

방 송 통 신 위 원 회

의결 제2008-27-114호

사 건 명 (주)KT의 자사 포털사이트 무단가입 등 이용자 이익 침해
행위에 대한 시정조치에 관한 건

사건번호 200711조사040

피 심 인 (주)KT
경기도 성남시 분당구 정자동 206번지
대표이사 남중수

주 문

1. 피심인은 초고속인터넷가입자(이하 “초고속가입자”) 동의 없이 아이디(이하 “ID”)를 임의로 생성하고 자사(自社) 포털사이트인 메가패스닷컴사이트(이하 “메가패스닷컴”)에 회원으로 가입시키는 행위와 본인확인 등 필요한 확인절차를 거치지 않고 이용자의 연체정보를 신용정보집중기관 등 관계기관에 제공하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 4단×18.5cm 이상 또는 5단×15cm 이상의 크기로 3개 중앙일간지에 평일에 1회 공표하여야 한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

3. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 초고속가입자 동의 없이 ID를 임의로 생성하고 메가패스닷컴에 가입시킨 초고속가입자를 해지하고, 가입자의 연체정보제공시 본인확인 절차를 명확하게 할 수 있는 합리적인 방안, 초고속가입자 정보를 메가패스닷컴에 자동으로 등록되지 않도록 하는 등 관련 업무처리 절차를 개선하여 이행하여야 한다. 이때, 구체적인 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

4. 피심인은 과징금을 다음과 같이 납부하여야 한다.

가. 금 액 : 418,000,000원

나. 납부기한 : 과징금 납부명령을 통지받은 날부터 20일 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점 및 체신관서

이 유

1. 기초사실

가. 피심인 현황

피심인은 전기통신사업법 제5조에 의거 허가받은 기간통신사업자로서 1999년 6월 1일부터 초고속인터넷서비스를 제공하고 있다.

2007년도 피심인의 초고속인터넷서비스 관련 매출액은 1조 9,977억원이며, 2007년 12월말 현재 가입자 수는 6,515,541명이다.

< 피심인의 초고속인터넷서비스 현황 >

(단위 : 명, 백만원)

구 분	2004년	2005년	2006년	2007년
가입자수	6,077,694	6,241,789	6,352,542	6,515,541
매 출 액	2,194,271	2,295,724	2,276,208	1,997,746

※ 자료출처 : 사업자 제출자료

피심인의 2008년 5월말 현재 초고속인터넷서비스 가입자 수는 6,684,230명으로 전체시장의 44.4%를 차지하고 있다.

< 초고속인터넷서비스 시장 현황 >

(단위 : 명)

구 분	피심인 (KT)	하나로텔레콤	LG파워콤	기타 (SO, 별정 등)	합 계
가입자수	6,684,230	3,542,241	1,879,960	2,944,530	15,050,961
점유율	44.4%	23.5%	12.5%	19.6%	100%

※ 자료출처 : 사업자 제출자료

나. 피심인의 메가패스닷넷 ID 생성 및 요금채납처리 절차 현황

(1) 초고속인터넷서비스 ID 생성

초고속인터넷서비스 ID(Identification)란 초고속인터넷가입자(이하 “초고속가입자”)에게 초고속인터넷서비스를 제공하기 위한 전산시스템상의 초고속가입자 인증과 고객관리를 위해 생성된 고유 식별번호로서 문자와 숫자 등의 조합으로 구성된다.

초고속인터넷서비스 ID는 서비스 이용을 위한 필수 입력사항으로 초고속가입자가 초고속인터넷서비스 신청시 가입신청서류에 ID를 신청하거나, 서비스 개통시 ID를 신청하면 피심인이 초고속가입자의 ID를 부여하였다.

2008년 5월 17일까지는 초고속가입자가 초고속인터넷서비스 가입신청서 작성시 반드시 ID를 신청해야하고, 이에 따라 피심인이 ID를 부여하였고,

2008년 5월 18일부터는 초고속가입자가 가입신청서류에 ID를 기재하지 않고, 서비스를 개통할 때 ID를 신청하면 피심인이 ID를 부여하였다.

