방송통신정책연구 11-진흥-다-13

위약금 관련 실태조사를 통한 이용자보호방안 연구

(The consumers protection plan research through on the actual condition survey about early termination fees)

한문승/구유미/이상민/임태원

2011. 12

연구기관 : 한국정보통신진흥협회

방송통신위원회
KOREA COMMUNICATIONS COMMISSION

이 보고서는 2011년도 방송통신위원회 방송통신발전기금 방송통신정책연구사업의 연구결과로서 보고서의 내용은 연구자의 견해이며, 방송통신위원회의 공식입장과 다를 수 있습니다.

제 출 문

방송통신위원회 위원장 귀하

본 보고서를 『**위약금 관련 실태조사를 통한 이용자보호방안 연구**』의 연구결과보고서로 제출합니다.

2011년 12월

연구기관 : 한국정보통신진흥협회

총괄책임자 : 한 문 승

참여연구원 : 구 유 미

이 상 민

임 태 원

목 차

요약문 ····· 9

제 1 장 서론 ····· **23**

제 1 절 배경 및 필요성 ····· 23

제 2 절 연구의 목적 및 주요내용 ····· 24

제 2 장 위약금관련 주요 민원동향 ····· **25**

제 1 절 민원현황 및 유형 ····· 25

1. 민원 현황 ····· 25

2. 민원 유형 ····· 26

제 2 절 서비스별 민원 분포 및 사례 ····· 28

1. 초고속인터넷 ····· 28

2. 이동전화 ····· 35

3. 인터넷전화 ····· 39

4. 유형분포 비교 ····· 43

5. 소 결 ····· 45

제 3 장 국내 주요 통신사의 약관 분석 ····· **47**

제 1 절 위약금 관련 약관 ····· 47

1. 개 요 ····· 47

2. 항목 도출 ····· 49

3. 항목의 중요성 분석 ····· 66

제 2 절 서비스 별 약관 ····· 71

1. 초고속인터넷 ····· 71
2. 이동전화 ····· 79
3. 인터넷전화 ····· 85

제 4 장 법령 및 가이드라인 검토 ····· 93
제 1 절 방송통신서비스 관련 법 ····· 93
1. 관련 법률 ····· 93
2. 주요가이드라인 및 고시 ····· 96
제 2 절 서비스 별 가이드라인 및 고시 ····· 102
1. 초고속인터넷 ····· 102
2. 이동전화 ····· 106
3. 유료방송 ····· 109
4. 결합상품 ····· 111

제 5 장 국내·외 위약금제도 비교 ····· 113
제 1 절 국내 위약금제도 ····· 113
1. 초고속인터넷 ····· 113
2. 이동전화 ····· 116
3. 인터넷전화 ····· 117
제 2 절 해외 위약금제도 ····· 118
1. 일본 ····· 118
2. 미국 ····· 127
3. 영국 ····· 134
4. 소결 ····· 141

제 6 장 결론 및 제언 ····· 142
제 1 절 이용약관 및 가이드라인 분석을 통한 제언 ····· 142
제 2 절 해외 위약금제도 사례를 통한 제언 ····· 145

표 목 차

<표 2-1> 2011상반기 통신서비스 민원 발생건수 ····· 26
<표 2-2> 통신서비스 위약금 관련 민원 유형분류 ····· 26
<표 2-3> 통신서비스 위약금 관련 민원유형별 건수 ····· 27
<표 2-4> 초고속인터넷서비스 위약금 관련 민원 유형별 건수 ····· 28
<표 2-5> 초고속인터넷서비스 위약금 관련 민원 세부 유형분류 ····· 29
<표 2-6> 초고속인터넷서비스 민원 주요사례 ····· 32
<표 2-7> 이동전화서비스 위약금 관련 민원유형별 건수 ····· 35
<표 2-8> 이동전화서비스 위약금 관련 민원 세부 유형분류 ····· 36
<표 2-9> 이동전화서비스 민원 주요사례 ····· 37
<표 2-10> 인터넷전화서비스 위약금 관련 민원유형별 건수 ····· 39
<표 2-11> 인터넷전화서비스 위약금 관련 민원사례 유형분류 ····· 40
<표 2-12> 인터넷전화서비스 민원 대표사례 ····· 42
<표 2-13> 위약금 관련 민원유형별 발생원인 ····· 46
<표 3-1> 가이드라인 및 법령에 따른 약관 검토항목: 계약단계 ····· 50
<표 3-2> 가이드라인 및 법령에 따른 약관 검토항목: 이용단계 ····· 52
<표 3-3> 부득이한 이유로 해지시 ····· 53
<표 3-4> 방송통신위원회 법령에 따른 약관 검토항목: 해지 및 재계약단계 ····· 55
<표 3-5> 방송통신서비스 위약금 산정기준 ····· 56
<표 3-6> 위약금 관련 이용자 피해유형에 따른 약관 검토 항목 ····· 58
<표 3-7> 검토 항목 별 척도와 신뢰도 ····· 67
<표 3-8> 약관 검토항목 별 중요도 ····· 69
<표 3-9> 초고속인터넷 분석약관 ····· 71
<표 3-10> 초고속인터넷 약관 검토: 위약금 관련 내용 및 중요정보 고지/설명 ····· 72

<표 3-11> 초고속인터넷 약관 검토: 이용자 책임이 아닌 사유로 해지 시 위약금 ····· 74
<표 3-12> 초고속인터넷 약관 검토: 자동연장/재계약 시 위약금과 설명 ····· 75
<표 3-13> 초고속인터넷 약관 검토: 위약금 산정기준 ····· 76
<표 3-14> 이동전화서비스 분석약관 ····· 79
<표 3-15> 이동전화 약관 검토: 위약금 관련 정보 고지/설명 ····· 80
<표 3-16> 이동전화 약관 검토: 이용자의 책임이 아닌 사유로 해지 시 위약금 청구 ·· 82
<표 3-17> 이동전화 약관 검토: 자동연장/재계약 시 위약금과 설명 ····· 83
<표 3-18> 이동전화 약관 검토: 위약금 산정기준 ····· 84
<표 3-19> 인터넷 전화 분석약관 ····· 85
<표 3-20> 인터넷 전화 약관 검토: 위약금 관련 정보 고지/설명 ····· 86
<표 3-21> 인터넷 전화 약관 검토: 이용자 책임이 아닌 사유로 해지 시 위약금 청구 ····· 88
<표 3-22> 인터넷전화 약관 검토: 자동연장/재계약 시 위약금과 설명 ····· 89
<표 3-23> 인터넷전화 약관 검토: 위약금 산정기준 ····· 90
<표 4-1> 방송통신위원회의 방송통신서비스 위약금 관련 법령 ····· 95
<표 4-2> 공정거래위원회의 방송통신서비스 위약금 관련 법령 ····· 96
<표 4-3> 방송통신위원회 가이드라인과 공정거래위원회 고시 ····· 99
<표 5-1> 국내 초고속인터넷 위약금 산정방식 ····· 114
<표 5-2> 국내 이동전화서비스 위약금 산정방식 ····· 117
<표 5-3> 국내 인터넷전화 위약금 산정방식 ····· 117
<표 5-4> softbank 위약금부과 요금제 ····· 120
<표 5-5> NTT DOCOMO 위약금부과 요금제 ····· 121
<표 5-5> NTT DOCOMO 위약금부과 요금제 ····· 122
<표 5-7> 위약금 면제조건 ····· 123
<표 5-8> yahoo bb사 초고속인터넷 캠페인 상품 ····· 124
<표 5-9> KDDI AU의 초고속인터넷 캠페인 상품 ····· 126
<표 5-10> 지정된 특수기기 ····· 128
<표 5-11> 스프린트社의 약정기간별 위약금 ····· 128
<표 5-12> 버라이존社의 명시된 기기 ····· 129

<표 5-13> AT&T社의 명시된 기기 ····· 132
<표 5-14> BT Internet 서비스별 위약금 ····· 136
<표 5-15> 호주 optus의 위약금 산정방식 예 ····· 139

그 림 목 차

[그림 2-1] 통신서비스 위약금 월별 민원 접수 건수 ····· 25
[그림 2-2] 통신서비스 위약금 관련 민원 유형 분포 ····· 27
[그림 2-3] 초고속인터넷서비스 위약금 관련 민원 유형 분포 ····· 28
[그림 2-4] 이동전화서비스 위약금 관련 민원 유형 분포 ····· 35
[그림 2-5] 인터넷서비스 위약금 관련 민원 유형 분포 ····· 39
[그림 2-6] 통신서비스 위약금 관련 민원유형별 접수건수 비교 ····· 43
[그림 2-7] 통신서비스별 위약금 관련 민원유형 분포 비교 ····· 44
[그림 3-1] 위약금 관련 약관 검토 개요 ····· 48
[그림 3-2] 방송통신위원회 법령에 따른 약관 검토항목 ····· 57
[그림 3-3] 이용자 피해 유형에 따른 검토 항목 ····· 62
[그림 3-4] 통신사 약관 검토 항목 도출 ····· 63
[그림 3-5] 검토항목의 분류 ····· 65
[그림 3-6] 위약관검토항목의 중요성 분석방법 ····· 66
[그림 3-7] 검토항목 별 중요도 ····· 70
[그림 4-1] 방송통신서비스의 종류 ····· 94
[그림 4-2] 주요 부서별 방송통신서비스 관련법 ····· 95
[그림 4-3] 서비스별 위약금 관련 방송통신위원회 가이드라인 ····· 98
[그림 4-4] 소비자 분쟁해결 기준: 초고속인터넷통신망 서비스업 ····· 106
[그림 4-5] 소비자 분쟁해결 기준: 이동통신서비스업 ····· 108
[그림 4-6] 소비자 분쟁해결 기준: 위성방송 및 유선방송업 ····· 110

요 약 문

1. 제 목

위약금 관련 실태조사를 통한 이용자보호방안 연구

2. 연구 목적 및 필요성

스마트 통신기기의 확산 및 통신시장의 급속한 변화와 이용자 증가에 따라 통신서비스 관련 불만은 최근 몇 년간 이용자 불만이 가장 많이 발생하는 분야 중 하나가 되었다. 그중에서도 통신서비스 위약금 관련 이용자 불만은 주요 이슈민원으로 떠오르고 있다.

이러한 위약금 관련 이용자들의 피해는 단순히 금전적 피해를 넘어, 이용자의 서비스 선택권을 제한하기도 하며, 사업자간 공정경쟁 활성화를 저해하여 그로인해 유발되는 이용자 편익까지 저해할 수 있다. 따라서 다양한 통신서비스별 위약금 관련 제도개선 방안마련이 필요한 시점이다.

본 연구는 국내 통신서비스 시장의 급속한 발전과 복잡화에 따라 통신서비스 가입 및 해지과정에서 위약금관련 불만 민원 및 피해사례가 꾸준히 발생하고 있어 이에 대한 실효성 있는 제도개선 방안을 제시하고자 한다.

3. 연구의 구성 및 범위

먼저, 2011년 상반기 방송통신위원회 CS센터에 접수된 초고속인터넷, 이동전화, 인터넷전화서비스 분야 위약금 관련 민원을 분석하여, 그 피해유형을 분류하고 근본적 원인을 분석하였다. 그리고 위약금 관련 가이드라인 및 법령 검토와, 앞서 알아본 피해유형을 토대로 실제 이용자들에게 적용되는 통신사들의 이용약관을 검토하여 위약금 관련 제도 개선 방안을 살펴보았다. 여기에 추가로 국내·외 주요 통신사들의 위약금 산정방식 정리를 통해 차이점은 무엇이고 어떤 시사점을 주는지를 알아보았다.

끝으로, 앞에서 살펴본 위약금 관련 민원 실태, 가이드라인 및 법령 분석, 통신서비스별 이용약관 검토, 국내·외 위약금 산정방식 비교 등을 종합하여 통신서비스 위약금 관련 이용자 불편 및 피해를 감소시킬 수 있는 정책적 제언을 하였다.

4. 연구 내용 및 결과

1) 통신서비스 위약금 관련 이용자 피해 실태조사

2011년 상반기, 방통위 CS센터에 접수된 통신서비스 위약금 관련 이용자 민원을 살펴보면, 총 2500여건으로, 이 중 초고속인터넷서비스 위약금 관련 민원이 1,707건으로 약 68%를 차지하며 상당히 많았고, 이동전화가 454건, 인터넷전화서비스는 359건으로 각각 약 18%, 14%를 차지했다.

<표 1> 2011상반기 KCC CS센터 통신서비스 민원 접수건수

분류 \ 기간	1월	2월	3월	4월	5월	6월	총계
초고속인터넷	307	282	357	286	186	289	1,707
이동전화	63	56	77	110	67	81	454
인터넷전화	77	59	64	40	47	72	359
계	448	399	501	440	305	448	2,520

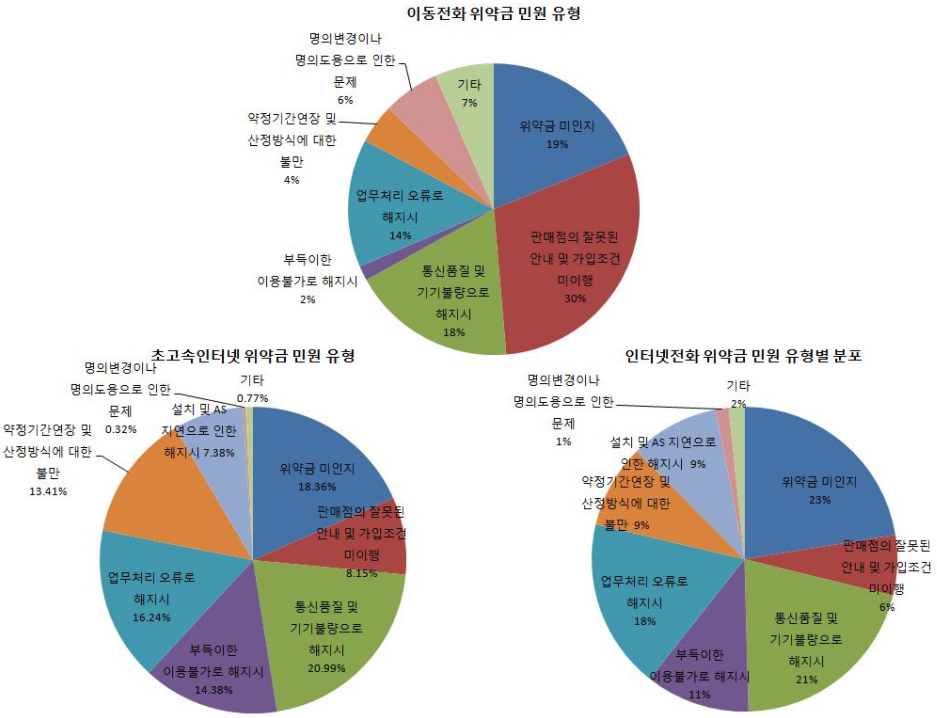
통신서비스별 실제 민원사례 내용을 종합적으로 분석하여 공통적인 유형 중심으로 분류해보면 <표 2>와 같다.

<표 2> 통신서비스 위약금 관련 민원 유형

유 형	주요내용
①위약금 미인지	-가입 시 위약금 관련 내용 미고지 -위약금 과다청구
②판매점의 잘못된 안내 및 가입조건 미이행	-위약금 대납 조건 불이행 -가입시 안내받은 사항과 상이(요금제, 부가서비스 등)
③통신품질 및 기기불량으로 인한 해지 시 위약금 청구	-통신 및 기기 불량으로 해지 요구 시 위약금 면제 기준에 대한 불만
④부득이한 이용불가로 해지 시 위약금 청구	-이전설치 시 해당지역에서 서비스 이용불가 -가입자의 사망, 해외이주, 군입대 등으로 이용불가
⑤업무처리 오류로 해지 시 위약금 청구	-불친절 대응, 해지누락
⑥약정기간 연장 및 위약금 산정방식 불만	-약정기간 종료 후 자동연장 -정지기간으로 인한 약정기간 연장
⑦설치 및 AS 지연으로 인한 해지 시 위약금 청구	-신규 설치(개통)나 AS가 지연되어 불만으로 해지 요구
⑧명의변경이나 명의도용으로 인한 위약금 불만	-명의변경 시 전 이용자의 위약금 청구에 대한 불만 -명의도용 관련 사기 피해
⑨기타	-약정계약제도와 위약금 자체에 대한 불만 -요금청구서에 위약금 관련 상세정보 안내 요구

위 분류표를 토대로 각 통신서비스별 민원유형 분포를 보다 알기 쉽게 그림으로 살펴보면 아래 [그림 1]과 같다.

[그림 1] 통신서비스별 위약금 관련 민원 유형별 분포



이동전화서비스는 타 서비스에 비해 '판매점의 잘못된 안내나 가입조건 미이행'으로 인한 해지 시 위약금을 청구하는 행위에 대한 민원이 가장 많았다. 이는 복잡한 요금체계와 부가서비스, 그리고 판매점에서 자체적으로 지급하는 각종 혜택이나 서비스로 인해, 이용자가 가입 시 관련 내용이나 계약조건들에 대해 제대로 인지하지 못했거나 판매점에서 계약조건을 지키지 않아 발생하는 문제들이었다.

다음으로, 초고속인터넷서비스의 민원사례를 보면 '부득이한 이용불가로 인한 해지 시 위약금 청구' 관련 민원사례가 매우 다양하다. 이는 서비스 특성상 지역마다 인터넷망 설치 여부와 설치 형태에 따른 다양한 제약으로 인해 이전 설치가 불가한 경우, 통신사가 제시하고 있는 부득이한 이용불가로 인한 위약금 면제 기준과 이에 대한 입증서류가 이용자 생각과 달라 발생하는 문제들이었다. 이중에서도 해외이주로 인한 해지나 명의자와 실사

용자가 상이하거나 주민등록상 거주지가 상이할 때 위면해지가 불가한 것에 대한 불만이 다수를 차지하고 있었다.

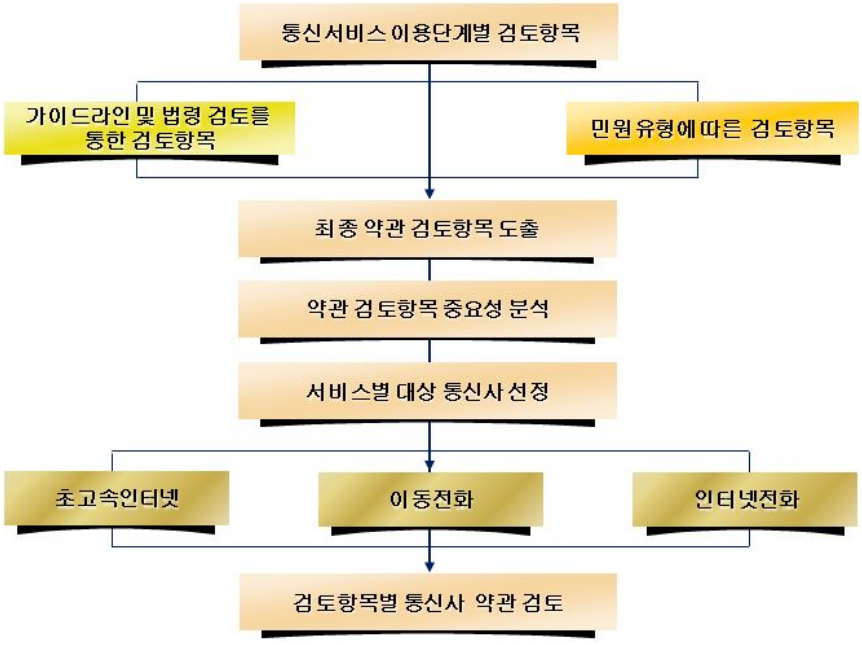
마지막으로, 인터넷전화서비스의 경우에는, 통화품질 불만으로 해지 요구 시, 위약금을 청구하는 것에 대한 민원이 많았는데, 이때 무료라 하던 전화기 단말기 대금까지 위약금으로 청구하는데에 더 불만이 가중 되고 있었다.

결국, 통신서비스 위약금 관련 민원을 줄이기 위해서는 먼저, 가입 전 계약단계에서 위약금 관련 중요정보를 이해하기 쉽게 설명하여 확실히 인지시키는 것이 가장 중요하며, 위약금 관련 분쟁 발생 시 과실입증 책임을 명확히 해줄 절차를 만들고, 이용자 입장에서 위면해지 기준 및 사유, 증빙서류 등을 현실화 하여야 할 것이다.

2) 통신서비스 위약금 관련 통신사 이용약관, 방송통신위원회 가이드라인 및 법령 검토

위약금 관련 가이드라인 및 법령 검토와 이용자 피해사례 분석을 통한 약관 검토는 아래 [그림 2]와 같은 추진체계로 수행하였다. 이용단계에 따라 가이드라인 및 법령, 민원유형에 따른 검토항목을 각각 도출 후, 중복되거나 중요도가 높은 항목을 최종 약관 분석 검토대상 항목으로 선정하였다.

[그림 2] 위약금 관련 통신서비스 이용약관 검토 개요



최종 약관 검토대상 항목으로는 아래 10가지로 최종 도출 했으며, 도출된 검토항목별 약관 검토 주요내용은 <표 3>과 같다.

① 계약 시 위약금 등 중요정보 고지 및 설명

② 가입조건 불이행으로 해지 시 위약금: 계약서 배부와 보관

③ 이용 계약서에 위약금 등 중요정보 기재

④ 품질 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금

⑤ 업무처리 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금

⑥ 부득이한 이유로 해지 시 위약금

⑦ 자동연장·재계약 시 할인율 및 제공조건 고지

⑧ 자동연장 해지 시 위약금

⑨ 재계약 시 중요정보 고지와 설명

⑩ 위약금 산정기준의 적정성과 고지·설명방법

<표 3> 통신서비스별 위약금 관련 이용약관 검토결과

검토항목	검토결과	
① 계약 시 위약금 등 중요정보 고지 및 설명	초고속인터넷	위약금 관련 고지가 없었을 경우 위면해지 가능하다는 조항은 대부분 명시하고 있으나, 고지를 의무화 하고 있지는 않음
	이동전화	위약금 관련 고지가 없었을 경우 위면해지 가능하다는 조항을 모두 명시하고 있으며, 주요내용 고지 의무는 명시하고 있으나, 위약금 관련 내용이 포함되는지는 언급 없음
	인터넷전화	위약금 관련 내용을 고지해야한다는 조항은 대부분 있으나, 관련 고지가 없었을 경우 위면해지 가능하다는 조항 모두 명시하지 않고 있음
② 가입조건 불이행으로 해지 시 위약금 : 계약서 배부와 보관	초고속인터넷	모두 계약서 배부와 보관 의무를 명시하고 있음
	이동전화	모두 계약서 배부와 보관 의무를 명시하고 있음
	인터넷전화	대부분 계약서 배부와 보관 의무를 명시하지 않고 있음
③ 이용 계약서에 위약금 등 중요정보 기재	초고속인터넷	모두 계약서에 위약금 등 중요정보기재 의무를 명시하고 있음
	이동전화	모두 계약서에 위약금 등 중요정보기재 의무를 명시하고 있음
	인터넷전화	일부 사업자는 계약서에 위약금 등 중요정보 기재 의무를 명시하고 있음

검토항목	검토결과	
④ 품질 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금	초고속인터넷	사업자별로 위면해지 가능한 품질불량의 기준에는 다소 차이가 있으나, 관련사유로 해지 시 위면해지 가능하다는 조항은 모두 명시하고 있음
	이동전화	품질 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위면해지 가능하다는 조항은 모두 명시하고 있음
	인터넷전화	품질 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위면해지 가능하다는 조항은 모두 명시하고 있음
⑤ 업무처리 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금	초고속인터넷	요금 과·오납의 경우는 요금반환 및 이의 신청 가능하다는 내용만 일부 사업자가 명시하고 있음
	이동전화	과오납 등 요금 관련 업무처리 오류로 인하여 이용자 피해가 생겼을 경우 요금을 반환해주거나, 이의 신청권을 인정하는 조항은 모두 있으나, 관련 사유로 위면해지 가능하다는 조항은 거의 없음
	인터넷전화	요금 과·오납의 경우는 요금반환 및 이의 신청 가능하다는 내용만 일부 사업자가 명시하고 있음
⑥ 부득이한 이유로 해지 시 위약금	초고속인터넷	이용불가능지역으로의 이전이나, 군입대의 경우는 모두 위면해지 가능하다 명시하고 있음(사망, 이민 제외)
	이동전화	서비스 특성상 위면해지 사유를 대부분 가입자의 사망이나 이민으로 한정하고 있음(군입대는 불가)
	인터넷전화	이용불가능지역으로의 이전이나, 군입대의 경우는 모두 위면해지 가능하다 명시하고 있음(사망, 이민 제외)
⑦ 자동연장·재계약 시 할인율 및 제공조건 고지	초고속인터넷	자동연장·재계약 시 할인율 및 제공조건을 고지하라는 약관조항은 검토대상 사업자 모두 없었음
	이동전화	약관 본문이 아닌 별표(요금표) 등에 일부 명시
	인터넷전화	자동연장·재계약 시 할인율 및 제공조건을 고지하라는 약관조항은 검토대상 사업자 모두 없었음
⑧ 자동연장 해지 시 위약금	초고속인터넷	자동연장 후 해지 시 위면해지가 가능하다는 조항은 일부 사업자의 약관에 명시되어 있으나, 주로 약관 본문이 아닌 요금표 등 별표에 명시하고 있음
	이동전화	약관 본문이 아닌 별표(요금표) 등에 일부 명시
	인터넷전화	자동연장 후 해지 시 위면해지가 가능하다는 조항은 1개 사업자 외에는 명시하고 있지 않음
⑨ 재계약 시 중요정보 고지와 설명	초고속인터넷	약정계약 만료 후 재계약 시 중요정보에 대한 재안내 의무는 모두 명시하지 않고 있음
	이동전화	약관 본문이 아닌 별표(요금표) 등에 일부 명시
	인터넷전화	약정계약 만료 후 재계약 시 중요정보에 대한 재안내 의무는 모두 명시하지 않고 있음

검토항목	검토결과	
⑩ 위약금 산정기준의 적정성과 고지/설명방법	초고속인터넷	위약금 산정기준은 대다수 사업자가 약관 본문이 아닌, 별표에 항목별, 부분별로 제각각 명시하고 있음
	이동전화	모두 약관 본문에 위약금 산정방식 및 기준을 명시하고 있었으며, 주요내용 설명서에도 위약금 관련 내용을 정리하여 명시하고 있음.
	인터넷전화	위약금 산정기준은 대다수 사업자가 약관 본문이 아닌, 별표에 항목별, 부분별로 제각각 명시하고 있음

3) 국내·외 주요 통신사들의 위약금제도 조사

국내의 주요 통신사들은 홈페이지나 이용약관에 위약금 관련 산정방식, 면제기준 등이 매우 구체적으로 상세하게 명시하고 있다. 그러나 해외(일본, 미국, 영국, 호주)의 경우에는 비교적 단순한 산정방식만 게재하고 있으며, 면제기준 등 관련 내용은 거의 언급하지 않고 있다.

