

방 송 통 신 위 원 회

의결 제2008-19-076호

사 건 명 한국인포데이타(주)의 우선번호안내서비스 관련 이용자 이익
저해행위에 대한 시정조치에 관한 건

사건번호 200710조사034

피 심 인 한국인포데이타(주)
대전광역시 서구 괴정동 367-17 KT 인재개발원 본관 6층
대표이사 노희창

주 문

1. 피심인은 이용약관과 다르게 우선번호안내 서비스 가입자격 조건을 적용하거나 가입업체를 선정하는 행위, 우선번호안내 서비스 가입자간에 불균등하게 안내하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 4단×10cm 이상 또는 5단×9cm 이상의 크기로 1개 중앙일간지에 평일에 1회 공표하여야 한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

3. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 우선번호안내 서비스 균등안내 및 불특정 상호 구분안내 등에 대한 합리적인 기준과 절차를 마련하는 등 관련 업무처리 절차를 개선하여 이행하여야 한다. 이때, 구체적인 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

4. 피심인은 과징금을 다음과 같이 납부하여야 한다.

가. 금 액 : 22,000,000원

나. 납부기한 : 과징금 납부명령을 통지받은 날부터 20일 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점 및 체신관서

이 유

1. 기초 사실

가. 신고인 및 피심인 현황

신고인 문○○(이하 “신고인”이라 한다)은 광주·전남지역에서 스카이라이프 대리점 및 SK텔링크 대리점 등을 운영하고 있으며, 피심인의 우선번호안내서비스에 가입하여 이를 활용, 가입자 모집대행 사업을 수행하고 있고,

피심인은 114번호안내, 우선번호안내, 콜센터 운영 등의 전화번호 안내 서비스를 제공하고 있으며, 2007년도에 우선번호안내 서비스 관련 매출액은 345억원을 기록하고 있다.

나. 우선번호안내 서비스에 대하여

< 우선번호안내 서비스 개요 >

우선번호안내 서비스란 114 번호안내 서비스 이용고객이 불특정한 상호 또는 업종의 전화번호 안내를 원하는 경우,

우선번호안내 서비스에 가입된 사업자 전화번호를 행정구역(洞·區·市) 단위로 우선적으로 안내함으로서 가입업체에 대한 광고·홍보 효과를 높여주는 서비스를 말한다.

※ 예시) 청진동 중국집 아무 전화번호나 알려 주세요? 하면, 우선안내 서비스에 가입된 중국집의 전화번호를 순서에 따라 균등하게 안내

우선번호안내서비스 시행 전에는 불특정 문의 호에 대하여 안내업무용 컴퓨터 단말기의 상단에 표시되는 번호 또는 안내원이 주관적인 번호를 중심으로 안내하였는데,

이로 인해 안내단말기 하위에 표시되는 대다수 사업자의 전화번호는 거의 안내를 받지 못하는 실정이었고,

사업주는 자신의 사업장 안내명의 전화번호가 안내단말기 최상단에 표시되도록 하기 위해 과열 경쟁하거나 안내원과의 친분 등의 유지를 위해 부적절한 로비를 하는 등 부작용이 발생하였다.

<한국인포데이터 114안내전화 서비스 제공 배경>

- KT는 2001. 6. 27. 경영합리화 차원에서 114안내사업을 분사화 하였고, 번호 안내서비스 이용약관 제10조에 의해 한국인포서비스(KOIS)와 한국인포데이터(KOID)에 번호안내 업무를 위탁하였음

