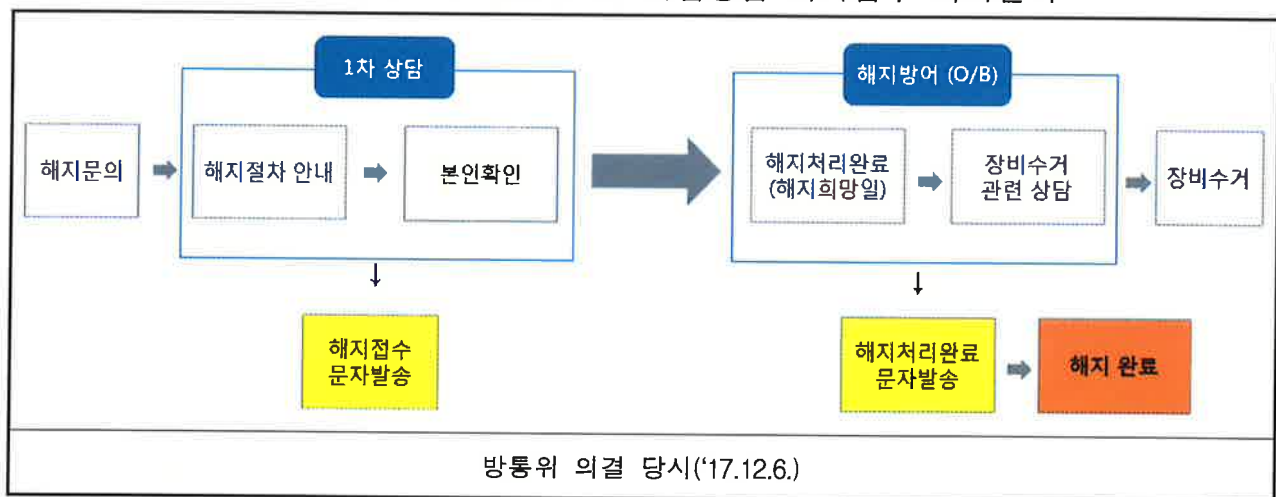
시기별·사업자별 미동의 O/B는 피심인(미동의O/B 114건)이 개편 이전 96건(84.2%), 개편 이후 18건(15.8%)이었으며, SKT(미동의 O/B 135건)가 개편 이전 126건(93.3%), 개편 이후 9건(6.7%)으로 피심인과 SKT 모두 해지상담 조직개편 이전의 위반 비율이 더 높았다.

