

# 방 송 통 신 위 원 회

## 심 의 · 의 결

안건번호 제2015-43-193호

안 건 명 전기통신사업법상 이용자이익 저해행위에 대한 시정조치 등에  
관한 건

피 심 인 에스케이텔링크(주)  
서울특별시 중구 퇴계로 24  
대표이사 이택

의결연월일 2015. 8. 21.

### 주 문

1. 피심인은 이용자를 모집하는 과정에서, 피심인의 회사명을 밝히지 않거나, 망을 제공하는 이동통신사와 유사한 명칭을 사용하거나, 약정에 따른 요금할인을 단말기 대금 할인금액인 것처럼 안내하고 단말기를 무료로 교체해 준다며 허위로 설명하는 등 중요사항을 고지하지 않거나 거짓으로 고지하는 행위 및 가입계약 체결시 이용약관에서 정한 바와 달리 이용자에게 이용계약서를 교부하지 않는 행위를 각 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 전화권유판매를 통해 이용자를 모집하는 행위와 관련하여 다음과 같이 업무처리 절차를 개선하되, 구체적인 업무처리 개선내용은 방송통신위원회와 협의하여 처리하여야 한다.

가. 망을 제공하는 이동통신사의 상품인 것처럼 이용자가 오인하지 않도록 서비스 제공 회사명을 명확히 밝히고, 요금할인·단말기 대금(할부금) 등 이용자가 반드시 알아야 할 중요사항을 고지하여야 한다.

나. 계약 체결에 대한 이용자 동의사실을 입증할 수 있는 녹취록(최초의 전화 권유 포함)을 계약 종료시까지 보관하여야 한다.

다. 이용약관에 따라 계약 체결 후 이용자에게 이용계약서를 반드시 교부하여야 한다.

3. 피심인은 시정명령을 받은 사실을 시정명령 받은 날로부터 1개월 이내에 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 공표한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

4. 피심인은 시정명령을 받은 날로부터 10일 이내에 시정명령 이행계획서를 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

5. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

6. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금액 : 480,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

# 이 유

## I. 기초 사실

### 1. 일반현황

피심인은 전기통신사업법 제21조에 의한 별정통신사업자로서 '14년도 알뜰폰(MVNO) 서비스에 대한 가입자 수는 약 75만명으로 전체 알뜰폰시장의 16.4%를 점유하고 있으며, '14년도 연 매출액은 약 756억원이다.

#### < 피심인의 이동전화 가입자 수('14년 말 기준) >

사업자	선불	후불	계
SK텔레콤			751,409명

## II. 사실조사 결과

### 1. 조사 대상

우리 위원회는 참여연대로부터 피심인이 이용자를 모집하면서 에스케이텔레콤(주)과 유사한 회사명을 사용하는 등 이용자의 이익을 저해한 사실이 있다는 취지의 신고('14.5.27.)를 받고, 피심인의 본사, 협력업체 등을 현장방문하여 조사하고, 전산시스템에 기록된 민원 관련 자료를 조사('14.11.5. ~ '15.5.11.)하였다.

### 2. 행위사실

#### 가. 중요사항을 고지하지 않거나 거짓으로 고지하는 행위

피심인의 전산시스템에 기록된 전체 민원('14.1월~10월, 953,403건) 중 피심인이 대리점 또는 대리점으로부터 업무위탁을 받은 전화권유판매업체 등을 통해

전화권유판매로 이용자를 모집하는 과정에서 전기통신사업법상 금지행위를 위반한 총 3,430건을 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.

피심인이 대리점 또는 대리점으로부터 업무위탁을 받은 전화권유판매업체 등을 통해 이용자를 모집하는 과정에서 모회사인 에스케이텔레콤(주)으로 오인케하는 명칭(SK행사지원팀, SK통신 알뜰폰사업부 등)을 사용하거나, 서비스를 제공하는 회사명(SK텔레링크)을 밝히지 않은 행위가 총 1,244건이었다.