(2) 메가패스닷컴 ID 생성

피심인은 초고속인터넷서비스 ID를 자사의 포털사이트 “메가패스닷컴”의 ID로 생성하고, 동 사이트를 통해 이용약관상의 이메일, 웹스토리지, 영화, 만화 등 온라인서비스를 제공하기 위해 메가패스닷컴에 회원으로 가입시키고 있다.

초고속가입자가 초고속인터넷서비스 가입신청서류에 성명, 주민번호, ID 등 고객정보를 작성하면, 피심인은 초고속가입자의 정보를 전산 시스템에 입력하고,

입력된 초고속가입자의 정보는 피심인의 고객관리시스템(ICIS)과 메가패스닷컴 회원인증 DB서버(CISP)간 사내망으로 연동되어 실시간으로 메가패스닷컴 회원인증 DB서버에 자동으로 등록됨으로써 메가패스닷컴 ID가 생성된다.

(3) 피심인의 이용약관 규정

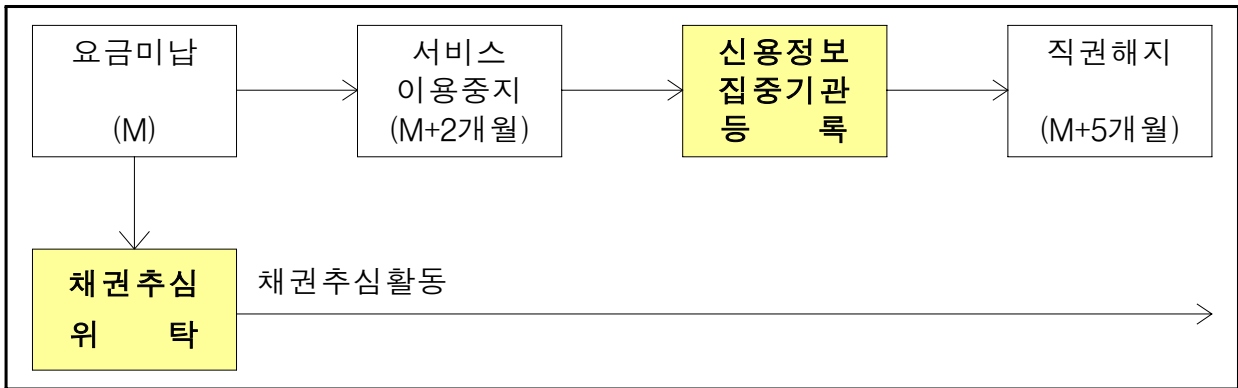
피심인은 초고속인터넷서비스 이용을 위해서는 본인이 해당 서비스에 가입을 신청해야 하고, 메가패스닷컴 가입을 위해서는 동 서비스 제공을 희망하는 이용자가 ID를 직접 생성하여 가입하는 것이 원칙임을 KT인터넷서비스 이용약관(이하 “이용약관”이라 함)에 규정하고 있다.

(4) 요금채납업무 처리절차 현황

피심인은 요금채납이 발생하게 되면 OO신용평가정보(주) 외 1개사에 채권 추심을 위탁하여 처리하도록 하고 있으며, 채납기간이 2개월 이상이면서

채납금액 5만원 이상인 요금채납자에 대하여 신용정보집중기관(한국정보통신산업협회)에 요금연체정보를 제공하였다.

< 요금채납자 처리 절차 >



다만, 2005년 8월 ~ 2006년 10월 기간동안은 피심인과 한국정보통신산업협회간 데이터 전송 오류의 수정을 위한 프로그램 보완으로 요금연체정보를 제공하지 않았다.

연체정보의 제공 이전에 본인확인을 위한 방법으로는, 채납자에 대한 요금청구서에 신용정보집중기관 등록에 대한 안내를 설명하고, 별도의 요금청구서를 통한 안내 및 상담원을 통한 채납자와의 전화 통화(이하 “TM”) 및 SMS 발송, ABS 안내방송을 겸하고 있다.

다. 메가패스닷컴 무단가입 및 명의도용으로 인한 추심피해 사례

초고속가입자도 모르는 사이에 메가패스닷컴 회원으로 등록되는 과정에서 생성된 ID가 유출되어 이용자도 모르는 결제요금이 청구되거나, 명의도용을 당한 이용자가 자신도 모르는 요금채납과 관련하여 채권추심을 당하거나 타사업자의 서비스 가입에 제한을 받는 피해사례가 발생하였다.

