

보도자료

2010년 12월 2일(목) 배포시점부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의 : 이용자보호국 이용자보호과 이재범 과장(☎750-2683)
이용자보호과 이성학 사무관(☎750-2682) lshak@kcc.go.kr

SKT·KT·LGU⁺의 무선데이터서비스 관련 이용자이익 저해행위에 대한 시정명령 및 과징금 부과

- 방송통신위원회(위원장 최시중)는 2010. 12. 2(목) 제71차 전체회의를 개최하고 SK텔레콤(주), (주)KT, (주)LGU⁺가 무선데이터 서비스를 제공하면서 이용자들의 이익을 현저히 저해하는 등 전기통신사업법을 위반한 행위에 대하여 금지행위 중지, 업무처리절차개선 등의 시정명령과 함께 총 84억원의 과징금(SK 62억원, KT 15억원, LGU⁺ 7억원)을 부과하기로 의결하였다.

< 업무 처리절차 관련 >

- ① 별도 신청·해지 절차 없이 종량제 무선데이터서비스 제공 (3社)
- [사실조사 결과] 이동통신 3社는 별도 신청·해지절차 없이 이용자의 휴대폰 조작(접속버튼→요금안내 페이지 확인버튼)을 이용자의 무선데이터 서비스 가입신청으로 간주하고 무선데이터서비스를 제공하고 있어, 이용자의 '본의 아닌' 서비스 이용을 유발하는 등 민원을 많이 발생시키고 있음

※ 방송통신위원회에 접수된 무선데이터 관련 민원('08.1월-'09.12월) 970건 가운데 30%(290건)가 '未사용', '未고지', '未동의' 유형 (민원분석 첨부 참조)

- ※ 무선데이터서비스를 이용하지 않는 이용자가 모든 연령층에 걸쳐 상당수 존재
 - 50대(83.4% 未사용), 40대(64.1%), 30대(41.1%), 20대(13.3%), 10대(17.9%)
- (출처: 한국인터넷진흥원, '2009년 무선인터넷 이용실태조사')

○ OECD 11개 국가 이동전화 1위 사업자의 종량제 무선데이터서비스와 관련하여 6개국(독일, 덴마크, 스웨덴, 영국, 일본, 미국)은 별도 가입·해지절차를 두고 있고(미국은 차단서비스 제공),

- 5개국(프랑스, 이탈리아, 오스트리아, 호주, 핀란드)은 별도 가입·해지절차가 없음

- ※ 가입·해지절차가 있는 국가의 종량제 요금수준은 가입·해지절차가 없는 국가보다 상대적으로 높음

○ [업무처리절차 개선명령] 이동통신 3사는 무선데이터서비스 제공을 위한 가입·해지절차(종이계약서, 전화, 인터넷을 통한 절차)를 3개월내 마련하고 이용약관에 반영할 것

- 무선데이터 종량제 적용을 받는 기존 가입자에 대해서는 무선데이터 서비스를 차단할 수 있다는 것과 차단서비스 신청방법을 우편 통지를 포함하여 적극 고지할 것

② 요금의 사전예측·사후확인이 곤란한 종량요금제 (3社)

○ [사실조사 결과] 이동통신 3社는 종량제 무선데이터 요금을 데이터 유형별 4~5개로 복잡하게 분류하고 있고 그 요금격차도 상당하지만, 이용자가 서비스 이용 중에 데이터 유형과 그 요금을 인지하는 것이 기술적이나 현실적으로 어렵고, 사후적으로도 요금고지서에 데이터 유형별 사용량과 요금부과액이 구분 표기되지 않고 있어,

결과적으로 평균적인 이용자가 다양한 유형의 데이터를 이용하면서 이로 인한 사용요금을 사전에 예측하거나 사후에 요금이 정당하게 부과되었는지를 확인하는 것은 극히 어려움

〈 피싱인의 데이터 유형별 종량제 무선데이터 요금 〉

데이터 유형	종량제 무선데이터 요금 (0.5KB당)		
	SKT	KT	LGU+
텍스트	4.55원	4.55원	5.2원
소용량 멀티미디어(SKT) / 멀티미디어(KT · LGU+)	1.75원	1.75원	2.0원
대용량 멀티미디어(SKT) / VOD형(KT) / 동영상(LGU+)	0.9원	0.9원(2G)/ 0.45원(3G)	1.04원
인터넷 직접접속	1.5원	1.3원	1.5원
웹서핑(LGU+)	-	-	0.25원

