

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안전번호 제2013 - 22 - 054호 (사건번호 : 201305조사005)

안 건 명 (주)KT의 초고속인터넷 해지제한 관련 이용자인익 침해
행위에 대한 시정조치에 관한 건

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

의결연월일 2013. 6. 5.

주 문

1. 피심인은 초고속인터넷 해지업무를 처리하면서 해지 접수·완료시 문자를 통보하지 아니하거나 해지처리를 누락시키는 행위를 시정명령을 받은 날부터 7일 이내에 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 4단×10cm 또는 5단×9cm 이상의 크기로 1개이상 중앙일간지에 평일에 1회 공표하여야 한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.
3. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

이 유

1. 기초 사실

가. 일반현황

- 피심인은 전기통신사업법 제5조에 의해 허가를 받은 기간통신 사업자로서 초고속인터넷 접속, 회선설비 임대서비스 등을 제공하고 있다
- '12년말 현재 초고속인터넷서비스에 대한 가입자 및 매출액 현황은 가입자 8,037천명에 매출액 1조 7,580억원을 나타내고 있다

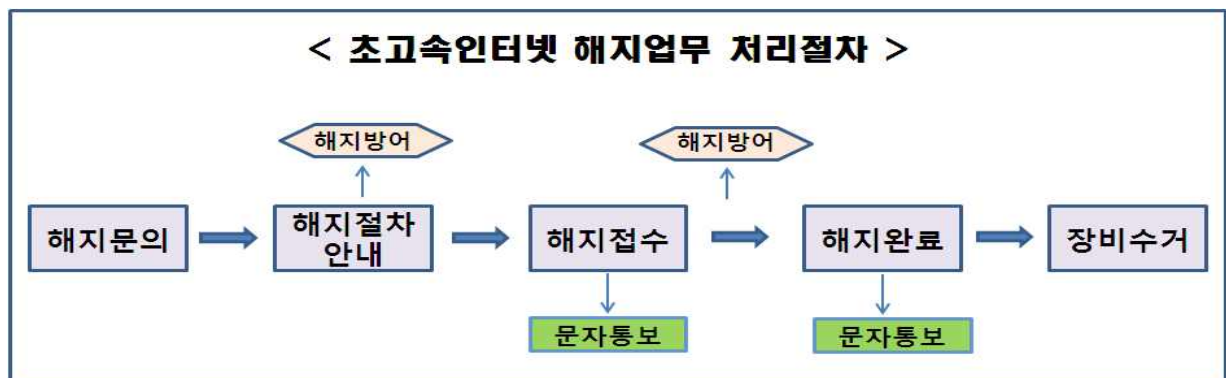
< 피심인의 초고속인터넷 가입자 및 매출액 현황('12년) >

(가입자 : 천명, 매출액 : 억원)

구 분		피심인	SKB	LGU+	계
초고속인터넷	가입자 수	8,037			8,037
	매출액	17,580			17,580

※ 출처 : 매출액은 2012 회계년도 영업보고서(비검증) 및 사업자 제출자료(가입자 수)

- 피심인의 초고속인터넷서비스 이용자의 해지는 “해지문의→해지절차 안내→해지접수→해지완료→장비수거”의 절차로 진행·처리하고 있다.



나. 피심인의 초고속인터넷서비스 해지관련 이용약관 규정

(1) 해지관련 문자통보 의무 관련

- 피심인의 초고속인터넷서비스 이용약관 제13조(계약의 해제, 해지) 제2항은 “케이티는 해지신청 접수 및 해지완료시 모두 문자메시지, E-mail, 전화 등의 방법으로 1회 이용고객에게 고지합니다.”를 규정하고 있다

(2) 해지희망일 과금중단 및 해지희망일 소급 관련

- 피심인은 초고속인터넷서비스 이용약관 제13조(계약의 해제, 해지) 제3항은 “케이티는 올레인터넷 이용고객의 해지희망일부터 과금을 종료하고, 케이티측 사유에 의하여 계약 해지처리가 해지희망일로부터 3일이 초과된 경우에는 지연일수에 따라 일정액 요금의 3배를 3개월 이용요금 한도 내에서 보상합니다.”를 규정하고 있다.
- 또한, 제13조(계약의 해제, 해지)제3항 제1호는 “해지희망일이 불분명하여 고객과 케이티 간 분쟁이 발생할 경우, 고객이 해지요청한 사실을 객관적으로 입증할 수 있으면 해지신청일 익일(단, 고객이 해지요청 사실을 입증할 수 없으면 최초 분쟁 발생일 익일)을 해지희망일로 간주합니다.”를 규정하고 있다.

