

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안전번호 제2013 - 30 - 077호 (사건번호 : 201305조사011)

안 건 명 에스케이텔레콤(주)의 이용약관 절차 위반행위 등에 대한
시정조치에 관한 건

피 심 인 에스케이텔레콤(주) (대표이사 하성민)
서울시 중구 을지로2가 11번지

의결연월일 2013. 8.21.

주 문

1. 피심인은 이용약관에 명시된 일부 주요내용이 누락된 계약서의 교부를 시정하도록 한다.
2. 피심인은 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 공표하도록 한다.
이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.
3. 피심인은 이용약관에서 정한 서비스의 주요 내용을 계약서에 명시하여 이용자에게 교부하도록 하되, 구체적인 업무처리 개선내용은 방송통신위원회와 협의하여 처리하여야 한다.
4. 피심인은 약관의 주요내용 설명서를 이용약관의 주요 내용과 동일하게 작성하여 이용자에게 고지 또는 교부하도록 업무처리 절차의 개선을 권고한다.

이 유

1. 일반현황

- 피심인은 전기통신사업법 제5조에 의해 허가를 받은 기간통신 사업자로서 이동전화 및 초고속인터넷 접속, 회선설비 임대서비스 등을 제공하고 있다.
- '13년 5월말 이동전화 가입자 수는 26,468천명, 초고속인터넷 가입자 수는 1,488천명이며, '12년말 매출액 현황은 12조3,327억원을 나타내고 있다.

※ 관련자료 출처 : 사업자 제출자료

2. 사실조사 결과

가. 초고속인터넷 서비스

- '10. 4월부터 '13. 5월까지 초고속인터넷 서비스에 가입한 이용자에게 이용약관에서 정한 변상금관련 내용, 서비스 이용약관 주요 내용 등을 누락한 계약서를 교부하였으며, 약관의 주요 내용을 쉽게 이해할 수 있게 해주는 설명서를 고지 또는 교부하지 않은 사실을 확인하였다.

< 초고속인터넷 서비스 이용약관 >

제4조 【이용신청】

③ 회사는 이용신청을 승낙 한 후 이용신청 고객에게 다음의 구체적인 계약내용이 포함된 이용계약서를 교부합니다.

1. 서비스 이용료
2. 위약금관련 내용
3. 변상금관련 내용
4. 특약사항
5. 속도측정 결과
6. 서비스 이용약관 주요 내용

< 초고속인터넷 서비스 신규 가입자 현황 >

단위 : 명

'10년	'11년	'12년	'13년 5월	계
426,752	628,350	554,625	218,229	1,827,956

※ 자료 출처 : 사업자 제출자료

나. 이동전화 서비스

- 이동전화 서비스의 약관인 'WCDMA 이용약관'의 내용과 이용자에게 교부하는 가입신청서상의 약관의 주요내용이 상이하여 이용자가 계약 내용을 정확히 인지할 수 없는 사실을 확인하였다.

– 서비스의 일시정지

< WCDMA 이용약관 >

제17조(일시정지 및 재이용)

- ② 일시정지 기간은 1회에 3개월 범위 내에서 년2회까지 신청 가능합니다.(이동전화 및 WCDMA서비스 가입기간 포함)

제18조(해지)

- 11. 이용약관 제17조(일시정지 및 재이용) 제2항에서 규정한 일시정지 기간이 경과한 경우

< 약관설명서 >

(일시정지)

- 3개월 경과 후 고객님의 별도 신청이 없는 경우 회사는 일시정지 해제(종료) 7일전까지 고객에게 전화, 우편 등으로 해제여부를 확인하며, 고객님의 별도의 해제 신청을 하지 않은 경우 서비스는 해지(직권해지)될 수 있습니다

– 손해배상

< WCDMA 이용약관 >

제31조 (손해배상의 범위 및 청구)

- ①(중략)....1개월 동안의 서비스 장애발생 누적시간이 6시간을 초과할 경우에는 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 기본료와 부가사용료의 6배에 상당한 금액을 최저 기준으로 하여 고객의 청구에 의해 협의하여 손해배상을 합니다.

< 약관설명서 >

(손해배상)

- 손해배상 금액 : (서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 기본료+부가사용료)×3의 금액을 최저금액으로 하여 고객과 협의된 금액

- 통화내역 열람

< WCDMA 이용약관 >

제29조 (통화내역의 열람 및 교부)

- ①(중략)....단, 통화내역은 요청일로부터 최근 6개월분만 제공하며 국제전화 통화내역에 대해서는 신청고객에 한하여 매월 요금 청구시 제공되며, 고객 정보보호를 위해 상대방번호의 일부를 생략합니다.

< 약관설명서 >

(통화내역 열람)

- 통화내역 열람은 고객님이 발신한 전화번호에 대해서만 확인할 수 있으며, 일반통화내역은 SK텔레콤 지점 방문을 통해 최근 6개월분을, 이용요금확인용 통화내역은 지점 또는 고객센터를 통해 최근 6개월까지, Tworld(www.tworld.co.kr)에 정회원으로 가입후 이용시에는 3개월분까지 통화내역을 열람하실 수 있습니다.

3. 위법성 판단

- 피심인이 초고속인터넷 이용약관에서 계약서에 명시하여 이용자에게 교부하도록 규정한 주요내용의 일부를 누락된 계약서를 교부한 행위는 전기통신사업법 제50조제1항제5호를 위반한 것이며, 이동전화 및 초고속인터넷 서비스 가입시 약관의 주요 내용을 쉽게 이해할 수 있게 해주는 설명서를 고지 또는 교부하지 않거나, 이용약관의 내용과 다른 내용의 설명서를 이용자에게 교부하는 행위는 이용자의 이익을 해칠 우려가 있는 행위에 해당된다.

제50조제1항(금지행위) 5. 이용약관...과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신 이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

③.....금지행위의 유형 및 기준에 관하여 필요한 사항을 대통령령으로 정한다.

시행령 제42조제1항[금지행위의 유형 및 기준]

3) 법령이나 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위

4. 시정조치 명령

가. 금지행위의 중지

- 피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제6호의 규정에 의하여 이용약관에 명시된 일부 주요내용이 누락된 계약서의 교부를 시정하도록 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

- 피심인은 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 공표하도록 한다.

이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

다. 업무처리 절차의 개선

- 이용약관에서 정한 서비스의 주요 내용을 계약서에 명시하여 이용자에게 교부하도록 하되, 구체적인 업무처리 개선내용은 방송통신위원회와 협의하여 처리하여야 한다.

라. 시정명령 이행계획서 제출

- 시정조치 명령을 받은 날로부터 7일 이내에 각 시정명령에 대한 구체적인 이행계획서를 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

- 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제2호의 규정에 의하여 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 업무처리 절차의 개선권고

- 약관의 주요내용 설명서를 이용약관의 주요 내용과 동일하게 작성하여 이용자에게 고지 또는 교부하도록 업무처리 절차의 개선을 권고한다.

※ 개선권고를 받은 날로부터 7일 이내에 업무처리 절차의 개선 계획서를 방송통신위원회에 제출하여야 합니다.

※ 계획서상의 이행기간 만료 후 10일 이내에 개선이행 결과를 방송통신위원회에 제출하여야 합니다.

6. 이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정조치 명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 내지 제27조의 규정에 의거 시정조치 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. 결론

상기 피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 같은 법 제52조의 규정에 의하여 주문과 같이 결정한다.

방송통신위원회는 위와 같이 의결하였다.

2013. 8.21.

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)