

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안전번호 제2011 - 25 - 093호(사건번호 : 201005조사009)

안 건 명 (주)케이티 유선전화 정액요금제 관련 이용자 이익 침해
행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)KT
경기도 성남시 분당구 정자동 206
대표이사 이석채

의결연월일 2011. 4. 25.

주 문

1. 피심인은 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 전기통신서비스의 추가적인 이용에 대하여 가입자의 의사를 확인하는 절차를 거쳤음을 입증할 수 있는 가입 증빙자료를 보관하도록 이용약관을 변경하여야 한다.

2. 피심인은 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 '10.5월부터 피심인이 실시한 '정액요금제 계속사용여부 확인절차'를 거치지 않은 가입자에 대하여 가입당시 가입의사 확인을 위한 업무처리절차를 다음과 같이 개선하는 방안을 마련하여야 한다. 다만, 구체적인 개선내용 등에 대해서는 사전에 방송통신위원회와 협의를 거쳐야 한다.

< 다 음 >

- ① 요금고지서와 구별되는 별도 용지에 '안내문'을 만들어 개별 가입자에게 최소 2회 이상 우편 발송할 것(단, 주소 확인 불능 등 우편발송이 불가능한 이용자를 위하여 피심인 홈페이지에 2개월 이상 위 '안내문'과 같은 내용을 눈에 잘 띄게 게시)
 - 위 '안내문' 내용에 정액요금제 가입 당시 가입의사가 있었는지 여부와 가입자가 정액요금제를 계속 사용할 의사가 있는지 여부에 따라 가입 이후 확인 시점까지 실제 사용한 것보다 더 많이 납부한 전화요금에 대한 원상회복 조치 등이 가능하다는 안내문구를 포함시키되, 구체적인 문구는 사전에 방송통신위원회와 협의하여 결정할 것
- ② 위의 '안내문' 등을 통해 가입자 본인이 피심인에게 '정액요금제 가입사실 등' 확인을 요청한 경우 아래의 원칙이 반영된 '전화 안내 스크립트' 등을 통해 응대할 수 있도록 관련 절차를 마련할 것
 - ▶(원칙) ㉠정액요금제 이용계약 체결당시 가입자 본인의 가입의사가 있었는지 여부에 대한 정확한 확인 ㉡가입의사 없이 가입되었고 정액요금제 가입이후 확인시점까지 전화요금을 실제 사용한 것보다 더 많이 납부한 경우 원상회복이 가능하다는 사실을 이해하기 쉬운 용어로 명확히 설명

3. 피심인은 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 전산자료에 유선 전화 가입자 본인 이외에 제3자가 정액요금제를 신청한 것으로 기재된 경우 중, '10.5월부터 피심인이 실시한 '정액요금제 계속사용여부 확인절차'에서 정액요금제 계속사용을 원하지 않아 해지하고 전화요금을 실제 사용한 것보다 더 많이 납부한 이용자를 대상으로 범위 위반 상태 해소를 위해 다음과 같이 조치하는 방안을 마련하여야 한다. 다만, 구체적인 조치방안 등에 대해서는 사전에 방송통신위원회와 협의를 거쳐야 한다.

< 다 음 >

- ① 요금고지서와 구별되는 별도 용지에 ‘안내문’을 만들어 개별 가입자에게 최소 2회 이상 우편 발송할 것(단, 주소 확인 불능 등 우편발송이 불가능한 이용자를 위하여 피심인 홈페이지에 2개월 이상 위 ‘안내문’과 같은 내용을 눈에 잘 띄게 게시)
 - 위 ‘안내문’ 내용에 정액요금제 가입 당시 가입의사가 있었는지 여부에 따라 가입 이후 확인 시점까지 실제 사용한 것보다 더 많이 납부한 전화요금에 대한 원상회복 조치 등이 가능하다는 안내문구를 포함시키되, 구체적인 문구는 사전에 방송통신위원회와 협의하여 결정할 것
- ② 위의 ‘안내문’ 등을 통해 가입자 본인이 피심인에게 ‘정액요금제 가입사실 등’ 확인을 요청한 경우 아래의 원칙이 반영된 ‘전화 안내 스크립트’ 등을 통해 응대할 수 있도록 관련 절차를 마련할 것
 - ▶(원칙) ㉠정액요금제 이용계약 체결당시 가입자 본인의 가입의사가 있었는지 여부에 대한 정확한 확인 ㉡가입당시 가입의사 없이 가입되었고 정액요금제 해지를 원할 경우 사용한 것보다 더 많이 납부한 전화요금에 대해 즉각 원상회복조치 이행
 - ▶다만, 부득이하게 즉각 원상회복조치를 이행하지 못하는 경우에는 불가피한 사정을 이용자에게 충분히 설명하고, 해당 이용자에 대한 최종적인 조치를 확인할 수 있도록 녹취, 확인서 등을 구비할 것

4. 피심인은 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 시정명령 받은 사실 등을 정액요금제에 가입되어 있거나 가입되었던 적이 있는 정액요금제 이용자 전원에게 우편으로 고지하여야 한다. 다만, 고지 내용 등에 대해서는 사전에 방송통신위원회와 협의를 거쳐야 한다.

5. 피심인은 과징금을 다음과 같이 납부하여야 한다.

가. 금 액 : 10,409,000,000원

나. 납부기한 : 과징금 납부명령을 통지받은 날부터 20일 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

6. 피심인은 시정명령을 받은 날로부터 2주 이내에 이용약관 변경, 업무 처리절차 개선 및 원상회복에 필요한 조치를 이행하기 위한 이행 계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
7. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
8. 피심인은 현재까지 방송통신위원회가 위반행위를 확인하지 못한 경우라도 정액요금제 가입당시 가입자 본인의 의사와 달리 가입 되었다고 추후 확인된 이용자에 대해서는 신속히 환불할 것을 권고 한다.
9. 피심인은 전산자료가 파기되어 없는 경우 발생한 이용자 피해에 상응하는 사회공헌 프로그램 시행 등의 사회적·도덕적 책임을 이행 할 것을 권고한다. 다만, 구체적인 이행방법 등에 대해서는 사전에 방송통신위원회와 협의를 거쳐야 한다.

