

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안전번호 제2011 - 30 - 102호(사건번호 : 201012조사012)

안 건 명 (주)케이티의 요금연체자 관리 관련 이용자 이익 저해행위에
대한 시정조치에 관한 건

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

의결연월일 2011. 5. 18.

주 문

1. 피심인은 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 직권해지 기준과 처리절차를 마련하고, 직권해지 시기를 명확히 고지하도록 업무처리 절차를 개선하여야 한다. 이때, 개선내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.
2. 피심인은 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 '직권해지 7일 전까지 해지사유 등을 고지한다'는 내용을 포함하도록 이용약관을 변경하여야 한다.
3. 피심인은 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 업무처리절차 개선 및 이용약관 변경에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
4. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

이 유

1. 기초사실

가. 피심인의 일반 현황

피심인은 전기통신사업법 제5조에 의거 기간통신사업자로서 허가를 받아 이동전화 서비스를 제공하고 있으며,

2010년말 현재 가입자 수는 1,604만 명으로 전체시장의 31.6%를 점유하고 있으며, 이동전화 서비스 관련 매출액은 6조9,320억원이다.

< 이동통신 시장현황('10.12월말 기준) >

(단위 : 천명, 십억원)

구 분	SKT	피심인(KT)	LG유플러스	합 계
가입자 수 (점유율, %)	-	16,040(31.6)	-	50,767(100.0)
매 출 액 (점유율, %)	-	6,932(30.3)	-	22,871(100.0)

※ 출처 : 사업자 제출자료

나. 피심인의 요금연체자 현황

요금연체자라 함은 통상 요금을 1회 이상 미납한 경우를 말하며, 이용 정지(1회 7만원 이상 또는 2회 연체 시), 요금연체정보 등록 등 이동통신 서비스에 불이익이 발생하는 연체 건수는 총 1,011천건이며, 그 중 피심인은 678천건(67.2%)이다('10.12월말 기준).

<이동통신요금 연체현황('10.12월말 가입자 기준)>

(단위 : 건, 억원)

구분	SKT		피심인(KT)		LG유플러스		계	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액
19세이하 (점유율, %)	-	-	95,141 (14.0)	228 (9.2)	-	-	160,075 (15.8)	358 (10.4)
20세이상 (점유율, %)	-	-	583,834 (86.0)	2,249 (90.8)	-	-	851,044 (84.2)	3,081 (89.6)
계 (점유율, %)	-	-	678,975 (67.2)*	2,477 (72.0)*	-	-	1,011,119 (100.0)	3,439 (100.0)

* 이동통신 3사의 총 건수·금액 중 해당 사업자가 차지하는 점유율

※ 출처 : 사업자 제출자료

※ 신용정보집중기관 연체정보 등록 건수('10.12월 기준, 직권해지자 포함)

- SKT *****건 / KT 937,876건 / LG유플러스 *****건

다. 요금연체자 관리 절차

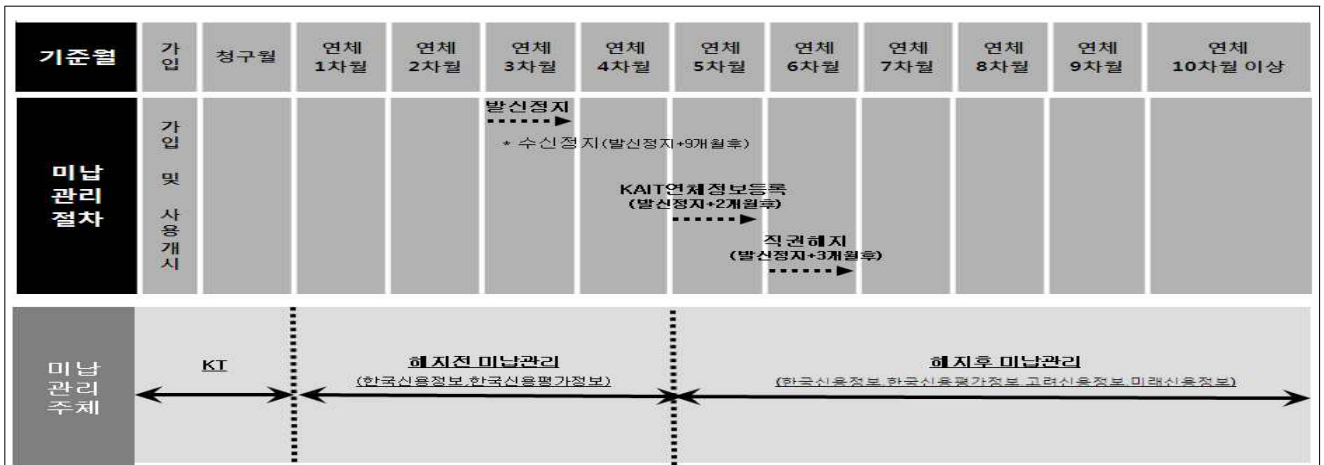
피심인은 가입자가 요금을 2회 미납 시 또는 1회 미납액이 7만원 이상인 경우 직권으로 발신정지를 하고, 발신정지 후 9개월 경과 시점에 수신정지를 시키며, 발신정지 2개월 후에 가입자의 연체정보를 신용정보집중기관(KAIT)*에 등록하고 있다.