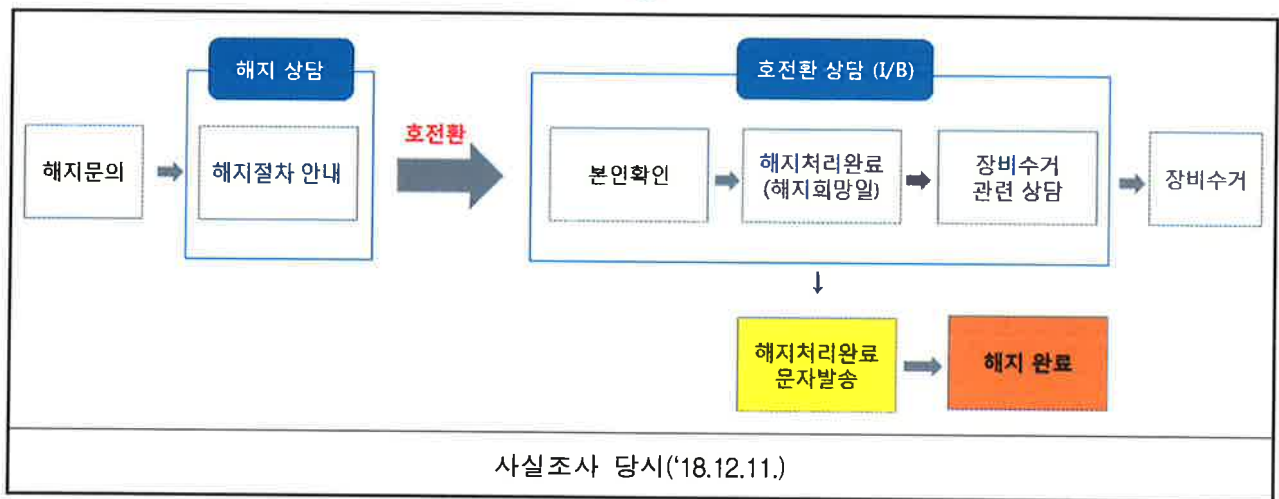
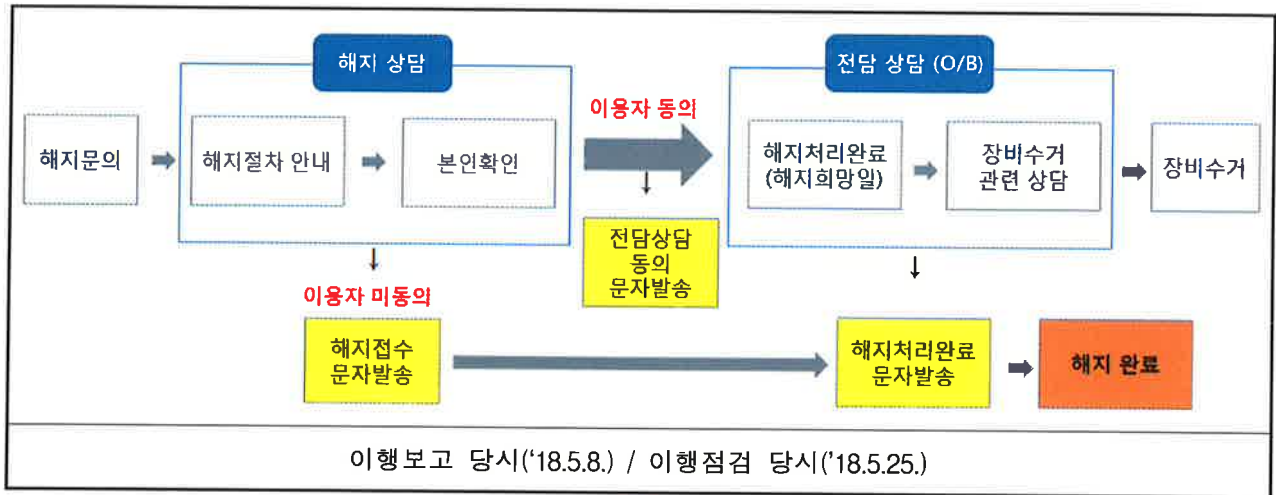
3) 해지를 제한하는 해지방어 조직 운영 여부

(시정명령에 따른 조직 개편) 피심인과 SKT는 '18.4.27.부터 해지방어 처리절차를 개선하여 1차 상담 시 해지접수를 하고 이용자가 동의할 경우 전담부서에서 O/B를 통해 2차 해지상담을 실시하며,

2차 해지상담 시 3회 이상 O/B 금지, 해지로 결론이 난 경우 해지접수 사실을 안내하고 재O/B가 되지 않도록 시스템 등록 등 해지상담 절차를 개선하였으며, 이에 따라 기존에 별도로 운영되던 2차 해지방어 조직을 O/B에 동의한 이용자를 대상으로 해지상담을 하는 전담 조직으로 변경·운영하였다.

<그림 1> 초고속인터넷 및 결합상품 해지업무 처리절차





(임의 조직 개편) 피심인과 SKT는 '18.9~10월에 1차 상담(I/B) 시 해지접수 없이 해지절차만 안내하고 전담상담사에게 호전환(I/B)을 통해 해지상담을 하는 방식으로 해지업무 처리절차를 개편하였다.

이에 따라, 피심인은 O/B 해지상담만 담당하던 브로드밴드TS와 위탁계약을 해지하고, 서비스탑과 서비스에이스로 업무와 인력을 이체한 후 '18.10.1. 부터 호전환 방식의 해지상담을 시행하고 있으며,

※ 브로드밴드TS의 해지 전문 상담원 123명 중 67명이 이체(서비스탑 13명, 서비스에이스 54명) 되었고, 나머지 인원은 퇴사 또는 다른 상담업무로 전환

SKT는 O/B 해지상담 상담원에 대한 전환교육을 실시하고, '18.9.10. 부터 호전환 방식의 해지상담을 시행하였다.