이 유

1. 기초사실

가. 일반현황

피심인은 전기통신사업법 제6조(기간통신사업자의 허가 등)에 따른 기간통신사업자로서 시내·시외·국제·이동전화·인터넷접속·회선설비임대 서비스 등을 제공하고 있으며, 시내전화의 경우 '09년말 현재 매출액 기준 91% 이상을 점유하고 있다.

< 피심인의 시내전화 매출액 기준 시장 점유율 >

(단위: 억원)

구 분	2007년	2008년	2009년
피심인	34,407	31,344	27,043
SKB	2,148	2,477	1,675
LGU+	542	678	808
피심인 점유율(%)	92.7	90.9	91.6

나. 유선전화 정액요금제

(1) 개념

정액요금제는 월 평균 통화요금에 일정액을 추가한 정액요금을 납부하면 자신의 평균통화량의 2배 이상을 쓸 수 있도록 하는 요금제이다.

< 정액요금제 종류 >

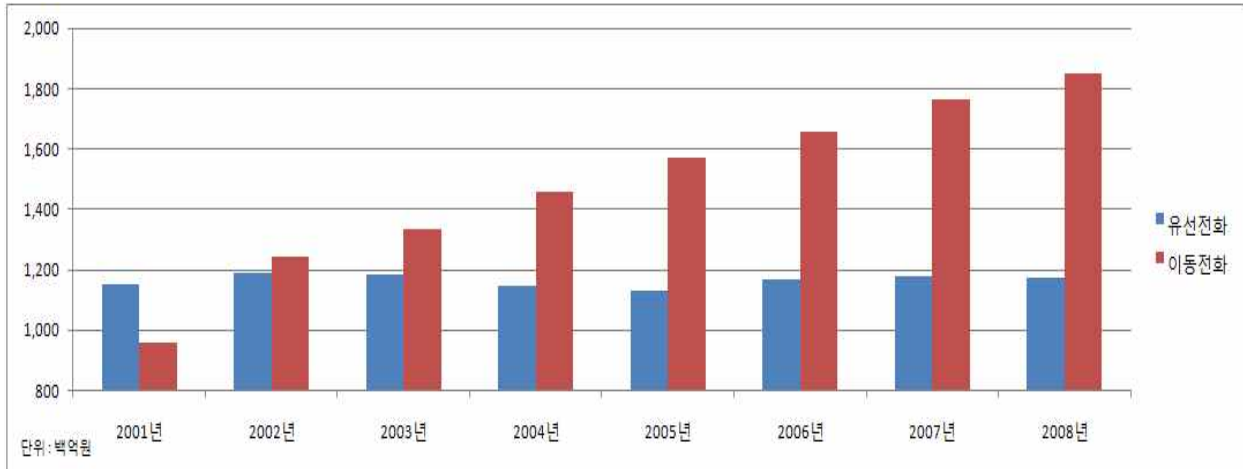
구 분	판매기간	정액요금 및 조건	제공통화
맞춤형 정액제	'02. 9.10 ~ '02.12. 9	가입전 1년간 시내·외 월평균 통화요금에 1천~5천원을 추가 납부	시내·외 무제한 통화
LM 더블프리	'04. 9. 1 ~ '09.12.31	가입전 6개월 월평균 LM(유선→이동전화) 통화료에 30%를 추가 납부	LM 월평균 통화료의 2배까지 제공
마이 스타일	'06. 9. 1 ~ '09.12.31	가입전 6개월 시내·외 월평균 통화요금에 5백~1천원을 추가 납부	시내·외 월평균 통화료의 2~3배 통화

(2) 출시배경 및 문제점

피심인은 '02.9월 유·무선 통화 대체현상으로 인한 유선전화 시장 매출 감소를 최소화하는 한편 저렴한 요금으로 유선전화 서비스를 이용할 수 있는 편익을 가입자에게 제공하고자 하는 목적으로 유선전화 시장 최초로 정액요금제 상품을 출시하였으나,

※ '02년 이동전화 매출이 유선전화 매출을 최초로 추월한 이후 점점 격차가 벌어짐

< '01~'08년 유선·이동전화 매출 추이 >



구분	'01년	'02년	'03년	'04년	'05년	'06년	'07년	'08년
유선전화	1,152	1,187	1,182	1,143	1,130	1,168	1,178	1,170
이동전화	955	1,242	1,334	1,459	1,568	1,656	1,765	1,851
차이	197	-55	-152	-316	-438	-488	-587	-681

(출처 : 통신경쟁상황 평가)

정액요금제 구성 자체가 기존 유선전화 가입자의 정액요금제 가입전 6개월 또는 1년간 사용한 월평균 통화요금에 일정액을 추가하는 방식으로 되어 있어,

정액요금제 가입 이후 유선전화 사용량 감소로 정액요금보다 덜 사용하는 경우에도 요금제를 변경하지 않는 한 최초 가입시 정해진 정액요금을 계속적으로 납부해야 하는 등 정액요금제 구성 자체가 통화패턴 변화에 따른 요금 변동 부분을 반영하지 못하는 문제점을 내포하고 있다.