* 통신사업자의 연체정보 공동 관리를 통해 불량가입자를 사전에 차단하고 연체방지를 위해 한국정보통신진흥협회(KAIT)는 '98. 4월 개별신용정보집중기관으로 등록

또한, 연체자 미납관리 업무는 신용정보사(고려신용정보, 미래신용정보, 한국신용정보, 한국신용평가정보)에 위탁·처리하고 있으며,

신용정보사는 상담원(TM), SMS, 안내문(DM) 등을 통해 미납요금 안내, 이용정지/직권해지 안내, 신용정보집중기관으로의 등록 안내, 납부독려 등의 업무를 처리하고 있다.

<미납관리 흐름도>



2. 행위사실

가. 과도하게 차별적인 방식으로 직권해지를 한 행위

< 직권해지 기준 및 현황 >

피심인의 약관(제14조제1항, 제17조제3항)상 이용정지 후 이용정지 기간(3개월) 내 연체를 해소하지 않으면 직권해지를 할 수 있도록 되어 있으나,

‘10.1월~11월까지 직권해지자(45,239명)의 이용정지 후 직권해지까지의 소요기간을 조사한 결과, 최소 9.1개월에서 최대 70.1개월까지로 큰 편차를 보이고 있음을 확인하였다.

또한, 피심인은 연체자의 해지 요청이 없는 한 임의적으로 이용정지 후 9개월간 직권해지를 일률적으로 유보하고 이용계약을 유지하면서 기본료 (월 3,850원)를 부과(9개월, 34,650원)하고 있었다.

< 이용약관 >

제 14조(이용정지 및 해제절차)

①회사는 이용고객이 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 즉시 이용을 정지할 수 있고 제12조의 규정에 의한 이용고객의 의무를 이행하지 아니한 경우에는 이용요금 2회 미납시(단, 7만원 이상의 경우 1회 미납 시) 3개월 동안 서비스의 이용을 정지할 수 있으며, 고객의 의무이행 및 이용요금 납부약속 등에 의해 이용정지 기준 및 기간은 연장이 가능합니다.

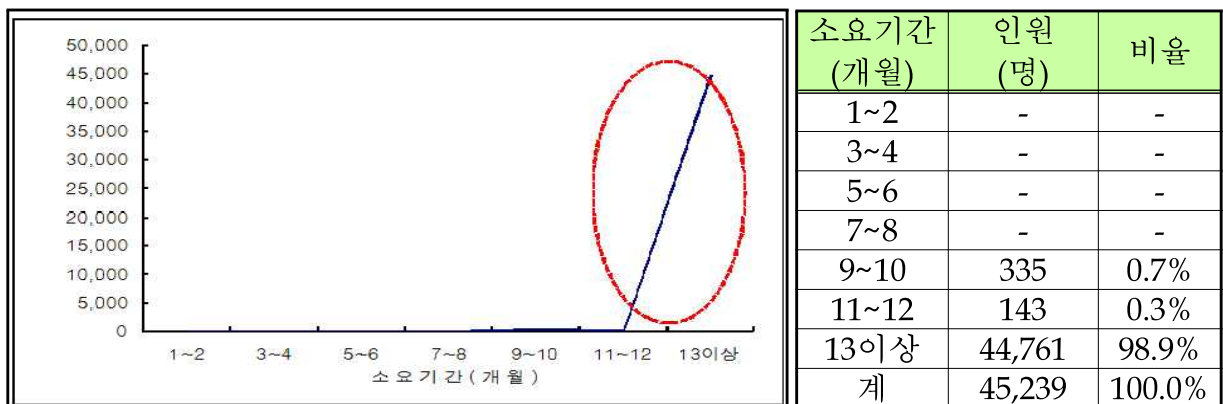
제 17조(해지)

③회사는 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 그 서비스의 이용계약을 해지할 수 있습니다.
 2. 이용이 정지된 후 제15조에서 규정한 기일 내에 이용정지 사유를 해소하지 아니한 경우

< 직권해지자별 소요기간 및 세부현황 >

피심인의 직권해지자(45,239명)의 이용정지 후 직권해지까지의 소요기간을 분석한 결과, 9~10개월 335명(0.7%), 11~12개월 143명(0.3%), 13개월 이상은 44,761명(98.9%)이었다.

