

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안전번호 2017 - 43 - 266호

안 건 명 에스케이텔레콤(주)의 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 해지제한
관련 이용자의 침해행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 에스케이텔레콤(주)
서울시 중구 을지로 65 SK T-타워
대표이사 박정호

의결연월일 2017. 12. 06.

주 문

1. 피심인은 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 가입자가 해지신청 시 (i) '정당한 사유 없이 해지접수를 거부·지연·누락'하거나, '이용자의 명시적인 의사표시에 반하여 상담원이 해지신청 접수등록 완료자에게 해지철회 요구 또는 재약정 등을 유도하는 행위'를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 콜센터 정문 출입구 등 상담원들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지 등에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.
3. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송통신위원회와 사전협의

를 거쳐 (i) 이용자가 해지신청 시에 해지희망일을 반드시 확인한 후 해지희망 일자를 전산시스템에 입력하고, 그 사실을 이용자에게 즉시 통보할 수 있도록 개선방안을 마련·시행하여야 하며, (ii) 해지 접수가 전산시스템에 등록 된 이후에는 해지철회 요구 또는 재약정 유도 등 해지제한 행위가 이루어지지 않도록 해당 기능을 하는 조직을 폐지하거나 그 외의 목적으로 운영 할 수 있도록 개선 방안을 마련하여 제출하고, (iii) 상담원들의 과도한 해지방어 경쟁을 유발하지 않도록 인센티브 차별이나 과도한 해지방어 행위를 야기할 우려가 있는 인센티브 차등 폭을 축소하는 방안을 마련하여 제출하여야 하며, (iv) 초고속인터넷 및 결합상품의 각 서비스별 이용약관에 예약해지 가능한 기간을 설정하거나, 기간에 관계없이 예약 해지신청이 가능하도록 반영하는 등 업무처리 절차를 개선하여야 한다.

4. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 업무처리 절차 개선(주문 3)에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

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

이 유

I. 기초사실

1. 피심인 일반 현황

피심인은 「전기통신사업법」 제6조에 의해 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화서비스, 같은 법 제21조에 따라 등록받은 별정통신사업자로서 초고속인터넷 서비스, VoIP 등을 재판매하고 있으며, '16년말 기준 서비스별 가입자 수 및 매출액은 <표1>과 같다.

<표 1> 피심인의 서비스별 가입자 및 매출액 현황('16년)

(가입자 : 만명, 매출액 : 억원)

구 분	초고속인터넷	VoIP	결합상품 가입자 수 ¹⁾
가입자 수	260	19	2
매출액	5,414	114	

※ 출처 : 매출액은 2016 회계년도 영업보고서, 가입자 수는 과기정통부 통계, 결합상품 가입자 수는 사업자 제출자료

2. 해지관련 현황

가. 해지업무 처리 절차

피심인은 초고속인터넷, IPTV, 인터넷 전화(이하 “유선 서비스”라 한다) 등에 대한 해지업무를 ‘해지문의→ 해지절차 안내→ 해지신청(해지의사 표시)→ 본인 확인→ 해지접수 등록→ 해지처리 완료(해지희망일)→ 장비수거’의 절차로 진행하고 있다.

나. 콜센터 조직 및 인원

피심인은 2개의 위탁회사(서비스에이스(마포), 서비스탑(전주)) 고객센터²⁾(이하 “콜센터”라 한다)에서 통신상품³⁾에 대한 안내 등 일반상담과 해지업무를 하고 있다.

<그림 1> 피심인의 상담센터



1) 이동전화와 결합한 가입자 제외(순수 유선상품 가입자 입)

2) 2개 지역 콜센터(전화번호 1600-2000)에서 전국의 이용자를 상대로 상담

3) 초고속인터넷, 인터넷전화, IPTV 등 유선상품

피심인의 콜센터 상담원은 일반 상담원과 해지업무 상담원으로 구분되어 있다. 일반 상담원은 상품가입, 요금안내, 장애처리 등을 상담하는데 반하여 해지업무 상담원은 이용자의 해지와 관련된 문의를 상담하고, 해지 요청을 접수하는

한편, 해지접수등록 완료자에게 해지등록 취소 요구 또는 재약정을 유도하는 등 해지와 관련된 업무를 담당하고 있다. 피심인의 업무별 콜센터의 상담인원은 <표2>와 같다.