※ (사례) 전화번호 02-***-7065번을 사용중인 장** 씨의 경우, '02년 9월에 맞춤형(시내/시외)정액요금제에 가입하여 '02년과 '03년까지는 납부한 시내/시외 전화 정액요금 총액보다 실 사용요금이 많아 혜택을 보았으나 '04년 이후로는 지속적으로 손해를 보고 있음

맞춤형 실 요금 조회										맞춤형 실 요금 조회											
청구일별 맞춤형 정액요금 및 실요금 차액										청구일별 맞춤형 정액요금 및 실요금 차액											
청구일	정액 내	정액 외	시 내	실요금 내	실요금 시외	시내 차액	시외 차액	시내변경비	시외변경비(%)	시내KT포인	청구일	정액 내	정액 외	실요금 내	실요금 시외	시내 차액	시외 차액	시내변경비(%)	시외변경비(%)	시내	
2002/10/10	2,730	4,690	6,396	11,706	3,666	7,016	0	0			2009/02/10	3,900	6,700	1,521	4,743	-2,379	-1,957	-158	-130		
2002/11/10	3,900	6,700	3,666	10,466	-234	3,766	-66	0			2009/03/10	3,900	6,700	2,146	12,251	-1,755	5,551	-109	0		
2002/12/10	3,900	6,700	3,661	14,144	-39	7,444	-14	0			2009/04/10	3,900	6,700	2,416	2,170	-1,462	-4,530	-86	-264		
2003/01/10	3,900	6,700	7,605	7,311	3,705	611	0	0			2009/05/10	3,900	6,700	663	6,736	-3,237	-36	-175	0		
2003/02/10	3,900	6,700	41,418	10,829	37,518	4,129	0	0			2009/06/10	3,900	6,700	1,443	7,991	-2,457	1,291	-122	0		
2003/03/10	3,900	6,700	22,152	6,244	18,252	-456	0	-165			2009/07/10	3,900	6,700	780	6,406	-3,120	-294	-143	-13		
2003/04/10	3,900	6,700	31,005	5,715	27,105	-995	0	-352			2009/08/10	3,900	6,700	156	3,472	-3,744	-3,228	-156	-134		
2003/05/10	3,900	6,700	31,785	15,650	27,885	8,950	0	0			2009/09/10	3,900	6,700	624	1,528	-3,276	-5,172	-122	-193		
2003/06/10	3,900	6,700	30,693	5,737	25,793	-963	0	-337			2009/10/10	3,900	6,700	1,014	5,161	-2,866	-1,539	-96	-51		
2003/07/10	3,900	6,700	31,746	5,443	27,846	-1,257	0	-434			2009/11/10	3,900	6,700	858	5,624	-3,042	-1,076	-88	-31		
2003/08/10	3,900	6,700	3,120	15,917	-780	9,217	-266	0			2009/12/10	3,900	6,700	1,443	2,504	-2,457	-4,196	-61	-104		
2003/09/10	3,900	6,700	3,042	6,341	-658	-369	-289	-121			2010/01/10	3,900	6,700	507	319	-3,383	-6,381	-70	-132		
2003/10/10	3,900	6,700	6,084	11,962	2,184	5,262	0	0			2010/02/10	3,900	6,700	1,404	295	-2,496	-6,405	-41	-106		
2003/11/10	3,900	6,700	3,666	4,014	-234	-2,666	-77	-884			2010/03/10	3,900	6,700	858	3,602	-3,042	-3,098	-38	-38		
2003/12/10	3,900	6,700	1,131	3,427	-2,769	-3,273	-899	-1,063			2010/04/10	3,900	6,700	1,365	2,813	-2,535	-3,887	-21	-32		
2004/01/10	3,900	6,700	3,393	7,279	-507	579	-162	0			2010/05/10	3,900	6,700	897	2,860	-3,003	-3,840	-12	-16		
2004/02/10	3,900	6,700	2,886	5,897	-1,014	-803	-321	-254			합 계	357,630	614,390	668,655	481,616	311,025	-132,774	-10,399	-32,669		
2004/03/10	3,900	6,700	2,691	3,350	-1,209	-3,350	-377	-1,046			2009년 평균	3,900	6,700	17,780	8,210						
2004/04/10	3,900	6,700	5,109	3,288	1,209	-3,412	0	-1,052													

(3) 가입 관련 이용약관 및 가입절차

피심인은 이용약관에 유선전화 '서비스' 가입에 대해서만 가입관련 규정을 두었다가, '08.12월 방통위의 시내전화 요금제 및 부가서비스 가입 관련 시정조치 이후인 '09.1.22에 이르러서야 '요금제 및 부가서비스'에 대해서도 가입시 구비서류 제출의무 등 관련 업무처리절차를 이용약관에 규정 하였다.

< 피심인의 시내전화서비스 가입 관련 이용약관 내용 >

시 기	이용약관 내용
'02.6월 ~ '04.9월	제4조(계약의 종류) ②전화서비스를 이용하고자 하는 자는 (중략) 케이티에 청약하여야 합니다.
'05.8월 ~ '09.1월	제5조(청약과승낙) ①시내전화서비스를 이용하고자 하는 자는 별표5에 의한 구비서류를 제출하고 케이티에 청약하여야 합니다. 다만, 전화로 청약시 (중략) 본인 청약여부는 전화 등으로 확인합니다.
'09.1.22 이후	제5조(청약과승낙) 시내전화서비스 또는 부가서비스(요금제 포함)를 이용하려는 자는 별표4에 의한 구비서류를 제출하고 케이티에 청약하여야 합니다. 다만, (중략) 본인 청약여부는 전화 등으로 합니다.

따라서, 피심인은 '맞춤형 정액제'가 최초 출시된 '02.9월부터 이용약관에 요금제 가입시 업무처리절차 관련 내용이 신설된 '09.1.22 이전까지는 내부 업무처리지침에 따라 주로 위탁점, 콜센터 및 직원 등의 전화를 통해 정액요금제 가입자를 모집하였다.

※ '02.9월 맞춤형 정액제 가입 업무와 관련한 피심인의 내부 업무처리지침은 '본인 및 위임자가 전화, 우편, 내방하여 계약'하는 방법으로 정액요금제를 신청하도록 규정하고 있고 정액요금제 신청자와 가입자의 신원 정보 및 관계 등이 기재된 '가입신청서' 작성 양식을 규정하고 있으나, 현재 보관되고 있는 가입신청서가 없어 정확한 가입 절차 확인 곤란

피심인은 유선전화 가입자 본인이 정액요금제 가입을 신청한 경우 주민등록번호 및 주소 확인 과정 등을 통한 본인확인 절차를 거쳐 정액요금제 이용계약을 체결하고 이를 전산시스템에 기재하였고,

유선전화 가입자 본인 이외의 자가 정액요금제 가입을 신청한 경우 신청자의 신원과 가입자 본인과의 관계 등을 확인한 후 정액요금제 이용계약을 체결하고 이를 전산시스템에 기재하였다.

