

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호 제2013 - 22 - 054호 (사건번호 : 201305조사007)

안 건 명 (주)LG유플러스 초고속인터넷 해지제한 관련 이용자
이익 침해행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)LG유플러스 (대표이사 이상철)
서울시 중구 남대문로 5가 827번지

의결연월일 2013. 6. 5.

주 문

1. 피심인은 초고속인터넷 해지업무를 처리하면서 해지 접수·완료시 문자를 통보하지 않는 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 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 장비 수거기한 적용대상을 모든 해지희망자에게 적용되게 이용약관을 변경하여야 한다.
4. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

이 유

1. 기초사실

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 2,743천명에 매출액 6,954억원을 나타내고 있다

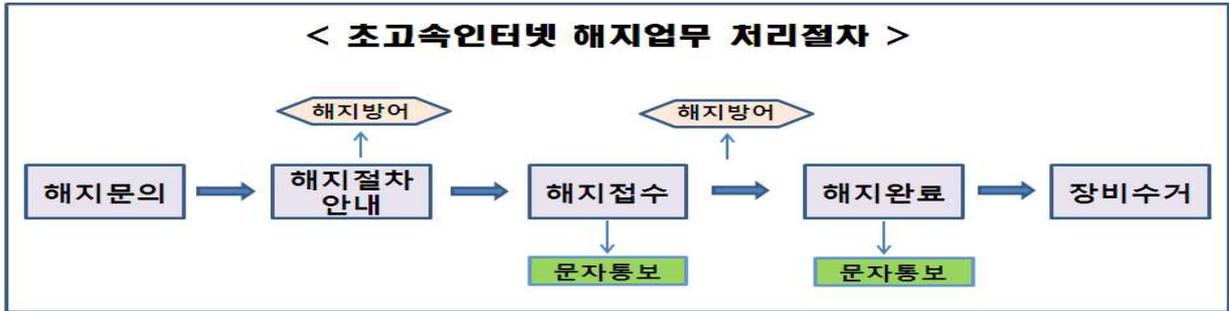
< 피심인의 초고속인터넷 가입자 및 매출액 현황('12년) >

(가입자 : 천명, 매출액 : 억원)

구 분		KT	SKB	피심인	계
초고속인터넷	가입자 수			2,743	2,743
	매출액			6,954	6,954

※ 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 제12조(계약의 해제·해지) 제4항은 “회사는 제3항의 규정에 의거하여 해약신청 접수 및 해약 완료시 문자메시지 또는 이메일, 전화 등의 방법으로 이용고객에게 안내합니다.”를 규정하고 있다

(2) 해지희망일 과금중단 및 해지희망일 소급 관련

- 피심인은 초고속인터넷서비스 이용약관 제12조(계약의 해제·해지) 제3항은 “회사는 제1항, 2항의 규정에 의거 해지신청이 접수되면 해지희망일로부터 서비스 제공을 중단하고 해지처리를 하며, 이용고객이 해지시점까지 이용한 요금 및 체납된 요금, 임대장비 미반납과 관계없이 해지를 할 수 있습니다.”를 규정하고 있다.
- 또한, 제12조(계약의 해제·해지) 제12항에는 “해지희망일에 대하여 이용고객과 회사 간 분쟁이 발생한 경우 이용고객이 해지신청한 사실을 입증하면 해지신청일 다음날 해지처리하고, 해지신청일을 입증할 수 없으면 최초 분쟁 발생일 다음날 해지처리합니다.”를 규정하고 있다.

(3) 해지후 장비수거 기한일 관련

- 피심인의 초고속인터넷서비스 이용약관 제9조(단말기의 설치 및 이용) 제4항 제1호·제2호에는 “1. 회사는 서비스 해지 등으로 임대장비 회수를 해야 하는 경우 회수사유 발생일 또는 고객과 협의한 회수 예정일로부터 7일(영업일 기준)이내에 고객과 협의한 장소에서 수거 해야 합니다. 2. 단, 고객의 대내 부재, 고객과의 연락불가 등 고객측 사유로 장비회수가 불가능한 경우 손실 보상금을 청구할 수 있습니다.”를 규정하고 있다.
- 또한, 부칙 제1항(시행일)에는 “이 약관은 2012년 8월 30일부터 시행합니다. 단, 시행일 이전 가입한 고객에 대해서는 단말의 수거 기간 적용에서 제외합니다.”를 규정하고 있다.

2. 사실조사 결과

가. 이용약관에서 정한 해지 시 ‘문자통보’ 미준수

- 피심인은 초고속인터넷서비스 이용자의 해지 접수·완료시에 각각 1회씩 문자를 통보하도록 한 이용약관의 규정과 다르게 당일에 해지 접수·완료되는 경우 접수시의 문자통보 안내를 생략하고 있는 사례가 총 174,769건 중 167,558건(95.9%)으로 확인되었다.

< 피심인의 해지시 문자통보 현황 >

(단위 : 건, %)

구 분	문자 미통보				문자 정상 통보 (접수·완료시)
	소 계	접수시	완료시	접수· 완료시	
건 수 (비중)	167,558 (95.9%)	167,558 (95.9%)	-	-	7,211 (4.1%)

나. '장비수거 소요기한' 명시 여부

○ 초고속인터넷서비스 해지 후 장비수거 소요기한(서비스 해지일 또는 수거 희망일 후 7일 이내)을 이용약관에 명시하도록 한 방송통신위원회 권고('12.6월)를 이행했는지 조사한 결과

- 피심인은 이용약관 제9조(단말기의 설치 및 이용) 제4항 제1호·제2호 및 부칙 제1항에 장비수거 소요기한을 이용약관 개정일('12.8.30) 이전의 기존가입자에게는 적용되지 않도록 규정함으로써 사실상 해지 이후 장비보관의 책임을 이용자에게 부담시켰다.

※ 부칙 제1항(시행일) : “단, 시행일 이전 가입한 고객에 대해서는 단말의 수거 기간 적용에서 제외합니다.”

- 장비수거 소요기간은 해지일로부터 17일로 파악되었다.

< 피심인의 해지일로부터 장비수거 소요일수 >

(단위 : 1인당 평균 소요일수)

구 분	KT	SKB	피심인
전체 평균일수			17.2
9월			18.5
10월			16.0
11월			16.2
12월			18.5

3. 위법성 판단

○ 피심인의 이용약관 제12조에는 이용자에게 해지 접수·완료시 각각 1회씩 총 2회 문자통보하고, 해지희망일에 해지하도록 규정하고 있음에도 불구하고

- 피심인은 해지과정에 문자를 제대로 통보하지 않아 이용약관을 위반하였다.
- 또한, 해지 이후 장비 수거에 관한 사업자의 책임을 명확히 하기 위하여 피심인에게 이용약관을 개정하도록 권고하였음에도 불구하고
 - 피심인은 이용약관 개정일 이전의 기존가입자에게는 적용되지 않도록 규정함으로써 다수 이용자에게 부담을 초래하게 하였다.
- 이와 같은 피심인의 행위는 전기통신사업법 제50조(금지행위) 제1항 제5호 및 동법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5호 - 나목 - 5에 금지행위로 규정된 “정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부하거나 제한하는 행위”로서 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 행위에 해당된다

< 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 않는 행위를 시정 명령을 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. 이용약관의 변경

피심인은 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 장비 수거기한 적용 대상을 모든 해지희망자에게 적용되게 이용약관을 변경하여야 한다.

라. 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)