<표 2> 피심인의 상담인원 현황

단위 : 명

구 분	일반업무 상담			해지관련 상담			합 계
	서비스 에이스	서비스탑	소 계	서비스 에이스	서비스탑	소 계	
상담인원							583

다. 해지 제한 현황

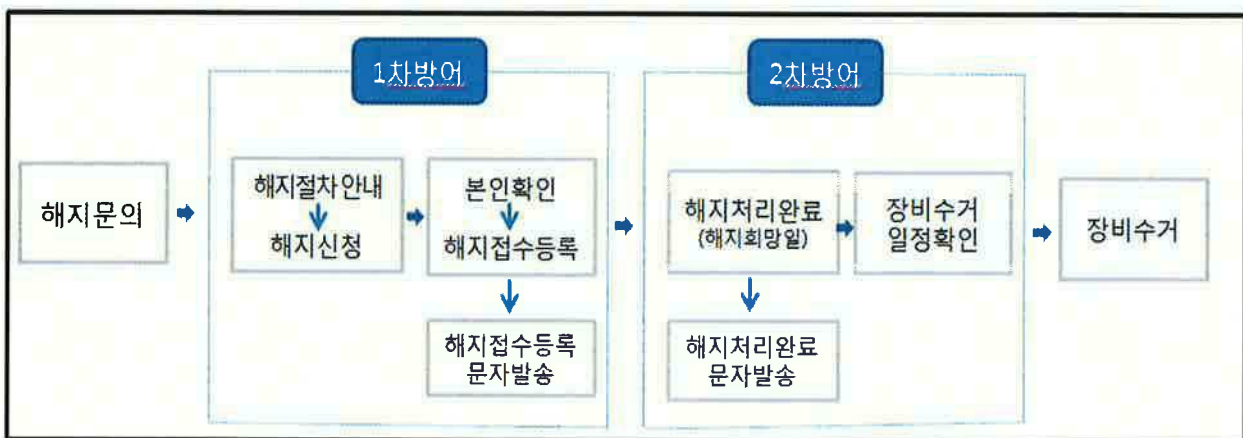
1) 개요

피심인은 신규가입 유치에 경품비용, 가입자 유치수수료 등 가입비용이 상당히 소요되기 때문에 적은 비용으로 가입자를 유지하기 위해서 해지 희망자에 대해 서비스를 계속 이용하도록 적극적으로 권유하고 있다. 우선, 해지신청이 들어오면 해지 사유 확인, 본인 확인 등 해지 절차를 진행하면서 계속 이용을 권유한다. 이용자의 해지 신청 의사가 확고한 경우에는 소극적으로는 이용자의 해지접수를 거부·지연·누락하는 한편, 적극적으로는 해지 희망일이 지난 이후에도 경품·요금할인 등을 제시하면서 해지 요청을 취소하도록 하고 있다. 피심인은 해지를 원하는 이용자의 의사를 철회 또는 취소시키고 계속적으로 서비스 이용을 유지하기 위한 노력을 “해지방어”라고 부르고 있다.

2) 해지방어 조직

피심인은 해지 방어를 위하여 2개 콜센터별로 해지업무 상담원으로 구성된 조직을 두고 있는데 해지방어 단계별로 담당하는 업무에 따라 1차 해지방어팀과 2차 해지방어팀을 두고 있으며 각각 로얄티 1차팀과 로얄티 2차팀이라 부르고 있다.

<그림 2> 피심인의 해지방어 단계



로얄티 1차팀에서는 i) 해지신청이 들어오면 해지접수 이전에 해지신청자에 대한 본인확인 등 해지 사유를 탐색하면서 1차 해지방어를 실시하고, ii) 로얄티 2차팀에서는 해지접수등록 이후에 해지 등록이 완료된 자를 대상으로 경품 및 요금할인 등 등 추가조건을 제시하며 해지방어 또는 재약정을 유도 하고 있다.

