

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안전번호 제2013 - 40 · 42(서) - 148 · 155호(사건번호 : 201307조사051)

안 건 명 (주)엘지유플러스의 이동전화서비스 해지제한 관련 전기
통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)엘지유플러스 (대표이사 이상철)
서울시 중구 남대문로5가 827

의결연월일 2013.11.15, 2013.11.22.

주 문

1. 피심인은 이동전화서비스 해지업무 처리를 하면서 정당한 사유없이 이동전화 해지를 제한하는 행위를 즉시 중지하도록 한다.
2. 피심인은 시정명령을 받은 사실을 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 시정명령을 받은 날로부터 7일 이내에 시정명령 이행계획서를 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

4. 피심인은 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 피심인은 과징금을 다음과 같이 납부하여야 한다.

가. 금 액 : 520,000,000원

나. 납부기한 : 과징금 납부명령을 통지받은 날로부터 20일 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 일반현황

피심인은 전기통신사업법 제6조에 의한 기간통신사업자로서 '12년도 이동전화서비스에 대한 가입자 수는 1,016만명으로 전체시장의 19.3%를 점유하고 있으며, 매출액은 4조 3,562억원이다.

2. 사실조사 결과

'12. 1월부터 '13. 5월까지 17개월 동안 피심인의 이동전화 해지관련 상담내용 421,439건을 대상으로 해지제한 여부를 전수 조사한 결과 전체 6,956건의 위반행위를 확인하였다.

가. 해지 지연·거부 행위

이용자가 대리점, 고객센터 등에 해지를 요청하였으나 일정기간(2~6개월) 서비스를 유지하여야 한다고 안내하여 해지를 지연·거부한 사례가 6,132건, 이용자가 방문한 대리점에서는 해지권한이 없다거나 해지업무는 개통대리점에서만 할 수 있다고 안내하는 경우가 239건인 것으로 확인하였다.

나. 해지누락 행위

이동전화 해지신청을 접수하고서도 해지처리를 누락한 경우는 585건으로 확인하였다.

다만, 해지 누락으로 부과된 요금은 이용자의 해지신청일에 소급하여 반환하였다.

3. 위법성 판단

피심인의 이용약관에 모든 대리점 등에서 해지할 수 있도록 규정하고 있고 의무적인 사용기간을 정한 것이 없음에도 불구하고, 대리점, 고객센터 등에서 일정기간(2~6개월) 의무적으로 서비스를 유지해야 한다거나 개통 대리점에서만 해지할 수 있다는 등의 안내를 통해 해지를 지연·거부하였으며, 이용자가 정상적인 절차를 통해 해지신청 하였음에도 해지처리를 누락하였다.

이와 같은 피심인의 행위는 전기통신사업법 제50조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조제1항[별표4]제5호에 해당된다.

4. 시정조치 명령

가. 금지행위의 중지

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제6호의 규정에 의하여 이동전화서비스 해지업무 처리를 하면서 정당한 사유없이 이동전화 해지를 제한하는 행위를 즉시 중지하도록 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 시정명령을 받은 사실을 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. 시정명령 이행계획서 제출

전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제1호의 규정에 의하여 시정조치 명령을 받은 날로부터 7일 이내에 시정명령에 대한 구체적인 이행계획서를 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

라. 시정명령 이행결과의 보고

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

5. 과징금 부과

피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 같은 법 제53조의 규정에 의하여 소정의 과징금을 부과한다.

가. 기준금액

전기통신사업법 제53조 및 같은 법 시행령 제46조의 규정에 의하여 피심인의 과징금 부과상한액 및 기준금액은 다음과 같다.

< 과징금 부과상한액 >

전기통신사업법 제50조제1항제5호의 행위는 같은 법 시행령 제47조 및 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준(방송통신위원회 고시 제2012-98호)제3조제2항의 규정에 의하여 피심인의 과징금 부과상한액은 8억원이다.

< 기준금액 >

이동통신 3사의 전체 위반율(2%)이 과거에 비해 현저히 낮아졌으나, 피심인의 일부 해지제한 등의 행위가 지속되고 있는 점을 고려하여 중대성의 정도를 “중대한 위반행위”로 판단한다.

이에 따른 피심인의 기준금액은 4억원이다.

나. 과징금의 결정

이상의 기준금액에 대해 위반기간, 위반행위 정도 등을 종합적으로 고려하여 가중 또는 감경사유를 적용한다.

피심인의 위반기간이 12개월을 초과하므로 기준금액의 30%를 가산한다.

이에 따라 피심인의 최종 과징금은 5억2천만원으로 결정한다.

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 제52조 및 제53조의 규정에 의하여 주문과 같이 결정한다.

방송통신위원회는 위와 같이 의결하였다.

2013. 11. 15, 2013. 11. 22

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)