- 데이터 내용(텍스트, 멀티미디어 등)의 차이에도 불구하고 무선데이터 서비스는 ‘패킷’이라는 동일한 용기에 담겨 제공되는 서비스라는 점에서 데이터 유형별로 차등요율이 적용될 ‘비용’ 측면의 이유는 적음
- 주요 OECD 11개국의 이동통신 1위 사업자는 모두 ‘單一’ 종량제 무선데이터 요금을 적용하고 있고, 국내 이동통신 3사는 무선데이터 정액제 요금을 단일요금로 정하고 있음

○ **[업무처리절차 개선명령]** 6개월내에, 종량제 무선데이터 통화료의 사전예측·사후확인이 용이하도록 ① 현재 복수요율을 단순화하거나, ② 현재 복수요율과 신설 단일요금 방식 중 하나를 이용자가 선택하도록 이용약관에 반영(단, 단일요금 수준은 전기통신사업법 제3조 제3항에 따라 ‘전기통신사업의 원활한 발전을 도모하고 이용자가 공평·저렴하게 제공받을 수 있도록 합리적으로 결정’되어야 함)하 되, 세부 내용은 방송통신위원회와 협의할 것

- 이동전화 신규 가입자의 경우, 이용자가 복수요율과 단일요율 간에 선택의사를 분명하게 밝히지 않은 경우는 단일요율을 우선 적용하고, 기존 가입자에 대해서는 단일 종량제 요율을 선택할 수 있다는 것과 그 신청 방법을 우편 통지를 포함하여 적극 고지할 것
- o 종량제 무선데이터서비스 요금으로 복수요율이 적용될 경우, 요금 고지서에 각 데이터 유형별 사용량과 해당 요율을 기재할 것
- ③ 데이터 패킷의 헤더(header)에 이용자정보를 비효율적으로 기재하고 이에 대해 과금한 행위 (SKT, KT)
- o [사실조사 결과] SKT는 데이터 패킷의 헤더(header)에 사용자 정보('브라우저 타입', 4byte)를 중복 기재하고 있고, KT는 이용자 정보를 비효율적으로 복잡하게 나열하고 이에 대해 과금하고 있음을 확인하였음
- o [업무처리절차 개선명령] 3개월내, 이용자정보를 포함한 무선데이터 패킷의 헤더영역이 최대한 효율적으로 구성되도록 개선하고, 중복 기재가 필요한 경우 중복기재된 사항에 대해서는 과금되지 않도록 개선할 것

< 금지행위 관련 >

- ① 메뉴에 '배너(광고/ 이벤트)'를 삽입하고 과금하는 행위 (3社)
- ② 무선데이터 접속 후 제공되는 '요금안내' 정보에 대해 데이터 통화료를 과금하는 행위 (3社)

- [사실조사 결과] 이동통신 3社は 자신이 무선데이터서비스 화면 구성을 결정하여 'NATE'(SKT), 'SHOW'(KT), 'OZ LITE'(LGU) 서비스를 제공하면서, 메뉴화면에 이용자의 이용의사와 무관하게 '배너(광고/이벤트)'를 삽입하고 이에 대해 데이터통화료(텍스트요율)를 부과하고 있음을 확인하였음
- 또한, 이동통신 3사는 무선데이터 접속 이후 제공되는 '요금안내' 정보에 대해 이용약관상 고객이 반드시 알아야 할 사항을 이용자에게 고지할 의무가 있고 일반 상관행상 무료임에도 불구하고 통화료를 과금하고 있음을 확인하였음
- [시정조치] 이용자의 의사와 무관하게 삽입되는 '배너(광고/이벤트)'와 모든 '요금안내' 데이터에 대한 과금행위를 즉시 중지할 것 (금지행위 중지)
 - 최소한의 데이터량으로 메뉴검색이 가능하도록 ① 무선데이터서비스 접속 직전 화면에 표시되는 '접속하기' 버튼과 동등한 위치와 크기로 "글자로만 메뉴보기" 버튼을 생성하여 피심인이 제공하는 메뉴 서비스에 대해서는 텍스트로만 검색할 수 있도록 하거나, ② 메뉴 화면 전체에 대해 비과금할 것 (업무처리절차 개선명령)
- ③ 통신망·단말기 오류로 재전송되는 데이터 중 일부 프로토콜 신호에 대해 과금한 행위 (SKT, KT)
- [사실조사 결과] SKT, KT는 이중과금 방지를 위해 이용약관상 통신망·단말기 오류로 인해 재전송되는 데이터에 대해 과금하지 않음을 규정하고 있어, 데이터를 구성하는 실제 정보(페이로드)와 이의 전송을 위한 프로토콜 신호 모두에 대해 非과금하여야 함에도 불구하고, SKT는 재전송 데이터의 프로토콜 신호 가운데