3) 인센티브 정책

피심인은 콜센터 상담원의 적극적인 해지방어를 유도하기 위하여 상담원의 임금을 성과보수 위주로 구성하고 있다. 상담원 보수체계는 근무연수에 따라 고정급과 해지방어 실적 등에 따라 지급되는 성과보수(이하 “인센티브”라 한다)로 구성되어 있으며, 고정급은 평균 []만원 수준이나 인센티브는 []만원으로 큰 차이를 보이고 있다.

<표 3> 피심인의 해지상담원 보수수준

(금액단위 : 천원)

구분	고정급 (평균 기본급여) (a)	인센티브				고정급 대비 인센티브 비율 (b/a)
		평균	최소	최대(b)	차이	
보수수준					2,024	1.34배

※ 2017. 2~4월 평균급여 및 인센티브

피심인의 인센티브 구성은 평균 해지방어가 85.3%, 재약정이 4.8%, 기타 9.9%로 해지방어에 대한 비중이 큰 것으로 나타났다.

<표 4> 피심인의 인센티브 항목의 지표비중('17. 상반기)

(단위 : %)

구분	인센티브 지표비중				
	해지방어	재약정	업셀링	상담평가, 응대방법 등	합계
인센티브(비중)	85.3%	4.8%	-	9.9%	100

4) 해지방어 정책

피심인은 상담메뉴얼, 해지방어 수수료 및 해지방어 따른 인센티브 정책 등 해지방어와 관련된 기준을 본사와 콜센터가 상호 협의하여 결정하고, 그 기준에 따라 각 콜센터에서 해지방어를 실시하고 있다.

5) 상담원 인터뷰 내용

피심인의 해지상담부서에 근무하는 6명의 상담원을 대상으로 해지방어 및 인센티브와 관련된 내용을 인터뷰 한 결과,

상담원들은 ① 해지신청자를 대상으로 해지방어 목표 부여, ② 해지방어 및 재약정 실적의 평가 반영, ③ 실적에 따른 인센티브 차별 지급에 대한 불평이

많았으며, 특히, 상담원들은 해지방어에 대한 실적 부담이 있는 것으로 나타났다.

< 인터뷰 내용 >

(상담원 설○○씨) “해지방어에 근무하다 보니 해지와 관련 된 콜을 40~50콜 정도 받으면서 방어는 합니다.”

(상담원 신○○씨) “해지방어를 OB로 하루에 20~25콜 정도 합니다. OB의 경우 해지 성공률은 9~10%정도 밖에 안됩니다.”

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 조사대상 기간('16.10.1.~'17.3.31.) 동안에 피심인이 해지처리 과정에서 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 등 전기통신사업법을 위반하였는지 여부에 대해 상담 콜 녹취 등의 자료 분석과 현장방문 및 상담원 인터뷰 등을 통해 사실을 확인하였으며,

피심인의 유선서비스 콜센터에 수발신 된 전체 콜 수(명)는 640,093콜(428,931명)으로, 이중 단순문의⁴⁾ 콜 수(명)는 222,960콜(169,895명), 해지 관련 콜 수(명)는 417,133콜(259,036명)이다.

<표 5> 조사대상 기간 중 피심인의 상담 콜 수 및 상담자 수(명)

전체 상담 콜 및 상담자 수			단순문의 상담 콜 및 상담자 수			해지 관련 콜 및 상담자 수		
상 담 콜수(a)	상 담 자 수(명) (b)	1인당 콜수(a/b)	상 담 콜수(a)	상 담 자 수(명) (b)	1인당 콜수(a/b)	상 담 콜수(a)	상 담 자 수(명) (b)	1인당 콜수(a/b)
640,093	428,931	1.49	222,960	169,895	1.31	417,133	259,036	1.61

4) 단순해지접수 확인 건, 장비관련 협의 건, 이용자(추가경품 관련)의 전화 요구 건 등

2. 사실조사 방법

조사대상 기간 동안 피심인의 콜센터에 수발신된 상담 콜 내역과, 녹취자료, 정책서 등을 제출 받고, 현장방문 등을 통해 조사·분석하였다.