국내·외 주요 통신사 위약금제도의 가장 큰 차이점은 위약금 산정방식에 있다. <표 4>에서 볼 수 있듯이 이동전화서비스 위약금 산정방식을 예로 살펴보면, 국내는 크게 기본약정에 대한 위약금과 약정할인금액에 대한 위약금이 각각의 산정식에 의해 결정된다. 하지만 일본은 약정계약기간에 따른 구분만 있을뿐 사용기간이나 잔여기간에 상관없이 일괄적인 금액을 위약금으로 청구하고 있었다. 미국 역시, 사용개월수에 따라 감액을 하여 차등을 두고있긴 하지만 국내 위약금 산정방식에 비해 단순하다는 것을 알 수 있다.

<표 4> 국내·외 이동전화서비스 위약금 산정방식 비교

국 내	일 본	미 국
· 기본약정 위약금 : = 약정금액 × {(약정잔여기간) / 약정기간(일)} ※기타 특정 요금제 및 부가서비스 등에 대한 위약금 (사업자별 산정방식 상이)	· 2년 약정 요금제는 9975엔 · 1년 약정 요금제는 3150엔 ※부가세포함	· 350달러 - (사용개월수×10달러)

주) 해당국 주요통신사의 2011년 10월 기준 이용약관을 기준으로 정리하였음

4) 본 연구과제를 통한 정책 제언

1. 약관조항이 현실에서 적용될 수 있는 환경 조성

위약금 관련 정보를 계약서에 기재하고 교부하는 조항은 대다수 통신사의 이용약관에 명시하고 있다. 그러나 지속적으로 위약금 정보의 미인지로 인한 이용자 불만이 민원유형 중 많은 비중을 차지하는 이유는 계약 시 사업자가 제대로 고지를 하지 않았거나 이용자가 이 정보를 주의하여 듣지 않아서 생기는 문제로, 약관조항을 이용자가 충분히 인지할 수 있도록 하는 방안이 검토되어야 할 것이다.

2. 서비스별 가이드라인의 체계화

방송통신위원회의 위약금 관련 가이드라인은 주로 이용자 민원 중심의 이슈별로 각각 가이드라인을 제정하다 보니, 체계적이지 못한 부분들이 있다. 이에 서비스별 혹은 주제별로 가이드라인을 체계적으로 정리하여, 사업자나 이용자가 필요시 손쉽게 정보를 얻을 수 있도록 정리하고 현행화 하는 작업이 필요할 것으로 보인다.

3. 서비스별 형평성 고려 필요

시기별 이슈민원을 중심으로 가이드라인을 제정하다보니, 서비스별 또는 사업자별 형평성을 고려하지 못한 부분들이 있다. 예를 들면 주생활지역에서의 통화품질, 사망, 이민, 군입대 등 부득이한 이유로 해지 시 위약금 면제의 경우, 이동전화 사업자들의 이용약관에는 거의 모두 위약금 면제조항에 해당하나 초고속인터넷은 사업자별로 차이가 난다. 특히 인터넷전화의 경우 위약금 관련 민원이 많은데도 불구하고 관련 가이드라인조차 없는 실정이다. 이에 서비스별, 사업자별 형평성 부분을 고려할 필요가 있다.

4. 가이드라인의 실효화를 위한 고시 수준으로의 격상

방통위의 기존 서비스별 위약금 관련 가이드라인을 살펴보면, 인터넷전화를 제외하고 초고속인터넷, 이동전화, 결합판매(서비스)의 경우 대다수 이용자 피해유형과 관련된 가이드라인을 이미 마련하고 있다. 그럼에도 불구하고 동일한 위약금과 관련된 이용자 불만이 지속적으로 발생하고 있다. 이것은 가이드라인의 법적 구속력에 대한 한계가 원인일 것이다. 이에 실제 시장에서 실효성을 가질 수 있도록 고시수준으로 격상하는 방안도 검토되어야 할 것이다.

5. 이용자가 쉽게 인지할 수 있도록 위약금제도의 단순화

해외 주요 국가들의 위약금 제도를 살펴보면 그 산정방식 및 항목이 비교적 단순하다는 것을 알 수 있다. 이것은 이용자들이 자신이 내야할 위약금의 금액을 쉽게 알 수 있게 해준다. 우리나라 이용자들이 위약금 관련 불만 중 많은 비중을 차지하는 내용이 '예상치 못한 금액이다' 또는 '과다한 금액이다'라는 것이다. 이것은 우리나라 위약금 산정방식이 복잡하고 또 그 항목들도 다양해 이용자들이 그 금액을 예상하기 어려운데 원인이 있다 추정된다. 또한, 실제 민원사례 중 위약금 문의 시마다 다른 금액을 안내하는 것에 대한 불만도 다수 있는데, 이것이 단지 상담원 교육의 문제도 있겠지만 워낙 다양하고 복잡한 위약금 산정방식도 원인이 될 것이다.

5. 정책적 활용 내용

첫째, 통신시장 변화에 따른 서비스별 위약금 관련 민원유형의 분석틀을 마련하고, 그 문제점을 선제적으로 적시하여 향후 관련 이용자보호정책을 입안하는데 참고자료로 활용할 수 있다.

둘째, 실제 현장에서 발생하고 있는 위약금 관련 이용자 불만 조사·분석을 통해 국내 통신서비스시장 환경에 적합하고 실효성있는 위약금 정책 제도개선을 위한 기초자료로 활용할 수 있다.

셋째, 최근 통신시장 변화를 반영한 서비스별 위약금 분석 자료를 이용자들에게 제시함으로써 이용자보호 정책의 신뢰성 제고에 기여할 수 있다.

6. 기대효과

첫째, 이용자들에게 국내 통신서비스 위약금 관련 주요 불편·피해사례와 법령 및 가이드라인, 해외 주요국 통신사업자들의 위약금제도 등 위약금 관련 중요정보를 제공하여 이용자가 스스로 문제점을 인지하고 예방하려할 수 있도록 도움을 줄 수 있다.

둘째, 부당한 위약금 청구로 이어지는 판매점을 포함한 통신사업자의 과도한 마케팅 등 불공정경쟁을 완화시키고 사업자간 공정경쟁을 유도하여 이용자의 서비스 선택권 강화 및 편익증진에 기여할 것이다.

셋째, 통신서비스 사업자간 공정경쟁 활성화를 통해 시장의 건전성을 유지하고 궁극적으로 사업자들의 수익구조를 긍정적으로 개선하여 시장 활성화를 유도할 것이다.

SUMMARY

1. Title

「The consumers protection plan research through on the actual condition survey about early termination fees」

2. Objective and Importance of Research

As telecommunications service market has been developed rapidly and telecommunications services users have been growing, one of the fields that users make complaint a lot. Among them, an early termination fee has emerged as a major issue. Early termination fees related to damages of users beyond just financial damage, the users may limit the choice of services and fair competition among operators. Further, that could even undermine the user benefits. This research would propose effective suggestions to improve communication policy through a multifaceted analysis from the perspective of the users.

3. Contents and Scope of the Research

Above all, the civil complaints January-June 2011 received from the Korea Communications Commission, Customer Satisfaction Center mainly about high-speed Internet, mobile phones, Internet phone service-related were analyzed through classifying the damage types and finding the fundamental causes. We took a review on relevant guidelines and regulations of communication companies and finally we found the way to improve the terms and conditions suggested by the service provider based on the type of user damage. In

addition to this major studies, domestically and internationally through comparisons between Korea and other more advanced countries in the arly termination fee calculation methods.

4. Research Results

Analysis on civil complaints related to early termination fees and review on guidelines and laws had been performed in parallel and thus a list of the term which shoud be tested could be deduced. As a result of the review on the terms of the main operators by category, country, and communications services (broadband Internet, mobile phones, Internet phone), most of the relevant providers have owned the terms except for the majority of Internet phone service providers. In he actual market, nevertheless, user complains have been raising continuously. Therefore, not only complement the guidelines and conditions but also a way to increase the legal binding power of guidelines should be introduced necessarily.

As a result of international comparative analysis, even major communication companies overseas did not equip the early termination fee relevant regulations. On top of that, we found that the calculation methods of early termination fee is even simpler compared to Korea.

5. Policy Suggestions for Practical Use

First, in a wide range of changes in telecommunication market, an investigation on telecommunication firms' behaviors violating user benefits was conducted and policy suggestions would contribute to enhancing consumer protection policy.

Second, a proposal for guideline improvement regarding early termination fees which is appropriate for the domestic communication environment should be suggested.

Third, service-specific early termination fee analysis in accordance with the communication of changes in the market was provided and it can be utilized as a reference to set the future direction of consumer protection policy in terms of the communication users.

6. Expectations

First, case studies related to telecommunication firms' behaviors violating user benefits and system improvement direction will contribute to the promotion of user rights.

Second, classifying the service-specific damage types regarding early termination fee and system improvement direction will contribution to the enhancement of user choice and encouragement of active competition.

Third, this research will find out the present major issues related to early termination fees in the field of communication services and will propose the ways to improve communication policies systemically which suitable for relevant specified types.

CONTENTS

Chapter 1. Introduction

section 1. Background and necessity of research
section 2. The main contents and purpose of research

Chapter 2. The main complaints related to Trend early termination fees

section 1. Status and type of complaints
section 2. The distribution of complaints and case by service

Chapter 3. Analysis of major domestic Communications terms and conditions

section 1. Review the terms and Conditions Review
section 2. Analysis of terms and conditions by service

Chapter 4. Review laws and regulations and guidelines

Chapter 5. Domestic and overseas comparison of early termination fees systems

section 1. Domestic early termination fees systems
section 2. overseas early termination fees systems

Chapter 6. Conclusions and Recommendations

제 1 장 서 론

제 1 절 배경 및 필요성

2011년 2월 공정거래위원회가 '1372 소비자상담센터'의 상담동향을 분석한 결과를 보면 상담이 가장 많이 접수된 상위 5대 품목 중 3개가 휴대폰, 초고속인터넷, 이동전화서비스였으며, 방송통신위원회(이하 방통위) 민원동향 2011년 상반기 통신 접수민원은 16,043건으로 전년 동기 대비 3.5%(547건) 증가하였는데, 이는 유선전화・부가・별정통신관련 민원이 12.2%(248건)감소한 반면, 초고속인터넷관련 민원이 39.2%(1,114건) 대폭 증가한 것이 주된 요인이었다. 특히, 초고속인터넷관련 민원 증가는 통신사업자의 경품제공을 통한 가입자 유치경쟁이 과열되면서 부당요금 및 위약금 등의 민원이 증가하였다.

이렇듯 통신서비스 관련 이용자 불만은 소비자 불만 중 가장 많이 발생되는 분야 중 하나이며, 특히, 방통위 CS센터에 접수된 통신민원 중 위약금 관련 민원을 포함한 요금불만 민원이 30%를 초과하고 있다. 피해구제율에서도 통신서비스 민원 전체 피해구제율은 2011년 상반기 기준 63.1%인데 반해 위약금 관련 이동전화서비스 민원의 피해구제율은 2007년에서 2009년까지 3개년 평균 4.2%에 불과하는 등 통신서비스 위약금 관련 이용자들의 민원은 꾸준히 접수되고 있지만 그 해결 정도는 비교적 미흡하다.

※ 이동통신서비스 피해 구제율은 2007년 5.81%에서 2008년 4.50%, 2009년 2.19%로 갈수록 줄고 있는 것으로 조사됐다.

이러한 위약금으로 인한 이용자들의 피해는 단순히 금전적 피해는 물론 이용자의 선택권을 제한하기도 한다. 장기약정계약의 중도 해지시 과도한 위약금은 이용자의 통신사업자 전환을 어렵게 하고 이것은 사업자간 경쟁 활성화를 저해하여 공정경쟁 촉진을 통해 유발되는 이용자 편익을 저해할 수 있다.

따라서 다양한 통신서비스 위약금 관련 민원사례를 조사·분석하고 서비스별 이용약관과 가이드라인 및 관계법령을 종합적으로 검토하여 이용자들의 위약금 관련 민원 개선방안을 도출할 필요성이 제기되고 있는 시점이다.

제 2 절 연구목적 및 주요내용

본 연구는 국내 통신서비스 시장의 급속한 발전과 복잡화에 따라 통신서비스 가입 및 해지 과정에서 위약금관련 불만 민원 및 피해사례가 꾸준히 발생하고 있어, 실효성 있는 제도개선 방안을 제시하고자 한다. 민원사례별 유형을 분류, 위약금 관련 가이드라인 및 법령 분석, 통신서비스별 이용약관 검토 등을 통해 유의미한 정책적 제언을 하고자 한다.

제2장에서는 국내 통신서비스 위약금 관련 민원접수 현황과 유형을 분류하고 서비스별 주요 민원사례들을 살펴보고, 3장에서는 통신서비스별 사업자 이용약관 중 위약금 관련 내용을 검토하고자 한다. 그리고 4장에서는 민원유형과 이용약관 상 위약금 관련 내용을 종합적으로 분석하고, 이에 대한 관련 법령을 살펴볼 것이며, 5장에서는 국내외 위약금 부과방식에 대하여 비교하고, 마지막으로 6장에서는 위 내용들을 종합적으로 분석하여 위약금 관련 이용자의 불만 및 피해를 줄일 수 있는 정책적 제언을 하고자 한다.

제 2 장 위약금 관련 민원 조사·분석

이 장에서는 2011년 1월부터 6월까지 방통위 CS센터에 접수된 위약금 관련 민원을 대상으로 사례들을 조사·분석하여 그 유형을 분류하고 주요 민원 이슈를 살펴보고자 한다. 본 장의 내용은 민원접수 내용, 이용자의 불만을 토대로 분석하였으며, 이용자의 입장에서 정리하였다.

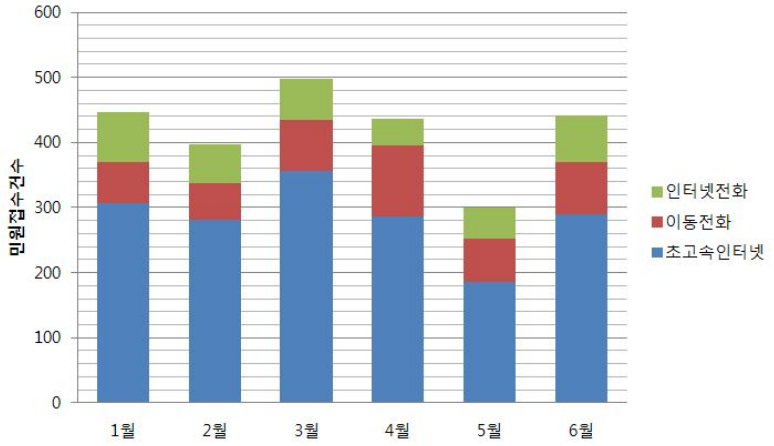
제 1 절 민원 현황 및 유형

1. 민원 현황

2011년 상반기, 방통위 CS센터에 접수된 초고속인터넷·이동전화·인터넷전화 위약금 관련 이용자 민원은 총 2500여건이며, 월별 접수건수는 305건에서 501건까지 다소 차이가 있으나 증감 없이 꾸준히 발생하고 있다 볼 수 있다.

초고속인터넷서비스 관련 위약금 민원 발생건수가 약 68%를 차지하고 있으며, 이동전화와 인터넷전화서비스 위약금 민원은 이동전화 민원이 다소 많이 접수됐지만 대체적으로 비슷한 발생건수를 보이고 있다.

[그림 2-1] 통신서비스 위약금 월별 민원 접수 건수



자료 : KCC CS센터

<표 2-1> 2011상반기 통신서비스 민원 발생건수

분류 \ 기간	1월	2월	3월	4월	5월	6월	총계
초고속인터넷	307	282	357	286	186	289	1,707
이동전화	63	56	77	110	67	81	454
인터넷전화	77	59	64	40	47	72	359
계	448	399	501	440	305	448	2,520

자료 : KCC CS센터

2. 민원 유형

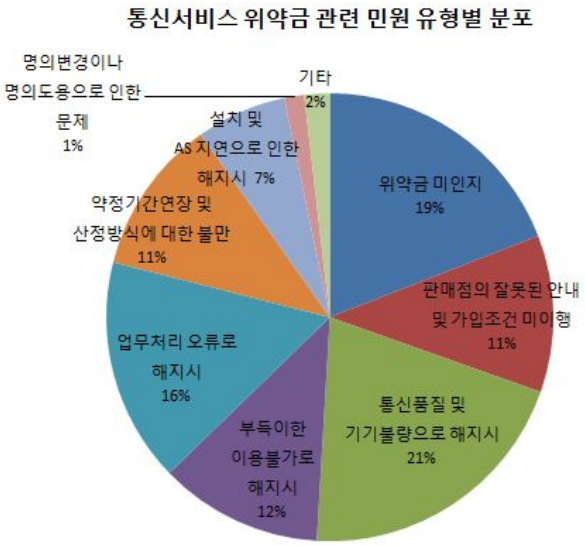
민원사례의 세부내용은 서비스별(초고속인터넷, 이동전화, 인터넷전화) 특성에 따라 조금씩 차이가 있었지만 주요내용을 기준으로 하여 <표2-2>와 같이 9가지 공통적인 유형으로 분류해볼 수 있다.

<표 2-2> 통신서비스 위약금 관련 민원 유형분류

유 형	주요내용
①위약금 미인지	• 가입 시 위약금 관련 내용 미고지 • 위약금 과다청구
②판매점의 잘못된 안내 및 가입조건 미이행	• 위약금 대납 조건 불이행 • 가입시 안내받은 사항과 상이 (요금제, 부가서비스 등)
③통신품질 및 기기불량으로 인한 해지 시 위약금 청구	• 통신 및 기기 불량으로 해지 요구 시 위약금 면제 기준에 대한 불만
④부득이한 이용불가로 해지 시 위약금 청구	• 이전설치 시 해당지역에서 서비스 이용불가 • 가입자의 부득이한 사정으로 인한 이용불가 (이민, 해외파견 등)
⑤업무처리 오류로 해지 시 위약금 청구	• 불친절 대응, 해지누락
⑥약정기간 연장 및 위약금 산정방식 불만	• 약정기간 종료 후 자동연장 • 정지기간으로 인한 약정기간 연장
⑦설치 및 AS 지연으로 인한 해지 시 위약금 청구	• 신규 설치(개통)나 AS가 지연되어 불만으로 해지 요구
⑧명의변경이나 명의도용으로 인한 위약금 불만	• 명의변경 시 전 이용자의 위약금 청구에 대한 불만 • 명의도용 관련 사기 피해
⑨기타	• 약정계약제도와 위약금 자체에 대한 불만 • 요금청구서에 위약금 관련 상세정보 안내 요구

위 민원유형에 따라 주요 다발민원 등의 분포를 살펴보면 '통신품질 및 기기불량으로 해지시 위약금 청구'에 대한 불만이 21%로 가장 많았고, 다음으로 위약금 존재 자체를 몰랐다거나 예상보다 과도한 위약금이 청구된 데에 대한 불만인 '위약금 미인지'가 19%를 차지했다. 그 뒤로는 '업무처리 오류로 해지시' 16%, '부득이한 이용불가로 해지시'12%, '약정기간연장 및 산정방식에 대한 불만'과 '판매점의 잘못된 안내 및 가입조건 미이행'이 11%, '설치 및 AS지연으로 인한 해지 시'7%, '명의변경이나 명의도용으로 인한 문제'1%, 기타 2%의 분포를 나타냈다.

[그림 2-2] 통신서비스 위약금 관련 민원 유형 분포



<표 2-3> 통신서비스 위약금 관련 민원유형별 건수

위약금 미인지	판매점의 잘못된 안내	통신품질 및 기기불량	부득이한 이용불가	업무처리 오류	약정기간 연장 및 산정방식	설치 및 AS 지연	명의변경 명의도용	기타	계
436	259	469	270	370	257	149	33	42	2,285

제 2 절 서비스별 민원 분포 및 사례

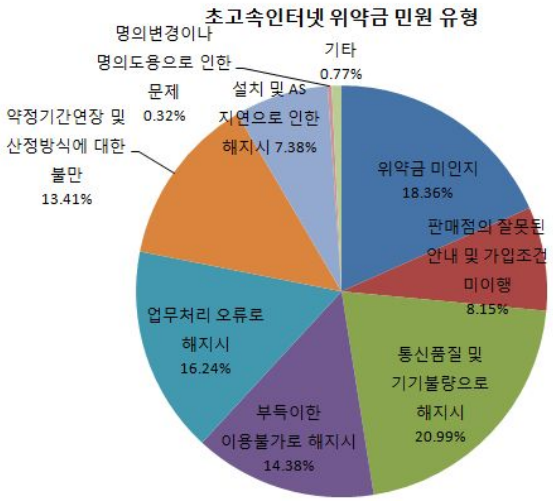
2절에서는 앞에서 분류한 9가지 공통유형에 따라 각 서비스별 위약금 민원 유형 분포를 살펴보고, 공통유형을 보다 세분하여 각 서비스별 주요 민원사례 알아보고자한다.

1. 초고속인터넷

가. 민원 유형 분포

초고속인터넷 위약금 민원 유형 분포를 보면 역시 '통신품질 및 기기불량으로 인한 해지 시 위약금 청구'관련 불만이 21%로 가장 많았으며, '위약금 미인지' 18%, '업무처리 오류로 해지 시' 16%, '부득이한 이용불가로 해지 시' 14% 등 앞서 살펴본 총괄적인 통신서비스 위약금 민원유형 분포와 유사하다.

[그림 2-3] 초고속인터넷서비스 위약금 관련 민원 유형 분포



<표 2-4> 초고속인터넷서비스 위약금 관련 민원 유형별 건수

위약금 미인지	판매점의 잘못된 안내	통신품질 및 기기불량	부득이한 이용불가	업무처리 오류	약정기간 연장 및 산정방식	설치 및 AS 지연	명의변경 명의도용	기타	계
286	127	327	224	253	209	115	5	12	1,558

나. 민원 세부내용 및 대표사례

앞서 1절에서 분류한 9개 공통유형을 대분류로 하여, 초고속인터넷서비스 위약금 관련 민원 세부 유형을 아래 표와 같이 정리해 보았다. 중분류만으로 유형의 구체적 내용이 파악되지 않는 유형은 소분류로 더 세분하여 정리하였다.

<표 2-5> 초고속인터넷서비스 위약금 관련 민원 세부 유형분류

대분류	중분류	소분류
위약금 미인지	최초가입 시 위약금 존재 사실 미인지	판매원이 해지 시 위약금이 있다는 사실 설명하지 않음 (계약서상 약정 있음)
		계약 당시 약정 사실이 없으나 약정 기간 내 해지로 위약금 청구 (계약서 미작성, 또는 구두)
		약정 동의사실 없었으나 약정 기간 내 해지로 위약금 청구(사실확인 불가)
		장비 임대료 할인 반환액 미인지(가입 시 안내받지 못했음)
	사업자전환 시 위약금 존재 사실 미인지	결합상품 변경 시 위약금 안내받지 못함
		판매자의 권유로 통신사를 변경하였으나 계약사항 미인지. 해지하려하나 위약금 청구
	위약금 액수 미인지	해지 시 위약금 과다하다고 생각
		중간에 해지 시 해지 만류를 위해 추가적 할인 또는 지급된 금액 반환 요구
	기타	이사로 서비스 이전 신청하였다가 취소하여 위약금 청구. 이전 시 약정사실 모름
		해지 시 경품에 대한 위약금 청구

대분류	중분류	소분류
판매점의 잘못된 안내 및 가입조건 미이행	판매원의 잘못된 안내로 해지시 위약금 청구	약정 기간에 대한 오안내(예,3년 약정기간을 1년으로 오안내)
		해지 후 7일 이내에 해지 취소 시 위약금 부과 없이 이전계약이 유지된다고 안내받았으나 위약금 청구
		기타
	해지시 안내한 위약금과 상이	해지 시 안내한 위약금과 청구된 금액과 상이함
	사은품 미지급으로 인한 계약 해지 요청 시 위약금 청구	
	국외 이주 또는 장기출장으로 인한 계약 해지 시 위약금 미부과 안내하였으나 출장으로 해지 시 위약금 청구	
	국내 서비스 불가지역으로 이주 시 위약금 없이 해지 가능하다고 안내하였으나 위약금 청구	
	타사 위약금 대납해 주기로 하고 가입하였으나 약속 미이행	
	해지 시 사은품 반환 조건 불만	가입 시 1년 경과 후 해지 시 경품(현금) 위약금 없다고 하였으나, 1년경과 후 해지 시 사은품 위약금 청구되어 불만
	가입 시 안내받은 요금과 청구요금이 상이하여 해지 시 위약금 청구	
	사은품 품질불량으로 해지 시 위약금 청구	
통신품질 및 기기 불량으로 인한 해지시 위약금 청구	품질 불량으로 인한 해지 시 요금 할인금, 장비사용할인금, 가입비, 설치비 등 위약금 청구	인터넷 속도 저하, 정지로 해지 시
		같은 장애 3번 이상 발생하여 해지 시
		지속적 장애 발생으로 인한 해지 시
		잦은 끊김 현상으로 인한 해지 시
		기타
부득이한 이용불가로 해지 시 위약금 청구	해외 이주 또는 장기 출장 시 위약금 청구	
	전입 시 약관상 사업자가 요구하는 관련 서류 첨부가 어려운 경우	
	서비스 불가지역으로 이전으로 해지 시 서류(등본) 제출 전 위약금 청구	서비스 불가지역으로 이전 시 등본을 추가제출하기로 하였는데 제출 전에 자동이체 인출됨
	사망으로 인한 해지 후 위약금 청구 부당	
	군입대 사유로 해지 시 위약금 청구	

대분류	중분류	소분류
업무처리 오류로 해지 시 위약금 청구	해지 누락	해지 신청했으나 해지 누락되어 다시 해지신청 시 위약금 청구
		무료사용기간 중 해지 신청했으나 누락되어 해지신청 시 위약금 청구
		사업자 변경 시 변경 후 사업자 측에서 이전 서비스를 해지해 주기고 하였으나 누락되어 위약금 청구
약정기간 연장 및 위약금 산정방식 불만	재약정 및 결합상품 가입 후 해지 시 위약금 청구	자동연장 후 해지 시 위약금 청구
		약정기간 만기 후 전화로 연장 안내하였으나 약정 사항에 대해서는 미안내 후 연장하고 해지 시 위약금 청구
		서비스 이용 중 결합상품 등 다른 상품으로 이동하여 계약연장인줄 알았는데 재약정 됨
		서비스 이용 중 결합상품 가입 또는 상품 변경 후 해지 시 위약금 청구
		결합상품 사용 중 하나의 서비스만 해지 시 해지불가하고 전체 위약금 청구
	약정기간 내 일시정지 기간이 약정기간에 포함되지 않아 위약금 청구	
	더 오래 가입하였는데 위약금 액수가 많음	
설치 및 AS 지연으로 인한 해지 시 위약금 청구	설치지연으로 해지요청 시 위약금 청구	
명의변경이나 명의도용으로 인한 위약금 불만	명의도용으로 연체 후 해지 시 위약금 청구	
	명의변경 시 약정사실 알지 못하였으나 해지신청 시 위약금 청구	
기타	당일 해지 시 위약금 청구	
	법정대리인 동의 없이 미성년 자녀 가입의 경우 해지 시 위약금 청구	

다음은 초고속인터넷서비스 위약금 관련 민원의 실제 사례를 알아보고자, 방통위 CS센터에 접수된 민원 주요사례 내용을 유형별로 정리해 보았다.