※ KOID(Korea Info Data) : 충청·경상·전라·제주도 지역 서비스

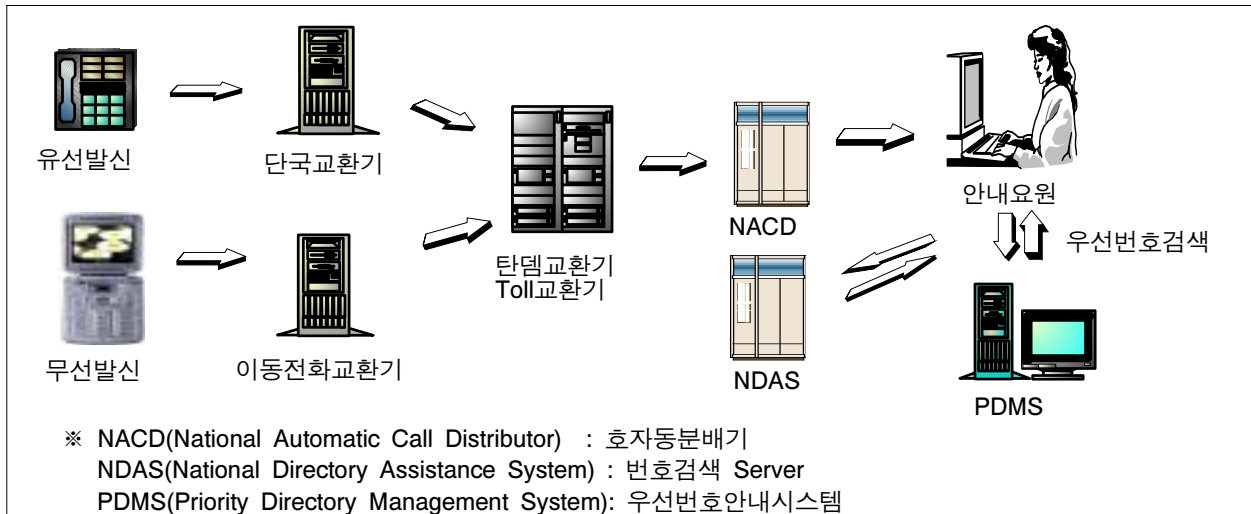
※ KOIS(Korea Info Service) : 서울·경기·강원 지역 서비스

< 우선번호안내서비스 이용방법 >

114번호안내 서비스는 고객이 상호(또는 인명)와 주소(문의대상 소재지) 정보를 가지고 유선전화에서 “114” 또는 “지역번호+114”를, 이동전화에서 “지역번호+114”를, 공중전화에서 100원을 투입 후 “114” 또는 “지역번호+114”를 눌러 번호안내 서비스를 이용하는데,

우선번호안내서비스의 이용방법은 114번호 안내와 동일하며, 114이용 고객이 불특정한 상호 또는 업종으로 문의할 때 우선번호안내서비스에 가입한 해당구역(洞/區/市) 해당업종 가입업체의 전화번호를 순차적으로 균등하게 안내하게 된다.

< 우선번호안내 서비스 망 구성도 >



< 우선번호안내 서비스 현황 >

피심인은 충청이남 지역을 대상으로 건설업 등 808개의 업종에 대해 가입자를 모집하여 서비스하고 있다.

< 우선번호안내 서비스 가입요금표 >

구 분	요금(VAT 별도)	비 고
“洞”구역 우선번호안내서비스	30,000원/월정액	114 이용자는 1번호 안내마다 120원 요금 부담
“區”구역 우선번호안내서비스	40,000원/월정액	
“市”구역 우선번호안내서비스	50,000원/월정액	

< 외국의 사례 >

일본을 비롯한 다수의 국가에서 불특정한 상호에 대하여 우선번호안내 서비스와 유사하거나, 다양한 형태의 번호안내를 시행하고 있다.

<해외 불특정 상호 번호안내서비스 제공 현황>

구 분	회사명	서비스명	내 용
일 본	NTTDS	Oshiete Townpage	광고주를 모집하여 우선번호안내
싱가폴	SingTel	CITY	불명확한 정보나 업종 문의시 안내
네델란드	KPN	프리미엄	1회 문의시 6개까지 번호안내
미국	AT&T	Yellow P.searches	안내 우선순위를 만들어 기업 광고
미국	Cincinnati Bell	All In One 411	가장 가까운 지역의 번호부터 안내

2. 행위 사실

방송통신위원회 이용자네트워크국에서는 2007. 10. 19.~ 2008. 1. 30. 기간 동안 피심인의 본사와 ○○본부 등 지역본부 3개소와 영업대행사 3개소를 방문하여 피심인의 가입자격 조건 위반 행위 등 신고내용에 대해 현장조사를 실시하였다.

① 가입자격 조건 위반에 대하여

< 신고 내용 >

◇ 피심인의 우선번호안내 가입조건이 114안내 DB에 등록된 상호와 일치해야 하고, 사업구역 내에 사업자등록증을 보유해야 하는데도 상호가 다르고, 사업구역 내에 사업자등록증이 없는 업체를 가입시켜 가입조건을 위반하였다.