상담원의 전체 상담 콜(640,093콜, 상담자 수 428,931명)에 대해 상담메모 및 녹취내용⁵⁾ 등을 토대로 정당한 사유 없이 해지를 거부·지연·누락한 건(명)을 확인하고 해당 담당자의 소명(확인서 수령)을 거쳐 확정하였다.

3. 행위사실

가. 해지(예약) 신청을 거부하는 행위

피심인은 이용약관에 정한 바 없이 '내부지침'⁶⁾에 따라 해지 희망일 날짜가 해지 신청일로부터 14일을 초과하지 않는 범위내에서만 해지신청을 받고 있다. 이에 따라 14일을 초과한다는 이유로 129건(명)의 해지접수 등록을 거부하였다.

(사례) 서울시 강동구 소재 오○○가 '17.1.17. 인터넷 상품에 대해 해지신청 하면서 해지 희망 날짜를 '17.2.18. 요청하였으나, 고객센터에서는 예약해지 불가 기간이라고 하면서 해지접수 등록을 거부하였다.

나. 해지를 지연(누락)하는 행위

피심인은 해지처리 과정에서 이용자의 명시적인 해지신청(해지의사 표시)에도 불구하고 해지처리완료(과금 중단 및 서비스 종료)를 하지 않고 요금을 부과해 오다가 이용자의 이의제기로 해지처리를 완료하는 등 165건(명)의 해지접수 등록을 지연하거나 누락하였다.

5) 녹취내용은 조사관이 피심인의 직원들과 함께 청취

6) 상담원 스크립트 및 해지접수시스템에 해지희망일로부터 14일 이전의 경우에는 예약 접수 불가

< 표 6 > 피심인의 해지지연(누락) 현황

(단위 : 건(명), 일)

구분	해지지연(누락) 건(명)수	평균 누락일 수
해지지연(누락) 현황	165	4.5

(사례) 인천 서구 소재 원○○가 '15.10.16. 인터넷 상품을 해지신청 하였으나, '16.12.17.까지 해지처리가 되지 않고 요금(93,584원)이 발생함에 따라 '16.12.17. 항의 후 해지처리하면서 발생한 요금 전액을 감면처리 하였다.

다. 사실상 해지를 제한(해지접수 이후 지속적으로 해지철회 요구 및 재약정을 요구)하는 행위

1) 해지제한 내용 및 규모

피심인은 이용자의 명백한 의사표시에 따라 해지접수 등록을 완료하고 접수완료 문자⁷⁾까지 통보한 이후, 2차 해지방어팀 등에서 추가조건(상품권으로 인터넷 3만원, TV3만원, TV 요금할인 2,200원)⁸⁾등을 제시하며 최대 7회까지 반복적으로 이용자에게 전화하여 해지신청의 철회 요구 또는 재약정을 유도하는 등 5,118건(명)의 해지를 제한하고 있다.

2) 콜 상세 분석

① (전체 해지 상담자 및 콜 분석) 피심인의 2차 해지방어팀 등에서 해지접수 등록 완료자(35,785명)에 대해 상담 콜을 분석한 결과, 해지방어 성공자는 6,097명이고, '정당한 사유'⁹⁾에 해당하는 통화자는 24,570명으로 나타났으며, 이를 제

7) 홍길동님이 요청하신 ○○○상품이 YY년 MM월 DD일 해지될 예정입니다

8) SKT가 제출한 해지 상담 내용

외한 해지 제한자는 5,118명¹⁰⁾으로 해지제한 비율은 17.2%로 나타났다.