※ 피심인의 가입자 전산자료는 고객(유선전화 가입자)정보란, 신청자정보란, 판매자정보란으로 이루어져 있고, 신청자 정보란 중 '본인과의 관계'는 '배우자', '자녀', '가족 및 친지', '친구 및 동료', 'KT직원', '협력업체', '유지보수 업체' 등 (이하, '제3자')의 선택항목 중 하나를 선택하도록 되어 있음

< 피심인의 가입자 전산자료 화면 >

The screenshot displays a web-based form for customer registration. The top section, titled '고객정보' (Customer Information), includes fields for '가입자명' (Subscriber Name), '1000142945' (ID), '식별번호' (Identification Number), '상 품 명' (Product Name) set to '원부상대 [사용중]' (Original Counter [In Use]), '설치장소' (Installation Location), '최초개통일' (Initial Activation Date), and '최종변동일' (Last Change Date). Below this is a table for '부가상품 사용내역' (Add-on Service Usage History) with columns for '상태' (Status), '상품명' (Product Name), '신청일' (Application Date), '판매지명' (Sales Location), and '판매자유형' (Sales Type). The next section, 'CID 서비스 신청 배지' (CID Service Application Badge), has columns for '상태' (Status), '상품명' (Product Name), '유/무료' (Free/Charged), and '변경상태' (Change Status). The bottom section contains '희망일시' (Desired Time), '해지사유' (Cancellation Reason), '구분' (Category), '유선가입' (Landline Addition), and '0/0 (CR)'. At the very bottom, there are fields for '신청자정보' (Applicant Information) and '판매자정보' (Salesperson Information), including '관계' (Relationship), '신청방법' (Application Method), '신청자명' (Applicant Name), '주민번호' (Resident Number), '이동번호' (Mobile Number), and '유선번호' (Landline Number). A dropdown menu for '신청방법' is open, showing options like '본인' (Self), '배우자' (Spouse), '자녀' (Child), '가족' (Family), '친지' (Relative), '친구' (Friend), and '동료' (Colleague).

(4) 관련 민원 분석 등

'03~'10년까지 방송통신위원회에 접수된 정액요금제 관련 민원분석 결과, 대부분(92%) 가입자의 가입의사 확인없이 가입되었으니 환불해 달라는 내용이었다.

< 연도별 민원접수 현황 >

구 분	2003년	2004년	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	합 계
맞춤형정액	34	52	85	43	77	62	66	675	1,094
더블프리	-	0	187	215	274	506	368	360	1,910
마이스타일	-	-	-	2	7	7	5	36	57
합 계	34	52	272	260	358	575	439	1,071	3,061

또한, '05~'11.2월말까지 가입자 의사 확인절차 없는 가입행위와 관련하여 피심인이 이용자에게 환불한 건수는 약 57만건(35만회선) 금액은 약 1,251억원이다.

2. 사실조사 결과

가. 조사대상

유선전화 서비스 정액요금제가 처음 출시된 '02.9월 이후 확인된 정액요금제 가입건수는 '11.2월말 현재 1,171만건으로 이는 정액요금제 전산자료가 확보된 920만건과, 유선전화 해지로 정보통신망법에 따라 관련 전산자료가 파기되어 정액요금제 고객정보가 없지만 관련 통계자료를 바탕으로 추정된 251만건을 합한 수치이다.

나. 현장조사 결과

(1) 전산자료가 남아있는 경우

정액요금제 가입자를 대상으로 '10.5.17~11.15 피심인의 본사, 지사, 전산센터, 콜센터 및 환급센터 등을 방문하여 피심인이 정액요금제 가입자 모집 당시 기재한 전산자료, 녹취자료 등 가입자의 가입의사 확인 증빙자료, 피심인이 이용자에게 환불해준 자료와

'10.5월부터 피심인이 정액요금제 가입자들에게 실시한 정액요금제 계속사용여부 확인절차(이하, '계속사용 확인절차')에서의 처리 결과 등을 분석한 결과 정액요금제 전산자료가 확보된 9,200,636건에 대하여 아래 사실을 확인하였다.

< 피심인의 정액요금제 '계속사용 확인절차' >

- 피심인은 '10.5월부터 정액요금제에 가입되어 있는 가입자 본인과 통화하여 '정액요금제에 가입된 사실을 알고 있는지'와 '정액요금제를 계속 사용할 의사가 있는지'를 확인
- 가입자가 정액요금제 가입사실을 모르고 있고 정액요금제로 인해 손해를 보고 있는 경우 가입자가 환불요청을 하지 않는 한 구체적 환불안내 없이 해지처리

(가) 전산자료상 유선전화 가입자와 정액요금제 신청자가 동일한 경우

정액요금제 전산자료가 확보된 9,200,636건 중 유선전화 가입자 본인이 정액요금제를 신청한 것으로 전산자료에 기재된 6,785,150건에 대한 조사 결과,

- ① 피심인의 '계속사용 확인절차'에서 유선전화 가입자가 정액요금제 가입사실을 부인하고 환불을 받아간 336,839건

② 피심인의 정액요금제 '계속사용 확인절차'에서 유선전화 가입자가 정액요금제 계속사용 의사를 표시한 3,955,435건,

③ 정액요금제 계속사용을 원하지 않아 정액요금제를 해지한 2,452,926건

④ 피심인이 '11.2월 현재 정액요금제 계속사용 여부를 가입자 본인에게 아직 확인하지 못한 39,950건이 있음을 확인하였다.

(나) 전산자료상 유선전화 가입자와 정액요금제 신청자가 다른 경우

⑤ 정액요금제 전산자료가 확보된 9,200,636건 중 유선전화 가입자 본인의 제3자가 정액요금제를 신청한 것으로 전산자료에 기재된 2,415,486건에 대한 조사 결과,

피심인의 '계속사용 확인절차'에서 유선전화 가입자가 정액요금제 가입 사실을 부인하고 환불을 받아간 174,051건, 정액요금제 계속사용 의사를 표시한 948,248건, 정액요금제 계속사용을 원하지 않아 정액요금제를 해지한 1,276,753건, 피심인이 '11.2월 현재 정액요금제 계속사용 여부를 가입자 본인에게 아직 확인하지 못한 16,434건이 있음을 확인하였다.