<표 2-6> 초고속인터넷서비스 민원 주요사례

분 류	주요사례
위약금 미인지 (과다청구)	몇번 해지를 하려고 전화하니 사용요금을 할인해줄테니 그냥 쓰라는 상담원의 전화를 받고 계속사용하다가 해지를 하고 나니 이제까지 할인해준 요금을 전부 위약금이라는 명목으로 23만원이나 청구
	가입안내 시 위약금이나 요금할인에 대한 반환금이 있다고 설명 하지도 않고 절차 진행함에 부당
	해지 상담 시 위약금이 88,000원이라 안내받았으나, 실제 해지 시 안내받지 못한 여러가지 항목으로로 35만원 가량 청구 되어 부당
판매점의 잘못된 안내, 가입조건미이행	4년 약정계약 시 1년이상 사용 후 해지하면 사은품 미반납으로 안내받아 가입하였으나 사정상 옆집으로 이전 설치 요청하며 부득이하게 해지요청하니 사은품 포함 위약금 청구 부당
	개통 한달 뒤 부가세 미포함 25,000원임을 안내받아 불만제기시 영업점에서 오안내가 아니라하여 불만, 불만으로 해약시 위약금 부과 안내에 불만 가중
품질불량	가입당시 100M 속도 안내 받았으나 20~30M의 속도로 제공 되어 불만. 해당사항으로 고객센타 해지 문의시 40만원 가량의 위약금 안내받아 부당
	동일 증상으로 3회 이상 통신문제 발생 시 위면해지 가능하다고 알고 있었으나 사측 신호 정상적으로 발신되고 있기 때문에 위면해지 불가 답변 받아 불만
	처음에는 무조건 A/S받아서 사용하라는 식으로 얘기하다가 신고하니 그때서야 말 바꾸고 위약금 없이 해지도 가능하다더니 외부기계가 고장나는것은 사측 잘못이 아니라고 위약금 50%는 감액해줄수 있고 해지하고 싶으면 40만원 중에 26만원 청구 부당
	인터넷 및 인터넷 TV 사용하고 잇는데 지속적인 장애현상으로 인해 사용중에 불편이 많아 A/S 요청하여 기사 방문 후에도 정확한 사유를 알지 못하여 해지 시 위약금 청구 되어 부당
	접속장애가 지속 발생하여, 기사 방문하였으나 개선 불가하고 불가 이유로는 선로형태이므로 불안정하다, AP기가 연결흐름이 좋지않다. 다른 가정에서도 이런 현상이 발생한다. 답변 받아 불만 해지 문의 시 월3회 같은 증상 반복 시에만 위면해지 가능 답변 받아 불만 가중

분 류	주요사례
부득이한 이용불가	명의자인 배우자가 해외지사로 근무를 발령받아 SKT에서 사용중이던 인터넷과 전화를 해약함. 사용자 의지와 상관없이 해외이주 사유로 인한 해약으로 위약금 청구는 부당
	시골로 내려가게 되어 인터넷 들어올 수 없는 지역으로 인해 해지 시 증빙서류 요구 원래 주소 등록지가 시골로 되어 있어 증빙 불가로 인해 위약금 청구 부당
	초고속인터넷 결합상품서비스를 사용한지 2년 2개월 정도 되었으며, 남편 해외발령으로 해지하려고 하면서 해외이주사실을 말하였으나, 위약금을 내야한다며, 각각 15만원 8만원 등을 요구함에 부당 또한 설치불가지역이 국내에만 한정되어 있음으로 인해 불만 가중
	인터넷 사용중 사무실 이전으로 이전설치를 하였으나 이전하는 곳이 설치불가지역이라 이전이 안된다고 안내 받음 . 사무실 임대계약서등 서류를 제출한다고 하였으나 위약금을 요구하여 해지방어 불만 가중
	오피스텔로 이전하였으나 설치 불가 안내 받아 해지시 SK나 KT이외의 통신사는 위약금 청구됨을 안내 받아 불만 (이전 설치시 신규가입 신청서 증빙서류 제출 해야 된다고 하였으나 SK나 KT아닌 지역케이블 방송은 위면해지 불가 안내 받아 불만)
	폐업하고 현재의 다른 사업장으로 이전신청하였으나 설치불가지역 안내 받음 또한 개업일자와 폐업일자가 차이나서 위약금 납부해야된다는 답변 받아 불만 가중
업무처리오류	타사 해지대행 누락으로 인한 불만 및 그로 인해 발생한 타사 인터넷 요금 및 당사인터넷 해지 시 위약금 대납해주기로 했는데 입금 되지 않았다고 불만제기
	100M상품 가입하였으나 업무처리 오류로 인해 100M 급이 아닌 10M급 상품 이용한 사실 확인 100M급 요청하니 재가입 및 위약금 청구된다고 안내 받아 불만
약정기간 연장 및 산정방식	가입자에게 사전 안내도 없이 임의 재약정 되어 녹취파일 요청 시 본인이 아니라 불가 안내 받음 민원인 오빠와 통화했다고 하였으나 확인 시 연락 못받았음에 불만 가중
	무료 3개월 이용 안내받아 사용 후 3년 자동 약정 진행 되어 부당
	요금 연체일만큼 약정기간이 늘어나, 해지 시 위약금 청구 된다는 안내 받아 부당 7개월 후에 위약금 미납 시 불이익이 있을 것이라는 우편 도착함에 불만 가중
	작년에 요청한 위약금 산출 내역서 오지 않고 문자메세지만 도착 위약금의 산출 내용을 알려 달라고 하였는데 위약금 관련 약관 내용만 도착하여 불만 산출 내역도 없이 16만원 미납으로 채권 추심 진행된다고 안내 받아 불만 가중

분 류	주요사례
설치 및 AS 지연	인터넷 고장으로 민원인이 사용할 수 없는 상황을 만들어 다음날 A/S기사가 방문키로 하였으나 결국 72시간이 지나도 A/S가 이루어지지 않아 다른 회사의 인터넷서비스를 이용할 수 밖에 없었으나 사용하지도 않은 요금과 위약금을 물리는 행위는 부당하다고 판단되어 민원을 제기
	랜선 미구축으로 인해 입주 후 2주경과 하였는데도 개통하지 못하고 있어 해지 시 위약금 청구 부당
	한 달 사용 후 통신품질 불량으로 인해 a/s 요청하였으나 a/s 시간을 이용자에게 맞추는 것이 아니라 이용자에게 맞추라고 하여 불만으로 해지 시 위약금 과다 청구됨에 부당
	결합상품 가입 후 한달여 동안 인터넷전화 단말기 설치 지연되어 결합상품 해지 요구 시 인터넷 위약금 청구 부당
	이전 설치하였으나 처리 지연 되어 3주간이나 인터넷 사용불가함 해지 문의하니 위약금 청구됨에 부당
명의변경, 도용	명의변경 시 사업자등록증과 인수자 신분증만 팩스로 주었는데 이것만으로 법적으로 전 사업자가 가입한 상품에 대한 위약금 및 사은품 반환 책임이 있는지 권위있는 감독기관에 문의
기타	인터넷을 해약하면서 발생한 위약금 내역을 통장에서 빼갔고 그에 대한 자세한 위약금 내역서를 보내달라고 하는데 보내주지 않고 있어 민원 제기

초고속인터넷의 민원사례를 보면 '부득이한 이용불가로 인한 해지 시 위약금 청구' 관련 민원사례가 매우 다양하다. 이는 초고속인터넷망 회선을 기반으로 제공되는 서비스 특성상 지역마다 인터넷망 설치 여부와 설치 형태에 따라 다양한 제약으로 인해 이전 설치가 불가할 경우, 통신사가 제시하고 있는 부득이한 이용불가로 인한 위약금 면제 해지 기준과 입증서류가 이용자가 생각하는 그것과 달라 발생하는 문제들이었다. 이중에서도 해외파견근무나 이민 등 해외이주로 인한 해지나 명의자와 실사용자가 상이할 때, 주민등록상 거주지가 상이할 때 위약금 면제 해지가 불가한 것에 대한 불만이 많았다.

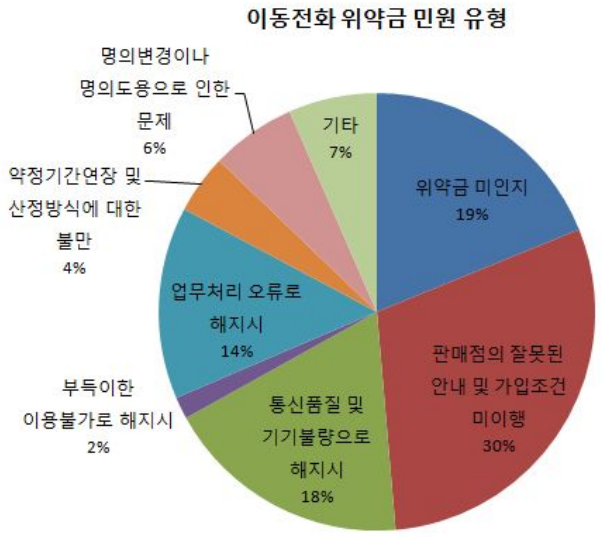
또, 가입 시 제공받은 경품에 대한 위약금은 가입 후 1년까지만 청구할 수 있다고 가이드라인이나 이용약관에 명시하고 있으나, 일부 민원처리결과를 보면 사은품 미반납 목적으로 1년 납부건으로 의심된다하여 사은품 반납 후 해지 권고하는 사례도 볼 수 있었다.

2. 이동전화

가. 민원 유형 분포

이동전화서비스 위약금 민원유형 중 가장 많은 유형은'판매점의 잘못된 안내 및 가입조건 미이행'으로 30%를 차지했으며, 다음으로 '위약금 미인지'가 19%, 초고속인터넷서비스에서는 가장 높은 비중을 차지하던'통신품질 및 기기불량으로 인한 해지 시'위약금 청구는 18%로 세 번째로 높게 나타났다. 이 외에도 '부득이한 이용불가로 해지 시'가 2%에 불과하고 '명의변경이나 명의도용으로 인한 문제'와 '기타'유형이 6%, 7%로 비교적 높게 나타나는 등 타 통신서비스와는 유형 분포가 많이 다르다는 것을 알 수 있다.

[그림 2-4] 이동전화서비스 위약금 관련 민원 유형 분포



<표 2-7> 이동전화서비스 위약금 관련 민원유형별 건수

위약금 미인지	판매점의 잘못된 안내	통신품질 및 기기불량	부득이한 이용불가	업무처리 오류	약정기간 연장 및 산정방식	설치 및 AS 지연	명의변경 명의도용	기타	계
69	109	67	6	52	16		23	24	366

나. 민원 세부내용 및 대표사례

위 9가지 공통 유형을 좀 더 세분하여 이동전화서비스 위약금 관련 민원유형의 구체적 유형분류를 위해 중분류와 소분류로 나누어 살펴보았다. 중분류 단계에서 유형의 주요내용이 파악되는 경우 소분류는 생략하였다.

<표 2-8> 이동전화서비스 위약금 관련 민원 세부 유형분류

대분류	중분류	소분류
위약금 미인지	위약금 존재 사실을 미인지	무약정으로 기기대금 일시금 납부하여 구입하였는데 한 달 이용 후 해지 시 위약금 청구
		번호이동 시 이전 사업자 위약금 안내 못받음. 번호 이동 후 위약금 추가로 청구됨
		신규가입 후 3개월 경과하면 해지할 수 있다고 고객센터로부터 안내받고 신규가입한 후 3개월 지나 해지하니 위약금 청구됨
		판매원이 해지 시 위약금이 있다는 사실을 설명하지 않음
	위약금 과다청구	해지 시 과다하다고 생각
		미성년자. 수차례 기기분실, 파손으로 인한 기기변경. 위약금 과다 청구
판매점의 잘못 된 안내 및 가입조건 미이행	최초 안내받은 요금할인 불가하여 해지 시 위약금 청구	할인지역서비스 이용할 수 없는 지역에 거주하나 대리점에서 할인가능하다고 안내함. 해지 요청 시 위약금 청구
	계약서에 약정사항 없으나 위약금 청구	단말기 대금 지불하고 약정가입 하지 않았으나 해지 시 위약금 및 단말기대금 청구
		계약서상 약정기간 및 위약금 고지 없었으나 해지 시 위약금 청구
통신품질 및 기기 불량으로 인한 해지 시 위약금 청구	주 통화지역에서 통화품질 장애로 해지 시 위약금 청구	
	벨소리 작음	벨소리가 크다고 구입하였는데 작음. A/S를 받았으나 개선되지 않음. 해지하려하나 위약금 부과됨

대분류	중분류	소분류
부득이한 이용불가로 해지 시 위약금 청구	군입대로 해지 시 위약금 청구	
업무처리 오류로 해지 시 위약금 청구	대리점에서 해지처리가 안되고 정지되어 추후 해지 문의 시 위약금 청구됨	
	할인요금을 약정할인으로 잘못 설정하여 해지 시 위약금 청구	복지할인을 약정할인으로 잘못 등록하여 해지 시 약정할인에 대한 위약금 잘못 청구됨
약정기간 연장 및 위약금 산정방식 불만	약정기간 내 일시정지 기간이 약정기간에 포함되지 않음	2년 약정계약 후 2년이 지나 해지하려 하는데 일시정지 기간이 약정기간에 포함되지 않아 약정기간이 연장되어 해지 시 위약금 청구
설치 및 AS 지연으로 인한 해지시 위약금 청구		
명의변경이나 명의도용으로 인한 위약금 불만	명의자 동의 없이 가입	
	대출폰으로 인한 위약금	
기타	위약금 관련 내용을 수시로 공지 요구	요금고지서에 현재 해지 시 납부해야할 위약금 항목 및 금액 기재 요청

다음은 이동전화서비스 위약금 관련 민원의 실제 사례를 살펴보고자, 방통위 CS센터에 접수된 민원 주요사례 내용을 유형별로 정리하였다.

<표 2-9> 이동전화서비스 민원 주요사례

분 류	주요사례
위약금 미인지	가입안내 시 3개월만 지나면 해지가능하다 했으나 3개월이 지나 해지 문의시 약 40만원가량의 위약금 안내
판매점의 잘못된 안내, 가입조건미이행	단말기 무료라고 안내받았으나 할부금 청구 불만, 월 단말기 할부금으로 27,570원이 청구되고 있으나 스페셜할인과 할부지원 보조금을 합해도 25,950원으로 사실상 무료가 아닌 사실에 불만 해지 요구 시 위약금 청구한다는 안내에 불만가중
	위약금 대납 약속 받아 휴대폰 구매하였으나 약속한 날짜에 입금되지 않아 문의 시 대리점과 얘기해봐야된다는 식으로 처리지연 부당

분 류	주요사례
품질불량	통화품질 불량으로 상담원 연결 시 통신사 귀책이 아닌 제조사 귀책으로 단말기 장애라 안내 받았으나 추후 확인결과 통신프로토콜 문제로 통신사 문제라 확인되어 해지 요청 시 위약금 청구 부당
	자택 내에서 이동전화 수발신이 되지 않아 개선 요청 시 중계기 설치해야 된다는 답변만 받아 불만 해지 시에도 단말기 위약금을 청구한다며 해지방어, 요금을 납부하고 제대로 된 서비스 받지 못함에 불만
부득이한 이용불가	명의자 사망 사유로 해지 시 위약금 청구 관련 민원
	군입대로 해지 시 위약금 청구 부당
업무처리오류	기변 시 단말기 미반납 가능하나 기기를 회수하였고 그에 대한 금액 지불에 부당. 가입서류 작성후 교부받지 못하였으며, 안내받은 약정위약금 상이함 및 청약취소 불가 불만
약정기간 연장 및 산정방식	일시 정지 시에 정지기간이 약정 사용기간에 포함 않된다는 안내 받지 못하고 일시 정지 후에 해외 다녀 온 후에 타사로 이전 하였으나 2달치 위약금이 아닌 8개월치 위약금 청구 되어 부당
설치 및 AS 지연	
명의변경, 도용	명의변경 당시 위약금에 대해 전혀 안내 받지 못하였으나 위약금 청구되어 문의하니 신고 접수하지 않는 조건으로 위약금 조정 안내 받아 불만
	명의자 동의없이 휴대폰 가입, 가입 시 어떤 본인확인 절차도 없었고 또한 구형 단말기를 현금 받고 약정까지 해서 계약하여 해지 시 위약금 청구 됨 부당
	대출폰으로 개인 정보 양도하였으나 휴대폰 5대 개통되어 미납금 및 위약금 500만원 청구됨에 요금 구제 요청 민원
기타	휴대폰 개통 철회로 인한 위약금 환불 시 박스 개봉으로 인해 7만원 감액된 요금 환불 되어 불만
	의무사용기한이 있는 인터넷이나 휴대폰통신사는 해지할려면 위약금이 발생 남은 기한을 알게 요금청구서에 가입연월일을 기재 요청 민원

이동전화서비스 위약금 관련 민원사례는 복잡한 요금체계와 부가서비스, 그리고 판매점에서 자체적으로 지급하는 각종 혜택이나 서비스로 인해, 이용자가 가입 시 관련 계약조건들에 대해 제대로 인지하지 못했거나 판매점에서 계약조건을 지키지 않아 생기는 불만들이 많았다.

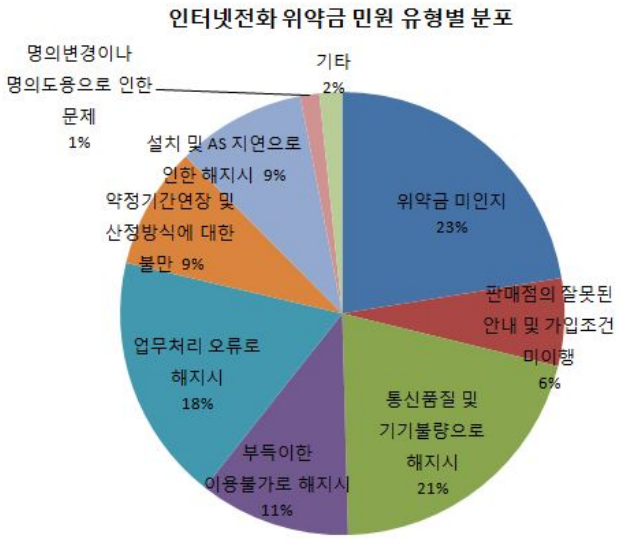
3. 인터넷전화

가. 민원 유형 분포

인터넷전화 위약금 민원 유형별 분포를 보면 '위약금 미인지'가 23%로 가장 많았으며, '통신품질 및 기기불량으로 해지 시' 21%, '업무처리 오류로 해지 시'가 18%로 그 뒤를 이었다.

또 인터넷전화는 특히 이용에 불편을 느낄 만큼 통화품질에 대한 불만으로 해지를 요구했을 때 위약금을 청구하는 것에 대한 민원이 많았는데 이때 무료라 하던 전화기 단말기 대금까지 위약금으로 청구하는데에 더 불만이 가중 되고 있었다.

[그림 2-5] 인터넷서비스 위약금 관련 민원 유형 분포



<표 2-10> 인터넷전화서비스 위약금 관련 민원유형별 건수

위약금 미인지	판매점의 잘못된 안내	통신품질 및 기기불량	부득이한 이용불가	업무처리 오류	약정기간 연장 및 산정방식	설치 및 AS 지연	명의변경 명의도용	기타	계
81	23	75	40	65	32	34	5	6	361

나. 민원 세부내용 및 대표사례

위 9가지 공통 민원유형을 대분류로 하여, 인터넷전화서비스 위약금 관련 민원의 세부유형을 알아보기 위해 세분하여 중분류, 소분류로 나눠 정리해 보았다. 여기서도 역시, 중분류만으로 유형의 주요내용을 나타낼 수 있는 경우에는 소분류를 생략하였다.

<표 2-11> 인터넷전화서비스 위약금 관련 민원사례 유형분류

대분류	중분류	소분류
위약금 미인지	최초가입 시 위약금 존재 사실 미인지	가입 시 약정기간에 대한 설명을 듣지 못함 (계약서상 약정 사실 존재)
		계약당시 약정사실 없으나 약정기간 내 해지로 위약금 청구(계약서 미작성)
		약정사실 없으나 약정기간 내 해지로 위약금 청구 (사실 확인 불가)
		가입 시 판매원이 3개월 사용 후 해지할 수 있다고 안내 (약정기간 내 해지를 이유로 해지 시 위약금 청구)
	위약금 액수 미인지	해지 시 위약금이 과다하다고 생각
	가입 시 판매원에게 단말기 요금 안내받지 못함	판매원에게 단말기 요금 안내받지 못했는데 해지 시 단말기 요금 청구됨
		결합상품 해지 시 안내받지 못했던 인터넷단말기 요금 청구
판매점의 잘못된 안내 및 가입조건 미이행	최초약정기간보다 더 약정기간이 설정되어 위약금 청구	
	사은품 미지급으로 인한 계약 해지 요청 시 위약금 청구	
	동일 사업자 가입자간 무료라고 안내받았으나 인터넷 전화로 변경해야 하여 해지요청 시 위약금 청구	
	타사 위약금 대납해 주기로 하고 가입하였으나 약속 미이행	

대분류	중분류	소분류
통신품질 및 기기 불량으로 인한 해지 시 위약금 청구	약관상 해지가능 기간 이내 해지 시 위약금 청구	15일 이내에 품질불만을 이유로 해지 요청하였는데 위약금 청구됨
	약관상 해지가능 기간 이후 해지 시 위약금 청구	(15일 이후) 품질불만(서비스의 품질 불량과 단말기 하자)으로 A/S 신청했으나 A/S 받지 못하여 해지 요청했는데 위약금(단말기 요금) 청구
		(15일 이후)품질불만으로 A/S 받았으나 개선되지 않아 해지 요청했는데 위약금 청구
	결합상품 중 한 가지 품질불만으로 해지 시 다른 상품 위약금 청구	결합상품으로 가입한 인터넷 전화의 잦은 장애로 인터넷 전화만 해지했는데 다른 결합상품의 위약금까지 청구 (인터넷 전화해지 해주었으나 다른 결합상품의 위약금까지 청구)
부득이한 이용불가로 해지 시 위약금 청구	서비스불가지역으로 이전하여 해지요청 시 위약금 청구	
	명의자 사망으로 인한 해지 시 위약금 청구	
업무처리 오류로 해지 시 위약금 청구	해지 및 번호이동 누락 후 해지 시 위약금 청구	해지신청 했으나 해지 누락되어 다시 해지신청 시 위약금 청구
		번호이동 신청했으나 신청 안 되어 다시 해지신청 시 위약금 청구
약정기간 연장 및 위약금 산정방식 불만	재약정 및 결합상품 가입 후 해지 시 위약금 청구	최초 약정기간이 만료되었으나 자동 연장되어 (최초 약정기간) 이후 해지 시 위약금 청구
설치 및 AS 지연으로 인한 해지 시 위약금 청구	거주지 이전으로 이전 요청하였으나 설치 지연되어 해지 시 위약금 청구	
	14일 이내 해지 시 회사 책임으로 단말기 반환하지 못하였으나 위약금 청구	회사에서 지정한 택배회사로 단말기 반환을 요청하였으나 택배회사 계약종료로 반환 지연되어 위약금 청구
명의변경이나 명의도용으로 인한 위약금 불만	가입사실 없는데, 해지 시 위약금 청구	
기타		

다음은 인터넷전화서비스 위약금 관련 민원의 실제 사례를 알아보고자. 방통위 CS센터에 접수된 민원 주요사례 내용을 유형별로 정리해 보았다.

<표 2-12> 인터넷전화서비스 민원 대표사례

분 류	대표사례
위약금 미인지	인터넷전화 한 달 이내 해지 시 위약금 없이 해지가능하다고 안내 받고 설치했으나 2주후 해지요청 시 위약금 청구 안내받아 불만
	대기업 통신사로부터 수차례 인터넷전화로 변경하면 설치비(기기포함)무료이며, 통화요금 역시 대폭 할인된다는 권유로 가입 후, 요금청구서를 받아보니 무료라던 단말기 대금이 24개월 할부로 청구되고 기존 통화요금의 2배 이상 청구됨에 불만
	인터넷 서비스를 10년 이상 사용하던 중, 3년 약정 결합상품 이용하면 10%할인된다고 전화로 안내 받아 상품 변경하였으나 할인에 대한 안내만 받았고 위약금에 대한 사항은 안내받지 못했는데 해지 문의 시 위약금 안내 부당
판매점의 잘못된 안내, 가입조건미이행	계약 시에는 단말기 무료에 약정 없이 기본료 지원이라고 안내 받았는데 5~6개월 후 확인해보니 약정 24개월 가입 및 위약금 청구 됨에 불만
	인터넷과 인터넷전화가 무료라고 하면서 3개월 후 필요하지 않으면 철거할 수 있다고 하여 가입함. 가입 후 3개월 뒤 해지하려고 하니 위약금 청구 부당
품질불량	인터넷 전화 2회선 설치 후 품질불량으로 단말기 교체, 이후 동일 현상 발생하여 1회선 시내전화로 전환 하기로함. 회선가입 후 14일 이내 품질 문제로 변경하였음에도 고지 없이 위약금 청구 부당
	사무실에서 인터넷 전화를 9대 사용하는데 잦은 통화불량, 인터넷 끊김 현상, 전화벨이 울리지 않는 현상으로 A/S를 여러차례 받았지만 개선되지 않아 해지하려고 하니 위약금 100만원을 청구함에 불만
	결합상품 이용 중 인터넷 전화의 잦은 장애로 결합상품 해지 요구 시, 인터넷전화를 제외한 나머지 상품에 대한 위약금 해지했는데 다른 결합상품의 위약금까지 청구 부당
명의변경, 도용	본인 동의 없이 모르는 번호로 신규 개통되어 해지 요구 시 약정 등의 사유로 위약금 청구 안내 받음
부득이한 이용불가	가입 시 이전 가능성 문의했을 시 이용불가지역 이전인 경우 위면해지 가능하다 안내받았으나, 실제로는 단말기대금 청구함에 부당
	소비자보호원 상담 시 해외이주 경우 증빙서류 제출시 위면해지 가능하다 안내받았으나 실제 해지 시 위약금 정상청구 부당
업무처리오류	인터넷전화 한 달 이내 해지 시 위약금 없이 해지 가능하다는 안내를 받고 2주 사용 후 해지 요청하였나 회사 방침이 변경되었다며 다시 위약금 청구된다 안내받아 불만
설치 및 AS 지연	거주지 이전 후 이전설치 요청하였으나 번호만 부여하고 미설치. 계속 지연되어 해지 요청했지만 이력 없다고 하며 위약금 청구
약정기간 연장 및 산정방식	최초 약정 만료 후 해지 요청했으나 가입자의 동의없이 재약정되어 위약금 청구됨 부당
기타	번호이동 후 하루 만에 번호 재이동했는데 위약금(단말기대금)청구되었음

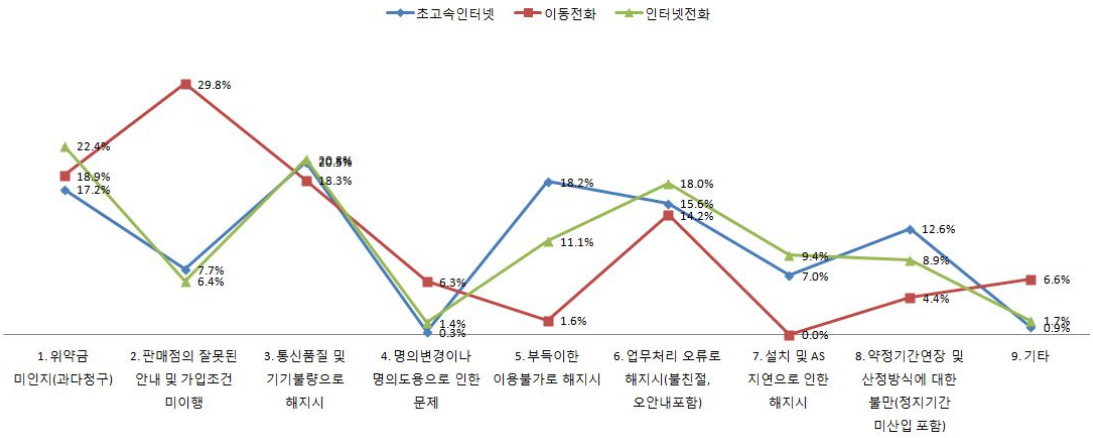
4. 서비스별 민원 유형 분포 비교

이동전화, 초고속인터넷, 인터넷전화서비스 접수민원의 유형별 분포를 비교하여 살펴보면 초고속인터넷과 인터넷전화의 위약금 관련 불만 유형은 유사한 분포를 보이고 있으나, 이동전화의 경우는 '판매점의 잘못된 안내 및 가입조건 미이행'이나 '명의변경, 명의도용'등의 문제로 해지요구 시 위약금 청구하는데에 대한 불만이 다른 두 서비스에 비해 월등히 높고 '부득이한 이용불가로 인한 해지 시'불만이나 '약정기간연장 및 산정방식'에 대한 민원 비중은 훨씬 낮게 나타났다.