피심인은 이용약관 제6조에 우선번호안내 서비스 가입 자격조건으로 해당 지역의 사업자등록증 또는 동등의 자격을 갖추어야 하며, 우선번호안내를 원하는 전화번호, 상호명, 업종명이 114안내 DB에 등록된 전화번호, 상호명, 업종명과 동일한 경우에만 가입을 승낙하도록 규정하고 있는데,

우선번호안내 서비스 가입자격 조건은 사업초기에는 안내지역(부산, 대구, 전남, 충남, 전북, 충북, 제주)전체를 사업구역으로 설정하였으나, 2006. 1. 16. 이용약관 개정을 통하여 7개 권역으로 구분하여 해당지역의 사업자 등록증 또는 동등자격 소지자로 변경하였고,

우선번호안내 시스템 안내명의를 KT 등에 유선전화를 가입할 때 등록된 114안내 DB의 전화번호, 상호명, 업종명을 그대로 사용하도록 되어 있어 피심인이 임의로 변경할 수 있는 사항이 아니며,

우선번호안내 서비스 신청자가 제출한 사업자등록증은 피심인이 정한 사업구역內 사업장 위치 확인과 국세청을 통한 휴·폐업 조회 등 우선번호안내 서비스 자격이 있는지 확인용으로 사용하고 있다.

피심인의 지역본부 및 총괄대행사 등에 보관된 청약서 중 2006년부터 2007년까지 연도별로 각각 3일씩 총 6일 동안 접수한 청약서 2,098건을 조사한 결과,

사업구역外 사업자등록증을 보유한 사업자가 우선번호안내에 가입한 경우가 총 40건이 확인되었으며, 114안내 DB의 상호와 우선번호안내 상호가 다른 것은 발견되지 않았다.

다만, 114안내 DB의 안내상호와 사업자등록증의 상호가 일치하지 않은 것은 KT 등 유선전화 사업자가 114안내 DB를 생성하는 과정에서 발생하는 것으로 피심인과는 관련이 없다.

< 우선번호안내 사업구역별 사업자등록증 일치 여부 >

(단위 : 건)

구 분	사업구역별			비고
	계	사업구역內 가입자	사업구역外 가입자	
○○ 본부	736	732	4	
○○ 본부	461	456	5	
○○ 본부	846	815	31	
총괄대행사	55	55	0	
합 계	2,098	2,058	40	

② 가입업체 선정기준 위반에 대하여

< 신고 내용 >

◇ 피심인은 1개 洞에 가입자가 10회선이 있으면 30%만 우선번호 안내에 가입시킬 수 있는데도 불구하고 현재 10회선 중 90% 이상이 우선안내에 가입하고 있어 선정 기준을 위반하였다.

피심인은 이용약관 제7조에 따라 동일 가입구역 내에서는 업종별 3회선을 기본으로 동일업체당 2회선 이내로 선정함을 원칙으로 하고, 동일 업종 밀집지역은 해당 업종 총 회선수의 30%까지 선정할 수 있도록 규정하고 있는데,

2004. 12. 13.부터 가입회선 30%를 초과하여 가입하지 못하는 업체에 대하여 예비청약 제도를 도입하여 기존 가입자의 가입기간이 만료되면 최우선적으로 가입승낙을 하도록 이용약관을 개정하였다.

피심인이 동일업체당 2회선으로 명시한 가입제한 규정을 준수하고 있는지 여부를 확인하기 위하여 2007. 11월~2007. 12월까지 가입업체 회선 수를 조사한 결과,

2007. 11월에는 17개 업종에서 24~37개 회선, 2007. 12월에는 8개 업종에서 12~20개 회선이 2회선을 초과한 것으로 확인되었다.

피심인이 동일업종 밀집지역에는 해당업종 총 회선수의 30%까지만 가입자를 모집하는 규정을 준수하고 있는지 여부를 확인하기 위하여 2007. 9월~2007. 12월까지 4개월 동안 가입자 모집실태를 조사한 결과,

피심인이 이용약관에서 명시한 제한 규정(30%)을 초과하여 34%~37%까지 모집한 가입구역이 다수 확인되었다.

피심인의 예비청약제도 운영과 관련하여 가입업무를 위탁한 총괄대행사의 예비청약자 관리실태를 조사한 결과,

총괄대행사에는 2006. 8. 30.~ 2007. 11. 21.까지 총 88건의 예비청약자를 관리하고 있었으나

이중 6건은 청약대기 기간(최대6월)을 초과(7월~13월)하였음에도 불구하고 가입승낙을 하지 않고 기존 가입자의 재가입을 우선적으로 처리하는 등 이용약관과 다르게 예비청약제도를 운영하고 있는 것으로 확인되었다.