(2) 전산자료가 파기되어 없는 경우

유선전화를 해지하고 6개월이 지난 가입자에 관한 정액요금제 관련 전산자료는 정보통신망법(제29조) 및 피심인의 개인정보 취급방침에 따라 파기되어 존재하지 아니하나 객관적인 정액요금제 관련 통계자료를

근거로 정액요금제 가입건수 2,514,634건을 추정하였고,

※ (추정방법) 유선전화 유지 및 해지건수, 정액요금제 가입건수 등 통계자료를 기초로 정액요금제에 가입되었을 가능성이 있는 유선전화 회선에 정액요금제 가입율을 곱하여 산출

⑥ 이 중 이용자가 요금청구서 등 정액요금제 가입 증거를 제시하고 가입의사가 없었음을 밝혀 환불을 받은 1,170건을 확인하였다.

< 사실조사 결과 >

(*11.2월 기준, 단위 : 건)

전산자료가 남아있는 경우		
'계속사용 확인절차'에서 가입자 의사	유선전화 가입자와 정액요금제 신청자가 동일한 경우(가입자신청)	유선전화 가입자와 정액요금제 신청자가 다른 경우(제3자신청)
가입사실을 부인하고 환불 받은 경우	336,839(①)	174,051
계속사용 의사를 표시한 경우	3,955,435(②)	948,248
계속사용을 원하지 않아 해지한 경우	2,452,926(③)	1,276,753
아직 확인 절차를 거치지 않은 경우	39,950(④)	16,434
합 계	6,785,150	2,415,486(⑤)
		9,200,636
전산자료가 파기되어 없는 경우*		
		2,514,634
(가입증거를 제시하고 환불 받은 1,170건(⑥) 포함)		

3. 위법성 판단

가. 관련 규정

전기통신사업법 시행령 제42조제1항 [별표 3] V 2호 나목은 '전기통신 서비스의 추가적인 이용(본 건에서는 정액요금제 변경신청)에 대하여 가입자의 의사를 확인하는 절차를 거치지 아니하고 이용계약을 체결하는 행위'를 금지행위로 규정하고 있다.

< 관련 법규 >

- **전기통신사업법** 제50조(금지행위) ① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.
 - 5. 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위
- **전기통신사업법 시행령** 제42조① [별표 3] V. 이용자의 이익을 해치는 전기통신 서비스 제공 행위
 - 2. 이용계약의 체결 또는 해지와 관련한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위
나. 전기통신서비스의 추가적인 이용에 대하여 가입자의 의사를 확인하는 절차를 거치지 아니하고 이용계약을 체결하는 행위

나. 금지행위 위반 여부

(1) 전산상 유선전화 가입자와 정액요금제 신청자가 동일하나 계속 사용 확인절차에서 가입사실을 부인하고 환불받은 경우(① 336,839건)

전산자료에 유선전화 가입자가 정액요금제를 신청한 것으로 기재된 경우 전산자료 외에 정액요금제 가입사실을 확인할 수 있는 별도의 입증자료가 없는 상황에서 당시 KT의 ‘정액요금제 가입업무 처리절차’에 비추어 볼 때 대부분 가입당시 가입자 본인의 의사를 확인한 것으로 추정되나,

※ KT의 정액요금제 가입업무처리절차 : KT는 내부 업무처리지침에 따라 유선전화 가입자 본인이 정액요금제 가입을 신청한 경우 주민등록번호 및 주소 확인 과정 등을 통한 본인확인 절차를 거쳐 정액요금제 이용계약을 체결하고 이를 전산시스템에 기재

‘계속사용 확인절차’에서 가입자 스스로 정액요금제 가입의사를 명시적으로 부인하며 환불을 받은 경우는 이용자의 적극적 의사를 감안할 때 실제 업무처리 과정에서 가입자 의사 확인 절차를 거치지 않았다고 판단된다.

(2) 전산상 유선전화 가입자와 정액요금제 신청자가 동일한 경우 중 계속사용 확인절차에서 계속사용 의사를 밝히거나(② 3,955,435건), 계속사용을 원하지 아니하여 해지한 경우(③ 2,452,926건)

유선전화 가입자가 정액요금제를 신청한 경우 가입자 본인의 의사를 확인한 것으로 추정되는 상황에서 '10.5월 이후 실시된 '계속사용 확인 절차'에서 가입자가 정액요금제 계속사용 의사를 밝히거나 계속사용을 원하지 않아 해지한 경우 가입자 본인의 최초 가입의사 확인절차가 없었음이 입증되었다고 볼 수 없으며 피심인이 최초 계약당시 가입자의 의사를 확인하지 않고 정액요금제 이용계약을 체결하였다고 판단할 다른 자료 또한 파악할 수 없었다.

다만, 피심인이 실시한 사후적인 '계속사용 확인절차'를 '정액요금제 신청당시의 가입의사 유무를 확인하는 절차'로 볼 수 없다는 점을 고려하면 최초계약 체결당시 위반행위 존재가능성을 배제할 수는 없다고 판단된다.

(3) 전산상 유선전화 가입자와 정액요금제 신청자가 동일한 경우 중 '11.2월 현재까지 피심인의 '계속사용 확인절차'를 거치지 않은 경우(④ 39,950건)

'11.2월 현재까지 피심인의 '계속사용 확인절차'를 거치지 않은 경우 피심인이 최초 계약당시 가입자의 의사를 확인하지 않고 정액요금제 이용계약을 체결하였다고 판단할 다른 자료가 없어 위반행위를 '특정' 할 수는 없으나,

가입자 신청건 중 위반행위로 판단된 '환불건수'(①) 만큼의 위반행위가 존재할 개연성이 존재하므로 피심인의 정액요금제 '계속사용 확인절차'를

정액요금제 ‘이용계약 체결 당시 가입자 의사 확인 절차를 거쳤는지 여부 확인’ 절차로 개선할 필요가 있다.

