

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안건번호 제2016 - 08 - 017호

안 건 명 (주)케이티의 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)케이티
경기도 성남시 분당구 정자동 206
대표이사 황창규

의결연월일 2016. 2. 4.

주 문

1. 피심인은 (주)유빈스에 인터넷회선을 판매하면서 이용약관과 다르게 요금을 할인하는 행위, 이용약관의 중도해지로 인한 할인반환금을 근거없이 면제하는 행위 및 인터넷회선을 사전에 대량으로 선개통 후 (주)유빈스 요청 시 이용약관에 정한 절차 없이 제공하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 지사 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 10일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지 등에 팝업 창으로 5일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.
3. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
4. 피심인은 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 31,900,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 기초사실

가. 일반현황

피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 시내·시외·국제전화, 인터넷접속, 회선설비임대 등의 서비스를 제공하고 있으며, 2015년 11월 기준 초고속인터넷서비스 가입자 수는 833만명으로 전체시장의 41.6%를 점유하고 있다.

<초고속인터넷 가입자 현황>

(단위 : 만명, 2015년 11월 기준)

구분	KT	LGU+	SK 계열		종합유선	기타	합계
			SKB	SKT			
가입자수	833	347	269	233	312	7	2,001
비중(%)	41.6	17.3	13.4	11.6	15.6	0.4	100

※ 출처 : 미래부 유선통신 가입자 통계

(주)유비스(이하, '유비스'라 한다)는 전기통신사업법 제21조에 따라 등록한 별정통신사업자로서 통신시설 공사·유지보수, 인터넷재과금 등의 서비스를 제공하고 있으며, 피심인으로부터 '올레인터넷' 등 인터넷 상품 5종 4,722회선(2015년 12월 기준)을 제공받아 사업을 영위하고 있다.

나. 인터넷서비스 할인현황

피심인은 올레인터넷 이용약관 제19조 [별표1]에 정한 바에 따라 피제공자에게 '계약기간 할인', '다량회선 할인', '공동청약 할인' 등을 해 주는 것이 가능한데, 유빈스에 대해서는 '다량회선 할인'과 '공동청약 할인'은 해당되지 않고 '계약기간 할인'만 적용가능하다. '계약기간 할인'을 적용(3년 약정기준) 할 경우, 아래표와 같이 인터넷 회선종류에 따라 15~29%까지 할인할 수 있다.

< 유빈스에 제공하는 인터넷서비스 및 이용약관상 할인요금 >

(단위 : 원)

인터넷 회선 종류	서비스 요금		약관상 할인요금(3년 약정)		
	서비스 이용료	장비임대료	서비스 이용료	할인율	장비임대료
기가인터넷 Compact	42,000	8,000	30,000	29%	무료
올레인터넷	36,000	8,000	25,500	29%	무료
인터넷 Lite Only	30,000	8,000	25,500	15%	무료
인터넷 Premium	30,000	8,000	25,500	15%	무료
인터넷 오피스(5인, 4년약정)	115,000	8,000	92,000	20%	3,000

※ 출처 : 피심인 제출자료

또한 올레인터넷 이용약관 제13조에 따라 계약기간 이내에 해지하거나 계약기간을 단축할 경우에는 아래 산식에 의하여 할인된 금액을 반환하여야 한다.

* 할인반환금 : (할인전 월 이용료×경과월수)×(계약기간 할인율 - 사용기간 할인율)

2. 사실조사 결과

가. 조사대상

조사대상 기간은 피심인이 유빈스와 개별계약을 체결한 2014년 1월부터 2015년 11월까지로, 해당기간 중 피심인의 안양지사와 피심인으로부터 인터넷서비스를 제공받은 유빈스를 대상으로 이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나, 이용자 이익을 저해하는 행위가 있었는지 여부에 대하여 조사하였다.

나. 행위사실

위 조사대상 기간 중 피심인이 유빈스에 판매한 인터넷 회선현황, 요금관련 전산 자료, 해지회선 내역 등을 종합적으로 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.