※ 내부 업무처리지침 제4장(가입업체 모집 및 서비스 개통)

마. 예비청약자 관리

1), 2) 중략

3) 예비청약자 확인 : 기존 가입자가 재 가입(기간 연장) 및 계약변경(지역 변경)시 대기자 유무를 확인하여야 하며, 대기자가 존재할 경우 해지 처리함(예비청약 등록)

③ 우선번호안내 가입자에게 불균등하게 안내하였다는 주장에 대하여

< 신고 내용 >

◇ 피심인이 불특정상호 또는 업종에 우선안내시스템을 적용하면서, 가입자에게 불균등 안내를 하여 우선번호안내서비스 규정을 위반하였다.

피심인의 이용약관(제3조)에는 이용자가 불특정 상호 또는 업종으로 문의할 때 가입업체의 전화번호를 균등하게 안내하는 서비스라고 우선번호안내 서비스를 규정하고 있다.

피심인이 제출한 2007. 9월분 업종별 안내건수 중 ○○광주광역시 지역에 우선번호안내 전산자료를 분석한 결과,

“유선방송업” 업종에서, 市(道) 가입자 “○○방송”은 1개월간 20회 우선번호 안내를 받은 반면, “케이블○○센터”는 1개월 동안 13회만 우선번호 안내를 받는 등 우선번호 안내 건수가 크게 차이가 나는 것으로 확인되었다.

위와 같은 현상은 피심인이 2006. 1월 우선번호안내 전산시스템을 새롭게 구축하면서 “상호문의”, “업종문의”를 각각 별도로 구분하여 우선번호 안내 건수를 계산하는 방식을 도입하였으나,

우선번호안내 균등안내방식 오류로 동일지역, 동일업체 가입자간 안내 건수에 차이가 발생하고 있었다.

또한, 피심인은 이용약관에 문의형태에 따라 안내건수가 다르게 계산된다는 사실을 표기하지 않아, 가입자는 균등한 안내가 되고 있는 것으로 알고 우선안내 서비스에 가입하고 있었다.

※ 이용약관 제3조(용어의 정의)

- ① 우선번호안내 : 114안내 기본서비스를 이용하여 불특정한 상호 또는 업종으로 문의시 이용약관상 정해진 기준에 의해 등록된 가입 업체의 전화번호를 균등하게 안내하는 서비스

④ KT 초고속인터넷 ‘메가패스’에 대한 우선번호안내 가입 거절에 대하여

< 신고 내용 >

◇ 피심인에게 KT의 초고속인터넷 “메가패스” 상호로 우선번호안내 가입을 신청 하였으나, 정당한 사유 없이 가입을 거절하였다.

피심인의 이용약관 제6조에는 우선번호안내의 가입자격 조건으로 114 안내 DB에 등록된 전화번호로 사업구역 내의 사업자등록증 또는 동등의 자격(대리점 등)이 있어야 한다고 규정하고 있다.

신고인은 2007. 4. 10. 배우자 명의로 KT의 “메가패스” 상호로 우선번호 안내 서비스 가입을 신청하였으나,

피심인은 신고인의 배우자가 2007. 4. 9. 사업자등록증을 신규로 발급 받으면서 상호만 “메가패스”로 등록하였을 뿐 가입자 모집을 위한 위탁 계약이나 대리점 등의 자격을 갖추지 않았고,

KT가 “메가패스”에 대한 상표보호를 위하여 유사업체에 114안내 서비스 제한을 요청('07. 4. 10.)함에 따라 정책적으로 가입을 제한하고 있었다.

⑤ KT상품 가입문의 전화를 피심인 마케팅부서로 독점안내한 행위에 대하여

< 신고 내용 >

◇ 고객이 114안내원에게 “인터넷, 전화, 휴대폰 등 가입하려고 하는데요?”라고 하면 피심인은 안내멘트 없이 자신의 별정부서로 직접 연결하여 KT 상품을 독점적으로 안내하고 있다.

피심인은 KT와 “가입자 모집에 관한 영업업무 계약”(’02. 1. 14.)을 체결하고 KT의 “메가패스”, “링고서비스” 등 KT와 관련한 가입자 모집업무를 대행하고 있다.