<직권해지 소요기간별 현황>

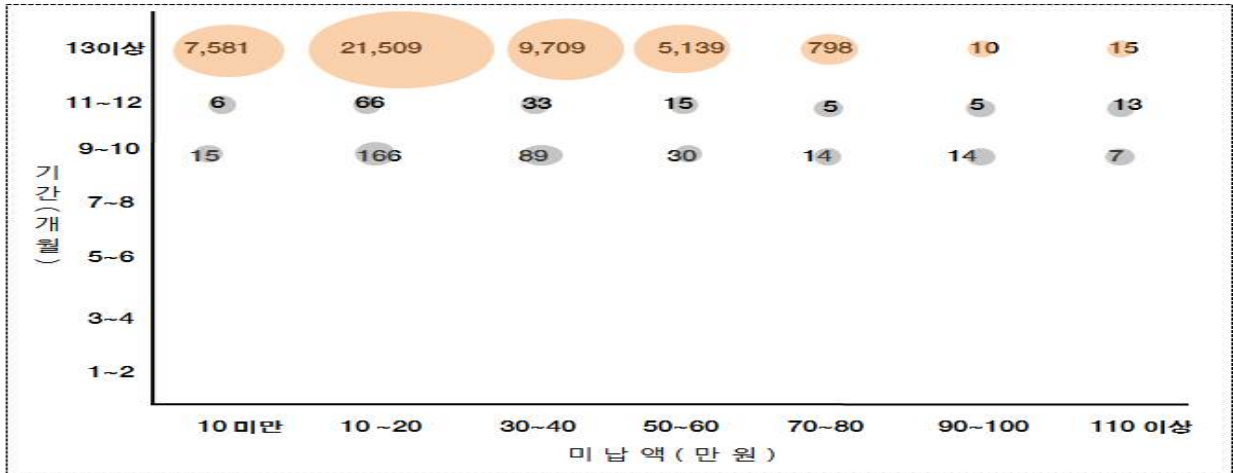


※ 29개월 이상 장기연체자가 38,740명으로 전체 85.6%를 차지하고 있음

피심인은 직권해지 대상자별 선정기준(고액·소액연체자간 차이, 납부약속 여부 등)에 따라 처리하고 있다고 주장하나,

이용정지 후 직권해지까지의 소요기간과 연체금액 간의 관련성을 조사한 결과, 기간별 금액별로 분포도가 유사하게 나오는 등 연체 금액과 크게 관련성이 없는 것으로 확인되었다.

<직권해지별 미납액 현황>



또한, 이용정지에서 직권해지까지의 기간이 67개월 이상인 대상자 481명 중 190명에 대해 가입자관리시스템의 상담이력을 확인한 결과에서도,

①납부약속 없음 183명(96.3%), ②납부약속 3회 미만 6명(3.2%), ③납부약속 3회 이상 1명(0.5%)으로 나타나 납부약속과 해지 시기가 크게 관련성이 없는 것으로 조사되었다.

위와 같이 대상자별 사유·기간 등을 조사한 바에 따르면 별도의 공식화된 기준이나 지침 없이 임의적으로 직권해지를 하고 있는 것으로 확인되었다.

나. 직권해지 시기를 불명확하게 고지한 행위

피심인의 약관(제17조제3항)상 이용정지 후 정지기간 내에 요금을 납부하지 아니하는 경우 직권해지를 할 수 있도록 되어 있으나,

<이용약관>

제17조(해지)

- ③회사는 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 그 서비스의 이용계약을 해지할 수 있습니다.
 - 2. 이용이 정지된 후 제15조에서 규정한 기일 내에 이용정지 사유를 해소하지 아니한 경우

안내문, 요금청구서를 통해 직권해지 안내 시 해지 예정일자 또는 최소한의 기한을 특정하여 고지하지 않고 단순히 해지될 수 있다고만 고지하고 있는 것으로 확인되었다.

<직권해지 안내문>

- 고객님의께서는 현재 SHOW 휴대폰 요금 장기 미납자로 그동안 케이티 및 당사의 요금납부안내에도 불구하고 납부가 이행되지 않아 부득이 직권해지 처리 예정입니다.

<청구서상 직권해지 안내>

- 미납요금을 납기일내 납부하지 않으시면 고객님의 휴대폰 착신이 정지되고 직권해지될 수 있음을 알려드립니다.

3. 위법성 판단

가. 과도하게 차별적인 방식으로 직권해지를 한 행위

피심인의 이용약관상 이용정지 후 이용정지 기간(3개월)내 연체를 해소하지 않으면 직권해지를 할 수 있도록 되어 있으나,

피심인은 이용정지 후 9개월간 수신이 가능하다는 이유만으로 이용자의 의사와 관계없이 직권해지를 일률적으로 유보하고, 기본료를 부과(9개월, 34,650원)하여 이용자의 경제적 부담이 발생하고 있었다.