(1) 약관외 할인

인터넷서비스를 제공하려는 기간통신사업자는 인가받거나 신고한 이용약관에 따라 계약을 체결하고 요금을 청구하여야 하나, 피심인은 이용약관에 정한 할인요금 보다 회선종류별로 월 7,500원~12,000원 더 저렴한 월 18,000원에 인터넷서비스를 제공하기로 유빈스와 개별계약을 체결하고, 2014년 1월부터 2015년 11월(23개월) 사이에 발생한 인터넷요금 25억 9,533만원 중 12억 180만원을 이용약관과 다르게 할인 (이하, '약관외 할인'이라 한다)하였다. 약관외 할인 방법은 '통신중 절단', '개통/고장 수리지연' 등의 사유를 전산에 허위로 입력하는 방법을 사용하였다.

< 약관외 할인 내역 >

(단위 : 천원)

기 간	실제 요금(3년 약정)	청구요금	약관외 할인금액
'14년	1,152,939	542,535	610,403
'15년(1~11월)	1,442,391	850,995	591,397
합 계	2,595,330	1,393,530	1,201,800

(2) 할인반환금 면제

피심인은 유빈스가 약정기간을 채우지 못하고 중도에 해지한 536회선에 대해 할인반환금으로 5,928만원을 반환받아야 하나, 근거없이 이를 면제하였다.

< 할인반환금 면제 내역 >

(단위 : 천원)

기 간	유빈스 회선 해지내역			할인반환금 발생금액	할인반환금 청구금액	면제금액
	전체	정상해지	중도해지			
'14년	426	76	350	42,690	-	42,690
'15년(1~11월)	644	458	186	16,594	-	16,594
합 계	1,070	534	536	59,284	-	59,284

(3) 선개통

피심인은 인터넷회선 추가 시 반복되는 청약절차를 간소화하기 위해 유빈스 소요 회선을 사전에 예측하여 한번에 대량으로 선개통해 놓고, 유빈스 요청 시 이용약관에 정해진 청약절차를 따르지 않고 제공하였다. 다만, 피심인은 매월 유빈스와 회선 사용여부에 대한 대조작업을 하여 사용하지 않은 회선에 대해서는 요금을 청구하지 않았고, 2014년 말 선개통한 1,029회선 중 사용되지 않은 891회선은 자체 감사에서 적발하여 일괄 해지하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

전기통신사업법 제50조제1항제5호, 같은 법 시행령 제42조제1항[별표4]의 제5호 마목제1호에서는 “전기통신서비스의 요금, 번호, 전기통신설비 또는 그 밖의 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 이를 제안하는 행위”를 금지하고 있으며, 제5호나목제3호에서 “법령이나 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위”를 금지하고 있다.

< 전기통신사업법 근거 조항 >

◆ **제50조(금지행위)** ① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 "금지행위"라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니 된다.

5. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신 서비스를 제공하는 행위

◆ **전기통신사업법시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준)제1항[별표4] 금지행위의 유형 및 기준**

5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위

법 제50조1항제5호 중 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

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

3) 법령이나 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위

다. 부당한 이용자 차별과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

1) 전기통신서비스의 요금, 번호, 전기통신설비 또는 그 밖의 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 이를 제안하는 행위

◆ 피심인의 이용약관 제3조(계약의 성립) ① 서비스의 이용계약은 고객 청약에 대해 케이티가 승낙함으로써 성립합니다. ② 서비스를 이용하고자 하는 고객은 본인명의로 신청하여야 하며, 신청서 및 “별표3”의 구비서류를 케이티에 제출하여야 합니다.