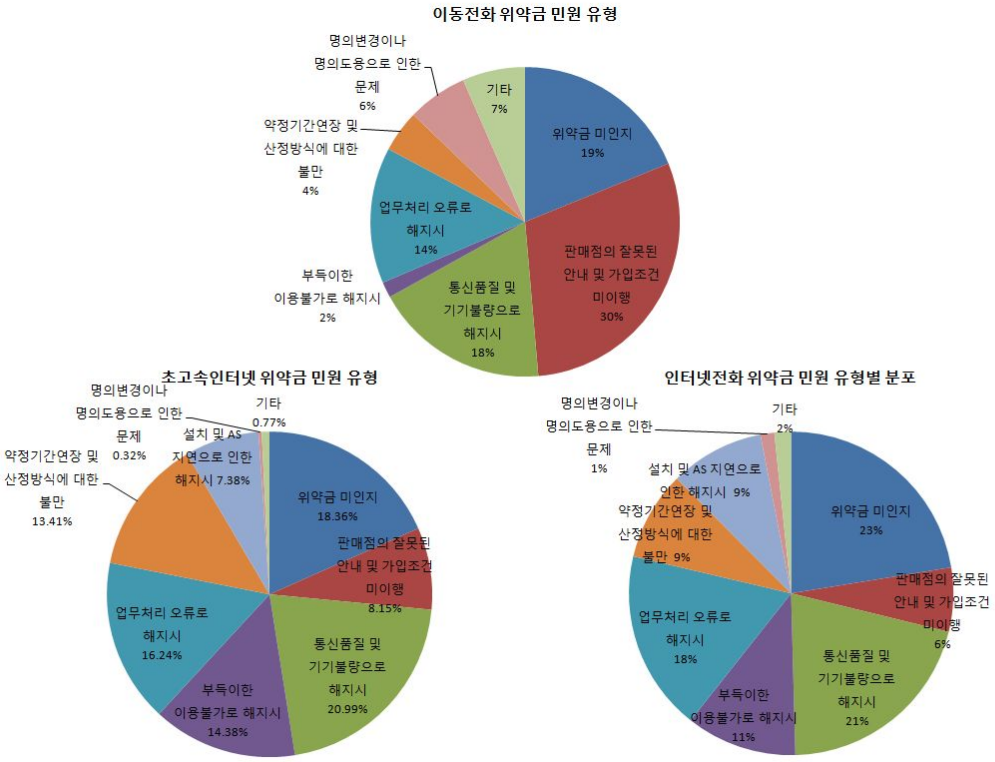
이동전화서비스의 경우'기타'유형도 비교적 높은 비율을 보이는데, 의무사용기간을 두고 위약금을 청구하는 자체에 대한 불만이나 위약금 금액, 항목 등 정보를 고지서에 기재해달라는 민원이 상당 수 있었다.

초고속인터넷서비스와 인터넷전화서비스는 같은 초고속인터넷망을 기반으로 제공되는 서비스로 위약금 민원유형 분포도 유사하지만 인터넷전화 서비스의 경우 '위약금 미인지'관련 불만이 다소 높게 나타났는데, 이는 인터넷전화 가입 시 장기약정계약을 조건으로 단말기를 무료로 안내하여 제공하고는 약정기간 내 해지 시 이용자가 무료라 인지했던 단말기에 대한 위약금 청구로 인한 불만이 많았다.

[그림 2-6] 통신서비스 위약금 관련 민원유형별 접수건수 비교



[그림 2-7] 통신서비스별 위약금 관련 민원유형 분포 비교



5. 소 결

앞에서 통신서비스의 위약금 관련 민원 분포와 서비스별 대표사례를 살펴본 결과 같은 유형의 민원이라 할지라도 서비스별 가입 및 이용단계 특성에 따라 구체적인 실제 사례들은 매우 다양하다는 것을 알 수 있었다.

이렇게 다양한 민원사례별 이용자 불만을 효과적으로 줄이기 위해서는 실제 민원사례 내용 중, 근본적인 원인을 찾아내는 것이 가장 중요할 것이다. 따라서 각 사례별 원인들을 분석하여 공통된 몇 가지 근본적 원인을 아래와 같이 정리해 보았다.

①가입안내 시 고지 방법이나 절차

②사업자와 이용자 간의 이견 및 과실입증 책임

③통신품질이나 기기불량 판단 기준

④업무처리과정에서 누락이나 불친절, 지연 등

여기서 '가입안내 시 고지방법이나 절차에 의한 문제'란 가입단계에서 상품에 대한 주요사항 및 해지 시 위약금이 청구될 수 있다는 사실을 제대로 안내하지 않아 발생하는 불만이고, '판매점이나 대리점과 이용자 간의 이견 및 과실입증 책임문제'역시 중요정보 안내 및 고지와 관련이 있으나, 이는 안내과정에서의 판매자와 이용자 간 오해나 위약금 관련 민원이 발생했을 시 판매자와 이용자 중 누구의 잘못인지를 입증하는 절차에 관한 것이다. '통신품질이나 기기불량 판단 기준 문제'는 말 그대로 상품에 대한 품질불량으로 해지하고자 할 때 위약금 면제 기준이 불만인 것이고, 마지막으로 '업무처리과정에서 누락이나 불친절, 지연 등으로 인한 문제'는 사업자의 업무처리 실수나 과정, 대응 불친절, 상담 지연 등 관련 불만으로 이용자가 해지하고자 할 때 위약금을 청구하는데 대한 민원이다.

<표 2-13> 위약금 관련 민원유형별 발생원인

주요내용	민원유형	발생원인
· 가입 시 위약금 관련 내용 미고지 · 위약금 과다청구	· 위약금 미인지	가입안내 고지방법이나 절차에 의한 문제
· 이전설치시 이전지역에서 서비스 이용불가 · 가입자의 부득이한 사정으로 인한 이용불가(이민, 해외파견 등)	· 부득이한 이용불가로 해지 시 위약금 청구	사업자와 이용자 간의 이견 및 과실입증 책임문제
· 위약금 대납 조건 불이행 · 가입 시 안내받은 사항과 상이(요금제, 부가서비스 등)	· 판매점의 잘못된 안내 및 가입조건 미이행	
· 신규 설치나 AS가 지연되어 불만으로 해지요구	· 설치 및 AS 지연으로 인한 해지시 위약금 청구	
· 중고 단말기 개통시 전 이용자의 위약금 지불 요구에 대한 불만 · 명의도용 관련 사기 피해	· 명의변경이나 명의도용으로 인한 위약금 불만	
· 통신 및 기기 불량으로 해지 요구 시 위약금 면제 기준에 대한 불만	· 통신품질 및 기기불량으로 인한 해지 시 위약금 청구	통신품질이나 기기불량으로 인한 문제
· 불친절 대응, 해지대행 미이행	· 업무처리 오류로 해지 시 위약금 청구	업무처리과정에서 누락이나 불친절 지연 등으로 인한 문제
· 약정기간 종료 후 자동연장 · 정지기간으로 인한 약정기간 연장	· 약정기간 연장 및 위약금 산정방식 불만	
· 약정계약제도와 위약금 자체에 대한 불만 · 요금청구서에 위약금 관련 상세정보 안내 요구	· 기타	

결국, 통신서비스 위약금 관련 민원을 줄이기 위해서는, 먼저, 가입 전 계약단계에서 위약금 관련 중요정보를 이해하기 쉽게 설명하여 확실히 인지시키는 것이 가장 중요하며, 위약금 관련 분쟁 발생 시 과실입증 책임을 명확히 해줄 절차를 만들고, 이용자 입장에서 위면해지 기준 및 사유, 증빙서류 등을 현실화 하여야 할 것이다.

제 3 장 국내 주요 통신사 약관 분석

이 장에서는 2011년 10월 기준으로 각 통신사 홈페이지에 게재된 국내 주요 통신사들의 서비스별 이용약관을 대상으로 위약금 관련 내용은 어떤 것들이 있는지 살펴보고, 주요 민원유형별 해당 조항을 조사해본다.

제 1 절 위약금 관련 약관검토 항목

1. 개 요

국내 주요 통신사의 위약금 관련 이용약관 검토를 위해, 먼저 검토항목을 도출하고, 서비스 별로 각 통신사 약관을 검토하였다. 구체적인 연구 방법과 절차는 다음과 같다.

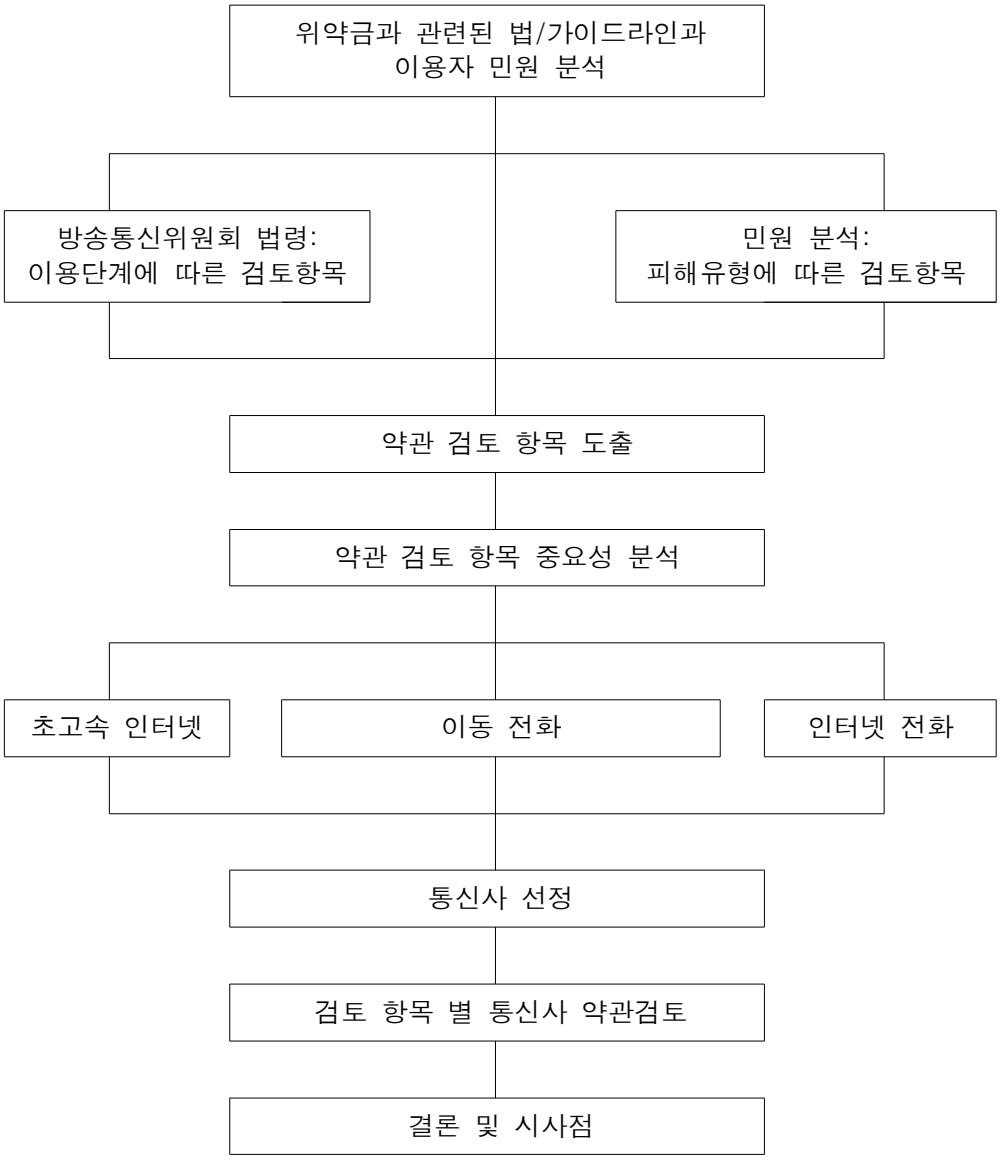
첫 번째 단계에서는 위약금 관련 약관 검토항목을 도출하였다. 약관 검토항목 도출을 위해, 가이드라인 및 법령 검토와 이용자 민원분석 두 가지 방법으로 접근하였다. 우선, 방통위의 가이드라인과 법령에 따른 검토항목 도출로서, 이용자의 관점에서 계약단계, 이용단계, 해지 및 재계약 단계 별로 위약금과 관련된 법과 가이드라인 등을 분석하고 위약금 산정방식과 위약금 면제 사유 검토를 통하여 약관 검토 문항을 도출하였다. 그리고 이용자 피해유형에 따른 검토 항목 도출로서 위약금 관련 민원을 분석하여, 공통된 피해유형에서 검토항목을 도출하였다. 위약금 관련 이용자 피해 유형은 2장에서 분석한 민원분석 결과를 토대로 하였다. 위 두 가지 분석 결과를 바탕으로 최종 약관 검토항목을 도출하고, 도출된 검토항목의 신뢰도 분석과 검토 항목의 중요성 분석을 실시하였다.

두 번째 단계에서는 서비스별로 통신사를 선정하였다. 초고속인터넷, 이동전화, 인터넷 전화의 대표적인 통신사를 선정하는데, 통신사 선정은 초고속인터넷과 인터넷 전화는 기간통신사업자와 별정통신사업자를 고려하여 선택하였고, 이동전화는 3대 이동통신사를 선정하여 검토하였다.

세 번째 단계에서는 검토항목별로 통신사 약관을 검토하였다. 첫 번째 단계에서 도출된 검토항목을 기준으로, 두 번째 단계에서 도출된 통신사의 서비스약관 조항을 검토하였다.

네 번째 단계에서는 위 분석을 토대로 결론 및 시사점을 도출하였다. 서비스별, 통신사별로 약관조항 검토 후 주요한 시사점을 살펴보았다.

[그림 3-1] 위약금 관련 약관 검토 개요



2. 약관 검토항목 도출

가. 방송통신위원회 가이드라인 및 법령에 따른 검토항목

이용자 관점에서 가입, 이용, 해지 및 재계약 등 서비스 이용단계 별로 방통위의 위약금 관련 가이드라인 및 법령을 살펴보고, 검토항목을 도출하였다. 특히, 가이드라인을 중심으로 약관 검토 항목을 도출하였는데, 인터넷전화의 경우, 2011년 10월 현재 위약금 관련 가이드라인이 없어, 초고속인터넷과 이동전화를 분석하여 공통된 검토항목을 도출 후, 인터넷 전화에도 동일한 검토항목을 적용하였다.

서비스 이용단계의 방통위 가이드라인 및 법령에 따른 검토 항목을 살펴보면 다음과 같다.

첫 번째로 이용자가 계약할 때 적용 가능한 가이드라인 및 법령은 「전기통신사업법」 제36조의3제1항 제4호, 「초고속인터넷 해지 위약금 청구 사업자 가이드라인(2007.05.10)」, 「경품 위약금 청구 사업자 가이드라인(2008.10.28)」, 「이동통신 요금할인제 관련 이용자보호를 위한 사업자 가이드라인(2007.07.04.)」, 「이동전화 의무약정제 관련 고지절차 강화를 위한 가이드라인(2009.06.29.)」, 「약관의 주요내용 설명서 도입 관련 가이드라인(2009.12.24.)」 등이 있다.

관련 주요내용을 살펴보면, 초고속인터넷과 관련된 내용은 이용계약서에 경품내용 및 가격, 약정기간과 위약금 부과 기준을 명시할 것과 위약금 관련 안내를 하고 이용자에게 별도의 서명받기 등, 주로 가입 시 이용자가 알아야할 중요 정보에 대한 설명 혹은 고지와 관련된 내용이었다.

이동전화의 경우도 이와 유사하게, 계약 시 요금할인제 및 약정기간, 위약금 관련 내용을 이용자가 알기 쉽게 설명 혹은 고지해야한다는 것이 주된 내용이었다. 또, 이용자가 약정기간 및 위약금에 대한 사항을 인지하지 못하였을 경우 위약금 면제 사유가 되고, 가입 후 SMS 고지절차를 시행해야 하며, 이용자가 본인의 의무약정제 가입정보 등을 상시 확인할 수 있도록 홈페이지를 개선하라는 등의 내용이 있었다.

즉, 초고속인터넷과 이동전화서비스 모두 계약 시 위약금 관련 중요 정보를 설명하거나 고지하도록 되어 있었다. 이에 초고속인터넷, 이동전화, 인터넷전화서비스 약관 공통 검토항목으로 ① 위약금 등 중요정보 고지와 설명, ② 이용계약서에 위약금 등 중요 정보 기재로 정리될 수 있다. 두 검토 항목의 관련법과 가이드라인은 다음과 같다.

- 관련법과 가이드라인: 「전기통신사업법」 제36조의3제1항 제4호, 「초고속인터넷 해지 위약금 청구 사업자 가이드라인(2007.05.10)」, 「경품 위약금 청구 사업자 가이드라인(2008.10.28)」, 「이동통신 요금할인제 관련 이용자보호를 위한 사업자 가이드라인(2007.07.04.)」, 「이동전화 의무 약정제 관련 고지절차 강화를 위한 가이드라인(2009.06.29.)」, 「약관의 주요내용 설명서 도입 관련 가이드라인(2009.12.24.)」 등

<표 3-1> 가이드라인 및 법령에 따른 약관 검토항목: 계약단계

방송통신위원회 가이드라인 및 법령	내 용		약관 검토 항목
	초고속인터넷	이동 전화	
전기통신사업법 제36조의3제1항 제4호			-이용계약서에 경품 내용, 가격, 약정기간과 위약금 부과 기준 기재와 별도의 서명 받기(초고속 인터넷) -요금 할인제, 약정기간, 위약금 내용을 알기 쉽게 설명(이동전화) -가입 후 위약금 관련 주요 정보 고지: SMS, 홈페이지 등(이동전화) -계약 시 위약금 관련 중요 정보고지(공통서비스) => 계약단계 시 검토항목① 계약 시 위약금 관련 중요 정보고지 및 설명 ② 이용계약서에 위약금 등 중요 정보 기재
초고속인터넷 해지 위약금 청구 사업자 가이드라인 (2007.05.10)	· 경품의 경우 향후 위약금 부과사실을 사전에 고지 · 이용 계약서에 경품가액과 위약금 부과기준 등을 구체적으로 기재		
경품 위약금 청구 사업자 가이드라인 (2008.10.28)	· 이용계약서에 경품내용, 가격, 약정기간 등에 정확히 기재 · 약관 내용 별도의 이용자 서명		
이동통신 요금할인제 관련 이용자보호를 위한 사업자 가이드라인 (2007.07.04.)		· 요금 할인제 내용을 알기 쉽게 교부, 설명	
이동전화 의무약정제 관련 고지절차 강화를 위한 가이드라인 (2009.06.29.)		· 이용자가 약정기간 및 위약금에 대한 사항을 인지하지 못하였을 경우 위약금 면제 · 가입 후 SMS 고지시행 · 이용자가 본인의 의무약정제 가입정보 등을 상시 확인할 수 있도록 홈페이지 개선	
약관의 주요내용 설명서 도입 관련 가이드라인(2009.12.24.)	· 서비스 이용약관의 주요 내용 설명서를 작성하고 이를 이용자에게 고지: 결합판매 중 위약금 관련 내용 기재	· 서비스 이용약관의 주요 내용 설명서를 작성하고 이를 이용자에게 고지: 결합판매 중 위약금 관련 내용 기재	

다음으로, 이용단계에서 적용 가능한 가이드라인 및 법령을 살펴보면, '전기통신사업법 제33조', '2007.07.04 이동통신 요금할인제 관련 이용자보호를 위한 가이드라인', '2008.01.23 초고속인터넷 해지 시 할인금 반환면제 관련 가이드라인', '2008.01.28 초고속인터넷 경품관련 위약금 청구 가이드라인', '2008.01.23 초고속인터넷 해지 시 할인금 반환면제 관련 가이드라인' 등이 있다.

내용을 살펴보면, 주로 위약금 없이 해지가 가능한 경우, 즉 위면해지 사유 관련 내용이었는데, '이용불가지역으로 거주지이전', '사망' 등 '부득이한 이유로 해지 시', 그리고 '서비스품질 및 업무처리 관련 사업자의 귀책사유로 인한 해지 시' 등이 있었다. 단, 부득이한 이유로 해지 시 위약금의 경우 초고속인터넷과 이동전화는 세부 내용에 있어서 차이가 있다.

이에 이용단계에서 이용약관 검토 항목은 ③ 품질 관련 사업자 귀책사유로 인한 해지 시 위약금, ④ 부득이한 이유로 해지 시 위약금, ⑤ 업무처리 관련 사업자의 귀책사유로 해지 시 위약금 등의 검토 항목을 도출하였다. 항목 별 관련법과 가이드라인은 다음과 같다.

③ 품질 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금

- 관련법과 가이드라인: 「이동통신 요금할인제 관련 이용자보호를 위한 사업자 가이드라인(2007.07.04.)」, 「초고속인터넷 해지 시 할인금 반환면제 관련 가이드라인(2008.01.23)」,「「경품 위약금 청구 사업자 가이드라인(2008.10.28)」 등

④ 부득이한 이유로 해지 시 위약금

- 관련법과 가이드라인: 「경품 위약금 청구 사업자 가이드라인(2008.10.28)」, 「초고속인터넷 해지 시 할인금 반환면제 관련 가이드라인(2008.01.23)」, 「이동전화 의무 약정제 관련 고지절차 강화를 위한 가이드라인(2009.06.29.)」, 「초고속인터넷서비스 위약금 관련 가이드라인(2009.08.25.)」 등

⑤ 업무처리 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금

- 관련법과 가이드라인: 「전기통신사업법」 제33조(손해배상)

<표 3-2> 가이드라인 및 법령에 따른 약관 검토항목: 이용단계

방송통신위원회 가이드라인 및 법령	내 용		약관 검토 항목
	초고속인터넷	이동 전화	
이동통신 요금할인제 관련 이용자보호를 위한 사업자 가이드라인 (2007.07.04.)		· 통신품질 불량 등 사업자 귀책사유로 인하여 이용자가 약정할인제를 해지하는 경우에는 위약금 없이 해지 허용	-통신품질 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금 없이 해지 가능(초고속인터넷) -통신품질 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 경품도 위약금 없이 해지 가능 -서비스 불가능 지역으로 이사 등 위면사유 내용을 구체화 -업무처리 관련 사업자 귀책사유 시 손해배상이나 위약금과 관련된 조항이 필요 => 이용단계 시 검토항목 ③ 품질 관련 사업자 귀책사유로 인한 해지 시 위약금, ④ 부득이한 이유로 해지 시 위약금, ⑤ 업무처리 관련 사업자의 귀책 사유로 해지 시 위약금
초고속인터넷 해지시 할인금 반환면제 관련 가이드라인 (2008.01.23)	· 거주지 이전 위면 사유 ②요금이 내리면서 속도가 감소하는 경우 중 속도 감소폭이 서비스 신청 시 상품보다 30% 미만인 경우에는 할인금의 50% 반환		
초고속인터넷 경품관련 위약금 청구 가이드라인 (2008.01.28)	· 통신품질 불량 등 사업자 귀책사유로 인하여 이용자가 약정기간 내 중도 해지시는 경품 관련 위약금 없이 해지 가능		
초고속인터넷 해지 시 할인금 반환면제 관련 가이드라인 (2008.01.23)	· 거주지 이전으로 서비스 불가능한 경우에는 할인금 반환을 면제: 서비스 신청 시 상품의 요금이 오르거나 속도가 감소하는 경우를 모두 포함. ① 속도가 증가하면서 요금이 오르는 경우 중 요금 증가폭이 서비스 신청 시 상품보다 10% 이하인 경우		
전기통신사업법 제33조 (손해배상)			

부득이한 이유로 해지 시 위약금 없이 해지 가능 등 위약금 면제 사유를 따로 정리하면 다음과 같다.

<표 3-3> 부득이한 이유로 해지시

방송통신위원회 가이드라인 및 법령	내 용		약관 검토 항목
	초고속인터넷	이동 전화	
경품 위약금 청구 사업자 가이드라인 (2008.10.28)	· 통신품질 불량 등 사업자 귀책사유로 인하여 이용자가 약정기간 내 중도 해지 시는 경품 관련 위약금 없이 해지 가능		-통신품질 불량 등 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금 없이 해지 (초고속인터넷)
초고속인터넷 해지 시 할인금 반환면제 관련 가이드라인(2008.01.23)	· 거주지 이전으로 서비스 불가능한 경우에는 할인금 반환을 면제: 여기서 불가능이란 이전 설치 시 사용요금 인상이나 속도가 감소하는 경우를 모두 포함. ①속도가 증가하면서 요금이 오르는 경우 중 요금 증가폭이 서비스 신청 시 상품보다 10% 이하인 경우, ②요금이 내리면서 속도가 감소하는 경우 중 속도 감소폭이 서비스 신청 시 상품보다 30% 미만인 경우에는 할인금의 50% 반환		-거주지 이전 서비스 불가능: 요금이 10% 초과 시 위면 사유, 속도가 30% 미만 할인금 50% 반환 (초고속인터넷)
이동전화 의무약정제 관련 고지절차 강화를 위한 가이드라인 (2009.06.29.)		· 이용자가 약정기간 및 위약금 관련 사항을 인지하지 못하였을 경우 위약금 면제	-약정기간 고지 문제, 이용자가 인지하지 못한 경우 위면 사유(이동전화)
초고속인터넷서비스 위약금 관련 가이드라인 (2009.08.25.)	· 거주시 이전 시 위면 사유: 증빙서류 및 처리기준이 지나치게 엄격한 일부 사업자에 대해서는 타 사업자 수준으로 개선		-거주지 이전 서비스 불가능: 관련 서류 현실화

해지 및 재계약 단계에서 적용 가능한 가이드라인 및 법령은 '전기통신사업법 제36조의 3 제1항 제4호', '2007.05.10 초고속인터넷 해지 위약금 청구 사업자 가이드라인', '2009.12.24 약관의 주요내용 설명서 도입관련 가이드라인' 등이 있다.