<표 7> 해지접수 등록 완료자에 대한 2차 해지방어팀의 상담 현황

구 분	상담자 현황
☐ 2차 해지방어팀에서 상담한 상담자 수(명)	35,785
- 해지방어 성공자 수(명)	6,097
☐ 해지방어성공자 제외 상담자 수(명)(a)	29,688
- 정당한 사유 해당 통화자 수(명)	24,570
☐ 해지제한 자 수(명)(b)	5,118
해지제한 비율(%) (b/a)	17.2

또한, 피심인의 2차 해지방어팀 등에서 해지접수등록 완료자(35,785명)에게 해지철회 또는 재약정 등으로 통화한 전체 콜 수는 68,123콜로 1인당 평균 콜 수는 1.90콜로 나타났다.

<표 8> 해지접수 완료자에 대한 상담자 및 상담 콜 현황

구분	상담자 수(명)(a)	상담 콜 수(명)(b)	1인당 평균 콜 수(명)(b/a)
현황	35,785	68,123	1.90

② (인입콜 및 발신콜) 전체 콜수(68,123)에 대해 인입콜과 발신콜로 구분해 본 결과, 인입콜 수는 29,234콜(42.9%), 발신콜 수는 38,889콜(64.3%)로 발신콜 수가 9,655콜이 많은 것으로 나타났다.

9) 단순해지접수 확인, 장비 철거 관련 협의, 이용자(추가경품 관련)의 전화 요구 등

10) 해지철회 요구 또는 재약정 유도에 따른 해지철회자(해지방어 성공)는 해지제한 행위의 결과로 나타난 것으로 볼 수 있으나, 본 조사에서는 해지 의사표시가 종국적이지 않다고 판단하여 해지제한 건수(명)에서 제외하였으며, 또한 '정당한 사유'에 해당하는 건(명)도 해지철회 요구 또는 재약정 유도와 관련 없다고 판단하여 해지제한 건(명)에서 제외

<표 9> 해지접수 완료자에 대한 전체 콜 현황

구분	인입 콜		발신 콜		합 계	
	콜 수	비율(%)	콜 수	비율(%)	콜 수	비율(%)
현황	29,234	42.9	38,889	57.1	68,123	100

③ (해지희망일 전·후 콜) 전체 콜수(68,123)에 대해 해지희망일 전·후로 분석한 결과, 해지희망일 이전 62,794콜(92.2%), 해지희망일 이후 5,329콜(7.8%)로 나타나는 등 해지희망일 이전 콜이 더 많은 것으로 나타났다.

<표 10> 해지접수 완료자에 대한 '해지희망일' 전후 콜 현황

구분	해지희망일 이전		해지희망일 이후		합계	
	콜 수	비율(%)	콜 수	비율(%)	콜 수	비율(%)
현황	62,794	92.2	5,329	7.8	68,123	100

④ (1인당 발신콜) 한편, 피심인의 2차 해지방어팀 등에서 해지접수등록 완료자(35,785명)에게 발신한 전화 횟수를 분석한 결과, 1회가 29,791명(83.2%), 2회가 5,035명(14.2%)으로 나타났고, 3회 이상도 959명(2.6%)로 나타나는 등 최대 7회까지 전화한 것으로 나타났다.

<표 11> 해지접수 완료자에 대한 1인당 발신 횟수 현황

구분 (콜수)	1회	2회	3회	4회	5회	6회	7회	합계
통화자수	29,791	5,035	821	117	16	4	1	35,785
비율(%)	83.2	14.2	2.3	0.3	0.0	0.0	0.0	100

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

전기통신사업법은 제50조(금지행위)제1항제5호에서 이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위를 금지하면서, 동법 시행령 제42조제1항 [별표4]에 세부 유형 및 기준을 정하고 있다.

< 전기통신사업법 관련 조항 >

○ 전기통신사업법 제50조(금지행위) ① 전기통신사업자는...(중략)

5. 이용약관(제28조 제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

○ 전기통신사업법시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준)제1항 <별표4>

5. 법 제50조제1항제5호 중 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우로 한다.