(4) 유선전화 가입자와 정액요금제 신청자가 다른 경우(⑤ 2,415,486건)

유선전화 가입자 본인외의 제3자가 정액요금제를 추가적으로 신청한 경우 당시 업무처리지침상 가입자 의사를 추가적으로 확인하는 절차를 거치지 않았다고 보이므로 피심인이 위임장 등 가입자의 가입의사 확인 절차를 거쳤다는 사실을 주장할 만한 입증자료를 제출하지 않는 한 금지행위 위반에 해당한다.

※ 당시 업무처리지침은 ‘가입신청서’에 신청자와 가입자의 신원정보 및 관계 등을 기재하도록 하고 있을 뿐 위임장 제출 등 가입자 본인의 가입의사 확인 절차는 미규정

아울러, 피심인 스스로 유선전화는 가족공동 서비스이므로 신청자가 가입자 가족이면 요금제 가입에 대한 위임이 있을 것이라고 전제하고 가입 업무를 처리하였다고 인정

다만, 신청자가 가입자의 배우자인 경우는 과거 심결례*에서 인정한 바와 같이 민법상 일상가사대리권이 인정되므로 ‘가입자 본인이 신청’한 것으로 분류하여 판단하였고, 법정대리인(가입자가 미성년자인 경우) 등 민법상 별도의 위임이 없더라도 대리권이 인정되는 경우 피심인이 그에 해당하는 입증자료를 제출하면 예외 인정이 가능하나 입증자료를 제출하지 못하여 예외를 인정하지 않았다.

* 유선전화는 가족이 공동으로 사용하는 서비스이므로 민법상 일상가사대리권이 인정되는 가입자의 ‘배우자’는 ‘가입자’ 범위에 포함

< 전기통신사업법 규정 취지 및 과거 심결례 >

○ 전기통신사업법 규정 취지

- 전기통신사업법은 자신의 의사와 상관없이 체결된 계약에 따른 요금을 부담하게 될 위험으로부터 가입자를 보호하기 위해 이용계약 체결시 반드시 '가입자'의 가입 의사를 확인하도록 함

○ 과거 심결례(가족 공동 사용 서비스의 요금제 또는 부가서비스 '가입자'의 범위)

- 【초고속인터넷서비스 부가서비스 가입, 舊통신위 심결, '05.10.24】 가족이 공동으로 사용하는 서비스라는 초고속인터넷 부가서비스 이용계약 및 이용요금 지급이 민법상의 일상가사대리권의 범위에 포함될 수 있다는 점을 고려할 때, 배우자의 초고속인터넷 부가서비스 이용계약 체결행위는 전기통신사업법 시행령 제10조의5 제1항<별표1> IV-2호-나목상의 "가입자의 의사를 확인하는 절차"를 이행하지 아니한 것으로 보기에 어려운 것으로 판단됨
- 【시내전화 요금제 및 부가서비스 가입, 방통위 심결, '08.12.3】 시내전화 요금제 및 부가서비스의 정당한 신청권자의 범위는 제121차 구 통신위의 심결례('05.10.24)를 준용하여 시내전화 가입자 본인 또는 배우자로 한정

또한, 피심인의 '계속사용 확인절차'에서 가입자 본인이 정액요금제 계속사용의사를 표시했거나 계속사용을 원하지 않아 정액요금제를 해지한 경우 그 의사표시를 두고 최초 가입의사를 확인할 수 있는 객관적인 입증이 이루어졌다고 볼 수 없어 예외를 인정하지 않았다.

(5) 전산자료가 파기되어 없지만 계속사용 확인절차에서 가입사실을 부인하고 환불받은 경우(⑥ 1,170건)

정액요금제 관련 전산자료는 없지만 가입자 본인이 요금청구서 등을 제시하고 가입의사 확인없이 정액요금제에 가입된 사실을 입증하고 환불을 받은 1,170건은

앞서 (1)에서 판단한 바와 같이 가입자 의사확인 절차를 거치지 않았다고

판단하였다.

< 1,170건 이외에 전산자료가 파기되어 없는 경우 >

○ 1,170건 이외에 전산자료가 파기되어 없는 경우 피심인의 위반행위를 ‘특정’할 수는 없으나, 피심인의 과거 실적 등을 기초로 통계적으로 추정된 정액요금제 가입 및 위반건수는 과징금 산정시 고려 가능

※ 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준(제6조)에 따르면 ‘관련 매출액’ 산정은 위반행위가 서비스의 가입자 모집 또는 유지와 관련되면 위반행위로 인한 가입자 수 등을 고려하고(제1항), 매출액 산정이 곤란한 경우에는 해당 사업자의 과거 실적, 동종 사업자의 과거 실적, 사업계획, 시장상황 등을 종합적으로 고려할 수 있음(제4항)

다. 소결

이상 살펴본 바와 같이 ①⑤⑥의 경우는 유선전화 가입자 본인의 정액요금제 가입의사 확인 절차를 거치지 아니하고 정액요금제 이용계약을 체결한 사실이 인정되고,

이로 인해 유선전화 가입자가 정액요금제 가입시점에 가입사실을 전혀 인지하지 못하거나 상당 기간이 지난 뒤에야 인지하게 됨으로써

이용자가 정액요금제 가입사실을 사후에 인지하고 이를 해지하지 않는 한 본인의 의사와 상관없이 가입된 정액요금제에 따른 요금을 부당하게 부담할 위험을 발생시키고

유선전화 사용량이 감소되어 정액요금보다 덜 사용하게 된 이용자가 사후적으로 요금제를 변경하지 않는 한 많은 이용요금을 지속적으로 부담하게 하는 등 이용자의 이익을 현저히 해치거나 해칠 우려가 있는 행위에 해당한다고 판단된다.