2004년 1월~2007년 10월 기간중에 피심인의 초고속인터넷 명의도용 및 ID도용과 관련하여 방송통신위원회 CS센터에 접수된 민원접수 현황을 살펴보면, 명의도용으로 인한 피해접수 건수가 161건이고,

이중 이용자가 인식하지 못한 초고속인터넷서비스(메가패스) ID도용으로 인한 소액결제 피해접수 건수가 53건, 명의도용으로 발생한 요금채납과 관련하여 채권추심 등의 피해접수 건수는 67건이었다.

2. 행위사실

가. 피심인의 메가패스닷컴 무단가입 관련

(1) 초고속인터넷 ID 임의생성 여부

피심인의 수도권 3개(수도권강북, 수도권남부, 수도권서부) 본부에서 2004. 1. 1~2007. 10. 31 기간 중에 모집한 초고속가입자 2,062,644건을 대상으로 ID 임의생성 여부에 대하여 전산자료 분석 및 현장조사를 실시한 결과

2004. 1. 1~2007. 10. 31 기간의 초고속가입자 2,062,644건 중에서 알기 쉬운 전화번호(서비스번호)나 생년월일, 규칙적인 임의번호 등의 조합으로 나타나는 590,297건의 ID를 임의로 생성한 것으로 추정하였다.

이를 제외한 나머지 1,472,347건에 대해서는 불규칙적으로 조합된 형식의 ID로서 각 건별로 임의생성 여부를 확인하기에 불가능하였다.

피심인이 초고속가입자의 ID를 임의로 생성한 것으로 추정되는 590,297건에 대한 ID 형식을 구체적으로 살펴보면, 문자열과 전화번호(서비스번호)로 조합된 형식의 ID가 320,641건으로서 전체의 54.3%를 차지하였으며, 그 다음으로는 문자열(a, k, kt)과 임의번호로 조합된 형식의

ID가 238,046건(40.3%), 문자열과 생년월일로 조합된 형식의 ID가 31,610건(5.4%)이었다.

※ 서비스번호란 피싱인이 부여하는 식별번호로서 피싱인의 시내전화를 이용하는 가입자에게는 시내전화번호로, 시내전화를 이용하지 않은 가입자에게는 가상의 번호로 부여된다.

< 피싱인의 수도권본부 ID 임의생성 전산자료 분석결과 >

(단위 : 건)

구 분	수도권강북	수도권남부	수도권서부	계
초고속가입자수	689,359	688,826	684,459	2,062,644
문자열+전화번호 조합	106,953	102,301	111,387	320,641
문자열(a, k, kt)+임의번호 조합	75,815	74,936	87,295	238,046
문자열+생년월일 조합	10,029	10,386	11,195	31,610
소계	192,797	187,623	209,877	590,297

※ 피싱인이 초고속가입자의 ID를 임의로 생성한 것으로 추정되는 590,297건 중에서 사외 유통망을 통해서 모집한 초고속가입자가 536,269건으로서 전체의 90.8%를 차지하였으며, 나머지 54,028건(9.2%)에 대해서는 고객센터(100) 및 지사 등 사내 직원을 통해서 모집한 것이었다.

※ 초고속인터넷 ID를 임의로 생성한 것으로 추정되는 590,297건 중 법인가입자는 31,231건이며, 이 중에서 다회선(5회선이상) 가입자는 3,913건(12.5%)이다.

규칙 있는 임의생성 형식의 ID(590,297건)에 대해 조사한 결과, 초고속 가입자가 직접 가입신청서상에 ID(패스워드 포함)를 신청할 때에는 일반적으로 노출되지 않는 정보로 조합된 복잡한 형식의 ID를 신청하는 반면, 일반적인 가입자가 신청한 ID형식과는 달리 알기 쉬운 단순한 전화번호(서비스번호) 또는 생년월일 등으로 구성된 590,297건의 ID는 피싱인이 임의로 생성된 것으로 추정된다.

※ 초고속인터넷 ID 무단생성 사례1

2004. 8월경 초고속가입자 송○○는 피싱인의 초고속인터넷서비스 가입, 가입신청서류에는 ID가 s+주민번호(6자리), 패스워드가 주민번호(6자리) 기재되었으나, 본인서명이 없었고, 메가패스닷컴 운영관리 시스템상에도 ID가 s+주민번호(6자리)로 등록되었다.