나. 이용계약의 체결, 해지 또는 전기통신서비스의 이용과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

- 4) 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위

2. 위법성 판단

가. 해지를 거부·지연(누락)하거나 제한한 행위

1) 인정된 사실

(가) 피심인은 이용자가 예약 해지신청을 하면서 신청일로부터 14일을 초과한 날 이후에 해지희망일을 요청하는 경우 내부지침을 근거로 하여 예약 해지신청 접수 129건(명)을 거부하였고,

(나) 이용자의 명시적인 해지신청에도 불구하고 즉시 해지처리 완료를 하지 않고 요금을 부과해 오다가 이용자의 이의제기로 해지처리를 완료하는 등 165건(명)에 대해 '정당한 사유 없이 해지처리를 지연하거나 누락'하였으며,

(다) 1차 해지접수 등록이 완료된 이용자를 대상으로 2차 해지방어팀 등에서 상담원이 추가조건을 제시하며 해지접수 등록자 35,785명 중 5,118명에게 최소 1회에서 최대 7회까지 해지접수 등록 취소(해지신청 철회 요구) 또는 재약정을 유도하는 등 해지를 제한하였다.

2) 피심인의 주장 및 검토

(가) 피심인은 위 (가)의 '예약 해지신청 거부'에 대해 '14일 이내에 예약해지'만 접수토록 운영한 것은 해지 거부 행위를 하는 것이 아니라 이용자에게 예약해지 사항에 대해 안내를 하는 것으로써 기간을 14일로 정하여 운영한 것은 '정당한 사유'에 해당한다고 주장하고 있으며,

(나) 피심인은 위 (다)에 관해 방통위 '해지상담원의 업무처리 개선(안)'을 신뢰하여 1회에 한하여 OB(상담원이 이용자에게 전화) 한 것이지 '해지를 제한'한 것은 아니라고 주장하나,

(다) 피심인의 위 주장 중 (가)에 대해 살펴보면, ① 요금부과 단위가 1개월임에도 그 기간보다 짧은 14일 이내에만 해지 신청이 가능하도록 한 점, ② 이용약관에 명시되지 않은 내부지침은 계약의 내용에 포함되지 않은 것으로 이용자를 구속할 수 없는 점, ③ 관련 법령이나 가이드라인이 없다는 이유로 임의의 내부지침을 근거로 하여 예약 해지접수 등록을 거부한 점 등을 고려할 때 '정당한 사유 없이 해지를 거부'한 것으로 인정된다.

(라) 또한, 피심인의 주장 중 (나)에 대해 살펴보면 ① 이용자의 의사표시에 따라 해지접수 완료 이후에도 추가조건 등을 제시하며 해지철회 요구 또는 재약정을 유도하는 등 해지의 효과가 사실상 발생하지 않은 것과 같이 행위한 점, ② 전기통신사업법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5호 나목 4)의 문언이 '해지권'을 제한하는 행위(같은 목 10))가 아니라 '해지'를 제한하는 행위라고 규정하고 있는 점, ③ 해지효과가 발생하는 해지희망일 이전의 행위보다 해지희망일 이후의 행위로부터 이용자를 보호할 필요성이 더 큰 점 등을 고려할 때, 해지희망일 이전 뿐만 아니라 해지희망일 이후에 해지접수 등록 취소 또는 재약정을 유도하는 행위 역시 사실상 해지를 제한하는 행위라고 판단된다.

아울러, ① 해지접수가 완료된 이후 해지의사가 불분명하거나, 단순 CS불만, 유통점 과실 등 민원 확인을 위해 상담원이 이용자에게 전화했다고 하나, 해지희망일 이후에 추가적인 조건을 제시하면서 해지철회 요구 또는 재약정을 유도한 점, ② 상담내용을 분석해 보면 "약정 유지하신 것이 낫지 않으세요", 휴대폰 3대 결합하면 많은 혜택드릴수 있습니다. 등의 용어를 사용하고 있는 점, ③ 해지철회 내지 재약정 시 기존 계약에 따른 이용요금 및 위약금 등을 정산 하지 않은 채 중단기간 동안 요금이 정상 과금된 점, ④ 운영에 있어서 3개월 이내에 동일가입자가 동일 장소에서 재가입하는 행위를 금지하고 있는 점 등을 고려할 때, 단순 민원차원에서 전화 한 것으로 보기는 어렵다.