또한, 9개월을 초과한 이용자에게는 추가적인 경제적 부담이 없다고 하나, 명확한 기준 없이 직권해지 함으로써 연체자별 직권해지 소요기간이 최소 9.1개월에서 최대 70.1개월 까지 매우 차별적으로 적용되고 있었다.

이와 같이, 연체자에 대한 이용정지 후 직권해지까지의 소요기간을 지나치게 차별적으로 운영할 경우,

연체금액 등에 특별한 차이가 없는 이용자 간에도 과도한 차별*이 발생하고,

* 약 10만원 연체자 A와 B의 이용정지 후 직권해지 기간 : A는 15.4개월, B는 58.5개월 소요
약 90만원 연체자 C와 D의 이용정지 후 직권해지 기간 : C는 14.3개월, D는 49.9개월 소요

피심인의 장기 연체자 번호유지 등을 위한 회선관리 비용(전파사용료 등)과 요금독촉을 위한 미납관리비용 등 추가적으로 발생하는 비용이 다른 이용자에게 전가될 우려가 있으며,

* 연체발생 6월차의 회수율은 8.9%이나 15월차에는 4.9%로 떨어지는 등 연체가 장기화될 경우의 연체요금 회수율이 낮아져 비용대비 효과가 극히 떨어짐

실제 사용하지 않는 번호를 묶어두게 됨으로써 다른 이용자의 번호선택 기회를 박탈하는 등 번호자원 활용의 효율성도 저해하는 것으로 나타났다.

따라서, 일정한 기준 없이 부당하게 차별적으로 직권해지를 한 행위는 이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 서비스를 제공한 것으로 전기통신사업법 제50조제1항제5호를 위반한 행위로 판단된다.

※ **전기통신사업법 제50조(금지행위)** ① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 "금지행위"라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 이를 행하도록 하여서는 아니 된다.

5. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관만을 말한다)과는 다르게 전기통신역무를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

나. 직권해지 시기를 불명확하게 고지한 행위

피심인은 약관상 이용계약 해지와 관련하여 이용자에게 그 사유 등을 통보해 주는 절차가 없을 뿐만아니라,

직권해지를 일관성 있게 적용하지 않는 상태에서 직권해지 안내 시 해지예정 일자 또는 최소한의 기한을 특정하여 고지하지 않고 단순히 해지될 수 있다는 점만을 고지하고 있어,

피심인이 실제로 직권해지를 하는 시점까지는 이용자가 직권해지 시기를 예측할 수 없어 불안정한 상황에 놓이게 되고, 이로 인해 이용자가 요금연체 해소 등을 통한 서비스 이용 회복 여부에 관한 판단을 어렵게 하고 있다.

또한, 이용계약 해지는 가입자가 최종적으로 본인이 이용하던 서비스가 종료되는 것으로, 요금연체자에게 이용계약 해지를 위한 직권해지 안내 시 서비스 지속 여부에 대한 결정을 최종 선택할 수 있도록 해지 시기를 명확하게 고지하는 것은 이용계약 해지와 관련하여 가장 중요한 사항이다.

따라서, 이용계약의 해지와 관련한 중요한 사항인 직권해지 시기를 명확히 고지하지 아니하는 행위는 이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 서비스를 제공하는 행위로서 전기통신사업법 제50조제1항 제5호 및 동법 시행령 제42조제1항 [별표 3] V-2호-라목을 위반한 행위로 판단된다.

※ **전기통신사업법 제50조 제1항(금지행위)** ① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위 (이하 "금지행위"라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 이를 행하도록 하여서는 아니된다.

5. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

※ **전기통신사업법 시행령 제42조 제1항[별표 3]**

V. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위

2. 이용계약의 체결 또는 해지와 관련한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위

라. 전기통신서비스의 이용에 중요한 사항을 고지하지 아니하거나 거짓으로 고지하는 행위

4. 시정조치 명령

가. 업무처리절차의 개선

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제9호에 의거하여 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 직권해지 기준과 처리절차를 마련하고, 직권해지 시기를 명확히 고지하도록 업무처리절차를 개선하여야 한다. 이때, 개선내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

나. 이용약관의 변경

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제5호에 의거하여 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 '직권해지 7일 전까지 해지사유 등을 고지한다'는 내용을 포함하도록 이용약관을 변경하여야 한다.

다. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 동법 시행령 제44조제1호에 의거하여 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 시정조치에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

라. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 동법 시행령 제44조제2호에 의거하여 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 내지 제27조의 규정에 의거하여 동 명령을 받은 날로부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 의거하여 동 처분을 받은 날로부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

6. 결 론

상기 피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 동법 제52조에 의거하여 주문과 같이 결정한다.

방송통신위원회는 위와 같이 의결하였다.

2011. 5. 18.

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)