※ 초고속인터넷 ID 무단생성 사례2

2006. 9월경 초고속가입자 정○○는 피싱인의 초고속인터넷서비스 가입, 가입신청서류

에는 ID가 kt+전화번호, 비밀번호가 전화번호로 기재되었으나, 본인서명이 없었고, 메가패스닷컴 운영관리 시스템상에도 ID가 kt+전화번호로 등록되었다.

따라서 문자열과 알기 쉬운 전화번호나 생년월일, 규칙적인 임의번호 등의 조합으로 나타나는 규칙적인 형식의 ID(590,297건)는 일반적으로 노출되지 않는 정보로 조합된 복잡한 형식의 ID와 달리 알기 쉬운 규칙적인 번호 등의 조합이므로 임의 생성한 것으로 추정하였다.

(2) 초고속가입자 동의 없는 메가패스닷컴 회원가입 여부

피심인의 수도권 3개 본부에서 2004. 1. 1~2007. 10. 31 기간중에 모집한 초고속가입자 2,062,644건을 대상으로 가입자 동의 없는 메가패스닷컴 회원가입 여부에 대하여 전산자료 분석 및 현장조사를 실시한 결과

2004. 1. 1~2007. 10. 31 기간에 ID를 임의 생성한 것으로 추정되는 초고속 가입자 ID와 메가패스닷컴 가입자 ID가 동일한 ID를 가입자 동의 없이 메가패스닷컴에 회원가입(555,255건)된 것으로 판단하였다.

※ 초고속인터넷서비스 ID가 임의생성된 것으로 추정된 이상 이와 동일한 메가패스닷컴 ID도 임의생성된 것으로 추정되므로 별도의 가입자 동의가 확인되지 않는 경우 메가패스닷컴에 가입자 동의 없이 가입한 것으로 판단하였다.

< 피심인의 메가패스닷컴 회원가입 전산자료 분석결과 >

(단위 : 건)

임의생성 ID 형식	메가패스닷컴 가입내역
문자열과 전화번호(서비스번호) 조합	303,583
문자열(a, k, kt)과 임의번호 조합	222,332
문자열과 생년월일 조합	29,340
계	555,255

규칙 있는 임의생성 형식의 ID(555,255건)에 대한 메가패스닷컴 가입에 대해서 조사한 결과, 피심인은 초고속가입자 정보를 전산시스템에

입력하는 즉시 실시간으로 메가패스닷컴 회원인증 DB서버로 전송하여 자동으로 등록되고

메가패스닷컴 운영관리 시스템상에도 초고속가입자의 ID 등의 정보가 등록되어 있을 뿐만 아니라, 실제 메가패스닷컴에서 접속(로그인)도 가능한 사실을 확인하였다.

※ 메가패스닷컴사이트 무단가입 사례1

2005년 6월경 초고속가입자 김○○는 피심인의 초고속인터넷서비스에 가입, 가입신청서류에는 ID가 k+전화번호, 비밀번호가 전화번호로 기재되었으나, 본인서명이 없었고, 메가패스닷컴 접속(로그인)도 가능하였다.

※ 메가패스닷컴사이트 무단가입 사례2

2005년 9월경 초고속가입자 홍○○는 피심인의 초고속인터넷서비스에 가입, 가입신청서류에는 ID가 kt+전화번호, 비밀번호가 전화번호로 기재되었으나, 본인서명이 없었고, 메가패스닷컴 접속(로그인)도 가능하였다.

따라서 문자열과 전화번호(서비스번호)로 조합된 ID 등 규칙적인 형식의 ID는, 메가패스닷컴 ID로 자동등록 되고 동 ID로 실제 메가패스닷컴에 접속(로그인)도 할 수 있으므로 가입자의 동의 없이 메가패스닷컴에 가입된 것으로 판단된다.

(3) 가입신청서류상의 가입자 동의여부

피심인이 수도권본부에서 2004. 1. 1~2007. 10. 31 기간 중에 모집한 초고속가입자에 대한 가입신청서류 34,898건 중에서 1,316건을 무작위로 추출하여 가입자 서명 등 동의여부에 대하여 현장조사를 실시한 결과

1,316건 중에서 정상생성 형식의 ID가 655건(49.8%)이고, 임의생성 형식의 ID가 661건(50.2%)으로 나타났다.