114안내 전화 중 KT 상품(메가패스 등)에 대해서는 이용자 동의를 거쳐 피심인 마케팅부서로 연결시키고 있었고,

이에 동의하지 않는 이용자에 대해서는 해당 사업자의 고객센터로 안내하고 있었다.

※ 메가패스 등 KT상품 관련 문의 시 “네, ○○ 신청 말씀이십니까? 당사에서도 별정 사업자로써 ○○모집을 하고 있습니다. 해당부서로 연결해 드려도 괜찮으시겠습니까?” 안내 후 연결

피심인이 사전 동의 없이 내부 마케팅부서로 직접 연결하고 있는지 여부를 확인하기 위하여 피심인이 보관하고 있는 관련 녹취자료('08. 1월분) 중 무작위로 235건을 조사한 결과,

피심인이 KT상품(인터넷, 전화, 휴대폰 등) 가입문의에 대하여 사전 안내 및 동의 없이 피심인의 마케팅부서로 직접 연결하는 사례는 발견할 수 없었다.

⑥ 114번호 안내를 특정업체번호로 독점 안내하는 행위에 대하여

< 신고 내용 >

◇ 고객이 “스카이라이프 고객센터” 전화번호를 문의하면 키보드에서 “상호명”을 찾지 않고, 스카이라이프 본사에서 운영하는 고객센터(1588-3002)로 독점 안내하고 있다.

피심인은 “스카이라이프 고객센터” 문의에 대하여 안내용 단말기에서 상호명으로 검색하지 않고, 일반대리점 고객센터와 본사 고객센터를 구분하여 안내하고 있었다.

피심인이 구분안내를 하는 것은 스카이라이프 가입 상담을 제외한 민원(요금민원, A/S 등)은 본사 고객센터로 안내되어야 하는데도 일반 대리점으로 안내되어 이용자의 불만이 증가하고,

관련 사항에 대한 한국디지털위성방송(주)의 문서 요청('06. 3. 8.)에 따라 가입관련 문의는 일반대리점으로, 그 외 나머지 사항 문의는 본사 고객센터(1588-3002)로 구분안내를 실시하고 있었다.

⑦ 청약서 없는 무단가입과 재가입 요청 거절에 대하여

< 신고 내용 >

◇ 2003년~2006년 초까지 피심인과 청약서 작성 없이 이용수수료만 입금하였는데 우선번호안내에 가입이 되었고, 우선번호안내 서비스 가입자격 1순위에도 불구하고 민원을 제기하였다는 이유 등으로 신고인의 재가입을 거절하고 있다.

피심인은 우선번호안내 가입자를 모집하면서 이용약관에 따라 청약서, 사업자등록증 등을 제출 받아 가입업체 실사를 통하여 승낙여부를 결정하고 있다.

청약서 없이 우선안내에 가입된 사례를 확인하기 위하여 ○○본부 등 3개 지역본부에 보관된 청약서 등 가입서류를 무작위로 4,343건을 조사한 결과,

피심인이 청약서, 사업자등록증 등의 청약관련 서류 없이 가입을 승낙하거나, 부당하게 업무처리를 한 사례는 없었다.

다만, 신고인이 2002. 6. 24.~2006. 5. 3.까지 총 20회에 걸쳐 580 회선을 가입하면서 2002. 6. 24. 가입한 10건의 가입신청서의 신청인 란에는 신고인이 서명하지 않고 김○○(영업대행사 직원)으로 기재되어 있는 것을 확인하였다.

또한, 민원을 제기하여 재가입이 거절된 유사 사례가 있는지 여부를 확인하기 위하여 “불만빈도가 높은 고객”으로 분류된 323건의 민원사례에 대하여 가입실태를 조사한 결과,

296건은 민원제기 이후에도 정상적으로 가입되었고, 가입이력이 없는 26건은 민원인이 가입을 원하지 않은 것으로 확인되었으며,

민원제기 등으로 가입이 거절된 민원인은 신고인이 유일한 것으로 확인되었다.

⑧ 상호문의에 대해 부당하게 우선번호 안내를 하는 행위에 대하여

< 신고 내용 >

◇ 피심인이 “스카이라이프”라는 정확한 상호를 왜 불특정 상호로 분류하는지 유권해석이 필요하며, 상호로 문의하였는데도 불구하고 업종에서 찾아 안내하는 등 오안내를 하고 있다.