누구나 받을 수 있는 '약정에 따른 요금할인'을 '단말기대금 할인금액'인 것처럼 허위로 설명하고 단말기를 무료로 교체해 준다며 가입을 유도한 후, 이용자에게 단말기 대금 약 8만9천원~99만9천원을 청구한 행위가 총 2,186건이었다.

#### 나. 이용계약서를 교부하지 않은 행위

피심인의 민원 3,430건을 대상으로 조사한 결과, 계약체결시에 이용 계약서를 고객에게 제공하도록 규정하고 있는 이용약관의 기재와는 달리 이용자에게 이용 계약서를 교부하지 않은 사실을 확인하였다.

#### < 피심인의 알뜰폰 서비스 이용약관 >

제4조(이용신청방법 등) ① 고객이 이동전화 서비스 이용계약을 체결하기 위해서는 [별표2]의 구비서류와 함께 이용약관서(정본)를 종이나 단말기로 작성하고 회사는 이용약관서 및 구비서류의 이미지를 보관하며, **고객은 이동전화 이용약관서를 정본 또는 사본(사본이란 고객이 작성한 이동전화 이용약관서의 이미지가 첨부된 MMS 또는 E-MAIL 보안문서 또는 이동전화 이용약관서 이미지의 출력본을 의미)의 형태로 제공받습니다.**

### Ⅲ. 위법성 판단

#### 1. 관련법 규정

전기통신사업법 제50조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 제

5호 나목에서 ①전기통신서비스의 이용에 중요한 사항을 고지하지 않거나 거짓으로 고지하는 행위, ②법령이나 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용약관을 체결하는 행위를 금지하고 있고, 같은 법 제50조제2항에서 ③전기통신사업자와의 협정에 따라 전기통신사업자와 이용자 간의 계약 체결 등을 대리하는 자가 제50조제1항제5호의 행위를 한 경우에 그 행위에 대하여 전기통신사업자가 한 것으로 본다고 규정하고 있다.

**< 전기통신사업법 관련 규정 >**

**□ 전기통신사업법**

**제50조(금지행위)** ①전기통신사업자는 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

②전기통신사업자와의 협정에 따라 전기통신사업자와 이용자 간의 계약 체결(체결된 계약 내용을 변경하는 것을 포함한다) 등을 대리하는 자가 제1항제5호의 행위를 한 경우에 그 행위에 대하여 제52조와 제53조를 적용할 때에는 전기통신사업자가 그 행위를 한 것으로 본다. 다만, 전기통신사업자가 그 행위를 방지하기 위하여 상당한 주의를 한 경우에는 그러하지 아니하다.

**□ 전기통신사업법 시행령 제42조 제1항 관련 <별표4:금지행위의 유형 및 기준>**

5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위

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

3) 법령이나 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용약관을 체결하는 행위

4) 전기통신서비스의 이용에 중요한 사항을 고지하지 않거나 거짓으로 고지하는 행위

**2. 위법성 판단**

**가. 중요사항을 고지하지 않거나 거짓으로 고지하는 행위**

대리점 또는 대리점으로부터 업무위탁을 받은 전화권유판매업체 등이 전화권유판매로 이용자를 모집하는 과정에서 피심인의 회사명을 이용자에게 밝히지 않거나 모회사인 에스케이텔레콤(주)으로 오인케 하는 명칭을 사용한 행위 및 단

말기 할부금을 정확히 설명하지 않고 단말기를 무료로 교체해 준다고 사실과 다르게 거짓으로 고지하여 이용자를 모집 후 단말기 대금을 청구한 행위는 전기통신사업법 제50조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 제5호 - 나목 - 제4호 위반에 각 해당되며, 같은 법 제50조제2항의 규정에 따라 해당 유통점에 대한 상당한 주의의무를 다하지 않은 피심인에게 그 책임이 있다.

#### 나. 이용계약서를 교부하지 않은 행위

대리점 또는 대리점으로부터 업무위탁을 받은 전화권유판매업체 등이 이용계약 체결시 이용자에게 이용계약서를 교부하지 않은 행위는 전기통신사업법 제50조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 제5호 - 나목 - 제3호 위반에 해당되며, 같은 법 제50조제2항의 규정에 따라 해당 유통점에 대한 상당한 주의의무를 다하지 않은 피심인에게 그 책임이 있다.