(3) 해지후 장비수거 기한일 관련

- 피심인의 초고속인터넷서비스 이용약관 제9조(단말장비의 이용) 제5항 제1호 및 제2호는 “이용고객이 케이티로부터 임차한 단말기를 분실 또는 훼손하였을 경우에는 그에 해당하는 비용을 케이티에 배상하여야 합니다.”

- “1. 케이티는, 계약해지 등으로 단말을 수거해야 하는 경우, 수거 사유 발생일 또는 고객과 협의한 수거 예정일로부터 7일(영업일 기준) 이내에 신청 시 명시한 설치장소에서 수거하는 것을 원칙으로 합니다.”
- “2. 고객측 귀책사유(연락두절, 댁내부재 등)로 수거가 불가할 경우 케이티는 손실보상금을 청구할 수 있습니다.”를 규정하고 있다.

2. 사실조사 결과

가. 해지 누락 행위

- 피심인이 '12. 9~ 12월 기간 중 초고속인터넷서비스 해지희망자에 대한 해지를 누락시킨 사례가 총 294,620건 중 30,529건(10.4%)으로 확인되었다.
- 초고속인터넷서비스 해지 누락에 따른 평균 지연일수는 6일로 파악되었다.
- 피심인은 해지희망일 기준으로 소급하여 감액처리 함으로써 실제 부당요금은 발생하지 아니한 것으로 확인되었다.

※ '12.9~12월 KT의 요금청구전산자료 확인결과 총 30,529건에 대해 총 202백만원을 소급하여 감액조치

나. 이용약관에서 정한 해지 시 '문자통보' 미준수

- 피심인이 초고속인터넷서비스 해지자에게 해지 접수·완료 시 각각 1회씩 문자를 통보하도록 한 이용약관의 규정을 제대로 준수하지 않은 사례가 총 294,620건 중 196,447건(66.7%)으로 확인되었다.

< 피심인의 해지시 문자통보 현황 >

(단위 : 건, %)

구 분	문자 미통보				문자통보 (접수·완료시)
	소 계	접수시	완료시	접수·완료시	
건 수 (비중)	196,447 (66.7%)	12,872 (4.4%)	128,115 (43.5%)	55,460 (18.8%)	98,173 (33.3%)

다. '장비수거 소요기한' 명시 여부

- 초고속인터넷서비스 해지 후 장비수거 소요기한("서비스 해지일 또는 수거희망일 후 7일 이내")을 이용약관에 명시하도록 한 방송통신위원회 권고("12. 6월)를 이행했는지 조사한 결과
- 피심인은 이용약관 제9조(단말장비의 이용) 제5항 제1호 및 제2호와 부칙에 '13. 3. 1일부터 모든 가입자에게 시행·적용하는 것으로 규정하고 있었으며
- 장비수거 소요기간은 해지일로부터 9일로 파악되었다.

< 피심인의 해지일로부터 장비수거 소요일수 >

(단위 : 1인당 평균 소요일수)

구 분	피심인	SKB	LGU+
전체 평균일수	8.7		
9월	11.2		
10월	8.7		
11월	7.8		
12월	7.5		

3. 위법성 판단

- 피심인의 이용약관 제13조에는 이용자에게 해지 접수·완료시 각각 1회씩 총 2회 문자 통보하고, 해지희망일에 해지하도록 규정하고 있음에도 불구하고
 - 피심인은 해지과정에 문자를 제대로 통보하지 아니하거나 해지처리를 누락시킴으로써 이용약관을 위반하였다.
- 이와 같은 피심인의 행위는 전기통신사업법 제50조(금지행위) 제1항 제5호 및 동법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5호 - 나목 - 5)를 위반한 것으로 판단된다.

< 전기통신사업법 관련 조항 >

□ **전기통신사업법 제50조(금지행위)** ① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각호의 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 인가 받은 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

[전기통신사업법시행령 제42조 제1항 관련 <별표4:금지행위의 유형 및 기준>]

5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위

나. 이용계약 체결 또는 해지와 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

5) 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부하거나 제한하는 행위

4. 시정조치 명령

가. 금지행위의 중지

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제6호에 의거, 초고속인터넷 해지 업무를 처리하면서 해지 접수·완료시 문자를 통보하지 아니하거나 해지 처리를 누락시키는 행위를 시정명령을 받은 날부터 7일 이내에 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 4단×10cm 또는 5단×9cm 이상의 크기로 1개이상 중앙일간지에 평일에 1회 공표하여야 한다.

이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

다. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 동법 시행령 제44조 제2호에 의거, 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 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.

6. 결론

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

방송통신위원회는 위와 같이 의결하였다.

2013. 6. 5.

방 송 통 신 위 원 회	위 원 장	이 경 재 (인)
	부위원장	김 충 식 (인)
	위 원	홍 성 규 (인)
	위 원	김 대 희 (인)
	위 원	양 문 석 (인)