‘PSH/Ack’(40byte), ‘Ack’(40byte)에 대해 과금 처리하고 있었고 KT는 ‘Ack’ 신호(단말기→서버)에 대해 과금하고 있음을 확인하였음

※ PSH/ACK : ‘통신내용을 전송한다’는 프로토콜, ACK : ‘응답’ 프로토콜

- [시정조치] 통신망·단말기 오류로 재전송되는 데이터(프로토콜 신호 포함)에 대한 과금행위를 즉시 중지할 것 (금지행위의 중지)

④ 기업데이터 서비스를 특정기업고객에게 차별적으로 제공한 행위(SKT)

- [사실조사 결과] SKT는 특수관계에 있는 1개 회사에 대해서 이용 약관과 달리 ‘기업 데이터 서비스’를 무료로 제공(’05.5.~)하고, 1개 특정기업에 대해 약관요금보다 현저히 낮은 수준(95%이상 할인)으로 제공(’06.9.~’08.12.)한 사실을 확인하였음
- [시정조치] 약관과 다르게 ‘기업데이터서비스’를 차별적으로 제공하는 행위를 즉시 중지할 것

〈 과징금 부과 〉

- 금지행위 위반행위중 행위의 부당성이 인정되는 ‘배너(광고/이벤트) 과금행위’와 ‘요금안내 과금행위’에 대해 과징금을 부과하기로 하고,
 - SKT에 대해 62억원, KT에 대해 15억원, LGU+에 대해 7억원을 부과하기로 함

〈 기대효과 〉

- 방송통신위원회는 10월말 현재, 이동전화 가입자가 5,028만명이고 이 중 4,504만명(89.6%)가 일반 휴대폰(‘피쳐폰’)을 이용하고 있고, 이 가운데 상당수 이용자가 무선데이터서비스 사용을 원하지 않는 상황에서, 이번 시정명령으로 인해 무선데이터서비스 사용 자체를 원하지 않는 이용자에게 발생할 수 있는 뜻밖의 피해를 예방할 수 있는 방안으로 이동전화 계약과 별도로 무선데이터서비스 가입·해지 절차가 마련된다는 점에서 의미가 있고, 새로 생기는 절차가 일반 부가서비스 가입·해지 절차와 같이 전화·인터넷·직접 방문 등을 통02가단02본인확인 및 가입의사 확인절차이기 때문에 이용자가 부담할 번거로움도 최소한에 그칠 것으로 전망됨.

또한, 무선데이터서비스 종량제 요금을 사전에 예측하고 사후에 쉽게 확인할 수 있도록 하기 위해 사업자로 하여금 종량제 단일요율을 만들도록 하고 이용자가 기존의 복수요율과 단일요율간에 선택할 수 있도록 함으로써 이용자가 더 알뜰하게 무선데이터서비스를 이용할 수 있도록 했음

한편, 방통위는 이번 시정명령이 실질적인 이용자의 요금부담 완화로 이어질 수 있도록 그 이행여부를 지속적으로 점검할 계획임

참고자료 : 1. 관련 법령 1부

2. 무선데이터서비스 요금 관련 민원분석 1부. 끝.

참고 1 관련 법령

- 이용자 이익저해 관련 금지행위 규정 : 전기통신사업법 §50조① 5호
(舊法 §36조의3① 4호)

◆ 전기통신사업법 제50조① 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.

1. ~ 4. <생략>
5. 이용약관과는 다르게 전기통신역무를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 저해하는 방식으로 전기통신역무를 제공하는 행위
6. ~ 7. <생략>

- 이용자 이익저해 관련 금지행위 유형 : 전기통신사업법 시행령 §45조①
[별표3](舊法 시행령 §42조① [별표3])

◆ 전기통신사업법 시행령 제45조① [별표 3]

V(이용자 이익 저해) 법 제50조제1항제5호 중 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 한다.