< 금지행위 위반건수(종합) >

(단위 : 건)

조사대상건수	전산자료 있는 경우		전산자료 없는 경우 중 위반행위(⑥)	위반행위 합계
	가입자 신청 중 위반행위(①)	제3자 신청 중 위반행위(⑤)		
11,715,270	336,839	2,415,486	1,170	2,753,495

4. 시정조치 명령

가. 이용약관 변경

피심인은 전기통신사업법 제52조 제1항 제5호에 의거, 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 전기통신서비스의 추가적인 이용에 대하여 가입자의 의사를 확인하는 절차를 거쳤음을 입증할 수 있는 가입 증빙자료를 보관하도록 이용약관을 변경하여야 한다.

나. 업무처리절차 개선

피심인은 전기통신사업법 제52조 제1항 제9호에 의거, 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 '10.5월부터 피심인이 실시한 '정액요금제 계속 사용여부 확인절차'를 거치지 않은 가입자에 대하여 가입당시 가입의사 확인을 위한 업무처리절차를 다음과 같이 개선하는 방안을 마련하여야 한다. 다만, 구체적인 개선내용 등에 대해서는 사전에 방송통신위원회와 협의를 거쳐야 한다.

< 다 음 >

- ① 요금고지서와 구별되는 별도 용지에 ‘안내문’을 만들어 개별 가입자에게 최소 2회 이상 우편 발송할 것(단, 주소 확인 불능 등 우편발송이 불가능한 이용자를 위하여 피심인 홈페이지에 2개월 이상 위 ‘안내문’과 같은 내용을 눈에 잘 띄게 게시)
 - 위 ‘안내문’ 내용에 정액요금제 가입 당시 가입의사가 있었는지 여부와 가입자가 정액요금제를 계속 사용할 의사가 있는지 여부에 따라 가입 이후 확인 시점까지 실제 사용한 것보다 더 많이 납부한 전화요금에 대한 원상회복 조치 등이 가능하다는 안내문구를 포함시키되, 구체적인 문구는 사전에 방송통신위원회와 협의하여 결정할 것
- ② 위의 ‘안내문’ 등을 통해 가입자 본인이 피심인에게 ‘정액요금제 가입사실 등’ 확인을 요청한 경우 아래의 원칙이 반영된 ‘전화 안내 스크립트’ 등을 통해 응대할 수 있도록 관련 절차를 마련할 것
 - ▶(원칙) ㉠정액요금제 이용계약 체결당시 가입자 본인의 가입의사가 있었는지 여부에 대한 정확한 확인 ㉡가입의사 없이 가입되었고 정액요금제 가입이후 확인시점까지 전화요금을 실제 사용한 것보다 더 많이 납부한 경우 원상회복이 가능하다는 사실을 이해하기 쉬운 용어로 명확히 설명

다. 업무처리절차 개선 및 원상회복에 필요한 조치

피심인은 전기통신사업법 제52조 제1항 제8호 및 제9호에 의거, 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 전산자료에 유선전화 가입자 본인 이외에 제3자가 정액요금제를 신청한 것으로 기재된 경우 중, '10.5월부터 피심인이 실시한 '정액요금제 계속사용여부 확인절차'에서 정액요금제 계속사용을 원하지 않아 해지하고 전화요금을 실제 사용한 것보다 더 많이 납부한 이용자를 대상으로 범위반 상태 해소를 위해 다음과 같이 조치하는 방안을 마련하여야 한다. 다만, 구체적인 조치방안 등에 대해서는 사전에 방송통신위원회와 협의를 거쳐야 한다.

< 다 음 >

- ① 요금고지서와 구별되는 별도 용지에 ‘안내문’을 만들어 개별 가입자에게 최소 2회 이상 우편 발송할 것(단, 주소 확인 불능 등 우편발송이 불가능한 이용자를 위하여 피심인 홈페이지에 2개월 이상 위 ‘안내문’과 같은 내용을 눈에 잘 띄게 게시)
 - 위 ‘안내문’ 내용에 정액요금제 가입 당시 가입의사가 있었는지 여부에 따라 가입 이후 확인 시점까지 실제 사용한 것보다 더 많이 납부한 전화요금에 대한 원상회복 조치 등이 가능하다는 안내문구를 포함시키되, 구체적인 문구는 사전에 방송통신위원회와 협의하여 결정할 것
- ② 위의 ‘안내문’ 등을 통해 가입자 본인이 피심인에게 ‘정액요금제 가입사실 등’ 확인을 요청한 경우 아래의 원칙이 반영된 ‘전화 안내 스크립트’ 등을 통해 응대할 수 있도록 관련 절차를 마련할 것
 - ▶(원칙) ㉠정액요금제 이용계약 체결당시 가입자 본인의 가입의사가 있었는지 여부에 대한 정확한 확인 ㉡가입당시 가입의사 없이 가입되었고 정액요금제 해지를 원할 경우 사용한 것보다 더 많이 납부한 전화요금에 대해 즉각 원상회복조치 이행
 - ▶다만, 부득이하게 즉각 원상회복조치를 이행하지 못하는 경우에는 불가피한 사정을 이용자에게 충분히 설명하고, 해당 이용자에게 대한 최종적인 조치를 확인할 수 있도록 녹취, 확인서 등을 구비할 것

라. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 전기통신사업법 제52조 제1항 제7호에 의거, 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 시정명령 받은 사실 등을 정액요금제에 가입되어 있거나 가입되었던 적이 있는 정액요금제 이용자 전원에게 우편으로 고지하여야 한다. 다만, 고지내용 등에 대해서는 사전에 방송통신위원회와 협의를 거쳐야 한다.

마. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 전기통신사업법 제52조 제1항 제11호 및 동법 시행령 제44조 제1호에 의거, 시정명령을 받은 날로부터 2주 이내에 이용약관 변경,

업무처리절차 개선 및 원상회복에 필요한 조치를 이행하기 위한 이행 계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

바. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 전기통신사업법 제52조 제1항 제11호 및 동법 시행령 제44조 제2호에 의거, 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 동법 제53조에 의거 소정의 과징금을 부과한다.