더구나, 임의생성 형식의 ID(661건)에 대해 가입자 서명여부를 구체적

으로 살펴보면, 45건(6.8%)만 가입신청서류에 가입자가 서명한 건수이고, 나머지 616건(93.2%)에 대해서는 가입신청서류에 가입자 서명이 없는 사실을 확인하였다.

< 가입신청서류상 가입자 동의여부 조사결과 >

(단위 : 건, %)

구 분	정상생성 형식의 ID	임의생성 형식의 ID	합계
가입자 동의 (비율)	304 (46.4)	45 (6.8)	349 (26.5)
가입자 미동의 (비율)	351 (53.6)	616 (93.2)	967 (73.5)
계	655	661	1,316

※ 실제 피심인의 수도권 3개 본부에서 2004.1~2007.10월 기간 동안 2,062,644건의 가입자를 모집했음에도 불구하고 가입신청서류 보관건수가 전체 34,898건(1.7%)에 불과하였다. (이미징 보관 32,826건, 수기보관 2,072건)

※ 가입자 미동의 사례1

2005년 4월경 초고속가입자 주○○는 피심인의 초고속인터넷서비스 가입, 가입신청서류에는 ID가 kt+전화번호, 비밀번호가 전화번호로 기재되었으나, 본인서명이 없었다.

※ 가입자 미동의 사례2

2006년 3월경 초고속가입자 이○○는 피심인의 초고속인터넷서비스 가입, 가입신청서류에는 ID가 kt+전화번호, 비밀번호가 전화번호로 기재되었으나, 본인서명이 없었다.

따라서 가입신청서류를 확인한 결과, 임의생성 형식의 ID는 가입자의 동의가 없으므로 피심인이 초고속인터넷 ID를 임의로 생성하고 메가패스닷컴에 무단가입 시킨 것으로 판단된다.

나. 피심인의 연체정보제공시 본인 미확인 관련

(1) 신용정보집중기관 또는 신용정보업자 제공현황

피심인은 2004. 1. 1~2007. 10. 31까지 신용정보집중기관에 248,428건을 등록하였으며, 신용정보업자에게 1,068,914건을 제공하였다.

< 요금연체정보 제공 내역 >

(단위 : 건)

구 분	신용정보집중기관	신용정보업자(채권추심업체)
2004년	116,131	-
2005년	32,951	-
2006년	57,583	-
2007년	41,763	1,068,914
합 계	248,428	1,068,914

※ 2007년 이전 신용정보업자에게 제공한 내역은 보유하고 있지 않았다.

(2) 요금연체정보 제공전 본인여부 확인 현황

피심인이 요금연체정보를 제공하기 이전에 ①채납자에 대하여 요금 청구서상 연체로 인한 불이익을 설명하면서 신용정보집중기관에 등록될 수 있음을 안내하고, ②이용정지 또는 해지 이전 별도의 요금청구서상 협회등록될 수 있음을 추가로 안내하고 있으며, ③상담원을 통한 전화 안내(유인 TM) ④SMS 및 ABS를 통해 안내하고 있다.

2004년도의 경우 요금체납정보 전산화 미구축으로 정확한 이력확인이 곤란하였으며, 전산도입 이후 주로 TM 및 요금청구서를 통한 본인여부 등의 확인이 대부분이다.

< 신용정보집중기관 요금연체정보 제공 전 본인여부 확인 내역 >

(단위 : 건, %)

구분	대상	요금청구서	유인 TM	SMS	ABS
2004년	116,131	130 (0.1)	24,979 (21.5)	4,364 (3.8)	17,001 (14.6)
2005년	32,951	19,210 (58.3)	28,895 (87.7)	1,747 (5.3)	20,099 (61.0)
2006년	57,583	54,370 (94.4)	57,394 (99.7)	8,857 (15.4)	51,637 (89.7)
2007년	41,763	40,581 (97.2)	41,764 (99.8)	26,062 (62.4)	35,951 (86.1)
합 계	248,428	114,291 (46.0)	152,942 (61.6)	41,030 (16.5)	124,688 (49.8)

※ 신용정보업자(채권추심업체)에게 요금연체정보 제공시에는 별도의 본인확인을 거치지 않았으며, 최초 가입시 개인정보의 수집·위탁 등의 동의를 받을 때에 요금체납시 위탁 기관에 연체정보가 넘겨질 수 있음을 안내하고, 서명시 동의한 것으로 판단된다.