<표 9> 피심인 및 SKT의 초고속인터넷 및 결합상품 콜센터 운영현황

구 분		방통위 의결 당시 (‘17.12.6.)	이행보고 당시 (‘18.5.8.)	이행점검 당시 (‘18.5.25.)	사실조사 당시 (‘18.12.11.)
피심인	본 사	리텐선팀	리텐선팀	리텐선팀	리텐션 스쿼드
	콜센터 (위탁사)	브로드밴드TS(5)	브로드밴드TS(5)	브로드밴드TS(5)	-
		서비스탑(2) 서비스에이스(1)	서비스탑(2) 서비스에이스(1)	서비스탑(2) 서비스에이스(1)	서비스탑(2) 서비스에이스(1)
SKT	본사	시너지 마케팅팀	시너지 마케팅팀	시너지 마케팅팀	시너지 마케팅팀
	콜센터 (자회사)	서비스탑(1) 서비스에이스(1)	서비스탑(1) 서비스에이스(1)	서비스탑(1) 서비스에이스(1)	서비스탑(1) 서비스에이스(1)

※ ()은 콜센터 수, 피심인의 ‘서비스탑’과 ‘서비스에이스’는 SKT의 자회사임

(개편시기별 O/B 상담 추이) 피심인과 SKT의 해지방어 조직 개편 시기별 O/B 상담 추이를 보면, 해지방어 조직개편 이전인 ‘18.4.26.까지의 O/B가 89.2%이며, 1차 개편 이후 10.8%로 해지방어 조직 개편 이전이 대부분을 차지하고 있다.

<표 10> 해지방어 조직개편 시기별 O/B 상담 추이

구 분		개편전	1차 개편 후							2차 개편 후			합계
		4월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	소계	10월	11월	소계	
피심인	해지 상담	205	2	98	53	35	38	27	253	34	22	56	514
	미동의 O/B	96 (84.2%)	-	4 (3.5%)	4 (3.5%)	3 (2.6%)	5 (4.4%)	2 (1.8%)	18 (15.8%)	-	-	-	114 (100%)
SKT	해지 상담	189	15	104	21	24	19	17	200	25	21	46	435
	미동의 O/B	126 (93.3%)	1 (0.7%)	6 (4.5%)	2 (1.5%)	-	-	-	9 (6.7%)	-	-	-	135 (100%)
계	해지 상담	394	17	202	74	59	57	44	453	59	43	102	949
	미동의 O/B	222 (89.2%)	1 (0.4%)	10 (4.0%)	6 (2.4%)	3 (1.2%)	5 (2.0%)	2 (0.8%)	27 (10.8%)	-	-	-	249 (100%)

※ 피심인과 SKT는 ‘18.4.27. 이용자 동의를 받고 O/B 해지방어를 하는 방식으로 해지상담 조직을 변경하였음

(미동의 O/B에 대한 지시나 강요 여부) O/B 상담 전담조직 운영실태에 대해 피심인과 SKT의 내부 결재자료, e-mail 등 제출자료와 녹취록 등을 확인한 결과, 피심인과 SKT가 해지방어 방식과 조직을 개선했으며, 미동의자에 대한 O/B를 조직적으로 지시하거나 강요한 증거는 확인할 수 없었다.

Ⅲ. 행위사실의 위법성

1. 관련법 규정

전기통신사업법 제50조제1항제5호에서 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위를 금지하고 있으며, 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4]에 금지행위의 세부 유형 및 기준을 정하고 있다.

전기통신사업법 제52조제1항제9호에 따라 방통위는 같은 법 제50조제1항을 위반한 전기통신사업자에게 전기통신역무에 관한 업무처리절차의 개선을 명령할 수 있다.

< 전기통신사업법 근거 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**
- 전기통신사업법 제52조(금지행위에 대한 조치) ① 방송통신위원회는 제50조제1항을 위반한 행위가 있다고 인정하면 **전기통신사업자에게 다음 각 호의 조치를 명할 수 있다.** (중략)
 - 9. 전기통신역무에 관한 업무 처리절차의 개선
- 전기통신사업법 시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준) 제1항 <별표 4>
 - 5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위
 - 나. 이용계약의 체결, 해지 또는 전기통신서비스의 이용과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위
 - 4) 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위