1. ~ 4호 <생략>
5. 부당한 이용자 차별과 관련한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위
 - 가. 전기통신서비스의 요금, 번호, 전기통신설비 또는 그 밖의 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 이를 제안하는 행위
 - 나. 장기이용 또는 다량이용 계약체결자에게 부당하게 차별적인 조건으로 전기통신역무를 제공하는 행위
 - 다. 다른 전기통신사업자로부터 가입을 전환한 이용자 또는 다른 전기통신사업자로 가입을 전환하지 아니하기로 한 이용자에게 부당하게 차별적인 조건으로 전기통신서비스를 제공하는 행위
- 6.~8. 생략

- 업무처리절차가 이용자 이익저해를 한다고 인정시 시정명령 : 전기통신사업법 §92조 ①(舊法§65조 ①)

◆ **전기통신사업법 제92조①** 방송통신위원회는 전기통신사업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때에는 그 시정을 명할 수 있다.

1. 제3조, 제4조, 제6조, 제9조부터 제11조까지, 제14조부터 제24조까지, 제26조부터 제28조까지, 제30조부터 제44조까지, 제47조부터 제49조까지, 제51조, 제56조부터 제62조까지, 제64조부터 제67조까지, 제69조, 제73조부터 제75조까지, 제79조 또는 제82조부터 제88조까지를 위반하거나 이들 규정에 따른 명령을 위반한 경우
2. 전기통신사업자의 업무 처리절차가 이용자의 이익을 현저히 해친다고 인정되는 경우
3. 사고 등에 의하여 전기통신역무의 제공에 지장이 발생하였음에도 수리 등 지장을 제거하기 위하여 필요한 조치를 신속하게 실시하지 아니한 경우

- 금지행위에 대한 조치 : 전기통신사업법 §52조 ①(舊法 §37조 ①)

◆ **전기통신사업법 제52조 ①** 방송통신위원회는 제50조제1항을 위반한 행위가 있다고 인정하면 전기통신사업자에게 다음 각 호의 조치를 명할 수 있다.

1. ~ 4. 생략
5. 전기통신사업자의 이용약관 및 정관의 변경
6. 금지행위의 중지
7. 금지행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표
8. 생략
9. 전기통신역무에 관한 업무처리 절차의 개선
10. 생략
11. 제1호부터 제10호까지의 조치를 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

참고 2 무선데이터서비스 요금 관련 민원분석

□ 2008. 1. 1.~2009. 12. 31(2년) 동안 방송통신위원회 CS센터에 접수된 무선인터넷 요금 관련 민원은 총 1,339건이며, 이중 데이터통화료 관련 민원이 970건으로 약 72.4% 차지하고 이를 발생 원인별로 분류하면,

- ① 미사용(19.9%) : 이용자가 사용하지 않았다고 주장하는데 과금된 경우
예) 문자메시지를 “확인”했는데 무선데이터요금이 청구되었음 등
- ② 미고지(8.4%) : 이용 전 요금 관련 정보를 고지 받지 못한 경우
예) 부모님이 실시간 TV를 지상파DMB인 줄 알고 봤는데 데이터요금이 18만원 부과되고 요금안내문자는 다 본 후에야 고지 등
- ③ 미성년(4.6%) : 미성년자가 사용한 경우와 관련된 경우
예) 자녀가 부모의 핸드폰으로 인터넷을 썼는데 요금이 13만원 부과되어 부모가 차단서비스를 신청했으나 성인이라 안 된다고 함 등
- ④ 미동의(1.7%) : 이용자가 동의하지 않았는데 과금된 경우
예) 최신벨소리 완전무료라고 하여 다운받았는데 데이터통화료 2만원부과, 사전에 알았다면 절대 이용 및 동의하지 않았을 것 등
- ⑤ 기타(4.5%)

< 이동전화 3사 무선인터넷 요금 관련 민원 >

구분	데이터통화료		정보이용료		계	
	접수건수	비율	접수건수	비율	접수건수	비율
과다청구	591	60.9%	158	42.8%	749	55.9%
미고지	81	8.4%	35	9.5%	116	8.7%
미동의	16	1.7%	4	1.1%	20	1.5%
미사용	193	19.9%	97	26.3%	290	21.7%
미성년	45	4.6%	52	14.1%	97	7.2%
기타	44	4.5%	23	6.2%	67	5.0%
총계	970	100.0%	369	100.0%	1,339	100.0%

※ 자료 : 방송통신위원회 CS센터 접수민원 별도 추출