주요 내용은 약정계약 만료 후, 재계약 시 추가 할인율 및 제공 조건 등을 고지해야하며, 자동연장 재계약 후, 약정기간 내 해지 시 위약금 면제 등의 내용이 있었다. 이에 해지 및 재계약 단계에서의 이용약관 검토항목은 ⑥ 재약정, 자동연장 후 해지 시 위약금 청구, ⑦ 재계약 시 중요정보 고지와 설명 등으로 장리하였다.

⑥ 재약정, 자동연장 후 해지 시 위약금 청구

- 관련법과 가이드라인: 「전기통신사업법」 제36조의3제1항 제4호, 「초고속인터넷 해지 위약금 청구 사업자 가이드라인(2007.05.10)」

⑦ 재계약 시 중요정보 고지와 설명

- 관련법과 가이드라인: 「전기통신사업법」 제36조의3제1항 제4호, - 「초고속인터넷 해지 위약금 청구 사업자 가이드라인(2007.05.10)」

즉, 방통위 가이드라인 및 법령에 따른 검토항목은 ① 위약금 등 중요 정보 고지와 설명, ② 이용계약서에 위약금 등 중요정보 기재, ③ 품질 관련 사업자 귀책사유로 인한 해지 시 위약금, ④ 부득이한 이유로 해지 시 위약금, ⑤ 업무처리 관련 사업자의 귀책사유로 해지 시 위약금, ⑥ 재약정, 자동연장 후 해지 시 위약금, ⑦ 재계약 시 중요정보 고지와 설명 등의 항목으로 정리하였다.

<표 3-4> 방송통신위원회 법령에 따른 약관 검토항목: 해지 및 재계약단계

방송통신위원회 법령	내 용		약관 검토 항목
	초고속인터넷	이동 전화	
전기통신사업법 제36조의3제1항 제4호 초고속인터넷 해지 위약금 청구 사업자 가이드라인(2007.05.10)	·약정기간 만료자에 대한 추가적인 약정할인 제공시에 할인율 및 제공조건 등을 약관에 반영 ·약정 만료에 따라 계약이 자동연장된 후 중도해지 시에는 위약금 부과하지 않는다는 규정 약관에 반영 ·자동연장 사실을 이용자에게 통보		-재계약시 할인율 및 제공조건 등을 고지 -자동연장 후 중도해지 시 위면사유 -해지 시 위약금 산정기준 등 정보제공 => 해지 및 재계약 단계 검토항목 ⑥ 재약정, 자동연장 후 해지 시 위약금 청구, ⑦ 재계약 시 중요정보 고지와 설명

위에서 도출한 7가지 검토항목 외에 위약금 산정 자체에 대한 검토항목으로, 위약금 산정방식 및 기준 관련 사항을 약관 검토항목에 추가하고자 관련 가이드라인 및 법령을 살펴봤다. 주요 내용으로는 약정계약으로 인한 할인금액 산정방식을 명확히 하기 위한 요금구간을 요금표에 명시하고, 그 산정방식을 홈페이지에 공지, 이용계약서에 구체적으로 기재, 경품 기간을 12개월로 한정, 위약금 산정방식을 예시 등이 있었으며, 이에 위약금 산정방식 및 기준을 약관 검토항목으로 추가 하였다.

⑧ 위약금 산정기준의 적정성과 고지/설명방법: 명확한 요금구간, 요금표 명시, 산정방식 고지, 계약서에 기재, 경품기간 12개월 등

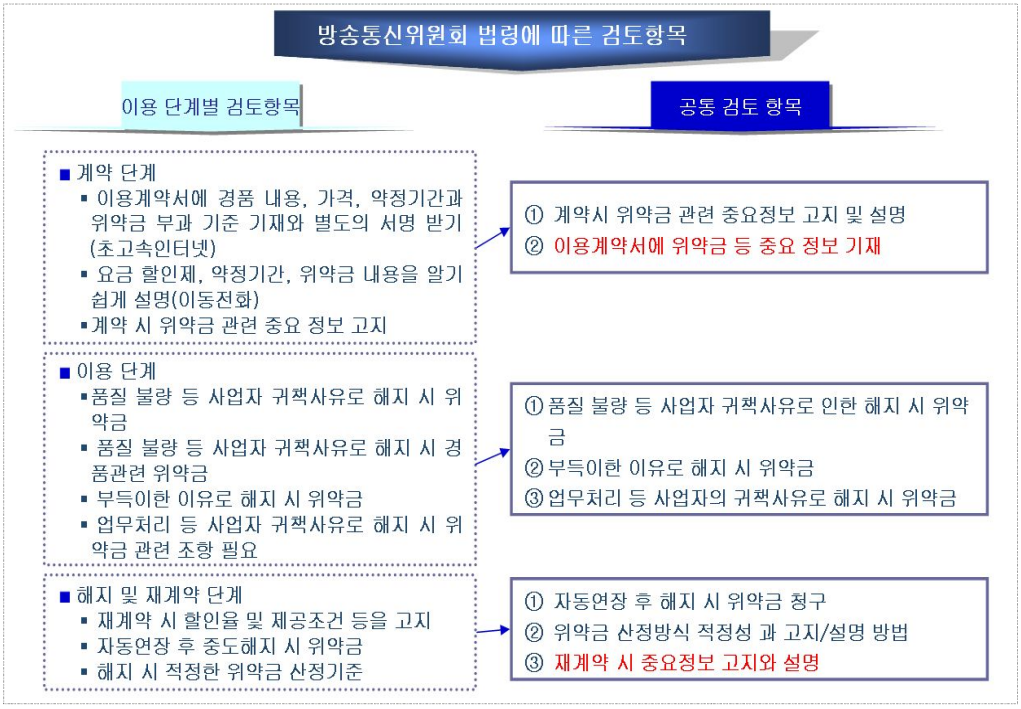
- 관련법과 가이드라인: 「전기통신사업법」 제36조의3제1항제4호, 「이동통신 요금할인제 관련 이용자보호를 위한 사업자 가이드라인(2007.07.04.)」, 「이동전화 의무약정제 관련 고지절차 강화를 위한 가이드라인(2009.06.29.)」, 「약관의 주요내용 설명서 도입 관련 가이드라인(2009.12.24.)」 등

<표 3-5> 방송통신서비스 위약금 산정기준

방송통신위원회 법령	내 용		약관 검토 항목
	초고속인터넷	이동 전화	
이동통신 요금할인제 관련 이용자보호를 위한 사업자 가이드라인 (2007.07.04.)		· 할인액 산정방식 명확화: 할인액 산정문구를 명확히 하고, 미할인 요금구간도 요금표에 명시, 할인예시를 추구하는 등 이용자가 할인액 산정방식을 알기 쉽게 개선	-할인액 산정방식을 명확화하기 위해 요금구간 요금표에 명시 -산정방식을 홈페이지에 고시 -위약금 산정기준을 이용계약서에 구체적으로 기재 -경품 기간 12개월 한정 -위약금 산정기준 예시를 들어 표현 => 검토항목 ⑧ 위약금 산정기준
이동전화 의무약정제 관련 고지절차 강화를 위한 가이드라인 (2009.06.29.)		· 위약금, 위약금 산정방식 등 이용자가 본인의 의무약정제 가입정보 등을 상시 확인할 수 있도록 사업자 홈페이지 개선	
전기통신사업법 제36조의3제1항제4호 경품 위약금 청구 사업자 가이드라인 (2008.10.28)	· 이용계약서에 위약금 산정기준을 구체적으로 기재 · 경품에 대해 위약금을 부과할 수 있는 기간은 최대 12개월로 한정 · 위약금은 이용기간에 따른 기여도를 고려하여 산정		
약관의 주요내용 설명서 도입 관련 가이드라인 (2009.12.24)	· 통신사업자는 별도 계산이 필요한 주요 내용에 대해서는 표, 그림 등을 활용하고 예시를 들어 표현하여야 한다	· 통신사업자는 별도 계산이 필요한 주요 내용에 대해서는 표, 그림 등을 활용하고 예시를 들어 표현하여야 한다	

방통위 가이드라인 및 법령에 따른 검토항목 도출과정을 간략하게 정리하면, <그림 2-2>와 같다.

[그림 3-2] 방송통신위원회 법령에 따른 약관 검토항목



나. 이용자 피해유형에 따른 검토항목

2장에서 위약금 관련 민원을 분석한 결과, 초고속인터넷, 이동전화, 인터넷 전화에 공통된 이용자 피해 유형은 다음과 같다. ① 위약금 미인지, ② 판매점의 잘못된 설명으로 인한 해지 시 위약금, ③ 통신 품질 및 기기 불량으로 해지 시 위약금, ④ 가입조건 불이행으로 해지 시(위약금 대납 등) 위약금, ⑤ 부득이한 이용불가로 해지 시 위약금, ⑥ 업무처리 오류로 해지 시(불친절, 오안내 포함) 위약금, ⑦ 설치 및 AS 지연으로 인한 해지 시 위약금, ⑧ 약정기간 연장 및 산정방식에 대한 피해(정지기간 미산입 포함) ⑨ 기타피해로 명의도용, 미성년자 가입 등의 이용자 피해 유형이 있다.

각 피해유형에 따른 관련법과 가이드라인을 살펴보면, 다음과 같다.

<표 3-6> 위약금 관련 이용자 피해유형에 따른 약관 검토 항목

이용자 피해유형	관련법	관련 가이드라인		약관 검토 항목
		초고속인터넷	이동 전화	
1. 위약금 미인지로 인한 불만(사업자의 위약금 관련 설명 부족으로 인한 이용자 피해, 과다 청구) 2. 판매점 잘못된 설명으로 해지 시 위약금 청구	전기통신사업법 시행령 제42조 [별표 3] 금지행위의 유형 및 기준 Ⅴ.2. 라 등	약관의 주요내용 설명서 도입관련 가이드라인 (2009.12.24)	이동전화 의무약정제 관련 가이드라인 (2009.06.22) 약관의 주요내용 설명서 도입관련 가이드라인 (2009.12.24)	· 위약금 관련 설명(고지) · 약관의 주요 내용 설명
3. 통신품질 및 기기 불량으로 해지 시 위약금 청구	전기통신사업법 제33조(손해배상)			· 품질 관련 손해배상
4. 가입조건 불이행으로 해지 시(위약금 대납 등)	전기통신사업법 시행령 제42조 [별표 3] 금지행위의 유형 및 기준 Ⅴ.1.가			· 계약서 배부 · 가입조건 불이행
5. 부득이한 이용불가로 해지 시: 서비스 불가지역으로 이전하여 해지 시 위약금 청구(사망, 서비스 불가지역 이사, 군입대 등 부득이한 이유로 해지 시 위약금 청구)		초고속인터넷 해지 시 할인금 반환면제 가이드라인(2008.01.23) 초고속인터넷 서비스 위약금 관련 가이드라인 (2009.08.25) 초고속인터넷 해지 시 할인금 반환 면제 관련 가이드라인 (2010.03.18)		· 위면 사유 서비스 불가지역으로 이전하여 해지 시 위약금 청구 (사망, 서비스 불가지역 이사, 군입대 등)

위약금 이용자 피해유형	관련법	관련 가이드라인		약관 검토 항목
		초고속인터넷	이동 전화	
6. 업무처리 오류(불친절, 오안내 포함)로 해지 시 위약금 청구	전기통신사업법 제32조(이용자보호)		이동통신 요금할인제 관련 이용자보호를 위한 사업자 가이드라인 (2007.07.04)	· 회사의 업무처리 오류 등 회사 귀책사유 시 위약금
7. 설치 및 AS지연으로 인한 해지 시 위약금 청구	민법 545조	초고속인터넷 해지 제도 개선 (2007.04.23)		· 설치 및 AS지연 해지 시 회사의 책임
8. 약정기간 연장 및 산정방식에 대한 불만				
가. 재약정 및 위약금 관련 정보 미제공과 자동 연장 후 해지 시 위약금 청구		초고속인터넷 해지 위약금 청구 사업자 가이드라인 (2007.05.10)		· 재약정, 자동 연장 후 해지 시 위약금
나. 위약금 산정방식 불만	전기통신사업법 제32조(이용자보호)	약관의 주요내용 설명서 도입관련 가이드라인 (2009.12.24, 초고속인터넷부문)	이동전화 의무약정제 관련 고지절차 강화를 위한 가이드라인(2009.06.29)	· 위약금 산정방식 설명, 합리성
9. 기타				
가. 명의도용	전기통신사업법 시행령[별표 3] Ⅴ.2.가			· 명의도용
나. 미성년자 가입	민법 제5조와 제7조			· 미성년자

※ 인터넷 전화는 위약금 관련 가이드라인이 1건도 없어서 분석에서 제외

위약금 관련 이용자 피해유형에서 도출된 약관 검토항목은 다음과 같다.

먼저, 위약금 미인지로 인한 불만이나 판매점의 잘못된 설명으로 인한 해지 시 위약금 피해는 '① 계약 시 위약금 관련 중요정보 고지 및 설명'으로 검토항목을 정리하였다. 위약금 미인지로 인한 불만이나 판매점의 잘못된 설명으로 인한 해지 시 위약금 청구 문제는 계약 시 중요정보를

제대로 고지하고 설명하는 것이 위 사항에 대한 이용자 피해를 예방하는데 도움이 될 것이기 때문이다. 이 검토항목과 관련된 법령과 가이드라인은 다음과 같다.

① 계약 시 위약금 관련 중요정보 고지와 설명
- 관련법과 가이드라인: 「전기통신사업법 시행령」제42조 [별표3] '금지행위의 유형 및 기준 Ⅴ.2. 라' 등 , 「약관의 주요내용 설명서 도입관련 가이드라인(2009.12.24)」, 「이동전화 의무 약정제 관련 가이드라인(2009.06.22)」, 「약관의 주요내용 설명서 도입관련 가이드라인(2009.12.24)」

두 번째로, 통신품질 및 기기불량으로 해지 시 위약금 피해유형은 '② 품질 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금 청구' 로 정리하였다. 이용자 귀책사유인 경우는 이용자가 책임을 져야 하지만, 사업자 귀책사유로 해지 시 이용자에게 위약금을 청구하는 것은 부당하기 때문이다. 이 검토 항목은 품질불량 판단기준이나 사업자의 귀책사유의 범위를 어떻게 설정할 것인지에 대한 논의가 필요한 부분이다.

② 품질관련 사업자의 귀책사유로 해지 시 위약금
- 관련법과 가이드라인: 「전기통신사업법」제33조(손해배상) 등

세 번째, 판매점의 가입 조건 불이행으로 해지 시 위약금 피해의 경우는 '③ 계약서 교부와 보관'을 검토항목으로 정하였다. 가입조건 불이행은 금지행위로 불법행위이나 민원을 살펴보면 시장에서는 지속적으로 이용자 피해가 발생하고 있어, 분쟁 시 과실입증을 위해 가입 조건이 명시된 계약서 배부와 보관을 검토항목으로 정하였다.

③ 가입조건 불이행으로 해지 시 위약금: 계약서 교부와 보관
- 관련법과 가이드라인: 「전기통신사업법 시행령」제42조 [별표 3] '금지행위의 유형 및 기준 Ⅴ.1.가' 등

네 번째, 부득이한 이용불가로 해지 시 위약금 피해유형 검토항목은 말 그대로 '④ 부득이한 이유로 해지 시 위약금'으로 정하였다. 통신사 서비스 이용약관 조항들을 살펴보면, 이동전화의

경우 관련 위면해지 사유가 사망, 유학, 거주지 이전 등 관련 조건이 상대적으로 많지만, 초고속 인터넷의 경우 이동전화에 비해 상대적다. 이에 서비스별로 어느 조건이 적정한 것인지와 인터넷전화는 어느 항목까지가 적정한지 추후 논의가 필요한 항목이기 때문이다.

④ 부득이한 이유로 해지 시 위약금

- 관련법과 가이드라인: 「초고속인터넷 해지 시 할인금 반환면제 가이드라인(2008.01.23)」, 「초고속인터넷 서비스 위약금 관련 가이드라인(2009.08.25)」, 「초고속인터넷 해지 시 할인금 반환 면제 관련 가이드라인(2010.03.18)」 등

다섯 번째, 업무처리 오류로 해지 시 위약금 청구와 설치 및 AS 지연으로 해지 시 위약금 피해 관련 검토항목으로는 '⑤ 업무 처리 관련 사업자의 귀책사유로 해지 시 위약금' 으로 정리하였다. 서비스 이용약관을 살펴보면 품질과 관련된 사업자 귀책사유인 경우는 위약금이나 손해 배상 등 관련 조항이 일부 있지만, 업무 처리와 관련된 사업자 귀책사유로 인하여 해지 시 위약금과 관련된 조항은 거의 없는 상황이다.

⑤ 업무처리 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금

- 관련법과 가이드라인: 전기통신사업법 제32조(이용자보호), 2007.07.04
이동통신 요금할인제 관련 이용자보호를 위한 사업자 가이드라인 등

여섯 번째, 약정기간 연장 및 산정방식 불만은 두 가지 내용이 한 항목에 있어, 이용자 피해유형을 자동연장 해지 시 위약금과 위약금 산정방식 불만으로 분리하였다. 그리고 관련 검토항목을 '⑥ 연장/재계약시 할인율 및 제공조건 고지'와 '⑦ 자동연장 해지 시 위약금'으로 정하였다. '연장/재계약시 할인율 및 제공조건 고지'와 '자동연장 후 해지 시 위약금' 항목은 중요정보 고지 및 설명 문제와 위면사유로 다시 나누어진다. 중요정보 고지 문제는 앞의 검토 조항에서 이미 거론되었으나, 실제 재계약이나 자동연장의 경우에는 이용자에게 관련 정보를 제공하지 않는 경우가 적지 않아 검토항목으로 정리하였다.

⑥ 연장/재계약 시 할인율 및 제공조건 고지, ⑦ 자동연장 해지 시 위약금

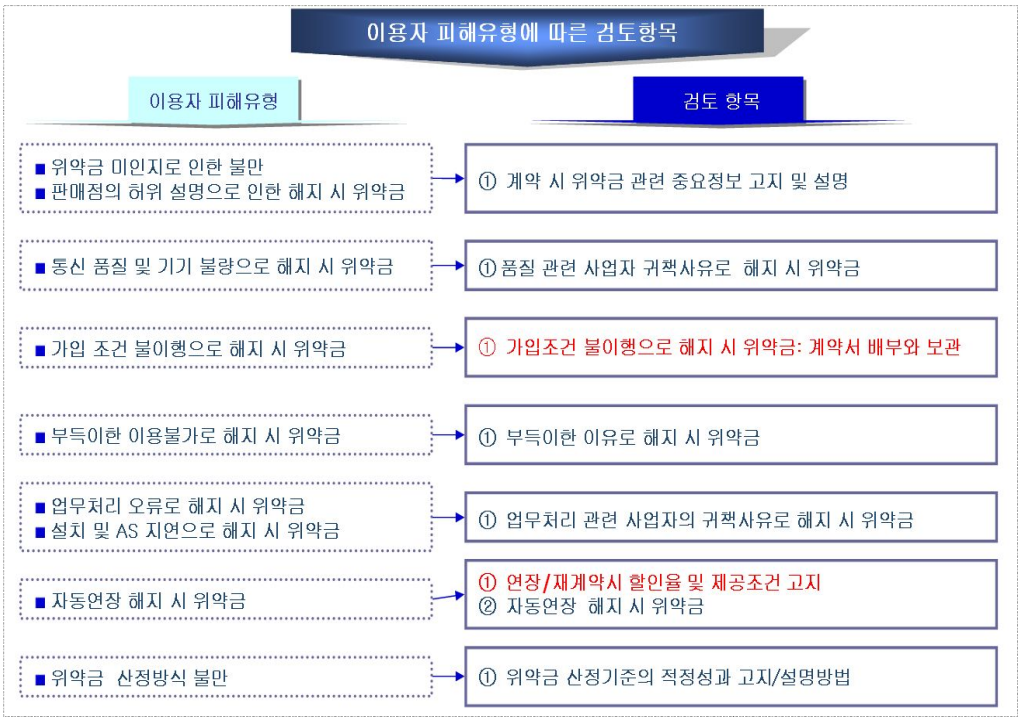
- 관련법과 가이드라인: 2007.05.10 초고속인터넷 해지 위약금 청구 사업자 가이드라인 등

마지막으로, 위약금 산정방식 및 기준의 적정성 여부는 앞으로 논의가 필요한 부분이다. 실제 어느 수준이 적정한지를 결정하기 위해서는 시장주체들의 논의가 필요한 항목이므로 법령과 가이드라인에서 논의된 고지/설명방법, 명확한 요금구간, 요금표 명시, 산정방식 고지 등을 검토 대상으로 하였다.

⑧ 위약금 산정기준의 적정성과 고지/설명방법

- 관련법과 가이드라인: 전기통신사업법 제32조(이용자보호), 2009.12.24 약관의 주요내용 설명서 도입관련 가이드라인(초고속인터넷부문), 2009.06.29 이동전화 의무약정제 관련 고지절차 강화를 위한 가이드라인 등

[그림 3-3] 이용자 피해 유형에 따른 검토 항목



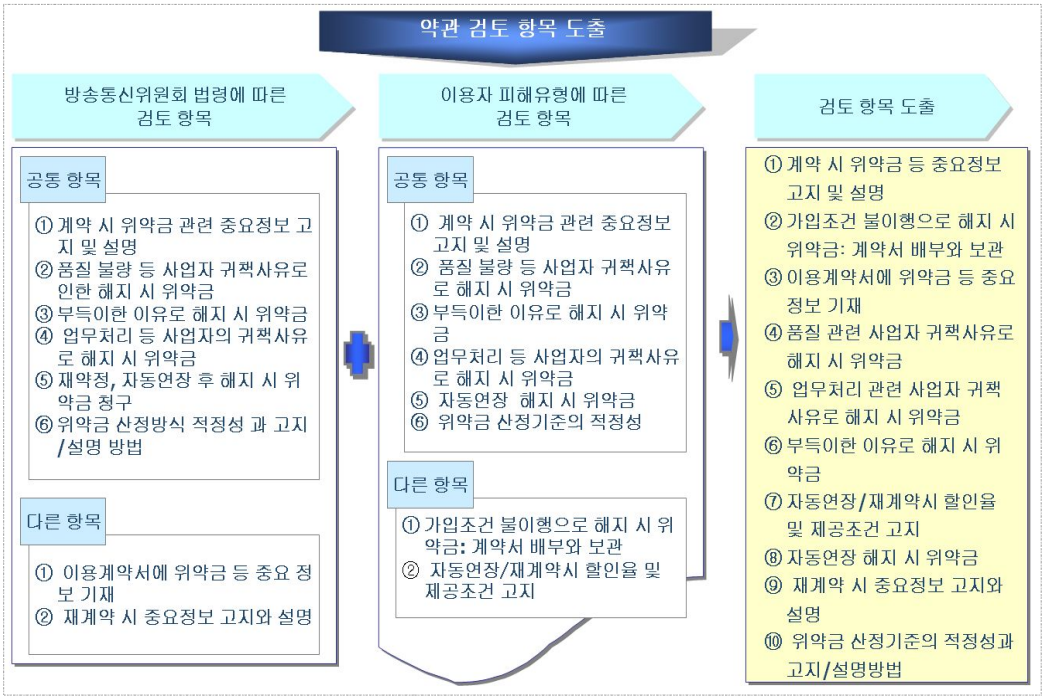
다. 위약금 관련 약관 검토항목 도출

방통위 가이드라인 및 법령에 따른 검토항목과 이용자 피해유형에 따른 검토항목을 토대로 약관 검토항목을 도출하면 다음과 같다.

우선, 방통위 가이드라인 및 법령에 따른 검토항목과 이용자 피해유형에 따른 검토항목의 공통요인을 살펴보면 ① 계약 시 위약금 관련 중요정보 고지 및 설명, ② 품질 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금, ③ 부득이한 이유로 해지 시 위약금, ④ 업무처리 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금, ⑤ 자동연장 해지 시 위약금, ⑥ 위약금 산정기준의 적정성 항목이다.

공통 검토항목 이외에 따로 제기된 항목을 살펴보면, ① 이용계약서에 위약금 등 중요 정보 기재, ② 재계약시 중요정보 고지와 설명은 방통위 가이드라인 및 법령에 따른 검토항목에서만 도출되었다. 그리고 이용자 피해유형에 따른 검토항목은 ① 가입조건 불이행으로 해지 시 위약금 문제로 계약서 배부와 보관, ② 자동연장/재계약시 할인율 및 제공조건 고지 등이 따로 도출되어 위 문항을 약관 검토조항에 모두 포함하였다.

[그림 3-4] 통신사 약관 검토 항목 도출



위와 같은 과정을 거쳐 최종적으로 결정된 약관 검토항목은 다음과 같다.

① 계약 시 위약금 등 중요정보 고지 및 설명

② 가입조건 불이행으로 해지 시 위약금: 계약서 배부와 보관

③ 이용 계약서에 위약금 등 중요정보 기재

④ 품질 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금

⑤ 업무처리 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금

⑥ 부득이한 이유로 해지 시 위약금

⑦ 자동연장·재계약 시 할인율 및 제공조건 고지

⑧ 자동연장 해지 시 위약금

⑨ 재계약 시 중요정보 고지와 설명

⑩ 위약금 산정기준의 적정성과 고지/설명방법

위의 검토항목들을 유형화하면, 크게 4가지로 분류할 수 있다.

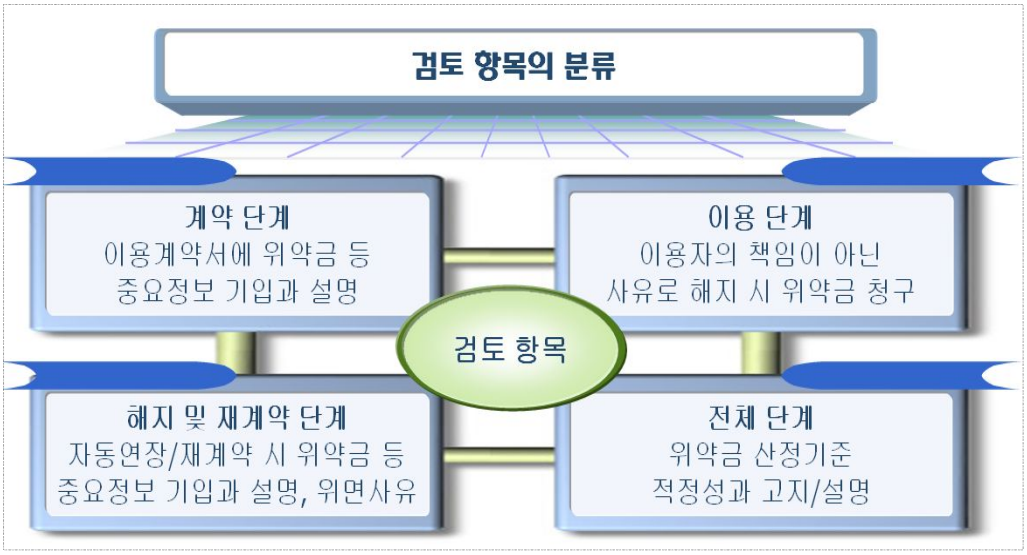
첫째, 계약 단계에서의 검토항목으로, 계약 시 위약금관련 중요정보를 계약서에 명시하는지 여부와 이용자에게 고지/설명하는 부분이다. 검토항목은 '① 계약 시 위약금 등 중요정보 고지 및 설명', '② 가입조건 불이행으로 해지 시 위약금: 계약서 배부와 보관'. '③ 이용 계약서에 위약금 등 중요정보 기재'로 구성되어 있다.