나. 위법성 판단

(i) 전기통신사업법 제50조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조제1항[별표4] 제5호마목제1호에서 “전기통신서비스의 요금, 번호, 전기통신설비 또는 그 밖의 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 이를 제안하는 행위”를 금지하도록 규정하고 있는 바,

피심인이 유빈스에 인터넷회선을 판매하면서 이용약관과 다르게 요금을 할인하고, 이용계약의 중도해지로 인한 할인반환금을 면제하여 전기통신서비스 요금을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하는 행위는 전기통신사업법 제50조(금지행위)제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조제1항[별표4]제5호마목제1호를 위반한 것이고,

(ii) 전기통신사업법 제50조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조제1항[별표4] 제5호나목제3호에서 “법령이나 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위”를 금지하도록 규정하고 있는 바,

피심인이 유빈스의 소요회선을 예측한 후 한번에 대량으로 선개통 해 놓고, 유빈스 요청시 청약절차를 따르지 않고 제공하는 등 이용약관에 정한 절차와 다르게 이용계약을 체결하는 행위는 전기통신사업법 제50조(금지행위)제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조제1항[별표4]제5호나목3호를 위반한 것으로 인정된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제6호에 따라 유빈스에 인터넷회선을 판매하면서 이용약관과 다르게 요금을 할인하는 행위, 이용약관의 중도해지로 인한 할인반환금을 근거없이 면제하는 행위 및 인터넷회선을 사전에 대량으로 선개통 후 유빈스 요청 시 이용약관에 정한 절차 없이 제공하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제7호에 따라 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 지사 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표 사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 10일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지에 팝업 창으로 5일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

< 공표문안 >

주식회사 케이티는 '전기통신사업법' 위반을 이유로 시정명령을 받은 사실이 있음

주식회사 케이티는 **방송통신위원회**로부터, 초고속인터넷회선을 판매하면서 별정통신사업자 A사에게 전기통신서비스 요금을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공한 행위 및 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용약관을 체결한 행위로 전기통신사업법을 위반하여 위반행위 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2016년 3월 00일

주식회사 케이티 대표이사 황창규

※ 사업장 공표문 크기 : A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

※ 온라인 공표문 크기 : 전체화면의 6분의1이상 크기의 팝업 창

다. 시정명령 이행계획서 제출

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

라. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제2호에 따라 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신 위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

전기통신사업법 제53조 및 같은 법 시행령 제46조 내지 제48조에 따라 피심인이 인터넷회선을 판매하면서 이용약관과 다르게 요금을 할인한 행위, 할인반환금을 근거없이 면제한 행위, 이용약관에 정한 절차와 다르게 선개통한 행위에 대해 아래와 같이 과징금을 부과한다.

가. 기준금액

피심인의 위반행위는 시장에 미치는 영향이 미미하고, 직접적인 이용자 피해가 발생하지 않았으며, 피심인 자체감사에서 위법행위를 발견하여 관련자를 중징계한 점 등을 고려할 때 '중대성 약한 위반행위'에 해당하므로 부과기준율을 1%로 결정하며, 이에 따라 피심인의 기준금액은 관련매출액 31억 9,300만원에 1%의 부과기준율을 곱한 3,190만원이다.

나. 필수적 가중

피심인은 필수적 가중 사유에 해당 사항이 없다.

다. 추가적 가중·감경

피심인은 조사기간 중에도 이용약관과 다르게 요금을 할인하여 신규회선을 제공하는 행위를 지속함에 따라 20%를 추가적 가중하고, 위원회 조사에 적극 협조한 점을 고려하여 20%를 추가적 감경한다.

라. 과징금의 결정

이에 따라 피심인의 최종 과징금은 3,190만원이다.

6. 결론

상기 피심인의 전기통신사업법령상 위반행위에 대하여 전기통신사업법 제52조(금지행위에 대한 조치) 및 제53조(금지행위 등에 대한 과징금의 부과)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

위 시정조치 명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 내지 제27조의 규정에 의하여 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 내지 제20조의 규정에 의하여 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위 원 장

최 성 준



부위원장

김 재 홍



위 원

김 석 진



위 원

이 기 주



위 원

고 삼 석