요금청구서상 안내메시지 발송 내역을 살펴보면, 요금연체자에 대하여 통신요금 연체로 인한 불이익 설명 중 한국정보통신산업협회에 대한 안내를 하고 있으며, 이용정지 또는 해지 이전 단계에서 한국정보통신산업협회에 등록될 수 있음을 안내하고 있다.

< 요금체납자의 청구서상 안내메시지 내용 >

■ 통신요금 연체로 인한 불이익 내용

- 이용중인 서비스의 이용정지 등
- 한국정보통신산업협회등록 : 타 통신사업자신규가입제한

< 이용정지 안내문안 : 이용정지 입력 전에 발송 >

1. 안녕하십니까? KT 상품을 이용해 주신 고객님의께 감사 드립니다.
2. 고객님의께서 이용중인 KT상품(서비스번호, 상품명)의 요금이 미납되어 알려드리오니 00년 00월 00일까지 「요금납부방법」에 따라 납부하여 주시기 바랍니다.
3. 위 납부기한까지 미납요금을 납부하지 않으시면 아래와 같은 채권회수 절차가 진행될 수 있사오니 착오없으시기 바랍니다.
 - 이용정지 예정일 : 0000년 00월 00일
 - 한국정보통신산업협회에 통신채권 미납정보 등록 : 국내에서의 통신서비스 신규가입, 명의변경 등 불가

특히, 한국정보통신산업협회 등록예정일까지 요금미납시 등록될 수 있음을 알리는 요금청구서를 발행하고 있으나, 전체 청구서발송 대비 21.8%(24,970건)에 불과하였다.

< 한국정보통신산업협회 등록안내 >

1. 안녕하십니까? KT 상품을 이용해 주신 고객님의께 감사 드립니다.
2. 고객님의께서 사용하신 KT상품(서비스번호, 상품명)의 요금미납으로 인해 통신산업협회에 요금미납자로 등록될 경우 국내통신사업자의 집전화, 인터넷 등의 통신서비스 신규청약, 명의변경 등이 불가하오니 미납요금을 납부하시어 불이익을 받는 일이 없도록 하여 주시기 바랍니다.
 - 한국정보통신산업협회 등록예정일 : 0000년 00월 00일

또한, 상담원이 요금체납자에게 직접 전화통화를 통해 신용정보집중기관에 등록됨을 안내하도록 하고 있는 바, 그 내용을 살펴보면, 본인 확인 여부에 대한 간단한 질의만을 한 후, 납기일 이전 납부독촉과 병행하여 미납시 연체정보가 신용정보집중기관에 제공될 수 있다는 안내만을 하고 있다.

※ 전화안내 이후 기한내 납부하지 않은 경우 추후 별도의 안내 없이 신용정보집중기관에 요금체납자로 등록한다.

< 이용정지 고객 응대 스크립트 >

안녕하십니까? KT 수납센터 ○○○입니다. ○○○ 고객님의 되십니까?

(고객 본인확인 절차 반드시 준수)

고객님, 지난 번에 3일까지 2월분, 3월분 267,890원을 납부하시기로 약속을 하셨는데, 아직 납부되지 않아 부득이 내일 정지 될 예정이라 다시 전화 드렸습니다.

죄송합니다만, 고객님의께서 약속해 주신 날짜가 이미 지났고, 더 이상의 유보가 어렵습니다. 내일 오후 1시까지 안내해드린 가상계좌로 납부 가능하시겠습니까?

내일 오후 1시까지 꼭 납부해주셔야 합니다. 만약 이번에도 약속을 지키지 않으시면 저희도 더 이상은 보류해드릴 수 없습니다. 그리고, 혹시라도 계속해서 요금을 납부하지 않으시면 이후에는 정보통신산업협회에 요금 미납자로 등록되어 통신 서비스 신규 가입이나 명의변경 등을 제한 받게 됩니다.

잊지 마시고, 내일까지는 약속하신 대로 267,890원을 가상계좌로 납부하셔서 정지 없이 지속적인 이용 바랍니다 .