둘째, 이용 단계에서의 검토항목으로, 이용자 과실이 아닌 사유로 해지 시 위약금 청구와 관련된 내용이다. 검토항목은 '④ 품질 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금', '⑤ 업무처리 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금', '⑥ 부득이한 이유로 해지 시 위약금'으로 구성되어 있다.

셋째, 해지 및 재계약 단계의 검토항목으로, 자동연장 혹은 재계약 시 위약금 등 중요정보 고지와 설명, 위면사유와 관련된 내용이다. 검토항목은 '⑦ 자동연장/재계약 시 할인율 및 제공조건 고지', '⑧ 자동연장 해지 시 위약금', '⑨ 재계약 시 중요정보 고지와 설명'으로 구성되어 있다.

넷째, 위약금 산정기준의 적정성과 고지/설명과 관련된 내용으로 '⑩ 위약금 산정기준'으로 구성되어 있다.

[그림 3-5] 검토 항목의 분류



3. 약관검토 항목의 중요성 분석

최종 약관 검토항목의 중요성을 파악하기 위하여, 방송통신서비스를 이용하는 일반 이용자를 대상으로 4일간(2011.10.04.~10.07) 40명을 대상으로 설문지를 이용한 면접조사를 실시하였다. 40부 중 신뢰도가 낮은 2부를 제외하고 38부를 분석대상으로 하였으며, 자료 분석은 PASW Statistics 18.0을 이용하였다. 그리고 통계분석방법은 평균과 표준편차 등은 기초통계분석을 실시하였고, 응답자의 신뢰도 분석을 위하여 Cronbach a값을 분석하였다.

[그림 3-6] 약관검토항목의 중요성 분석방법

검토 항목 별 척도를 살펴보면 다음과 같다. 면접조사를 위한 설문지는 계약단계 검토항목 5문항, 이용단계 7문항, 해지 및 재계약 단계 3문항으로 구성되었으며, 각 변수는 5점 리커트(Likert)척도로 구성되었다. 점수 분포는 1점에서 5점까지로, 1점은 '전혀 중요하지 않다', 3점 '보통이다'. 5점 '매우 중요하다'로 점수가 높을수록 중요도가 높은 것을 의미한다.

<표 3-7> 검토 항목 별 척도와 신뢰도

이용 단계	검토 항목		문항수와 척도	Cronbach α
계약 단계	① 계약 시 위약금 등 중요정보 고지 및 설명	위약금에 관한 고지(설명)가 없을 경우 위약금 없이 해지가능	5문항 (5점 Likert)	.763
		위약금 고지/설명		
		주요 내용 설명서		
	② 이용 계약서에 위약금 등 중요정보 기재			
	③ 가입조건 불이행으로 해지 시 위약금: 계약서 교부와 보관.			
이용 단계	④ 품질 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금	주생활지에서의 통화품질 사유로 일정기간 내 해지시 위약금 없이 해지	7문항 (5점 Likert)	.888
	⑤ 업무처리 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금	부당행위 업무처리 해지 시 위약금 없이 해지		
		설치 및 해지지연 시 위약금 없이 해지		
	⑥ 부득이한 이유로 해지 시 위약금	사망		
		이민		
		서비스 불가능지역으로 이사		
		군입대		
해지 및 재계약 단계	⑦ 자동연장/재계약 시 할인율 및 제공조건 고지	자동연장/재계약 시 위약금 관련 정보제공	3문항 (5점 Likert)	.752
	⑧ 자동연장 해지 시 위약금			
	⑨ 재계약 시 중요정보 고지와 설명			
전체 단계	⑩ 위약금 산정기준의 적정성과 고지/설명방법		1문항 (5점 Likert)	-

변수간의 내적 일관성 및 신뢰도를 측정하기 위하여, Cronbach a값을 살펴보았다. 그 결과 계약단계는 .763, 이용단계는 .888, 해지 및 재계약 단계 .752로 나타났다. 위약금 산정기준의 적정성과 고지/설명 방법은 1문항으로 구성되어 있어 신뢰도 분석에서 제외하였다. 일반적으로 Cronbach a 값은 .7를 넘으면 신뢰도가 있다고 인정하는데, 본 연구의 약관 검토항목은 모두 Cronbach a 값이 .7이상으로 나타나 신뢰도 수준이 적정한 것으로 나타났다.

일반 이용자가 생각한 검토항목 별 중요도를 살펴보면, 계약 단계에서 '계약 시 위약금 등 중요정보 고지 및 설명', '이용 계약서에 위약금 등 중요정보 기재', '가입조건 불이행으로 해지 시 위약금: 계약서 교부와 보관 등'의 검토항목은 5점 만점에 4점을 넘어 중요한 검토항목으로 나타났다. 특히, '계약 시 위약금 등 중요정보 고지 및 설명'은 세부항목까지 모두 우선 순위가 1-4순위에 분포하여, 그 중요성이 매우 높은 것으로 나타났다.

이용단계에서는 '업무처리 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금' 관련 검토항목이 4.38로 나타나, '품질 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금' 4.34점 보다 높게 나타났다. 그러나 실제 약관 조항을 살펴보면, '업무처리 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금'과 관련된 조항은 거의 없어 이에 대한 조항의 필요성이 더욱 부각된다. 그 외에 '부득이한 이유로 해지 시 위약금' 관련 항목은 모두 3점 이상으로 나타나 그 중요성이 보통 수준 이상으로 나타났다.

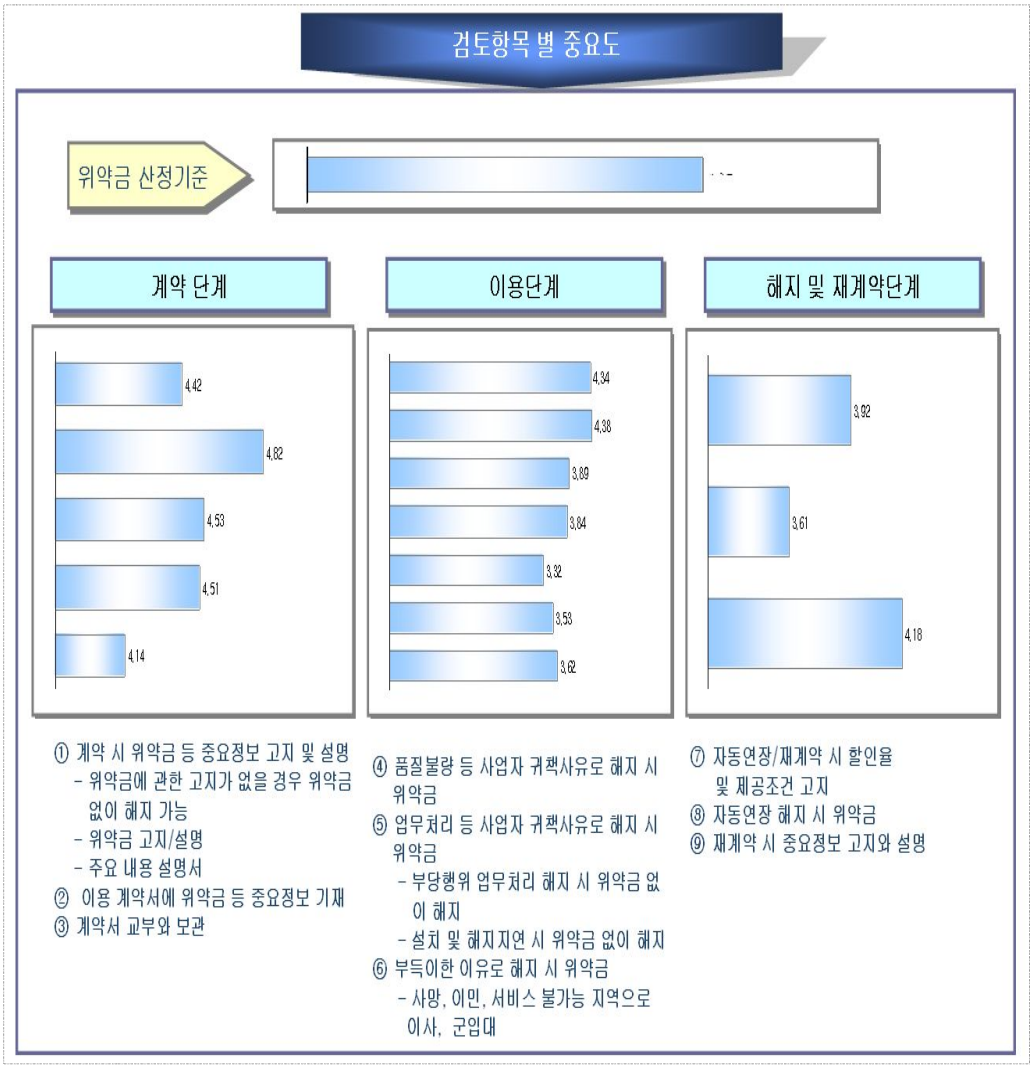
해지 및 재계약 단계에서는 '재계약 시 중요정보 고지와 설명'이 4.18로 상대적으로 높게 나타났고, '자동연장/재계약 시 할인율 및 제공조건 고지', '자동연장 해지 시 위약금' 순으로 나타났다. 해지 및 재계약 단계에서의 검토 항목도 모두 3점 수준 이상으로 나타났다.

마지막으로 '위약금 산정기준의 적정성과 고지/설명방법'의 중요성은 4.18점으로 나타나 일반 이용자가 생각하기에 산정기준의 적정성을 매우 중시하는 것으로 나타났다.

<표 3-8> 약관 검토항목 별 중요도

이용 단계	검토 항목		평균	표준편차	우선 순위
계약 단계	① 계약 시 위약금 등 중요 정보 고지 및 설명	위약금에 관한 고지(설명)가 없을 경우 위약금 없이 해지가능	4.42	.722	4
		위약금 고지/설명	4.82	.512	1
		주요 내용 설명서	4.53	.687	2
	② 이용 계약서에 위약금 등 중요정보 기재		4.51	.731	3
	③ 가입조건 불이행으로 해지 시 위약금: 계약서 교부와 보관.		4.14	.822	9
이용 단계	④ 품질 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금	주생활지에서의 통화품질 사유로 일정기간 내 해지시 위약금 없이 해지	4.34	.745	6
	⑤ 업무처리 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금	부당행위 업무처리 해지 시 위약금 없이 해지	4.38	.794	5
		설치 및 해지지연 시 위약금 없이 해지	3.89	.863	11
	⑥ 부득이한 이유로 해지 시 위약금	사망	3.84	1.103	12
		이민	3.32	1.132	16
		서비스 불가능지역으로 이사	3.53	1.202	15
		군입대	3.62	1.089	13
해지 및 재계약 단계	⑦ 자동연장/재계약 시 할인율 및 제공조건 고지	자동연장/재계약 시 위약금 관련 정보제공	3.92	1.050	10
	⑧ 자동연장 해지 시 위약금		3.61	1.079	14
	⑨ 재계약 시 중요정보 고지와 설명		4.18	.896	8
전체 단계	⑩ 위약금 산정기준의 적정성과 고지/설명방법		4.18	.834	7

[그림 3-7] 검토항목 별 중요도



제 2 절 서비스 별 약관 검토

1. 초고속인터넷

가. 분석대상 통신사

초고속인터넷 분석약관은 국내 초고속인터넷서비스 주요 6개 사업자의 홈페이지에 게시된 가장 최근에 개정한 초고속인터넷 서비스 약관이다.

<표 3-9> 초고속인터넷 분석약관

서비스	분석 약관	
초고속 인터넷	A社 초고속인터넷서비스 (2011.7.18)	B社 초고속인터넷서비스 (2006.7.10)
	C社 초고속인터넷서비스 (2011.10.4)	D社 초고속인터넷서비스: 양천 방송 (2011.3.28)
	E社 초고속인터넷서비스 (2011.9.2)	F社 초고속인터넷서비스: 강동 케이블TV (2010.7.12)

주) 통신사 약관 실행일 기준으로 명시함

나. 통신사별 약관 검토

초고속인터넷 통신사별 이용약관을 서비스 이용단계에 따라 살펴보면 다음과 같다.

먼저, 서비스 계약단계 검토항목으로 계약 시 위약금관련 내용 등 중요정보에 대한 고지 및 설명과 관련된 조항이다. 이에 해당하는 검토항목은 '① 계약시 위약금 등 중요정보 고지 및 설명', '② 이용계약서에 위약금 등 중요정보 기재', '③ 계약서 교부와 보관' 이다.

우선 위약금 관련 내용 고지가 없을 경우 위약금 없이 해지가 가능하다는 조항은 6개 社을 중 2개 통신사를 제외하고 모두 명시하였다. ② 번 검토 조항인 이용계약서에 위약금 등 중요정보를 기입하고, 계약서 교부 의무는 6사 모두 공통으로 약관조항이 있었다.

<표 3-10> 초고속인터넷 약관 검토: 위약금 관련 내용 및 중요정보 고지/설명

검토사항		A社	B社	C社	D社	E社	F社
① 계약시 위약금 중요정보 고지 및 설명	o 위약금에 관한 고지(설명)가 없을 경우 위약금 없이 해지가능	제13조⑧ 1 (경품, 위약금 부과조건, 산정기준)	제19조⑦ 8 (경품, 위약금 부과조건, 산정기준)	제12조 ⑧ 6(결합상품과 관련된 약관의 중요내용) 제12조⑪ (경품 등의 지급내용, 가액, 경품반환금 부과조건, 산정기준)			제27조.7.⑦ (결합상품과 관련한 약관의 중요내용)
	o 위약금 고지/설명				제 7조② (약관의 주요내용 고지하고 고객의 동의를 받아야 함)		
	주요 내용 설명서	유	유	유	무	무	무
② 이용 계약서에 위약금 등 중요정보 기재	이용 계약서에 위약금 등 중요정보 기재	제3조 ⑤ 8	제4조③ 2 제19조 ⑦ 8	제4조⑥	제8조②	제6조 2 ⑧ ⑩	제7조 1 ③
③ 가입조건 불이행으로 해지시 위약금: 계약서 배부와 보관	o 계약서 배부와 보관	제3조⑤	제4조③ 제 5조③ 3	제4조 ⑤ 2 제4조⑥	제7조② 제8조②	제6조2.⑧ ⑩	제7조 2.③⑨

또한, ‘2009.12.24 약관의 주요내용설명서 도입관련 가이드라인’에서 이용자가 꼭 알아야할 약관 내용을 쉽게 이해할 수 있도록, 약관 내용 중 위약금 등 중요정보를 따로 정리하여 제공하라는 약관의 주요내용설명서는 6개 통신사 중 3개 통신사는 따로 제공하지 않았다.

두 번째는, 이용단계에서 이용자 책임이 아닌 사유로 해지 시 위약금 청구와 관련된 검토항목으로 ‘④ 품질불량 등 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금’, ‘⑤ 업무처리 등 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금’, ‘⑥ 부득이한 이유로 해지시 위약금’ 항목이 이에 해당한다.

‘④ 품질불량 등 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금’의 경우, 통신사별로 위면 해지가 가능한 품질불량의 기준에는 다소 차이가 있었으나, 품질 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금 없이 해지가 가능하다는 조항은 6대 통신사 모두 있었다.

반면에, ‘⑤ 업무처리 등 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금’의 경우에는 부당행위나 업무처리 오류 등 사업자의 귀책사유로 인한 해지 시 손해배상과 위약금과 관련된 조항은 매우 미비했다. 과오납 등 요금 관련 업무처리 오류로 인하여 이용자 피해가 생겼을 경우에는 요금을 반환해주거나, 이의 신청권을 인정하고 있는 사업자가 일부 있는 수준이었고, 설치 및 해지 지연 등의 사업자의 업무처리 미흡과 관련된 사항도 단지 소액의 손해배상 수준에서 논할 뿐, 관련 불만으로 해지 시 위약금을 면제해 주지는 않았다.

실제 통신서비스를 이용하면서 상품의 품질불량 관련 불만으로 인한 해지요구가 대부분이지만, 통신사의 부당행위나 업무처리를 오류 등 서비스품질 관련 불만으로도 해지를 원할 수 있다. 이용자의 귀책사유가 아닌 사업자의 귀책사유로 해지를 원하는데도 위약금을 지불해야하는 등 이용자가 피해를 입는 것은 부당하다 판단된다. 따라서, 사업자의 부당행위나 업무처리 오류로 해지 시 손해 배상수준이나 위약금 면제 관련 이용약관 조항에 대한 검토가 필요하다.

‘⑥ 부득이한 이유로 해지 시 위약금’항목은 서비스 불가능지역으로의 이전이나, 군입대의 경우 6개 사업자 모두 위약금 없이 해지가 가능했다. 단, 사망의 경우는 2개 통신사만 위면해지가 가능했다.

<표 3-11> 초고속인터넷 약관 검토: 이용자의 책임이 아닌 사유로 해지 시 위약금

검토사항		A社	B社	C社	D社	E社	F社
① 품질 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금	o 주생활지에서의 통화품질 사유로 일정기간 내 해지시 위약금 없이 해지	제13조⑦ 2, 3, 4	제19조⑦ 2, 3, 5	제12조⑧ 2, 3, 5	제27조⑦ 2, 3, 4	제21조9. 다, 라	제27조. 7. ②, ③
② 업무처리 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금	o 회사의 부당행위나 업무절차상의 귀책사유로 이용자피해 발생 시 위약금 없이 해지	-	-	-	-	-	-
	o 회사의 부당행위나 업무절차상의 귀책사유로 이용자피해 발생 시 손해배상 수준	-	-	-	-	-	-
	o 회사의 과납, 오납 의 경우, 요금 반환 및 이의신청권	-	-	제25조①	제38조①	제32조 1	제36조
	o 설치 및 해지지연 시 위약금 없이 해지	-	-	-	제27조⑦ 4 (15일 이내 재설치 미시행 시)	-	-
	o 설치 및 해지지연 시 손해배상	제13조③ 제19조⑥	제19조⑤	제12조⑩	제35조⑤	-	-
③ 부득이한 이유로 해지 시 위약금	o 사망	제13조⑦ 6	-	-	-	제21조 9. 마	-
	o 이민	-	-	-	-	-	-
	o 서비스 불가능지역으로 이사	제13조⑦ 1	제19조⑦ 1	제12조⑧ 1	제27조⑪ 1	제21조 9. 가	제27조 7 ①
	o 군입대	제13조⑦ 5	제15조④ 4.	제12조⑧ 4.	제27조⑦ 5.	제21조.9 나	제27조.7. ④

공정거래위원회 고시 '소비자 분쟁해결기준'에 의하면, 해외 이주, 장기유학(1년 이상의 유학)의 경우 관련 자료 제출 시 위약금 없이 계약해지가 가능하다고 되어 있는데, 6개 통신사 중 해외이주 등을 위면 사유로 이용약관에 명시한 초고속인터넷서비스 사업자는 없었다. 단, 이용약관 내용 중 서비스 불가능지역의 범위가 해외를 포함하느냐에 따라 해석이 달라질 수 있지만, 대다수 사업자의 이용약관은 위면사유인 '서비스 이용불가지역으로의 이전'에서 이용불가지역을 국내로 제한하고 있었다.

세 번째, 해지 및 재계약 단계에서의 검토항목으로 약정계약 만료 후 자동연장/재계약 시 위약금 등 중요정보 제공 관련된 '⑦ 자동연장/재계약 시 할인율 및 제공조건 고지'.'⑧ 자동연장 해지 시 위약금'.'⑨ 재계약 시 중요정보 고지와 설명'이 이에 해당한다.

<표 3-12> 초고속인터넷 약관 검토: 자동연장/재계약 시 위약금과 설명

검토사항		A社	B社	C社	D社	E社	F社
① 자동연장/재계약 시 할인율 및 제공조건 고지	자동연장/재계약 시 위약금 관련 정보제공	-	-	-	-	-	-
② 자동연장 해지 시 위약금	자동연장 후 해지 시 위약금 없이 해지	[별표]	[별표]	[별표]	-	[별표]	제24조 2. 제27조 7 ⑤
③ 재계약 시 중요정보 고지와 설명		-	-	-	-	-	-

자동연장/재계약 시 할인율 및 제공조건을 고지하라는 약관조항은 거의 없었고, 약정기간 만료 후 자동연장된 약정기간 내 해지 시 위약금 없이 해지가 가능하다는 조항은 일부 사업자의

약관에 제시되어 있었으나, 주로 약관 본문이 아닌 요금표 등 별표에 명시하고 있었다. 이는 '2007.05.10. 초고속인터넷 해지 위약금 청구 사업자 가이드라인'에서 약정기간이 만료된 이용자에게 추가적인 약정할인 제공 시에는 할인율 및 제공조건(위약금) 등을 이용약관에 반영하고, 사전에 이용자에게 명확히 안내해주고, 계약을 체결한 경우에는 이용계약서를 재교부하여야 한다는 조항을 제대로 지키고 있지 않음을 알 수 있었다.

네 번째, 위약금 산정방식 및 기준 관련 약관 검토항목을 살펴보면, 초고속인터넷서비스 위약금 산정기준은 대다수의 통신사가 약관 본문에는 명시하지 않고, 별표에서 항목별, 부분별로 제시되어 있다. 그리고 제시하고 있는 경우에도 각종 할인율, 모뎀 등 장비 관련, 경품 등 위약금 관련 항목이 너무 많아, 이용자가 최종적으로 자신이 지불해야할 위약금이 얼마인지 예측이 어렵게 되어 있다.

<표 3-13> 초고속인터넷 약관 검토: 위약금 산정기준

검토사항		A社	B社	C社
⑧ 위약금 산정기준의 적정성과 고지 / 설명	o 위약금 산정기준 제시	[별표 1] 2 초고속인터넷서비스 약관의 주요내용 설명서	[별표 1] 3 초고속인터넷 약관 주요내용설명서	[별표 1] 3. [별표 1] 4. 가. 인터넷서비스 약관의 주요내용 설명서
	o 위약금 산정기준식	o 장비임대료 할인액 반환 ※ [별표1] 2 -산정식: 이용개월수*(사용기간 장비임대료- 약정기간 장비임대료)	o 장비임대료 할인액반환 ※[별표 1] 3. 다) - 산정식: 이용개월수*(사용기간 임대료- 약정임대료) - 변상금: [(60개월- 이용월수)]/60개월(5년)* 장	o TV VOD 할인요금반환 ※ [별표 1] 3. - 산정식 서비스 이용료= 이용월수 *(이용기간 이용요금-약정기간 이용요금) - 셋탑박스 임대료: 이용

검토사항		A社	B社	C社
⑧ 위약금 산정기준의 적정성과 고지 / 설명	o 위약금 산정기준식	o 공유기 등 서브네트워크 무단 부착에 대한 위약금 - 산정식: 약정 이외의 단말수* 최근 6개월 평균 이용요금*3 o 모뎀입대료 선납제 할인 반환금 - 산정식: 이용개월수*(사용기간 장비임대료- 약정기간 장비임대료) - 선납할인에 대한 반환금 산정식: 선납할인에 의해 할인받은 금액*(1-사용월수/계약월수*선납할인율) o 기타 - 요금제에 따라 위약금 따로 제시 o 주요내용설명서 - 가입설치비, 서비스 이용요금, 장비임대료, 경품 위약금, 손실보상금에 관한 사항을 일괄 정리해 놓음	비가격 o 결합할인 위약금 - 할인반환금= 총 할인금액*[1-(이용기간 할인율/계약기간 할인율)] o 기타 - 요금제에 따라 위약금 따로 제시 o 주요내용설명서 - 가입설치비, 서비스 이용요금, 장비임대료, 경품, 손실보상금에 관한 사항을 일괄 정리 해 놓음	월수*(1이용기간 셋탑박스 임대료-약정기간 셋탑박스 임대료) - 단말장비 반환 못할 시 보상금 산정식=(48개월-이용월수)/48개월*장비가격 o AP 위약금 ※ [별표 1] 4. 가. - 할인액 반환금 산정식: 이용월수*(이용기간 장비임대료-약정기간 장비임대료) o 공유기 등 서비네트워크 무단 부착에 대한 위약금 - 산정식 : 약정 이외의 단말수* 최근 6개월 평균이용요금 *3 o 결합서비스 할인된 요금 반환금 -산정식: 이용월수*(약정기간 결합할인금액- 이용기간 결합할인금액) o 기타 -요금제에 따라 위약금 따로 제시 o 주요내용 설명서 -가입설치비, 서비스 이용료, 장비임대료, 경품위약금, 장비손실보상금에 관한 사항을 일괄정리해 놓음

검토사항		D社	E社	F社
	o 위약금 산정기준 제시	[별표 1] 나	[별표 1] 5, 6	[별표 1] 6
⑧ 위약금 산정기준의 적정성과 고지 / 설명	o 위약금 산정기준식	o 임대장비 할인반환금 ※ [별표 1] 나 - 산정식: 일반계약 임대료 *이용개월 수* (계약기간 할인율- 사용기간 할인율) o 변상금 - 산정식: (장비 잔존월수/60개월)* 장비 가격	o 장비임대료 할인반환금 [별표 1] 5. ○ 산정식 : (사용기간 모델임대료 - 약정 모델임대료) × 이용개월수 ○ 이용개월수를 계산함에 있어 30일 미만의 기간은 1개월을 30일로 하여 일할 계산합니다. ○ 장비임대기간이 3년 경과시 장비임대료를 면제 합니다. o 공유기 등 서브네트워크 무단 부착에 대한 위약금 - 산정식 : 약정 이외의 단말수 X 최근 6개월 평균 이용요금 X 3 - 고객이 이용기간이 6개월 미만일 경우 해당 기간의 평균요금 적용 o 요금할인 반환금 [별표 1] 6. - 산정식 : (사용기간 이용료 - 약정 이용료) × 이용개월수 o 기타 - 요금제 별로 위약금 액수 제시	o 설치비 면제 반환금 - 1년 이내 해지 시 면제 받은 설치비 o 약정기간 할인 반환금 - 산정식: 이용개월수*(약정기간 할인금액- 이용기간 할인금액) o 장비임대료 할인 반환금 - 산정식: 사용개월수*(사용기간 장비임대료-약정기간 장비임대료) o 감면이용료 반환금 - 산정식: 약정기간 이용요금-(감면받은 개월-이용기간 감면개월) o 장비분실 및 훼손시 변상금 - 산정식: [(60개월-사용개월수)/60개월]* 장비가격 o 공유기 등 서브네트워크 무단 부착에 대한 손해배상금 - 산정식: 약정 이외의 단말수* 최근 6개월 평균 이용요금*3 o 사은품 반환금 계산 - 산정식: 사은품 금액/12개월 * (12개월-사용기간)

2. 이동전화

가. 분석대상 통신사

이동전화서비스는 국내 3대 이동통신 사업자의 이용약관을 분석하고자 한다. A社는 CDMA 약관과 W-CDMA 약관을 함께 보고, B社는 CDMA서비스를 종료하여 W-CDMA 약관만 살펴보기로 하였다. C社는 CDMA 서비스만 제공해 CDMA 약관을 대상으로 하였다.