가. 과징금 부과대상

3종의 정액요금제 중 더블프리, 마이스타일 요금제는 '08.12월 「(주)KT의 시내전화 요금제 및 부가서비스 가입 관련 이용자 이익저해 행위에 대한 시정조치에 관한 건」에서 '07년 신규가입자를 대상으로 조사·제재한 바 있고 위 심결 이후 금지행위 위반 사례가 존재하지 않으므로 행정에 대한 신뢰보호와 법적 안정성을 고려하여 과징금 부과 대상에서 제외하고

맞춤형 정액제의 가입자를 모집하면서 가입자 의사 확인 절차를 거치지 않은 행위에 대해 과징금을 부과하였다.

나. 과징금 부과 상한액 및 과징금 산정

전기통신사업법 제53조와 동법 시행령 제46조 및 제47조 제1항에 의거하여 피심인의 금지행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업연도 연평균 매출액, 연평균 매출액 대비 과징금 부과 상한액, 기준금액, 최종과징금의 산정은 다음과 같다.

(1) 과징금 부과 상한액

전기통신사업법 제50조 제1항 제5호에 해당하는 행위(이용자의 이익을 해치는 행위)에는 위반 사업자의 금지행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업연도 연평균 매출액의 1/100이 과징금 부과 상한액(전기통신사업법 제53조 제1항, 동법 시행령 제46조 제1항 및 [별표5] I. 제2호)이다.

(2) 과징금 산정

과징금은 전기통신사업법 제53조, 동법 시행령 제46조 및 제47조, 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준(방통위 고시 제2009-27호, '09.11.5, 이하 “과징금 부과 세부기준”이라 한다)에서 정한 절차에 따라 ①관련매출액 산정, ②기준금액 산정, ③필수적 가중, ④추가적 가중·감경, ⑥최종과징금 결정의 순서에 따라 산정한다.

(가) 관련 매출액 산정

관련 매출액 산정은 과징금 부과 세부기준 제6조에 따라 위반 전기통신사업자의 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받은 서비스의 매출액으로 하되, 위반행위가 본 건과 같이 해당 서비스의

가입자 모집 또는 유지와 관련된 경우에는 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받은 가입자 수와 1가입자당 해당 서비스의 월평균매출액, 해당 서비스 가입자의 위반행위와 관련된 가입 기간을 고려하여 산정한다.

< 관련 매출액 산정 결과 >

(단위 : 백만원)

구분	관련매출액
시내 맞춤형 정액제	280,093
시외 맞춤형 정액제	240,388
합계	520,481

(나) 기준금액 산정 : 관련 매출액 × 부과기준율*

* 부과기준율 : 과징금 부과 세부기준 제4조 내지 제6조에 의거 위반행위의 중대성의 정도에 따라 0.5~2.5% 적용

< 기준금액 >

(단위 : 백만원)

위반행위의 중대성 정도	부과기준율	기준금액
매우 중대	1 ~ 2.5%	5,204 ~ 13,012
중대	0.5 ~ 1%	2,602 ~ 5,204
중대성 약함	0.5% 이내	~2,602

※ 중대성의 정도는 위반행위로 인한 경쟁질서 저해정도, 시장에의 영향, 소비자 피해정도 등 위반의 내용 및 정도를 고려하여 결정

(다) 가중·감경사유 적용

과징금 부과 세부기준에서 정한 필수적·추가적 가중사유에 해당하는 사항이 없고, 조사 착수 전인 '10.5월초부터 위반행위 시정을 위한 '계속 사용 확인절차'에 착수하여 '11.2월 기준으로 약 1,200억원 이상을 이용자에게 환불한 점을 고려하여 동 기준 [별표4] III. 제3호에 의거 기준 금액의 100분의 20을 감경한다.

< 가중·감경 적용 >

(단위 : 백만원)

관련매출액	중대성 정도	부과기준율	기준 과징금	추가적감경	최종과징금
520,481	매우 중대	1 ~ 2.5%	5,204 ~ 13,012	20%	4,163 ~ 10,409
	중대	0.5 ~ 1%	2,602 ~ 5,204		2,081 ~ 4,163
	중대성 약함	0.5% 이내	~2,602		~ 2,081

(라) 과징금의 결정

피심인이 가입자 본인의 가입의사를 확인하지 아니하고 정액요금제 이용계약을 체결한 행위는 불공정한 영업행위로 경쟁질서를 문란하게 하는 등 유선전화 서비스 시장에 미치는 영향이 크고 위반행위 건수가 많아 이로 인한 소비자 피해정도가 매우 심대한 점 등을 고려할 때 본 건 위반행위의 중대성 정도는 “매우 중대”에 해당되므로 전기통신사업법 제53조와 동법 시행령 제46조 및 제47조제1항에 의거 과징금을 “매우 중대”의 상한액인 104억 9백만원으로 결정한다.

6. 이의제기 방법 및 기간

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

7. 권고 사항

가. 신속한 환불

피심인은 행정절차법 제48조 내지 제51조에 의거, 현재까지 방송통신위원회가 위반행위를 확인하지 못한 경우라도 정액요금제 가입당시 가입자 본인의 의사와 달리 가입되었다고 추후 확인된 이용자에 대해서는 신속히 환불할 것을 권고한다.

나. 사회적·도덕적 책임 이행

피심인은 행정절차법 제48조 내지 제51조에 의거, 전산자료가 파기되어 없는 경우 발생한 이용자 피해에 상응하는 사회공헌 프로그램 시행 등의 사회적·도덕적 책임을 이행할 것을 권고한다. 다만, 구체적인 이행 방법 등에 대해서는 사전에 방송통신위원회와 협의를 거쳐야 한다.

8. 결 론

상기 피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 동 법 제52조, 제53조에 의거 주문과 같이 결정한다.

방송통신위원회는 위와 같이 의결하였다.

2011. 4. 25.

방 송 통 신 위 원 회	위 원 장	최 시 중	(인)
	부위원장	홍 성 규	(인)
	위 원	김 충 식	(인)
	위 원	신 용 섭	(인)
	위 원	양 문 석	(인)