피심인은 이용약관 제3조의 규정에 따라 114안내 문의전화 중 해당지역 內 동일한 유형의 상호명으로 등록되어 특정분류가 어려운 상호를 불특정상호로 분류하여 안내하고 있었다.

또한, “스카이라이프”라는 상호가 한개만 등록되었다면 신고인의 주장처럼 특정상호로 분류가 가능하나, 2개 이상 등록될 경우 어떤 대상을 특정할 수 없다는 이유로 불특정 상호로 분류하고 있었는데,

2008. 3월말 현재 114안내 DB에는 “스카이라이프”라는 동일한 상호가 전국에 5,126개가 등록되어 있고, 같은 동(洞)에 2개 이상 등록되어 있는 곳도 1,118개 존재하고 있었다.

상호문의에 대하여 부당하게 업종에서 안내하고 있다는 주장과 관련하여 114를 통하여 전화번호를 안내 받은 고객이 안내가 잘못되었다고 제기한 민원 내역(2007. 10월 ~ 12월)을 분석한 결과,

발음 혼돈, 화중절단 등 오안내 민원이 발생하고 있는 것으로 확인되었다.

3. 위법성 판단

① 가입자격 조건 위반에 대하여

피심인의 우선번호안내 전산시스템의 “상호명”은 114안내 DB의 “상호명”을 그대로 사용하는 종속적인 관계이므로 “상호명”이 불일치하는 것은 없었다.

다만, 우선번호안내 DB의 상호명과 사업자등록증의 “상호명”이 일치하지 않은 문제는 114안내 DB를 최초로 생성하는 KT 등 유선전화 사업자에게 있고, 피심인은 유선전화 사업자의 114안내 DB를 그대로 사용하는 관계이므로 이를 피심인의 책임이라고 보기 어렵다.

피심인이 가입업체 자격조건으로 가입을 원하는 사업구역 内の 사업자등록증 보유자로 엄격히 제한하고도 사업구역 外 사업자등록증 보유자를 가입시킨 행위는,

이용약관을 위반하였음은 물론, 사업구역 外 가입자가 민원을 제기하였다는 이유로 계약연장을 통해 우선적으로 再가입을 승낙함으로써 사업구역 内の 이용자를 차별하였으며,

사업구역 内の 업체들이 우선번호안내 서비스에 가입하여 업체의 홍보나 광고의 기회가 박탈되었다는 점에서 이용자 이익을 현저히 저해한 행위에 해당된다.

따라서, 피심인의 이러한 행위는 전기통신사업법 시행령 제42조제1항 <별표 3> IV-2호-다목에 해당되어 동법 제36조의3제1항제4호를 위반한 것으로 판단된다.

※ **전기통신사업법 제36조의3(금지행위)**① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 다음 각호의 1에 해당하는 행위를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 이를 행하도록 하여서는 아니 된다.

4. 이용약관과 다르게 전기통신역무를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 저해하는 방식으로 전기통신역무를 제공하는 행위

※ **전기통신사업법시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준)제1항 <별표3>**

IV(이용자 이익 저해) 법 제36조의3제1항제4호중 전기통신이용자의 이익을 현저히 저해하는 방식으로 전기통신역무를 제공하는 행위는 다음 각호의 어느하나에 해당하는 경우로 한다.

2. 이용계약체결과 관련한 다음 각목의 어느 하나에 해당하는 행위

다. 법령이나 이용약관에 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위

② 가입업체 선정 기준 위반에 대하여

피심인이 총 회선 수의 30%를 초과하여 가입자를 모집하고, 예비 청약자가 대기하고 있는데도 불구하고 기존 가입자를 우선적으로 재가입 시키는가 하면, 동일 업체당 2회선을 초과하여 가입시킨 행위는,

이용약관 위반은 물론, 기존 가입자의 가입기간이 만료되면 우선적으로 가입된다는 기대를 갖고 예비 청약자로 등록하고 대기하는 이용자를 차별하고,

피심인이 총 회선수의 30%를 초과하고 동일 업체에 2회선 이상 모집 함으로써 우선번호안내 가입업체들의 홍보나 광고의 기회가 상대적으로 줄어들게 하는 등 이용자의 이익을 현저히 저해한 행위에 해당된다.