감사합니다. 좋은 하루 되십시오. 저는 ○○○였습니다

실제 신용정보집중기관에 요금연체정보가 제공된 체납자에 대하여 임의로 선정한 대상자의 전화통화 내용 녹취물을 요청하여 확인한 결과

녹취록을 요청한 대상자 460건 중 제출된 내역은 55건이었으며, 그 중 14건은 통화에 실패하였고, 41건만이 실제 통화가 이루어졌다.

통화에 성공한 41건 중 17건만이 본인과 통화하였고, 나머지는 가족 등 타인에게 전달되었으며, 미납시 신용정보집중기관(한국정보통신산업협회)에 등록될 수 있음을 안내한 내역은 한건도 없었다.

< 전화통화 녹취록 확인내역 >

(단위 : 건)

구분	제출요청	제출내역	확인내역	
			본인통화	타인통화
2004년	120	미제출	-	-
2005년	120		-	-
2006년	120		-	-
2007년	100	55 (14건은 통화실패)	17	24

※ <사례 1> 본인과 통화하였으나 신용정보집중기관 등록예정 안내 없음
 인터넷요금 미납으로 '07.9.14 신용정보집중기관에 등록된 이○○에게 '07.8.22 전화통화를 하였으나 미납요금 안내와 납부여부를 독려하는데 그쳤으며, 체납으로 인한 신용정보집중기관에 등록됨을 안내한바 없다.

< 사례 1의 실제 통화내역 >

상담원 : 안녕하십니까 혹시 ○○○님 되십니까?

체납자 : 네, 어디시죠?

상담원 : 여기는 ○○신용평가사의 ○○○입니다.

고객님 KT 인터넷 사용하고 계시는 것 있으시죠?

그게 아직 처리가 안되어서 또 전화드렸거든요

체납자 : 그게 얼마죠?

상담원 : 154,230원입니다.

체납자 : 네, 알겠습니다.

상담원 : 그럼 고객님의 내일 입금 가능하시겠습니까?

체납자 : 제가 다음주에 보내드릴게요

상담원 : 그럼 계좌하고 금액을 문자로 안내해드리겠습니다.

체납자 : 예 알겠습니다.

상담원 : 감사합니다.

다만, 전화통화의 상대방이 명의자 본인이 아닌 경우는, 실제 본인과의 통화를 위해 연락처를 물어보는 등 명의자와의 통화를 위해 시도하는 경우도 있으나, 이는 실제 요금납부자에게 미납요금의 납부를 독려하기 위해서이며, 미납시 신용정보집중기관에 등록될 수 있음을 안내하기 위한 것은 아닌 것으로 판단된다.

※ <사례 2> 명의자의 자녀와 통화시 실제 명의자의 연락처 문의

인터넷요금 미납으로 '07.5.14 신용정보집중기관에 등록된 윤○○에게 '07.4.30 전화통화를 하였으나 자녀가 전화를 받았으며, 명의자와의 통화를 위해 연락처를 문의하였으나 실제 본인과의 통화는 등록일 이후 이루어졌다.

또한, SMS 발송의 경우 신용정보집중기관 등록의 안내를 내용으로 하는 표준 스크립트는 운영하고 있지 않으며, ABS의 경우에는 표준 스크립트상 신용정보집중기관에 등록될 수 있음을 안내하는 내용은 있으나 실제 그 내용으로 안내를 한 경우는 없었던 바

이는 신용정보집중기관에 연체정보 제공이전 본인여부를 확인하기 위한 방법이기 보다는, 미납고객에게 요금납부를 독려하기 위해 사용된 수단에 불과하다.

따라서 요금청구서상 안내메시지 발송 및 SMS, ABS는 체납요금 납부를 독촉하기 위한 과정상 일방적인 통보행위에 불과하고 상담원을 통한 전화안내는 실제 본인과의 통화비율이 낮을 뿐 아니라 본인과의 통화시에도 미납요금 납부를 독려하는 내용만 있을 뿐, 추후 신용정보 집중기관에 요금체납자로 등록될 수 있음을 안내하는 경우가 없으며, 연체정보가 제공되는 이용자와 실제 서비스 이용자가 일치하는지 여부를 확인하기에는 부족한 방법으로 판단된다.