2. 위법성 판단

가. 해지제한 행위

1) 유형별 위법성

(동의자 O/B의 위법성 여부) 피심인과 SKT가 '18.4월에 해지업무 절차를 변경하여 I/B 해지접수 시 이용자의 동의를 받고, 해지전문 상담원의 O/B 상담을 통해 해지신청 철회 또는 재약정을 유도한 행위는

O/B 해지상담에 대해 이용자의 동의를 받았고, 동의 과정에서 이용자에 대한 강압이나 기만이 없었고, '18.9~10월에 해지업무 방식을 재변경하여 해지접수 이전에 해지전문 상담을 통해 해지접수와 상담을 한 행위는 해지접수 이전에 해지 방어 활동을 실시했다는 점에서

사업자의 일반적인 영업활동 범위로 볼 수 있어 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 제한한 행위는 아닌 것으로 판단된다.

(미동의자 O/B의 위법성 여부) 피심인과 SKT가 해지접수 이후 이용자가 동의하지 않았음에도 불구하고 전담상담원이 O/B를 통해 해지신청 철회 또는 재약정을 유도한 행위는,

이용자의 명시적인 의사에 반하여 1회~8회까지 O/B를 통해 해지철회나 재약정을 유도하여 이용자의 해지권을 제한할 뿐 아니라, 이용자의 시간을 빼앗고 심대한 불편을 끼쳤다는 점 등을 고려할 때

정당한 사유없이 이용계약의 해지를 거부·지연하는 행위로서 전기통신사업법 제50조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4]에 따른 금지행위에 해당하는 것으로 판단된다.

(확인불가 O/B의 위법성 여부) 피심인과 SKT의 해지상담 녹취록 미비 등으로 인해 이용자가 O/B 해지상담에 동의했는지 여부가 명확하지 않은 확인불가 O/B건은

당초 확인불가 O/B건이 피심인과 SKT의 자료관리 소홀에 의해 발생했고, '정당한 사유'에 대해 피심인과 SKT가 입증해야 할 필요가 있다고 판단되나

내용상 이용자의 해지의사 등이 명확하지 않은 점이 있고, 행정처분의 입증책임도 최종적으로 행정청에 있기 때문에 확인불가 O/B건은 위법한 것으로 볼 수 없다는 피심인과 SKT의 의견을 수용하여, 확인불가 O/B는 시행령에 따른 금지행위로 보기 어렵다고 판단된다.

<표 11> 해지 상담 유형별 비율

구분	해지 상담	동의	미동의(위반)	확인불가
피심인	514	161 (31.3%)	114 (22.2%)	84 (16.3%)
SKT	435	75 (17.2%)	135 (31.0%)	90 (20.7%)
계	949	236 (24.9%)	249 (26.2%)	174 (18.3%)

2) 시정명령 불이행 여부

이용자가 동의하지 않은 O/B 상담을 통한 해지제한 행위가 '18.2~3월 해지상담을 대상으로 시행된 1차 이행점검 시 발견되지 않거나(피심인) 1건만 확인(SK, 0.01%)' 되었고,

방통위의 금지행위 중지명령이 의결 당시의 금지행위에 대한 중지 명령이라는 점을 고려할 때, 방통위의 금지행위 중지명령을 불이행한 것이 아니라 새로운 금지행위가 발생한 것으로 판단된다.

3) 소결

따라서 피심인과 SKT가 미동의 이용자에게 O/B 상담을 통해 해지를 제한한 행위는 “정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위”로서

“전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위”를 금지한 전기통신사업법 제50조제1항제5호 후단 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5호 나목 4)를 위반한 것으로 판단된다.

다. 해지를 제한하는 해지방어 조직 운영

방통위 시정명령에 따라 피심인과 SKT가 해지상담 조직 개편방안을 마련하여 방통위에 보고하였고,

개편 이후 명시적인 동의가 없었던 일부 이용자에게 O/B를 통해 해지신청 철회 또는 재약정을 유도하는 해지제한 행위가 있었던 것은 사실이나 해지제한 행위는

별도의 금지행위 위반으로 처분해야 할 사안으로 해지제한 행위의 발생이 해지 제한적인 조직을 운영한 여부에 대한 증거는 아니며,

조직개편 이후 피심인과 SKT 모두 미동의 O/B 위반율이 크게 줄어드는 등 (피심인 : 46.8%→5.8%, SKT : 66.7%→3.7%) 미미한 수준으로 나타나 조직적으로 해지 제한을 위한 전담조직을 운영한 것은 아닌 것으로 판단된다.

