

|                                                                                           |                       |                |                       |                                                                                                     |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  방송통신위원회 |                       | <b>보 도 자 료</b> |                       |  대한민국 대전화<br>한국판뉴딜 |  |
| 보도 일시                                                                                     | 2022. 1. 20.(목) 10:00 | 배포 일시          | 2022. 1. 20.(목) 10:00 |                                                                                                     |  |
| 담당 부서                                                                                     | 이용자정책국<br>통신시장조사과     | 책임자            | 과 장                   | 장봉진 (02-2110-1530)                                                                                  |  |
|                                                                                           |                       | 담당자            | 사무관                   | 조근실 (02-2110-1508)                                                                                  |  |

◆ 국민 불편 하나하나 해결해 나가겠습니다!

## 4월부터 독점 계약된 집합건물 입주 이용자의 할인반환금 100% 감면한다

- 방통위, 집합건물 다회선 계약 제도개선 시행 -
- 이용자의 선택권 제한을 금지하는 법령근거 신설 -

앞으로, 오피스텔·원룸·지식산업센터 등 집합건물로 이전하면서 방송통신 서비스의 독점계약으로 인해 기존 서비스가 강제 해지되고 할인반환금을 부담해야 했던 이용자들의 피해와 불편이 해소될 전망이다.

방송통신위원회(위원장 한상혁, 이하 '방통위')는 그동안 다수의 민원과 국회, 언론 등의 지적이 있었던 집합건물 다회선 독점계약과 관련하여 이용자 보호 및 사업자간 공정한 경쟁환경 조성을 위해 제도개선 방안을 마련해 시행하고 관련 법령 개정을 추진한다고 밝혔다.

### < 주요 민원사례 예시 >

오피스텔로 입주하게 된 A씨는 현재 사용하고 있던 ○○사업자의 인터넷 및 유선 방송 이전을 신청하였으나, 해당 오피스텔은 △△사업자와 오피스텔 관리단간 독점 계약이 체결되어 있어 이전 설치가 불가능하였다. 이에 A씨는 ○○사업자에게 이전 설치 불가 사유로 해지를 요청하였으나, ○○사업자는 이용약관을 근거로 할인반환금의 50%를 요구하였고 A씨는 잘못이 없음에도 할인반환금을 납부하는 것이 부담하여 민원을 제기

방통위는 집합건물에 제공되는 방송통신서비스 계약과 관련한 이용자 불편해소를 위해 '19년 8월 1일부터 독점 계약된 집합건물 입주로 기존 방송통신서비스를 해지할 경우, 기존사업자가 할인반환금의 50%를 감면하고 독점 사업자가 50%를 이용요금에서 감면하는 제도를 시행해 왔다.

그러나, 이 제도를 적용받기 위해서는 이용자 본인 명의로 가입해야 하나 대부분의 집합건물은 관리주체\*가 특정 사업자와 단체계약을 이미 체결하고 있어 다수의 이용자가 제도개선의 혜택을 받지 못하는 사례가 있어 추가 제도개선의 필요성이 요구되었다.

\* 건물의 소유자, 공동주택의 관리사무소장, 주택관리업자, 임대사업자 등 관리주체와 이들로부터 주택관리 관련 업무를 위임·위탁받은 사업자, 단체, 개인 등

이에 방통위는 지난해 4월부터 과기정통부, 통신·방송 사업자 및 협회, 전문가 등으로 「집합건물 제도개선 연구반\*」을 구성하여 이용자의 할인반환금 부담 완화, 이용자 선택권 제한 금지행위 유형 신설 등 주요 사안에 대해 심도있는 논의를 하였고 다음의 개선방안을 마련하였다.

\* 방통위, 과기정통부, 외부전문가(정책, 법률, 소비자), 관련 사업자(통신사업자, 종합유선 방송사업자 및 위성방송사업자), 관련 협회(KAIT, KTOA, KCTA) 등으로 구성

### □ 집합건물로 이전하는 이용자의 할인반환금 전액 감면

우선 이용자가 집합건물로 이사함에 따라 발생하는 방송통신서비스 할인반환금을 전액 감면하고, 발생한 할인반환금은 기존 사업자와 독점 사업자가 상호 정산하여 처리하게 된다.

이를 위해 지난해 연말부터 18개 사업자가 기술테스트 등을 진행중이며 오늘 1월 20일 집합건물 독점계약에 따른 이용자 할인반환금 감면과 사업자간 상호정산을 위한 협정을 체결한다.

이후 3월까지 사업자별 이용약관 개정, 업무절차 마련 등 자체 준비와 사업자간 상호정산 사전 점검 등을 거쳐 4월 1일부터 시행될 예정이다.

〈 이용자 할인반환금 감면 상세 〉

| 항목       | 세부 내용                                                                  |
|----------|------------------------------------------------------------------------|
| 감면 대상자   | 독점계약 집합건물로 이사로 인해 기존 서비스 중도해약 이용자                                      |
| 감면 적용 시기 | 2022. 4. 1. 이후 이전 설치 요청건부터 적용                                          |
| 감면 적용 대상 | 약정기간 할인반환금, 결합할인 반환금, 장비임대료 할인반환금<br>※ 보안, CCTV 등 제휴서비스 위약금과 경품 위약금 제외 |
| 신청방법     | 해지 신청 후 14일 이내 기존 사업자에게 제출서류와 함께 신청                                    |
| 제출 서류    | 개인정보 활용 및 제3자 제공 동의서, 임대차 계약서<br>(이사 후 주소가 표기된 주민등록등본)                 |

□ 방송통신서비스 선택 제한행위 금지를 위한 법령근거 마련

또한, 집합건물에서 이용자의 자유로운 방송통신서비스 선택을 제한하는 문제의 근본적 해결을 위해 전기통신사업법 시행령에 금지행위 유형을 신설하고 상세 내용을 명확히 규정하기 위한 고시 개정을 추진한다.

구체적으로 사업자가 관리주체와 다회선 계약을 체결하고 입주자에게 특정 서비스만 이용하도록 강요하는 행위와 특정 사업자만 서비스를 제공할 수 있도록 타 사업자의 진입을 제한하는 행위 등이 금지된다.

다만 이용자가 일시적으로 이용하는 호텔, 리조트, 모텔, 고시원 등 숙박업소는 규제대상에서 제외될 예정이다.

방통위는 전기통신사업법 시행령 개정을 상반기 중에 추진하고 사업자들과 이용약관 개정안 및 기존 다회선 실사용자에 대한 보호방안 등을 지속적으로 협의해 이번 제도개선 방안이 실효적으로 시행될 수 있도록 해 나갈 예정이다.

한상혁 위원장은 “방송통신사업자들이 이용자 피해구제를 위해 할인반환금 전액 감면에 적극 동참해 준 것에 감사하다”며, “공정경쟁과 이용자 보호를 위해 이번 개선방안이 잘 추진될 수 있도록 관심을 기울이고, 방송통신서비스 이용자의 불편사항을 꼼꼼히 살펴 지속적으로 개선해 나가겠다”고 밝혔다. 끝.