



보 도 자 료

2015년 8월 21일(금) 배포시점부터
보도하여 주시기 바랍니다.



3년의 혁신,
30년의 성장

문의 : 이용자정책국 이용자보호과
이용자정책국 이용자보호과

양기철 과장(☎2110-1540)
오승교 주무관(☎2110-1542)

제공일: 2015. 8. 21.(금)

방통위, 알뜰폰 불법 텔레마케팅 강력 제재

- SK텔레링크(주)에 시정명령 및 과징금 4억8천만원 부과 -

방송통신위원회(위원장 최성준)가 노령층을 주대상으로 한 알뜰폰 사업자의 불법적인 전화권유판매(텔레마케팅) 행위에 대해 강력히 제재하고 나섰다. 방통위는 '15. 8. 21일(금) 전체 회의를 열고, 텔레마케팅을 통해 가입자를 모집하면서 자사의 서비스를 SK텔레콤의 서비스인 것처럼 오인케 하거나 이용자가 반드시 알아야 할 중요사항을 고지하지 않는 등 이용자 이익을 저해한 SK텔레링크에 대해 시정명령과 함께 4억8천만원의 과징금을 부과하기로 의결하였다.

방통위는 지난 전체 회의에서 이용자의 피해회복이 중요하다고 판단, 텔레마케팅 영업으로 피해를 입은 이용자에 대한 SK텔레링크의 피해구제 조치 여부를 고려하여 제재수위를 정하기로 하고 두 차례 의결을 보류한 바 있다. 이에 따라 SK텔레링크는 위반건수를 대상으로 일부 피해구제 조치를 취하였고, 위반으로 적발되지 않은 다른 피해자에 대해서도 내부기준을 마련하여 피해구제를 실시할 계획임을 방통위에 밝혔다.

방통위는 이같은 SK텔링크의 피해구제 결과를 반영하여 법 위반내용과 정도, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 점 등을 종합적으로 고려, SK텔링크의 위반행위를 '중대한 위반행위'로 보고 과징금 4억8천만원을 부과하게 된 것이라고 밝혔다.

방통위는 작년 5월 참여연대에서 알뜰폰 사업자인 SK텔링크가 이용자를 모집하면서 SK텔레콤과 유사한 회사명을 사용하는 등 이용자의 이익을 저해한 사실이 있다고 신고함에 따라 SK텔링크 및 SK텔링크의 대리점·텔레마케팅업체 등 유통점에 대해 작년 11월부터 조사를 실시해 왔다.

이번 조사결과, SK텔링크는 텔레마케팅을 통해 자사를 소개할 때 알뜰폰 브랜드명('SK알뜰폰 7모바일')만 밝히거나 'SK', 'SK행사지원팀', 'SK통신 알뜰폰사업부'라고만 안내하여 이용자가 SK텔레콤으로 오인하도록 하고, '기기값이 100% 무료' 또는 '나라에서 100% 단말기 대금을 지원'한다고 홍보하여 이용자를 모집한 후에 단말기 대금을 청구하여 이용자에게 피해를 입힌 사실이 드러났다.

< SK텔링크 위반사실 내용별 분류> (‘14.1~10월, 단위 : 건)

위반내용	SKT로 오인케 하는 명칭 사용	'단말기 무료교체' 홍보 후 대금청구	계
건 수	1,244	2,186	3,430

※ 출처 : SK텔링크 고객센터 접수민원

특히 '14. 1월 ~ 10월까지의 SK텔링크 접수민원을 분석한 결과, 60대 이상의 노령층이 주요 피해자(전체 위반건수 중 60%)인 것으로 확인되어 SK텔링크의 영업행위에 심각한 문제점이 있는 것으로 나타났다.

< SK텔링크 위반사실 관련 연령별 가입자 > (‘14.1~10월, 단위 : 건)

연령대	10대	20대	30대	40대	50대	60대 이상	계
가입자	6	42	114	329	887	2,052	3,430
비 중	0.2%	1.2%	3.3%	9.6%	25.9%	59.8%	100%

조사결과 드러난 문제점을 개선하기 위해 방통위는, ▲텔레마케팅을 통해 이용자 모집시 이용자가 서비스 제공 회사명을 SK텔레콤으로 오인하지 않도록 회사명을 명확히 밝힐 것, ▲요금할인·단말기 대금 등 이용자가 반드시 알아야 할 중요사항을 고지할 것, ▲계약 체결에 대한 이용자 동의사실을 입증할 수 있는 녹취록(최초의 전화권유 포함)을 계약 종료시까지 보관할 것, ▲계약 체결 후 이용자에게 이용계약서를 반드시 교부할 것 등 업무처리 절차를 개선하도록 명령하였다.

방통위 관계자는 “이러한 불법행위는 일선 유통점에서 저지른 것이기는 하지만 이를 방지하지 못한 SK텔링크 본사에 엄중한 책임을 물은 것”이라며, “특히 노령층 피해자가 다수인 점을 감안할 때, 사업자가 일부나마 피해회복 조치를 취한 점은 잘한 것”이라고 말했다. 방통위는 다른 알뜰폰 사업자의 경우에도 불법적인 텔레마케팅 가능성이 있다고 보고 또다른 이용자 피해가 발생하지 않도록 지속적으로 살펴볼 계획이라고 밝혔다.

붙임 TM시 휴대폰 개통절차(SK텔링크). 끝.

< 붙임 >

TM시 휴대폰 개통절차(SK텔레콤)

o 휴대폰 개통절차는 3차례 이상의 TM으로 구성되어 있음

< TM영업 절차 >



① **(1차 TM)** TM업체에서 이용자와 통화하면서 이통서비스 홍보 및 이용자의 성명 및 주소 확인

※ 1차 TM시 타통신사 사칭, 단말기 무료홍보 등 허위정보를 안내하여 이용자 가입 유도

② **(2차 TM)** (1차 통화내용을 토대로) TM업체에서 이용자와 재통화하면서 서비스 가입 희망 고객의 주민번호 확인 및 신용조회

③ **(물품 배송)** 서비스 가입 희망 이용자의 주소로 휴대폰 배송

④ **(3차 TM)** 이용자의 가입사실 증명, 가입조건에 대한 이용자와의 분쟁 등에 대비하여 (통상 1차 TM시 설명한 내용과는 달리) TM업체에서 이용자의 이동통신서비스 가입 사실 및 조건, 가입 통신사 등을 안내하고 이용자의 동의를 받음

⑤ **(개통처리)** 대리점에서 휴대폰 개통을 위해 이용자와 통화하면서 온라인을 통한 가입계약서를 작성하며, 온라인 계약서 작성시 본인인증(휴대폰 인증)을 하는 과정에서 이용자에게 인증번호를 전송하고 전송된 번호를 유선상으로 확인

- 대리점에서 개통 완료 후 이용자에게 개통사실 안내 및 이용자 불만처리를 위한 연락처 안내 등