따라서, 피심인의 이러한 행위는 전기통신사업법 시행령 제42조제1항 <별표 3> IV-2호-다목에 해당되어 동법 제36조의3제1항제4호를 위반한 것으로 판단된다.

③ 우선번호안내 가입자에게 불균등하게 안내하였다는 주장에 대하여

피심인이 동일업종, 동일지역 우선번호안내 가입자에게 불균등하게 안내한 행위는,

동일한 요금과 균등한 안내를 조건으로 우선번호안내에 가입한 이용자를 차별하고, 가입업체의 광고 및 홍보 기회가 크게 차이가 발생하게 하는 등 이용자의 이익을 현저히 저해한 행위에 해당된다.

따라서, 피심인의 이러한 행위는 전기통신사업법 시행령 제42조제1항 <별표 3> IV-2호-다목에 해당되어 동법 제36조의3제1항제4호를 위반한 것으로 판단된다.

④ KT 초고속인터넷 “메가패스”에 대한 우선번호안내 가입 거절에 대하여

피심인이 신고인의 배우자가 신청한 우선번호안내 가입을 거절한 행위는 신고인의 배우자가 “메가패스” 대리점계약 등 우선번호안내 가입자격을 갖추지 않아 정당한 거절에 해당되고,

KT가 상표권 보호를 위해 “메가패스”의 우선번호안내 가입제한 요청에 대한 문제는 가입위탁 대행사와 KT간의 위탁업무 계약에 따라 해결해야 될 문제이다.

다만, 피심인은 본사와 가입 대리점간의 분쟁 등으로 우선번호서비스가 어려울 경우에 대비해 공정한 기준과 절차를 마련하여 이용약관 등에 명시하는 것이 분쟁을 예방할 수 있는 합리적인 방안이라고 사료된다.

⑤ KT상품 가입문의 전화를 피심인 마케팅부서로 독점안내 행위

피심인의 114안내업무 중 KT “메가패스” 등의 가입문의에 대해 피심인의 마케팅부서에서도 가입 가능함을 안내한 후 이용자의 동의를 거쳐 안내하는 행위는,

KT는 가입자 모집대행을 피심인에게 위탁하여 전화를 통한 가입자 모집 행위를 용인하고 있어, KT가 이의제기를 하지 않는 한 이러한 피심인의 행위가 전기통신사업법 금지행위를 위반하였다고 보기는 어렵다.

⑥ 114번호 안내를 특정업체번호로 독점 안내하는 행위에 대하여

피심인이 한국디지털방송(주)의 구분안내 요청('06. 3. 8.)으로 본사 “스카이라이프 고객센터”와 “일반대리점 고객센터”에 대해 구분안내를 실시하는 행위는,

구분안내를 하지 않을 경우 114안내 이용자의 진정한 의사와 전혀 다른 안내 결과를 초래하는 등 이용자의 편익을 심각하게 저해할 소지가 있으므로, 이용자의 진정한 문의사항을 파악하여 구분 안내하는 것이 이용자 이익에 부합한다.

⑦ 청약서 없는 무단가입과 再가입 요청 거절에 대하여

신고인에 대한 청약서류 중 2002. 6. 24. 가입한 10건의 청약서에 신청인이 신고인 본인이 아닌 영업대행사 직원이 기재된 것이 확인되었으나,

신고인이 사업자등록증을 제출하고, 우선번호안내 요금을 지속적으로 납부한 점에 비추어 볼 때 신고인이 우선번호안내 가입에 대해 동의하거나 추인하였다고 인정되므로, 신고인 의사에 반하여 가입되었다는 주장은 타당성이 없다고 판단된다.

피심인이 기존 가입자의 再가입을 거절한 경우는 신고인의 경우가 유일하고, 민원을 제기한 323명 중 가입을 희망하는 296명이 민원제기와 상관없이 가입한 사실이 있으며,

신고인의 경우와 같이 이용약관의 규정에 위배되는 스카이라이프 관련 독점안내 요구 등 피심인이 감당하기 어려운 조건을 요구하여 가입을 거절한 행위는 전기통신사업법 금지행위를 위반하였다고 보기 어렵다.

⑧ 상호문의에 대해 부당하게 우선번호안내를 하는 행위에 대하여

피심인이 “스카이라이프”를 불특정 상호로 분류하여 우선안내서비스를 제공한 행위는,

“스카이라이프”를 특정상호로 볼 경우 여러 개의 “스카이라이프” 상호에 대한 정확한 안내가 불가능하고, 신고인도 불특정상호로 인정하여 우선 안내 서비스에 가입한 이력에 비추어 볼 때 전기통신사업법 금지행위를 위반하였다고 보기 어렵다.