<표 3-14> 이동전화서비스 분석약관

서비스	이동전화 분석 약관	
	분석 약관	기 타
이동 전화	A社 WCDMA 이용약관 (2011.09.16) A社 CDMA 이용약관(2011.09.16)	약관의 주요내용설명서
	B社 WCDMA 이용약관(2011.09.01)	약관의 주요내용설명서
	C社 CDMA 이용약관(2011.08.01)	CDMA 이용약관 주요내용 설명서

나. 통신사별 약관 검토

이동전화 통신사별 이용약관을 서비스 이용단계에 따라 살펴보면 다음과 같다.

첫 번째, 이동전화서비스 계약 시 위약금 관련 중요정보를 계약서상 명시하는지 여부와 이용자에게 고지 및 설명하는 조항을 살펴보면, 통신사 별로 차이를 보이는 초고속인터넷서비스와 달리 대다수의 조항이 3사 모두 유사하다는 것을 알 수 있었다.

위약금 관련 고지가 없었을 경우 위약금 없이 해지가 가능하다는 조항도 3사의 4가지 서비스 이용약관에 모두 명시되어 있었고, 중요정보를 고지해야 한다는 조항도 공통적으로 기재되어 있었다. 단, 중요정보에 위약금 관련 내용이 포함되는지 명확하지 않아 추후 논의가 필요한 문제이다. 주요 내용 설명서는 A社의 W-CDMA 서비스 이용약관을 제외한 나머지 분석대상 서비스는 제공하고 있었다. A社 경우 비록 CDMA 서비스만 제시했지만 W-CDMA서비스와 조항이 유사하고, 타 통신사도 각각 하나의 서비스에 주요내용설명서를 제시하고 있으므로 상대적으로 부족하다 평가하기는 어렵다.

<표 3-15> 이동전화 약관 검토: 위약금 관련 정보 고지/설명

검토사항		A社 CDMA	A社 W-CDMA	B社 W-CDMA	C社 CDMA
①. 계약시 위약금 중요정보 고지 및 설명	o 위약금에 관한 고지(설명)가 없을 경우 위약금 없이 해지가능	제31조②1.(신규가입고객이 단말기보조금 반환의무 인지를 못한 경우)	제42조3	제38조 3	제39조① 3
	o 위약금 고지/설명	제45조② 제9조①(계약의 주요내용과 고객이 반드시 알아야 할 사항을 고지, 위약금이라는 용어는 적혀 있지 않음)	제44조② 제9조①(계약의 주요내용과 고객이 반드시 알아야 할 사항을 고지, 위약금이라는 용어는 적혀 있지 않음)	제11조 ①(계약의 주요내용과 고객이 반드시 알아야 할 사항을 고지, 위약금이라는 용어는 적혀 있지 않음)	제8조①(계약의 주요내용과 고객이 반드시 알아야 할 사항을 고지, 위약금이라는 용어는 적혀 있지 않음)
	주요 내용 설명서	유	무	유	유
② 이용계약서에 위약금 등 중요정보 기재	이용 계약서에 위약금 등 중요정보 기재	제9조①	제9조①	제11조 ①	제7조
③ 가입조건 불이행으로 해지시 위약금: 계약서 배부와 보관	o 계약서 배부와 보관	제4조①② 제7조 제42조②	제4조①②(계약서 배부와 보관의무) 제7조(이용계약 등록사항 증명, 열람)	제7조(이용계약 등록사항의 증명·열람)	제40조①② 제7조 제4조① 제8조①

분석대상 4가지 서비스 이용약관은 모두 계약서에 위약금과 관련된 사항을 기재하도록 약관에 명시하고 있었고, 계약서 교부와 보관의무 조항과 약관 주요내용 설명서를 갖추었으며 필요시 이용계약 사항을 증명, 열람할 수 있는 조항까지 갖추어져 있다.

약관이 초고속인터넷 서비스에 비하여 잘 갖추어져 있는데도 불구하고, 실제 시장에서 위약금 관련 미인지로 인하여 이용자 문제가 지속적으로 발생하고 있다. 이러한 현상은 약관 조항이 현실에서 제대로 지켜지지 않아서 생기는 문제로 추정되며, 약관 조항이 제대로 지켜질 수 있는 시장환경 조성이 필요하다 할 수 있겠다.

두 번째는, 이용자의 책임이 아닌 사유로 해지 시 위약금 청구와 관련된 이동전화 통신사들의 이용약관 조항을 살펴보면, 품질 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금 없이 해지가 가능하다는 조항은 3사 4가지 서비스 이용약관 모두 명시하고 있었다.

또한 사업자의 업무처리 오류로 인한 요금 과·오납의 경우, 이의 신청권도 역시 3사 모두 이용약관에 명시하고 있었으며, 사업자의 부당행위나 업무 절차상의 귀책사유로 이용자 피해 발생 시 손해배상을 한다는 조항도 역시 마찬가지이다. 단, 부당행위나 업무처리 과정에서 사업자의 귀책사유로 해지 시 위약금 없이 해지가 가능하다는 조항은 B社 W-CDMA 서비스 이용약관에만 명시하고 있었고, 그 외 통신사의 이용약관에는 명시되어 있지 않았다.

또, 이용약관 상, 부득이한 이용불가사유로 해지 시 위약금 면제 조건이 초고속인터넷서비스는 주로 사망이나 군입대인 경우인데 반해, 이동전화서비스는 사망이나 이민으로 한정하는 등, 서비스별 혹은 통신사별로 차이를 보였다.

<표 3-16> 이동전화 약관 검토: 이용자의 책임이 아닌 사유로 해지 시 위약금 청구

검토사항		A社 CDMA	A社 W-CDMA	B社 W-CDMA	C社 CDMA
① 품질 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금	o 주생활지에서의 통화품질 사유로 일정기간 내 해지시 위약금 없이 해지	제43조①1	제42조①1	제39조①1	제27조①2(단말기 구입 보조금)
② 업무처리 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금	o 회사의 부당행위나 업무절차상의 귀책사유로 이용자피해 발생 시 위약금 없이 해지			제38조①4 (회사의 귀책사유인 경우)	
	o 회사의 부당행위나 업무절차상의 귀책사유로 이용자피해 발생 시 손해배상 수준	제30조①(서비스 제공받지 못했을 경우)	제31조①	제33조⑤2.(회사의 귀책사유로 인한 번호이동 업무처리 지연으로 통화가 불가능한 경우)	제28조①(서비스를 제공받지 못했을 경우) 제34조⑤1. 회사의 귀책사유로 업무처리지연
	o 회사의 과납, 오납의 경우, 요금 반환 및 이의 신청권	제30조④(과오납시 요금반환)	제28조①(과오납 시 이의신청권) 제30조④(과오납시 요금반환)	제26조③(과오납시 반환) 제24조①(과오납 요금 이의신청권)	제34조①(부당행위로 인한 피해발생 시 이의신청권)
	o 설치 및 해지지연 시 위약금 없이 해지				
	o 설치 및 해지지연 시 손해배상				
③ 부득이한 이유로 해지 시 위약금	o 사망	제43조①2	제42조①2	제39조①2	제27조② 3
	o 이민	제43조①2	제42조①2	제38조①2	제27조② 3
	o 서비스 불가능지역으로 이사				
	o 군입대				

세 번째, 약정기간 만료 후 자동연장 혹은 재계약 시의 위약금과 관련된 내용을 검토하면 다음과 같다. 이동전화의 경우 자동연장 또는 재계약과 관련된 조항이 약관 본문에 명시되어 있는 경우는 거의 없었다. 단지, 별표 요금표 조항에 일부 개별적으로 거론한 내용은 있지만, 그것도 요금제나 통신사에 따라서 차이가 있었다. 이는 이동전화서비스의 경우 이용자의 사업자 전환 및 단말기 교체주기가 비교적 짧아 실제 자동연장이나 재계약을 하여 사용하는 이용자가 매우 적은 이유라 추정된다.

<표 3-17> 이동전화 약관 검토: 자동연장/재계약 시 위약금과 설명

검토사항		A社 CDMA	A社 W-CDMA	B社 W-CDMA	C社 CDMA
① 자동연장/재계약 시 할인율 및 제공조건 고지	자동연장/재계약 시 위약금 관련 정보제공	-	-	-	-
② 자동연장 해지 시 위약금	자동연장 후 해지 시 위약금 없이 해지	[별표]	[별표] 요금표	[별표] 요금표	[별표] 요금표
③ 재계약 시 중요정보 고지와 설명		-	-	-	-

마지막으로, 위약금 산정방식 및 기준 관련 검토조항을 살펴보면, 다음과 같다. 분석대상 4개 서비스 이용약관 조항을 살펴보면, 모두 약관 본문에 위약금 산정방식 및 기준을 제시하고 있었다. 또한 주요내용 설명서에도 위약금 관련 내용을 정리하여 제시하고 있었다. 위약금 산정식은 모두 유사하여 위약금= 약정금액*[약정기간-약정 후 사용기간)/약정기간]으로 통일되어 있었다. 이외에 A社, CDMA와 W-CDMA와 B社 W-CDMA는 특정요금제나 부가서비스 의무 사용조건으로 지급된 추가금액은 약정금액 산정에서 제외한다는 조항이 있었고, C社 CDMA 약관에서는 관련 조항을 제시하지 않고 있었다. 이는 약관본문 조항에는 명시하지 않고, 별표 조항에 제시하던

초고속인터넷 서비스 약관 조항과 차이가 난다. 이외에 주요내용설명서에서 관련 내용을 풀어서 각 통신사 홈페이지에 게시하고 있었다.

<표 3-18> 이동전화 약관 검토: 위약금 산정기준

검토사항		A社 CDMA	A社 W-CDMA	B社 W-CDMA	C社 CDMA
⑧ 위약금 산정기준의 적정성과 고지/설명	o 위약금 산정기준 제시	제42조 ② 1.2	제41조② 1.2	제37조 ② 3.5	제38조② 1
	o 위약금 산정기준식	o 위약금 산정식 위약금= 약정금액*[(약정기간-약정후 사용기간)/약정기간(일)] o 특정요금제나 부가서비스 의무사용 조건으로 지급된 추가금액은 약정금액에서 제외	o 위약금 산정식 위약금= 약정금액*[(약정기간-약정후 사용기간)/약정기간(일)] o 특정 요금제나 부가서비스 의무사용 조건으로 지급된 추가금액은 약정금액 산정에서 제외	o 위약금 산정식 위약금= 약정금액*[약정잔여기간/약정기간(일)] o 특정요금제나 부가서비스 의무사용조건으로 지급된 보조금에 대해서는 추가적으로 위약금으 산정하지 않음	o 위약금 산정식 위약금= 약정금액*[(약정기간- 약정후 사용기간)/약정기간(일)]

3. 인터넷 전화

가. 분석대상 통신사

인터넷전화서비스 이용약관은 국내 주요 6개 인터넷전화서비스 사업자 이용약관을 대상으로 하였다.

<표 3-19> 인터넷 전화 분석약관

서비스	인터넷 전화 분석 약관	
인터넷 전화	A社 인터넷 전화(2010.01.25)	D社 인터넷 전화(2008.10.30)
	B社 브로드밴드 인터넷 전화(2011.10.4)	E社 인터넷 전화(2011.05.01)
	C社 인터넷 전화(2010.07.01)	F社 인터넷 전화(2011.02.28)

나. 통신사별 약관 검토

인터넷전화서비스 통신사별 이용약관을 서비스 이용단계에 따라 살펴보면 다음과 같다.

첫 번째, 인터넷전화서비스 계약 시 위약금 등 중요정보 고지 및 설명 관련 내용의 경우, 초고속인터넷이나 이동전화에 비하여 위약금 관련 정보 고지나 설명에 대한 약관 조항이 상대적으로 미비하다. 위약금 관련 고지가 없을 경우 위약금 없이 해지가 가능하다는 조항은 6대 통신사 이용약관에 모두 없었고, 중요정보를 고지 또는 설명하라는 조항은 1개 사업자를 제외하고는 모두 명시하고 있으나, 역시 위약금이 중요정보에 속하는지는 따로 명시되어 있지 않았다.

심지어 계약서 배부와 보관에 관한 조항도 두 개 사업자 이용약관에만 명시되어 있었다. 이동전화나 초고속인터넷서비스의 경우 위약금 관련 내용 고지가 없을 경우 위면해지 사유가 된다는 조항은 2011년 10월 방통위 가이드라인에 명시된 조항이다. 초고속인터넷, 이동전화 뿐만 아니라 인터넷전화서비스도 위약금 관련 민원이 지속적으로 발생하고 있으며, 특히, 이용자 수 대비 민원발생 건수를 고려하면, 타 서비스에 비해 적지 않은 건수이다. 그럼에도 불구하고 관련 조항이 없으므로, 인터넷전화 이용자의 위약금 관련 피해를 예방하고 불만을 처리하기 위해 관련 가이드라인 및 지침이 필요하다.

<표 3-20> 인터넷 전화 약관 검토: 위약금 관련 정보 고지/설명

검토사항		A社	B社	C社	D社	E社	F社
①. 계약 시 위약금 등 중요정보 고지 및 설명	o 위약금에 관한 고지(설명)가 없을 경우 위약금 없이 해지 가능	-					
	o 위약금 고지/설명[1]	제3조④ 7	제4조② 7	-	제3조④ 7	제6조⑤ 11	제8조2. ③ ⑩
	주요 내용 설명서	무	무	무	무	무	무
② 이용계약서에 위약금 등 중요정보 기재	이용 계약서에 위약금 등 중요정보 기재	-		제45조② 위약금 산정기준, 할인 반환금 등		제6조⑤ 1 제45조① ②1(회사의 약관과 다르게 약정을 체결한 경우 한정)	제8조2③ ⑧ ⑩ 제48조1.2. 개별약정한 경우 한정
③ 가입조건 불이행으로 해지 시 위약금: 계약서 배부와 보관	o 계약서 배부와 보관	-			제3조④ 권익보호와 의무에 관한 사항이 위약금이 포함하는지에 대한 논의 필요		제8조2③(이용계약서 교부) 제48조(할인 반환금)

1) 계약 시 위약금 중요정보 고지 및 설명 중 위약금 고지/설명 관련 사항
- 대다수의 통신사에서 서비스 이용에 관한 중요한 사항을 고지하도록 되어 있으나, 중요한 사항에 위약금 관련 사항이 포함하는지는 명시되어 있지 않음

두 번째, 이용자의 책임이 아닌 사유로 해지 시 위약금 청구와 관련된 통신사들의 이용약관 조항을 살펴보면, 품질관련 사업자 귀책사유로 인한 해지 시 위약금 없이 해지가 가능하다는 조항은 모두 명시하고 있었다. 단, 부당행위나 업무처리 관련 통신사 귀책사유로 인한 해지 시 위약금 없이 해지할 수 있다는 내용은 거의 명시하지 않았다. 사업자의 업무처리 오류로 인한 요금 과·오납의 경우는 요금반환 및 이의 신청권을 일부 회사에서 명시하는 수준으로 나타났다.

부득이한 이유로 해지 시 위약금과 관련된 조항은 주로 서비스 불가능 지역으로 이전이 주를 이루었다. 군입대의 경우 일부 통신사 이용약관에는 명시되어 있었으나, 일부 통신사는 위면 사유로 명시하지 않고 있었다.

특히, 동일한 사업자라 해도 이동전화나 초고속인터넷서비스에서는 사망이나 군입대 등을 이용약관상 위면해지 사유로 명시하고 있으나, 인터넷 전화 이용약관에서는 위면해지 사유가 되지 않아 동일 사업자의 서비스별 이용약관 형평성도 논의가 필요할 듯하다.

※ A社 인터넷 전화 약관
제3조④ 케이티는 이용청약에 대하여 승낙 시 다음 사항을 이용고객에게 전화, 팩스, e-Mail, 방문, 우편 등의 방법으로 통지합니다. 다만, 제6호에 대해서는 승낙 전 사전 고지합니다.
7. 기타 서비스 이용에 관한 중요한 사항

※ B社 인터넷 전화 약관
제4조② 회사는 서비스 이용신청이 약관이 지정하는 조건에 적합한 경우에 이용 신청을 승낙하며, 다음 사항을 이용고객에게 전화, 팩스, e-Mail, 방문, 우편 등의 방법으로 통지합니다. 다만, 제6호에 대해서는 승낙 전 사전 고지합니다.
7. 기타 서비스 이용에 관한 중요한 사항

※ D社 인터넷 전화 약관
제3조 ④ 드림라인은 이용청약에 대하여 승낙 시 다음 사항을 이용고객에게 전화, FAX, E-mail, 방문 등의 방법으로 통지합니다. 다만, 제6호에 대해서는 승낙 전 사전 고지합니다.
7. 기타 서비스 이용에 중요한 사항

※ E社 VoIP 이용약관
제6조⑤ 회사는 이용신청에 대한 승낙 또는 유보는 전화, 팩스, 이메일, 방문, 우편, SMS 등의 방법으로 통지하고, 승낙하는 경우 고객에게 다음 사항을 포함한 이용계약서를 교부합니다.
11. 기타 서비스 이용에 관한 중요한 사항

※ F社 VoIP 이용약관
제8조 2. 회사는 이용청약에 승낙 또는 유보는 전화, 팩스, E-Mail, 방문, 우편 등의 방법으로 통지하고 승낙하는 경우 이용신청고객에게 다음 사항을 포함한 이용계약서를 교부합니다.
③ 이용요금 및 특약에 관한 제반사항(할인반환금 포함),
⑩ 기타 서비스 이용에 중요한 사항

<표 3-21> 인터넷 전화 약관 검토: 이용자의 책임이 아닌 사유로 해지 시 위약금 청구

검토사항		A社	B社	C社	D社	E社	F社
① 품질 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금	o 주생활지에서의 통화품질 사유로 일정기간 내 해지시 위약금 없이 해지	제12조 ③ 2, 3,	제15조④ 2,3	제22조 ④ 2, 3	제12조 ③ 2,3	제22조 ⑥ 1, 2	제27조 7 ② ③ ⑥
② 업무처리 관련 사업자 귀책사유로 해지 시 위약금	o 회사의 부당행위나 업무절차상의 귀책사유로 이용자피해 발생시 위약금 없이 해지	-					
	o 회사의 부당행위나 업무절차상의 귀책사유로 이용자피해 발생시 손해배상 수준	제26조② (불법변경)	제21조① ② (불 법 변경)	제34조① ②(불법변경)	제25조① (불법변경)	제33조① ②(불법변경) [별표 5]이용자 불만형태 별 처리 및 대책 부분, 주로 사과후 정정만 있음	제40조① ② [별표 4] 이용자 불만형태 별 처리 및 대책방안 부분, 업체의 잘못도 대다수 사화구 정정수준
	o 회사의 과납, 오납의 경우, 요금 반환 및 이의 신청권			제26조① (과오납 요금반환 또는 공제반환)			제36조(과오납 요금반환)
	o 설치 및 해지지연 시 위약금 없이 해지						
	o 설치 및 해지지연 시 손해배상					제22조 ⑧	
	o 고객에게 책임이 없는 사유로 서비스를 제공하지 못할 때 손해배상	제16조① ②	제16조① ②	제24조⑤ 제30조① ②	제21조① ② 제25조②	제43조① ②	제4조51.2
③ 부득이한 이유로 해지 시 위약금	o 사망						-
	o 이민						-
	o 서비스 불가능지역으로 이사	제12조③ 1	제15조④ 1	제22조④ 1.	제12조③ 1	제22조 ⑥ 3	제27조 7 ①
	o 군입대		제15조 ④ 4			제22조 ⑥ 4	제27조 7 ④

세 번째, 약정기간 만료 후 자동연장 혹은 재계약 시의 위약금과 관련된 내용을 검토하면 다음과 같다. 인터넷전화도 이동전화서비스와 유사하게 자동연장이나 재계약에 관한 조항이 거의 없었다. 1개 사업자만 자동연장 후 해지 시 위약금 없이 해지가 가능하다는 조항을 명시하였고, C社가 별표에 이용자가 별도의 의사표시가 없으면 계약을 1년 단위로 자동연장한다고 명시했을 뿐이다.

<표 3-22> 인터넷전화 약관 검토: 자동연장/재계약 시 위약금과 설명

검토사항		A社	B社	C社	D社	E社	F社
① 자동연장/재계약 시 할인율 및 제공조건 고지	자동연장/재계약 시 위약금 관련 정보제공	-	-	-	-	-	
② 자동연장 해지 시 위약금	자동연장 후 해지 시 위약금 없이 해지	-	-	-	-	-	제24조 2. 제27조 7 ⑤ [별표 1] 5.가
③ 재계약 시 중요정보 고지와 설명		-	-	-	-	-	-
기타				[별표 2] 1. 나. (4)에 별도의 의사표시가 없으면, 계약을 1년 단위로 자동연장하고, 이전 계약기간의 할인율 적용			

마지막으로, 인터넷전화서비스의 위약금 산정방식 및 기준 관련 내용을 살펴보면 다음과 같다. 위약금 산정방식 및 기준을 살펴보면, 이용약관 본문 내용에는 거의 명시되어 있지 않고, 별표에서 장비, 단말기, 요금할인반환금 등의 위약금과 관련된 내용을 각각 분리하여 명시하고 있어, 일반 이용자가 위약금 산정방식을 찾아, 금액을 예측하는 것을 어렵게 하고 있다. 자세한 내용은 <표 3-23>과 같다.

<표 3-23> 인터넷전화 약관 검토: 위약금 산정기준

검토사항		A社	B社
⑧ 위약금 산정기준의 적정성과 고지 / 설명	위약금 산정기준 제시	- [별표2] 1.나, [별표 3] 2. 가, 자	- [별표 1] 2, 3.①, ②
	o 위약금 산정기준식	o 인터넷 AP 위약금 ※ [별표 2] 1. 나 o 손실보상금: 고객측의 사유로 임대 AP를 분실, 훼손 또는 미반환시 청구 - 산식: (60개월-사용월수)/60개월*장비가격 (60개월 초과시 60개월 계산) o 할인반환금: 고객측의 귀책사유 또는 인터넷 전화 해지로 약정기간 내 AP 임대계약 해지 시 부과(사용기간은 1년 미만은 무약정 2년 미만은 1년 약정 임대료를 적용) - 산식: 이용개월수*(사용기간 장비임대료-약정기간 장비 임대료) o 요금 할인 위약금 ※[별표 3] 2. 가 o 할인된 요금 반환금 - 위약금 산정 = (사용기간 할인전 총이용요금)*(계약기간 할인율-사용기간 할인율) o 결합판매 시 단말기 위약금 ※ [별표 3] 2. 자. - 산식=단말기 할인혜택*(36개월-이용월수)/36개월	o 장비임대료 반환금 ※[별표 1] 3. ① - 반환금 산정식: 이용개월수 * (사용기간 임대료-약정 임대료) o 변상금 ※ [별표 1] 3. ② - 인터넷전화 모뎀 산정식: [(60개월-사용 월 수)/60개월)]*장비가격 - 무선인터넷전화기 산정식:[(36개월-사용 월 수) / 36개월) * 장비가격 o 인터넷전화 AP 위약금 ※ [별표 1] 2) - 장비임대료 반환금 산정식: 누적 할인금액*[1-(실사용 개월 수/ 약정 개월 수) - 변상금 산정식: [(60개월 - 사용월 수)/60개월)* 장비가격 o 요금 할인 위약금 ※ [별표 2] 요금 할인 부분에서 요금제를 설명하고, 요금제 별로 할인 반환금 금액을 따로 제시

검토사항		C社	D社
	위 약 금 산정기준 제시	[별표 1] 1. 가, 자, [별표 1] 3. 나. [별표 2] 1. (4)	- 약관에 위약금 산정기준을 제시하지 않고 있음
⑧ 위약금 산정기준의 적정성과 고지 / 설명	o 위약금 산정기준식	o 가입/변경 설치비 ※[별표 1] 1. 가 (1) 설치비 - 가정용 인터넷전화 서비스: 은행자동이체 또는 카드자동이체의 납은 방법으로 면제받은 가입/변경 설치비를 1년 이내 해지하거나 은행자동이체 또는 카드 자동이체 이외의 납입방법으로 변경할 경우에 반환 o 결합상품 요금할인 반환금 ※[별표 1] 1. 자. -할인반환금 산정식=[1-실사용개월수/24개월)* 총 할인금액] - 서비스 가입 2년 경과 후 해지시 할인 반환금 미부과 o 장비 할인반환금 및 변상금 ※ [별표 1] 3. 나. -할인반환금 산정식 = 이용개월수*(사용기간 장비임대료 -약정기간 장비임대료) - 변상금=(36개월-사용개월수)/36개월*장비가격 o 장기계약 요금할인 위약금 ※ [별표 2] 1. (4) - 산정방식= [(사용한 총 통화량)*(계약 기간 적용요율-이용기간 적용요율) o 약정계약 기기 사용료 위약금 -산정방식=[(사용한 총 개월수)*(계약기간 적용요율- 이용기간 적용요율)	-

검토사항		E社	F社
	위 약 금 산정기준 제시	- [별표 1] 1.가.(3), 별표 1] 4. 가. 라 [별표 1] 6. 가. 나	- [별표 1] 6.가표 1] 2. 마. [별표 1] 5. 나. 4,
⑧ 위약금 산정기준의 적정성과 고지 / 설명	o 위약금 산정기준 식	o 결합상품 할인반환금 ※ [별표 1] 1.가.(3) - 산정식: (단독상품 기본료-결합상품 기본료)* 사용개월 수 o 가입 설치비 ※ [별표 1] 4. 가.라 - 회사의 초고속인터넷, 케이블TV 방송서비스를 동시에 이용하거나 약정 가입한 고객에 대해서는 가입설치비를 면제함. 단 가입일로부터 1년 이내 해지 시에는 면제받은 가입설치비를 청구함 o 장비임대료/변상금 ※[별표 1] 6. 가. - 할인반환금 산정식=이용개월수 *(사용기간 장비임대료 - 약정기간 장비임대료) - 변상금 산정식= 인터넷 전화모뎀: (60개월 - 사용개월수)/60개월* 장비가격 - AP_일반/AP 고급:(36개월-사용개월수)/36개월*장비가격 ※[별표 1] 6. 나. - 무선인터넷 전화단말 산정식= (약정기간 잔여 개월수)* 2,250	o 이전 설치비 ※ [별표 1] 2. 마. - 설치비(가입설치비, 이전설치비, 재연결비)를 면제받은 고객이 1년 이내 해지 시 설치비 반환 o 번들서비스 ※[별표 1] 5. 나. 4 - 번들서비스 중 초고속인터넷 및 Digital케이블방송 상품에 대한 장비임대료 할인 반환금, 장비 분실 및 미반납 시 변상금, 서비스 이용료 할인반환금 등은 본 약관 중용. 또는 초고속인터넷 이용약관 및 Digital 케이블 방송 이용약관에 의함 o 반환금/변상금/손해배상금 ※[별표 1] 6.가 -설치비 면제반환금=1년 이내 해지 시 면제받은 설치비 - 약정기간 할인 반환금= 이용개월수* (약정기간 할인금액-이용기간 할인금액) -장비임대료 할인 반환금=사용개월수 * (사용기간 장비임대료-약정기간 장비임대료) -감면이용료 반환금=약정기간 이용요그 * (감면받은 개월-이용기간 감면 개월)

인터넷전화서비스의 경우 이용자가 위약금 관련 정보를 접하기가 비교적 어려워, 초고속인터넷이나 이동전화서비스처럼 이용약관 주요내용 설명서를 제공한다면 이용자에게 도움이 될 것이다.