아울러, 해지상담 조직 운영실태에 대해 피심인과 SKT의 내부 결재자료, e-mail 등 제출 자료와 녹취록 등을 확인한 결과, 피심인과 SKT가 해지방어 방식과 조직을 개선했으며, 미동의자에 대한 O/B를 조직적으로 지시하거나 강요한 증거는 확인할 수 없었으므로, 위반율이 높다는 이유만으로 시정명령 불이행으로 판단 하기는 곤란하다.

따라서, 피심인과 SKT가 해지상담 조직을 이용자 동의시 O/B상담으로 변경 하였다가, 호전환을 통한 해지상담으로 변경한 행위가 “방통위의 명령을 대통령령 으로 정한 기간에 이행”하여야 하는 전기통신사업법 제52조제2항을 위반한 행위는 아닌 것으로 판단된다.

<표 12> 해지방어 조직개편 시기별 위반율 / 위반 점유율

구 분		개편 이전('18.1.29~4.26)	개편 이후('18.4.27~)	합계
피심인	해지 상담	205	309	514
	미동의 O/B	96 (46.8% / 84.2%)	18 (5.8% / 15.8%)	114 (22.2% / 100%)
SKT	해지 상담	189	246	435
	미동의 O/B	126 (66.7% / 93.3%)	9 (3.7% / 6.7%)	135 (31.0% / 100%)
계	해지 상담	394	555	949
	미동의 O/B	222 (56.3% / 89.2%)	27 (4.9% / 10.8%)	249 (26.2% / 100%)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제7호에 따라 시정명령 받은 사실을 시정 명령 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 콜센터 정문 출입구 등 이용자

들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 8일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지에 팝업 창으로 3일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

< 공표문안(예시) >

**에스케이브로드밴드 주식회사는 '전기통신사업법' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음**

에스케이브로드밴드 주식회사는 방송통신위원회로부터 초고속인터넷 및 결합 상품 서비스 해지시 가입자의 명시적인 동의없이 전화를 걸어 해지를 제한하여 "이용자 이익을 저해한 행위"로 업무처리 절차 개선 등 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2019년 0월 00일

에스케이브로드밴드 주식회사 대표이사 ○○○

2. 업무 처리절차의 개선

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제9호에 따라 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 이용자의 명시적인 동의없이 전화를 걸어 해지를 제한하는 행위가 발생하지 않도록 해지업무 상담사에 대한 교육 매뉴얼 개선, 교육 횟수 확대 등 개선방안을 수립하는 등 업무처리 절차를 개선하여야 한다.

3. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제1호에 따라, 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 시정조치(업무처리절차 개선)에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

4. 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. 과징금 부과

전기통신사업법 제53조제1항과 같은 법 시행령 제46조제1항 [별표6] 및 「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방송통신위원회 고시 제2016-11호, 이하 '세부기준'이라 한다) 제3조제2항은 “매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우로서, 법 제50조제1항제1호부터 제4호까지, 제6호 및 제7호에 따른 행위는 10억 원, 법 제50조제1항제5호, 제5호의2 및 제8호에 따른 행위는 8억 원을 각 과징금 부과 상한액”으로 하고 있으며, 세부기준 제6조제5항제4호는 “위반행위와 매출액 사이의 합리적인 관련성을 인정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우”를 관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우의 하나로 규정하고 있다.

피심인은 조사대상 기간 중 초고속인터넷 및 결합상품서비스 등에 대한 해지제한 위반행위와 매출액 사이의 합리적인 관련성을 인정하기 어려워 객관적인 매출액 산정이 곤란하므로 정액과징금을 부과한다.

※ 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 해지제한 건을 심의·의결한 제2017-43차 방통위에서도 피심인에게 정액과징금 부과

1. 부과 기준금액

세부기준 제4조제2항에서는 “관련 매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우”에는 [별표2]에 따라 정해진 금액을 기준금액으로 하도록 규정하고 있으며, 같은 조 제3항에서는 부과기준금액은 위반 전기통신사업자의 위반기간 동안 위반행위에 대하여 경쟁질서의 저해 정도, 시장예의 영향, 소비자 피해 정도 등 위반의 내용 및 정도를 고려하여 위반행위의 유형별로 중대성의 정도를 구분하여 정하도록 규정하고 있다.