4. 시정명령

가. 금지행위의 중지

피심인은 전기통신사업법 제37조(금지행위에 대한 조치)제1항제6호에 의거, 이용약관과 다르게 우선번호안내 서비스 가입자격 조건을 적용하거나 가입업체를 선정하는 행위, 우선번호안내 서비스 가입자간에 불균등하게 안내하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 전기통신사업법 제37조(금지행위에 대한 조치)제1항제7호에 의거, 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 4단×10cm 이상 또는 5단×9cm 이상의 크기로 1개 중앙일간지에 평일에 1회 공표하여야 하고,

이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

다. 업무처리 절차의 개선

피심인은 전기통신사업법 제37조(금지행위에 대한 조치)제1항제9호에 의거, 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 우선번호안내 서비스 균등안내 및 불특정 상호 구분안내 등에 대한 합리적인 기준과 절차를 마련하는 등 관련 업무처리 절차를 개선하여 이행하여야 하고,

이때, 구체적인 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

5. 과징금 부과

피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 동법 제37조의2에 의거 소정의 과징금을 부과한다.

가. 『금지행위에 대한 과징금 부과 세부기준』 적용 여부

본 건 위반행위는 『금지행위에 대한 과징금 부과 세부기준』(구 정보통신부 고시 제2007-23호) 시행일인 2007. 6. 17.에 걸쳐 있는데, 동 기준 부칙 제3항은 “이 고시 시행일 전의 행위에 대해서는 이 고시의 규정을 적용하지 아니한다”고 규정하고 있을 뿐, 위반행위가 시행일 전후에 걸쳐 있는 경우 처리 방안에 대해 명시하고 있지 않아 어떤 기준으로 과징금을 산정해야 하는지 문제된다.

본 건은 위반행위 대부분이 동 기준 시행일 전에 이루어져 이에 따라 과징금을 부과할 경우 피심인의 예측가능성이 저해되고 소급입법과 유사한 효과가 발생하는 문제가 있다는 점을 고려하여 동 기준 시행 이전 위반행위에 대해 적용되는 구 통신위원회의 『금지행위에 대한 과징금 산정기준』에 의거 과징금을 산정토록 한다.

나. 기준금액

동법 제37조의2와 동법 시행령 제13조제1항 <별표 2> 및 제13조의2에 의거한 피심인의 금지행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업 년도의 연평균 매출액과 연평균 매출액 대비 과징금 부과 상한액은 다음과 같다.

3년간 매출액(백만원)			연평균매출액 (백만원)	과징금 부과 상한액	
2005년	2006년	2007년		비율	금액(백만원)
22,606	29,876	34,500	28,994	1%	289

또한, 구 통신위원회의 「금지행위에 대한 과징금 산정기준」에 의거 역진 체감법에 따른 피심인에 대한 과징금 부과 기준금액은 2천2백만원이다.

※ 역진체감법에 의한 과징금 부과 기준금액 산정 : 매출액을 10억원, 100억원, 1,000억원, 1조원 단위로 구분한 후 10억원을 기본단위매출액으로 하고 10억원 이하는 전기통신사업법 시행령 제13조제1항 별표2에 의한 상한비율을 곱하고, 10억원 이상은 각 단위초과시마다 상한비율에 계속 역진체감비율을 곱한 비율을 다시 곱한 금액들을 기본단위금액에 합산한 금액을 기준으로 과징금을 산정

다. 과징금 결정

피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대한 과징금액은 동법 제37조의2 및 동법 시행령 제13조제2항에 의거 부과기준금액 2천2백만원으로 결정한다.

6. 이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령 및 과징금 부과에 불복이 있는 경우 행정심판법 제17조 및 제18조의 규정에 의거 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에게 행정심판을 청구할 수 있다.

7. 결 론

상기 피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 동법 제37조 및 제37조의2에 의거 주문과 같이 결정한다.

방송통신위원회는 위와 같이 의결하였다.

2008. 7. 15.

방 송 통 신 위 원 회	위 원 장	최	시	중	(인)
	부위원장	송	도	균	(인)
	위 원	이	경	자	(인)
	위 원	형	태	근	(인)