### IV. 시정조치 명령

#### 1. 위반행위의 중지

피심인은 이용자를 모집하는 과정에서, 피심인의 회사명을 밝히지 않거나, 망을 제공하는 이동통신사와 유사한 명칭을 사용하거나, 약정에 따른 요금할인을 단말기 대금 할인금액인 것처럼 안내하고 단말기를 무료로 교체해 준다고 허위로 설명하는 등 중요사항을 고지하지 않거나 거짓으로 고지하는 행위 및 가입계약 체결시 이용약관에서 정한 바와 달리 이용자에게 이용계약서를 교부하지 않는 행위를 각 즉시 중지하여야 한다.

#### 2. 업무처리절차 개선

피심인은 전화권유판매를 통해 이용자를 모집하는 행위와 관련하여 다음과 같이 업무처리 절차를 개선하되, 구체적인 업무처리 개선내용은 방송통신위원회와

협의하여 처리하여야 한다.

가. 망을 제공하는 이동통신사의 상품인 것처럼 이용자가 오인하지 않도록 서비스 제공 회사명을 명확히 밝히고, 요금할인·단말기 대금(할부금) 등 이용자가 반드시 알아야 할 중요사항을 고지하여야 한다.

나. 계약 체결에 대한 이용자 동의사실을 입증할 수 있는 녹취록(최초의 전화 권유 포함)을 계약 종료시까지 보관하여야 한다.

다. 이용약관에 따라 계약 체결 후 이용자에게 이용계약서를 반드시 교부하여야 한다.

### 3. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제7호에 따라 시정명령을 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 공표한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

공표문안
<p style="text-align: center;"><b>에스케이텔링크(주)는 전기통신사업법 위반을 이유로 시정명령을 받은 사실이 있음</b></p> <p>저희 회사(에스케이텔링크(주))는 <b>방송통신위원회로부터</b> ①알뜰폰 서비스 이용자 모집업무를 수행하면서 저희 회사명을 정확히 밝히지 않은 행위, ②단말기 할부금을 정확히 설명하지 않고 단말기를 무료로 교체해 준다고 거짓으로 고지하여 이용자를 모집 후 단말기 대금을 청구한 행위, ③이용약관과 달리 이용자에게 이용계약서를 교부하지 않은 행위가 「전기통신사업법」을 각 위반했다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.</p> <p style="text-align: center;">2015년 월 일 대표이사 ○○○</p>

#### 4. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제1호에 따라 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정조치에 대한 이행계획을 수립하여 제출하여야 한다.

#### 5. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제1항제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

### V. 과징금 부과

피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 같은 법 제53조에 따라 다음과 같이 과징금을 부과한다.

#### 1. 기준금액

피심인의 위반행위는 위반내용과 정도, 위반건수 및 이용자의 피해회복 여부 등을 종합적으로 고려할 때 '중대한 위반행위'에 해당하여 부과기준금액은 4억원이다.

#### 2. 필수적 가중

금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준(방송통신위원회 고시) 별표3은 위반기간이 6개월 초과 12개월 이내인 경우에 기준금액의 100분의 20에 해당하는 금액을 가중한다고 규정하고 있는 바, 피심인의 위반행위 기간이 10개월이므로 기준과징금에 20%를 가중한다.

### 3. 추가적 가중 및 감경

피심인은 추가적 가중 및 감경 사유에 해당사항이 없다.

### 4. 과징금의 결정

이에 따라 피심인의 최종 과징금은 4억8천만원이다.

## VI. 이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정조치 명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

## VIII. 결론

상기 피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 같은 법 제52조 및 제53조의 규정에 따라 주문과 같이 결정한다.

위 원 장            최 성 준 (인)

부위원장           허 원 제 (인)

위    원            김 재 홍 (인)

위    원            이 기 주 (인)

위    원            고 삼 석 (인)