3. 위법성 판단

가. 피심인의 메가패스닷컴 무단가입 관련

피심인은 초고속가입자의 동의를 받지 않고, 초고속인터넷서비스 ID를 임의로 생성하고, 동 ID를 메가패스닷컴 DB서버와 연동하여 메가패스닷컴 ID로 자동 등록함으로써 이용자의 의사와 상관없이 언제든지

메가패스닷컴 서비스를 이용자에게 제공할 수 있는 환경을 만들었으므로, 이는 이용자의 메가패스닷컴 서비스 가입의사를 확인하지 않고 해당 서비스에 가입시킨 행위로 볼 수 있다.

또한, 이 과정에서 생성된 이용자의 원하지 않는 가입 정보가 생성·유출될 우려가 발생하는 등 이용자의 이익을 저해한 것으로 판단된다.

따라서 피심인이 초고속가입자 동의 없이 ID를 임의로 생성하고 메가패스닷컴에 회원으로 가입시킨 행위는 전기통신사업법 시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준)제1항 <별표3> IV-2호-가목에 해당되어 동 법 제36조의3(금지행위)제1항제4호를 위반한 것으로 판단된다.

나. 피심인의 연체정보제공시 본인 미확인 관련

피심인이 신용정보집중기관 등에 이용자의 연체정보를 제공하면서 요금 청구서를 통해 연체사실을 일방적으로 통보하거나, 전화를 통해 단지 본인확인 여부에 대한 간단한 질의만을 하였으므로 해당 서비스 이용자와 연체정보가 제공되는 이용자간의 일치여부를 확인할 수 없고, 따라서, 명의 도용을 당한 이용자가 본인의 의사와 상관없이 채권 추심을 당하는 등 신용상의 불이익을 입을 우려가 있으므로 이용자의 이익을 저해한다고 판단된다.

따라서 피심인이 본인확인 등 필요한 확인절차를 거치지 않고 이용자의 연체정보를 제공한 행위는 전기통신사업법 시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준)제1항 <별표3> IV-4호-가목에 해당되어 동 법 제36조의3(금지행위)제1항제4호를 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정명령

가. 금지행위의 중지

피심인은 초고속가입자 동의 없이 ID를 임의로 생성하고 메가패스닷컴에 회원으로 가입시키는 행위와 본인확인 등 필요한 확인절차를 거치지 않고 이용자의 연체정보를 신용정보집중기관 등 관계기관에 제공하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 4단×18.5cm 이상 또는 5단×15cm 이상의 크기로 3개 중앙일간지에 평일에 1회 공표하여야 한다.

이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

다. 업무처리절차의 개선

피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 초고속가입자 동의 없이 ID를 임의로 생성하고 메가패스닷컴에 가입시킨 초고속가입자를 해지하고, 가입자의 연체정보제공시 본인확인 절차를 명확하게 할 수 있는 합리적인 방안, 초고속가입자 정보를 메가패스닷컴에 자동으로 등록되지 않도록 하는 등 관련 업무처리 절차를 개선하여 이행하여야 한다.

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 위반행위(2004. 1. 1~2007. 10. 31)는 『금지행위에 대한 과징금 부과 세부기준』(구정보통신부 고시 제2007-23호) 시행일인 2007. 6. 17에 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(억원)			연평균매출액 (억원)	과징금 부과 상한액	
2005년	2006년	2007년		비율	금액(백만원)
23,675	24,109	20,036	22,606	2%	42,212

또한, 구 통신위원회의 「금지행위에 대한 과징금 산정기준」에 의거 역전 체감법에 따른 피심인에 대한 과징금 부과 기준금액은 2억7천9백만원이다.

※ 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 ① 메가패스닷컴 무단가입 행위에 대해서는 동법 제37조의2 및 동법 시행령 제13조 제2항에 의거 부과기준금액 2억7천9백만원으로 결정하고,

② 연체정보 제공시 본인 미확인 행위에 대해서는 최근 3년내 동일 유사유형의 법위반 사실이 없는 점, 연체정보 제공사실 통보를 위한 노력을 했다는 점 등을 고려하여 동법 제37조의2 및 동법 시행령 제13조 제2항에 의거 부과기준금액에서 약 50%를 감경한 1억3천9백만원으로 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. 8. 25.

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	이	병	기	(인)
	위 원	형	태	근	(인)