3) 판단

위의 '1)~2)' 에서 살펴본 바를 종합해 볼 때, 피심인의 행위는 ① 이용자가 원하는 시기에 원하는 방법으로 해지를 하거나 타사의 서비스를 자유롭게 선택할 수 없게 함으로써 '이용자의 선택권을 침해한 점', ② 이용자의 이의제기로 부과된 요금을 사후 전액 감면하였다고 하나, 해지를 지연·누락함으로써 부당하게 요금을 청구하여 '경제적 이익을 침해'한 점, ③ 최소 1회~최대 7회까지 추가 전화로 해지철회 요구, 재약정 등을 유도하여 이용자의 시간을 빼앗고 정신적으로 심대한 불편을 끼쳤다는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 이러한 행위는 정당한 사유 없이 이용자의 이익을 현저히 해치는 행위라고 인정된다.

따라서 위 1)의 (가)~(다)의 행위는 “정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위”로서 “전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위”를 금지한 전기통신사업법 제50조제1항제5호 후단 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5호 나목 4)를 위반한 것으로 인정된다.

IV. 시정조치 명령

1. 위반행위 중지

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제6호에 따라 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 가입자가 해지신청 시(i) '정당한 사유 없이 해지접수를 거부·지연·누락'하거나, '이용자의 명시적인 의사표시에 반하여 상담원이 해지신청 접수등록 완료자에게 해지철회 요구 또는 재약정 등을 유도하는 행위'를 즉시 중지하여야 한다.

2. 업무처리 절차의 개선

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제9호에 따라 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 (i) 이용자가 해지신청 시에 해지희망일을 반드시 확인한 후 해지희망일자를 전산시스템에 입력하고, 그 사실을 이용자에게 즉시 통보할 수 있도록 개선방안을 마련·시행하여야 하며, (ii) 해지 접수가 전산시스템에 등록된 이후에는 해지철회 요구 또는 재약정 유도 등 해지제한 행위가 이루어지지 않도록 해당 기능을 하는 조직을 폐지하거나 그 외의 목적으로 운영 할 수 있도록 개선방안을 마련하여 제출하고, (iii) 상담원들의 과도한 해지방어 경쟁을 유발하지 않도록 인센티브 차별이나 과도한 해지방어 행위를 야기할 우려가 있는 인센티브 차등 폭을 축소하는 방안을 마련하여 제출하여야 하며, (iv) 초고속인터넷 및 결합상품의 각 서비스별 이용약관에 예약해지 가능한 기간을 설정하거나, 기간에 관계없이 예약 해지신청이 가능하도록 반영하는 등 업무처리 절차를 개선하여야 한다. 이때, 개선내용 등은 방송통신위원회와 사전에 협의해야 한다.

3. 시정명령 받은 사실의 공표

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제7호에 따라 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 콜센터 정문 출입구 등 상담원들이 출입하는 곳 중에서 공표 사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

< 공표문안(예시) >

주식회사 에스케이텔레콤은 '전기통신사업법' 위반을 이유로 시정명령을 받은 사실이 있음

주식회사 에스케이텔레콤은 방송통신위원회로부터, 초고속인터넷 단품 및 결합상품 가입자가 해지신청 시 정당한 사유 없이 해지를 거부·지연(또는 누락)하거나

제한하여 '전기통신사업법'을 위반했다는 이유로 위반행위 중지, 업무처리 절차 개선 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 0월 00일

주식회사 에스케이텔레콤 대표이사 ○○○

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

※ 온라인 공표문 크기 : 전체화면의 6분의1이상 크기의 팝업 창

4. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제1호에 따라, 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 시정조치에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

5. 시정명령 이행결과의 보고

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

V. 결론

피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 같은 법 제52조 및 제53조에 따라 주문과 같이 결정한다.

VI. 이의제기 방법 및 기간

위 시정명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 내지 제27조의 규정에 의거 동 명령을 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 이 효 성 (인) 

부위원장 허 욱 (인) 

위 원 김 석 진 (인) 

위 원 표 철 수 (인) 

위 원 고 삼 석 (인) 