피심인의 위반행위의 중대성 정도는 위반행위가 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 해지제한 건에 대한 방통위 시정명령 이후 재발하였고, 피심인과 SKT만 해지제한 행위를 한 점은 있으나, 해지상당 업무처리개선 이후 위반율이 급격히 줄은 점, 시장에 미치는 영향이 미미했던 점 등을 종합적으로 고려할 때 “중대성이 약한 위반행위”로 판단되어 세부기준 제4조제2항 [별표2]에 따라 기준금액은 3억 원 이하로 하되, 위반율이 높은 사업자의 ‘위반율’을 기준으로 상대적 위반행위 수준을 고려하여 피심인의 기준금액을 2억 1,484만 원으로 산정한다.

<표 13> 위반행위 중대성 정도 및 고려사유

중대성의 정도	부과기준액	고려 사유
매우 중대한 위반행위	6억 원 초과 8억 원 이하	시장의 본질적인 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해 회복이 이루어지지 않은 경우 등
중대한 위반행위	3억 원 초과 6억 원 이하	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우
중대성이 약한 위반행위	3억 원 이하	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적인 회복이 이루어진 경우

2. 필수적 가중·감경

세부기준 제7조제1항 [별표3]은 위반기간이 2개월 초과 6개월 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산하고, 동일한 위반행위로 위반행위의 종료일 기준 최근 3년간 위반 전기통신사업자가 방통위원회로부터 시정명령이나 과징금 처분을 3회 이상 받은 경우 3회 위반행위부터 위반행위 1회당 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산하고, 동일한 위반행위로 최근 3년간 시정명령이나 과징금 처분을 받은 적인 없는 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 감액하도록 하고 있다.

위반기간이 피심인은 6개월이므로 금지행위 위반기간에 따른 조정은 피심인에게 기준금액의 10%를 가중하고, 동일한 위반행위로 최근 3년간 시정명령과 과징금 처분을 받은 횟수가 1회 있으므로 금지행위 위반 횟수에 따른 가중·감경은 없어 결과적으로 필수적 가중·감경 금액은 기준금액에 10%가 가산된다.

3. 추가적 가중·감경

세부기준 제7조 [별표4]는 위반행위를 주도하거나 선도한 경우 100분의 30 이내에서 가중할 수 있으며, 방송통신위원회의 조사에 적극 협력한 경우 100분의 20 이내에서 감경할 수 있으며, 위반행위에 대한 방송통신위원회 조사착수 전에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우에는 100분의 20 내지 50 이내에서 감경할 수 있으며, 이용자보호업무 평가 결과 우수한 등급을 받은 경우 100분의 30 이내에서 감경할 수 있도록 하고 있다.

피심인이 이용자가 명시적으로 동의하지 않은 O/B 상담을 통한 해지제한 행위를 선도하였으므로 100분의 30을 가중하되, 방송통신위원회 사실조사에 적극 협력하였으므로 100분의 20을 감경하고, 조사착수 전에 자진하여 위반행위를 중지하였으므로 100분의 20을 감경하며, 피심인은 '18년 방통위 이용자 보호업무 평가에서 매우 우수 등급(초고속인터넷 분야)을 받았으므로 100분의 20을 감경하여 결과적으로 추가적 가중·감경 금액은 기준금액에 30%가 감경된다.

4. 과징금의 결정

이에 따라 피심인의 최종 과징금은 1억 6천 5백만원이다.

<표 14> 최종 과징금 산정내역(단위 : 만원)

기준금액	필수적 가중·감경(+10%)	필수적 가중을 거친 금액	추가적 가중·감경 (-30%)	최종 과징금
21,484	+2,148	23,632	-7,090	16,500

VI. 결론

상기 피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 전기통신사업법 제52조(금지행위에 대한 조치) 및 제53조(금지행위 등에 대한 과징금의 부과)에 따라 주문과 같이 결정한다.

VII. 이의제기 방법 및 기간

위 시정조치 명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 내지 제27조의 규정에 의하여 동 처분을 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 김 석 진



위 원 허 욱



위 원 표 철 수



위 원 고 삼 석