제 4 장 법령 및 가이드라인 검토

제 1 절 방송통신서비스 관련 법

1. 방송통신서비스 관련 법률

가. 개 요

방송통신서비스 위약금 관련 법령 및 가이드라인을 검토하기 전에, 체계적인 분석을 위해 방송통신서비스의 개념과 종류, 관련 기타 법 등 방송통신서비스의 특징을 알아보고, 그 토대위에서 서비스 별로 위약금 관련 법령과 가이드라인을 검토하고자 한다.

방송통신서비스는 방송서비스, 통신서비스, 융·결합서비스를 포함하는 폭넓은 서비스를 의미한다. 더 넓게는 방송통신서비스를 제공하기 위한 네트워크(network), 관련 기기, 망을 통해 제공되는 디지털 콘텐츠(digital contents)까지 포함하는 다양한 영역의 산업을 포함하기도 한다. 이 연구에서는 다양한 영역의 산업을 포함하기 보다는 방송서비스, 통신서비스, 융·결합서비스 중심으로 그 영역을 살펴보고, 관련법을 검토하고자 한다.

방송통신서비스 영역별 세부 서비스와 관련법을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 방송서비스는 지상파 방송, 케이블, 위성방송 등의 서비스를 포함하며, 대표적인 관련법은 방송법이 있다.

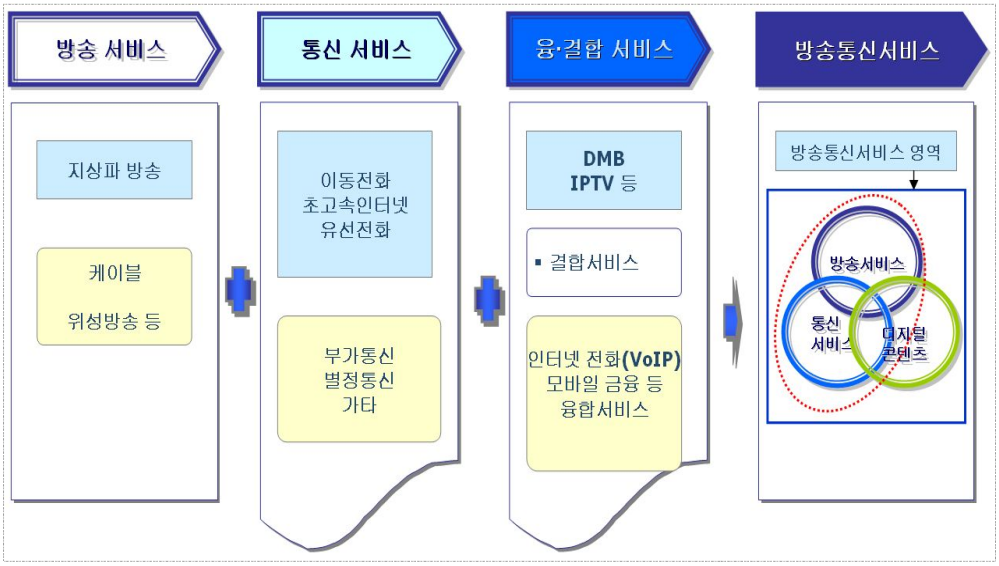
둘째, 통신서비스는 이동전화, 초고속인터넷, 유선전화, 부가통신, 별정 통신 등을 포함하는 서비스로 전기통신기본법, 전기통신사업법, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률이 있다.

셋째, 방송통신 융·결합서비스는 방송통신 관련서비스를 결합하여 판매하는 결합상품(서비스)과 방송과 통신 기술이 혼합하여 새로운 서비스를 제공하는 VoIP, DMB, IPTV 등의 방송통신 융합서비스, 방송과 통신서비스를 중심으로 다른 산업의 상품을 결합하여 제공하는 모바일 금융

등의 융합서비스가 있다. 관련법으로는 인터넷멀티미디어 방송사업법이 있다.

넷째, 방송통신서비스 뿐만 아니라 모든 상품과 서비스를 이용하는 소비자를 위한 소비자 관련법으로, 소비자기본법, 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률, 약관규제법 등이 있다.

[그림 4-1] 방송통신서비스의 종류

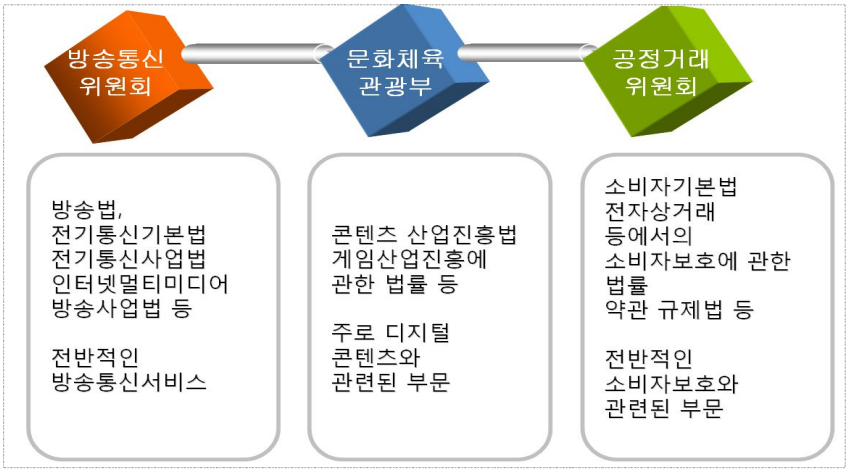


방송통신서비스는 다양한 서비스를 제공하는 폭넓은 개념의 서비스로 정부 관련 부서도 다양하다.

우선, 방송통신서비스에 대한 전반적인 업무를 맡는 방송통신위원회가 있다. 방송통신위원회는 방송법, 전기통신기본법, 전기통신사업법, 인터넷멀티미디어방송사업법 등의 주무부서이다. 다음으로, 디지털콘텐츠와 관련된 부문을 주로 담당하는 문화체육관광부가 있다. 관련법으로는 콘텐츠산업진흥법, 게임산업진흥에 관한 법률 등이 있다. 마지막으로, 전반적인 소비자와 보호와 관련된 업무를 하는 부서로 소비자기본법, 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률, 약관규제법 등을 담당하고 있다.

이처럼 방송통신서비스의 경우 관련 정부부서도 다양하고, 서비스 별 관련 법령도 다양하다.

[그림 4-2] 주요 부서별 방송통신서비스 관련법



나. 방송통신서비스 위약금 관련 법률

방송통신위원회는 전기통신사업법에 근거하여, 초고속인터넷, 이동전화, 결합상품관련 가이드라인을 제정하였고, 방송법과 인터넷멀티미디어방송사업법을 근거로 유료방송 가이드라인을 제정하여 이용자보호를 하고 있다. 인터넷전화의 경우 관련 민원이 지속적으로 증가하고 있지만, 가이드라인 등 구체적인 지침이 없어, 이용자 증가와 함께 필요성이 높아지고 있다.

<표 4-1> 방송통신위원회의 방송통신서비스 위약금 관련 법령

주무부서	방송통신서비스	근거법	가이드라인
방송통신위원회	초고속인터넷서비스	전기통신사업법	가이드라인 5건
	이동전화 서비스	전기통신사업법	가이드라인 3건
	결합판매	전기통신사업법	가이드라인 2건
	유료방송	방송법 인터넷멀티미디어 방송법	가이드라인 1건
	계		총 9 건 a)

a) 1건의 가이드라인에 여러 개의 서비스가 포함되어 있어, 총 가이드라인 수는 9건이나, 각 서비스별 가이드라인 수는 그 이상일 수 있음
※ 2011년 8월 기준

방송통신위원회 가이드라인과 유사하게 공정거래위원회는 소비자기본법에 근거하여 공정위 고시인 '소비자분쟁해결기준'에서 방송통신서비스 피해보상기준을 제공하고 있다. 소비자 분쟁해결 기준에서는 매우 다양한 상품과 서비스 관련 분쟁해결 기준을 제시하고 있는데, 그 중 방송통신서비스와 관련 있는 서비스는 이동전화, 초고속인터넷, 위성방송 및 유선방송 등이 있다.

<표 4-2> 공정거래위원회의 방송통신서비스 위약금 관련 법령

주무부서	방송통신서비스	근거법	고시
공정거래위원회	이동전화	소비자기본법	고시 1건
	초고속인터넷	소비자기본법	고시 1건
	위성방송 및 유선방송	소비자기본법	고시 1건
	계		총 1 건 b)

b) 공정거래위원회 고시 제2010-1호[소비자분쟁해결 기준]은 1건의 고시에 여러 개의 상품과 서비스 분쟁해결 기준을 제시하고 있음
※ 2011년 8월 기준

이에, 방송통신위원회와 공정거래위원회의 관련 가이드라인/고시를 살펴보고자 한다. 문화체육관광부는 주로 디지털 콘텐츠를 담당하고 방송통신서비스 위약금과는 관련이 없어 본 연구에서 제외 한다

2. 방송통신서비스 위약금 관련 가이드라인

가. 방송통신위원회 가이드라인

(구)정보통신부와 방송통신위원회의 방송통신서비스 위약금 관련 가이드라인을 연도별로 살펴보면 다음과 같다.

1. 2007.05.10. 초고속인터넷 해지 위약금 청구관련 가이드라인:
   이용약관과 다른 부당한 위약금 청구행위 금지
2. 2007.07.04. 이동통신 요금할인제 관련 이용자보호를 위한 사업자 가이드라인:
   요금할인제 관련 할인액 산정방식, 위약금, 고지 설명 등 우선 개정

3. 2008.01.23. 초고속인터넷 해지 시 할인금 반환 면제 관련 가이드라인
4. 2008.10.28. 초고속인터넷 경품관련 위약금 청구 가이드라인
5. 2009.06.29. 이동전화 의무약정제 관련 고지절차 강화를 위한 가이드라인
6. 2009.08.24. 유료방송 이용약관 가이드라인
7. 2009.08.25. 초고속인터넷서비스 위약금 관련 가이드라인:
   서비스 불가능지역 거주이전 시 업무처리 관련
8. 2009.10.06. 결합판매 이용자보호 가이드라인
9. 2009.12.24. 약관의 주요내용 설명서 도입 관련 가이드라인:
   이동전화, 초고속인터넷서비스를 대상으로

'1. 초고속인터넷 해지 위약금 청구관련 가이드라인', '2. 이동통신 요금할인제 관련 이용자보호를 위한 사업자 가이드라인', '3. 초고속인터넷 해지 시 할인금 반환 면제 관련 가이드라인'은 (구)정보통신부 시절 (구)통신위원회에서 가이드라인을 제정하였고, '4. 초고속인터넷 경품관련 위약금 청구 가이드라인'부터 '9. 약관의 주요내용설명서 도입관련 가이드라인'까지는 방송통신위원회에서 제정하였다.

초고속인터넷서비스 관련 가이드라인이 가장 많아 2007년 '초고속인터넷서비스 해지 위약금 청구관련 가이드라인'에서 2009년 '약관의 주요내용 설명서 도입관련 가이드라인'까지 총 5건의 가이드라인이 있다.

이동전화와 관련된 가이드라인은 2007년 '이동통신요금 할인제 관련 이용자보호를 위한 사업자 가이드라인', '이동전화 의무약정제 관련 고지절차 강화를 위한 가이드라인', '약관의 주요내용 설명서 도입관련 가이드라인' 등 총 3건의 가이드라인이 있다.

유료방송 가이드라인은 2009년 8월에 제정된 '유료방송 이용약관 가이드라인' 1건이 있고, 결합판매는 2009년 '유료방송이용약관 가이드라인'에서 일부분 설명하고 있고, 2009년 10월에 '결합판매 이용자 가이드라인'을 제정하여 총 2건의 관련 가이드라인이 있다.

[그림 4-3] 서비스별 위약금 관련 방송통신위원회 가이드라인

나. 공정거래위원회 고시

공정거래위원회는 고시 제2010-1호 「소비자분쟁해결기준」에서 소비자기본법 제16조 제2항과 동법 시행령 제8조 제3항의 규정에 의해 소비자분쟁해결기준을 제시하고 있다. 1985년 12월 31일 경제기획원 고시로 제정되어 2010년 1월 29일 공정거래위원회 고시까지 18차에 걸쳐 개정되었다.

이 고시의 'Ⅱ. 품목별 보상기준'에서 '29. 위성방송 및 유선방송업', '31. 이동통신서비스업', '47. 초고속 인터넷통신망 서비스업' 등 총 3개의 서비스가 방송통신서비스 위약금과 관련이 있다.

다. 방송통신위원회 가이드라인과 공정거래위원회 고시 비교:

-초고속인터넷 서비스를 중심으로-

방송통신위원회의 가이드라인과 공정거래위원회의 고시를 이용자 피해유형에 근거하여 살펴보고자 한다. 방송통신위원회의 초고속인터넷서비스 위약금 관련 5건의 가이드라인과 공정거래위원회의 고시인 소비자분쟁해결기준 중 초고속인터넷서비스를 중심으로 살펴보면 다음과 같다.

우선 방송통신위원회의 가이드라인과 공정거래위원회가 공통적으로 다루는 내용은 품질불량, 계약기간 내 서비스 이용불가 지역으로 이전할 경우, 약정계약 만료 후, 자동 연장된 계약기간 내 해지 부분이다. 품질불량과 계약 기간 내 서비스 이용불가 지역으로 이전할 경우 등의 위약금 면제조항을 살펴보면 방송통신위원회의 경우 초고속인터넷 서비스 약관에 있는 사항 중 명확한 부분은 제외하고 불분명한 기준이나 절차상에 판단이 어려운 경우 구체적인 기준을 제시하였고, 공정거래위원회는 소비자 분쟁조정 시에 도움이 되는 전반적인 피해보상 기준을 제시하였다.

이외에 공정거래위원회 고시 내용을 살펴보면, 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약이나 설치 지연에 대한 부분을 거론하고 있다. 그리고 방송통신위원회는 주로 경품이나 추가 제공한 혜택과 관련한 피해보상기준을 구체적으로 제시하고 있다.

<표 4-3> 방송통신위원회 가이드라인과 공정거래위원회 고시

이용자 피해유형	방통위 가이드라인	공정위 고시	비고
품질 불량	통신 품질 불량 등 사업자의 귀책사유로 인한 약정기간 내 중도 해지 시에는 경품에 대한 위약금 부과 금지	1시간 이상의 서비스 장애가 월 5회 이상 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 중지, 장애 발생 누적시간이 72시간을 초과할 경우 위약금 없이 계약 해지	- 공정위 고시 내용은 다소 차이는 있으나 주요 사업자의 초고속인터넷 서비스 약관에 기술되어 있는 사항의 공통부분 정리 - 방통위 가이드라인은 약관에 있는 사항은 제외하고 위약금 관련 사항을 더 구체화

이용자 피해유형	방통위 가이드라인	공정위 고시	비고
계약기간 이내에 서비스가 안되는 지역으로 이사할 경우	위약금 없이 해지 가능 - 서비스가 불가능한 경우에 서비스 신청 시 상품 요금이 오르거나 속도가 감소하는 경우 포함 - 증빙서류에 현실적으로 이용자가 제출가능하고 이전 사실을 증명할 수 있는 서류 인정	위약금 없이 계약 해지 - 해당업체 확인 시 - 해외 이주, 장기유학(1년 이상의 유학)의 경우, 관련 자료 제출 시 위약금 없이 계약 해지(단, 할인 혜택금은 반납)	- 위약금 없이 계약해지 부분은 초고속인터넷 서비스 약관에 기술되어 있는 내용임 - 공정위는 전반적인 피해보상 기준을 제시하고, 방통위는 기존의 약관조항 실행할 때 절차상의 서류나 기준을 정교화
약정계약 만료 후, 자동연장된 계약기간 내 해지할 경우	자동 연장 후 해지 시 위약금 없이 해지	위약금 없이 계약 해지	동일한 규정
법정대리인의 동의없는 미성년자 계약	-	계약 취소 - 기납부한 요금을 환급하고 미납요금 및 잔여 위약금에 대한 청구 행위 금지	-공정위 고시
설치 지연	-	예약 취소	
경품	명확한 고지없이 위약금 청구 금지 예) 위약금= 경품 위약금/위약기간*약정기간-경과월수 경품위약금은 12개월 이내 부과	-	- 방통위 가이드라인
추가 제공한 혜택	이용과 다르게 제공한 혜택(경품제외)은 위약금 청구 못함	-	

본 절의 내용들을 종합해보면, 방송통신위원회 가이드라인은 전기통신사업법에 근거하여 약관에 명시된 내용 중 이용자 문제가 빈번하게 일어나거나 그 기준이 불분명한 경우, 또는 사업자의 자율적인 지도가 필요한 경우 구체적인 가이드라인을 제정하여 이용자 보호를 하고 있었다. 반면에 공정거래 위원회는 소비자보호법이나 민법 등 다양한 법령을 토대로 전반적인 위약금 관련 이용자 분쟁 해결 시 도움이 되는 기준을 열거하고 있는 것이 그 특징이다.

제 2 절 서비스 별 가이드라인/고시

서비스별로 방송통신위원회의 가이드라인과 공정거래위원회의 소비자분쟁해결기준을 구체적으로 살펴보고자 한다. 결합상품서비스는 공정거래위원회 고시에서는 거론되지 않아 방송통신위원회 가이드라인만 검토하고자 한다.

1. 초고속인터넷

초고속인터넷서비스 관련 방송통신위워회 가이드라인과 공정거래위원회 고시를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

가. 초고속인터넷 해지 위약금 청구 사업자 가이드라인(2007.05.10.)

초고속인터넷서비스 해지 위약금과 관련한 이용자 피해를 사전에 예방하기 위해 사업자가 지켜야 할 가이드라인으로, 추가 제공한 혜택, 경품과 자동연장 관련 사항을 가이드라인으로 제정하였다.

첫째, 이용약관과 다르게 추가 제공한 혜택(경품 제외)은 관련 법령을 위반한 행위로 이를 위약금으로 청구할 수 없다. 경품의 경우에는 위약금이 부과될 수 있음을 사전에 계약 시 고지하고, 이용 계약서에 경품가액과 위약금 부과기준 등을 구체적으로 기재한 경우에 한해 위약금 부과가 가능하다.

둘째, 약정기간 만료 후 재계약에 따른 추가적인 약정할인 제공 시에는 할인율 및 제공조건(위약금) 등을 이용약관에 반영하고, 사전에 이용자에게 명확히 안내해준다. 계약을 체결한 경우에는 이용계약서를 재교부하여야 한다. 이용약관에 반영하지 않고 추가적으로 할인혜택을 제공하는 것은 관련 법령을 위반한 행위이므로 이를 위약금으로 청구하지 못한다.

셋째, 약정기간 만료에 따라 계약이 자동 연장된 후 중도 해지 시 위약금을 부과하지 않는다는 규정을 이용약관에 반영하여야 한다.

나. 초고속인터넷 해지 시 할인금 반환 면제 가이드라인(2008.01.23)

해지 시 할인금 반환을 면제하는 약관규정 중 '설치장소 변경을 청구한 지역이 서비스 불가능 지역인 경우'에 이전 시 상품속도가 변경되는 경우도 포함되는 것인지 여부가 불명확하여 사업자와 이용자 간 분쟁이 발생함에 따라 가이드라인을 제시하였다.

해지 시 할인금 반환을 면제하는 약관규정 사유 중 '설치 장소 변경을 청구한 지역이 서비스 불가능 지역인 경우'의 '서비스가 불가능' 범위에 이전설치 시 상품의 요금이 오르거나 속도가 감소하는 경우를 포함하였다. 다만 ① 속도가 증가하면서 요금이 오르는 경우 중 요금 증가폭이 서비스 신청 시 상품보다 10%이하인 경우, ② 요금이 내리면서 속도가 감소하는 경우 중 속도 감소폭이 서비스 신청 시 상품보다 30% 미만인 경우에는 할인금의 50%를 반환하도록 하였다.

다. 초고속인터넷 경품관련 위약금 청구 가이드라인(2008.1.28.)

초고속인터넷서비스 경품 관련 위약금 내용을 이용자에게 반드시 안내할 것을 주요 내용으로 하는 가이드라인으로, 「초고속인터넷 해지 위약금 청구 사업자 가이드라인2007.01.23」에서 거론되었던 경품관련 사항을 보다 더 구체적으로 명시하였다.

구체적인 조항을 살펴보면, 첫째, 통신사업자가 제공한 경품에 대해 위약금을 청구하기 위해서는 이용계약서 등에 경품내용, 가격, 약정 기간 등에 대해 명확히 기재하고 이용자가 쉽게 인지할 수 있도록, 이 내용에 대한 별도의 서명을 받아야 한다. 또한, 경품 관련 위약금에 대한 명확한 고지 없었을 경우, 위약금 청구를 금지하도록 하였다.

둘째, 경품에 대한 위약금 청구 가능 기간은 계약 후 12개월 이내로 제한하며, 실제 사용기간을 반영한 기여도를 고려하여 산정하여야 한다.

셋째, 통신품질 불량 등 사업자의 귀책사유로 인한 약정기간 내 해지 시에는 경품에 대해서도 위약금을 부과하지 않도록 규정을 개선하였다.

라. 초고속인터넷 서비스 위약금 관련 가이드라인(2009.08.25)

초고속인터넷서비스 이용자가 거주지 이전 등의 사유로 서비스 설치장소를 이전을 요구할 때, 해당 지역이 사업자의 서비스 불가능 지역일 경우에는 위약금을 면제하고 있으나, 일부 사업자의 경우 위약금 면제처리를 위한 거주이전 관련 증빙서류를 특정 서류만으로 한정하면서, 위약금 관련 이용자 피해가 지속적으로 발생하여 가이드라인을 제정하였다.

이 가이드라인은 「초고속인터넷 해지 시 할인금 반환 면제 가이드라인(2008.01.23)」을 보다 구체화한 내용으로 이용약관 규정이 현실에서 시행될 때 절차상의 문제가 지속적으로 제기되자 이를 구체화한 가이드라인이다.

구체적인 조항을 살펴보면, 이용약관 및 내부업무 처리 기준 등에 의거하여 해지 업무를 진행하되, 서비스 이용불가지역으로 이전 시 위약금 면제를 위한 증빙서류를 현실적으로 이용자가 제출가능하고 이전 사실을 증명할 수 있는 서류라면 모두 인정하도록 하였다. 또한 서류준비기간을 최대한 부여(통상 2개월)하고, 증빙서류 제출 여부 등을 최종 확인 후 위약금을 고지하도록 하였으며, 증빙서류를 제출하지 못할 시에는 직원의 현장방문을 통한 서비스 불가능 지역이 확인만으로 위약금 면제 및 해지처리가 가능하도록 하였다.

마. 약관의 주요내용설명서 도입관련 가이드라인(2009.12.24), (초고속인터넷서비스)

이용자가 쉽게 이용약관의 주요내용을 이해할 수 있도록 이용약관의 주요내용을 알기 쉬운 용어로 표현한 '약관의 주요 내용 설명서'를 사업자가 제공하도록 하였다. 또, 홈페이지 및 모바일 고객센터에 게시하고, 이용자에게 개별적으로 이메일을 보내는 등 다양하게 고지하도록 위약금 관련 정보고지 및 설명을 주요 골자로 하는 가이드라인이다.

주요 내용을 살펴보면, 첫째, 사업자는 이용약관의 주요내용을 알기 쉬운 용어로 표한한 약관의 주요내용 설명서를 작성하고 이를 고지하여야 하는데, 이 설명서에는 가입단계에서의 위약금 관련 내용 안내부터 해지단계에서의 위약금 산정방식 및 항목별 세부내역 등이 반드시 포함되어야 한다.

바. 공정위 고시 제2010-1호 소비자분쟁해결기준(초고속인터넷통신망 서비스업)

소비자분쟁해결기준은 주요 상품과 품목별 보상기준을 제시하고 있는데, 그 중 초고속인터넷통신망 서비스업과 관련 내용은 다음과 같다.

첫째, 법정대리인의 동의없는 미성년자 계약은 계약 취소가 가능하도록 하고 있다. 기 납부한 요금을 환급하고 미납요금 및 잔여 위약금에 대한 청구행위를 금지하도록 하고 있다.

둘째, 1시간 이상의 통신서비스 장애가 월별 5회 이상 발생한 경우, 또는 1개월 동안 서비스 중지 및 장애 발생 누적 시간이 72시간을 초과할 경우 위약금 없이 계약해지가 가능하도록 하였다. 서비스 중지 및 장애시간은 이용자가 회사에 통지한 후부터 계산하되, 서비스가 불가항력 사유나 업체의 사전고지, 이용자의 고의, 과실로 인하여 중지되거나 장애가 발생한 경우에는 서비스 중지, 장애 시간 계산에서 제외한다.

셋째, 계약기간 내 서비스 이용불가 지역으로 이사할 경우 위약금 없이 계약 해지가 가능하다. 실제 일부 사업자는 해외이주, 장기유학(1년 이상의 유학)의 경우에도 관련 자료 제출 시 위약금 없이 계약 해지 가능했다. 단, 요금 할인 반환금은 납부해야 한다.

넷째, 약정기간 만료 후 계약기간이 자동 연장된 경우 재계약기간 내 해지 시는 위약금 없이 계약 해지가 가능하다.

[그림 4-4] 소비자 분쟁해결 기준: 초고속인터넷통신망 서비스업

피해 유형	보상 기준	비 고
▪ 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약	▪계약 취소	▪ 기 납부한 요금을 환급하고 미납요금 및 잔여 위약금에 대한 청구행위 금지
▪ 1시간 이상의 서비스 장애가 월별 5회 이상 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 중지, 장애 발생 누적시간이 72시간을 초과할 경우	▪위약금(가입 시 면제한 설치비 및 할인혜택 포함)없이 계약 해지	▪서비스 중지, 장애시간은 소비자가 회사에 통지한 후부터 계산하되, 서비스가 불가항력(천재지변 등)이나 업체의 사전고지(회전공사 등), 소비자의 고의, 과실로 인하여 중지되거나 장애가 발생한 경우에는 서비스 중지, 장애 시간 계산에서 제외
▪ 설치 지연	▪ 예약 취소	
▪ 계약기간 이내에 서비스가 안되는 지역으로 이사할 경우	▪ 위약금 없이 계약 해지	▪ 해당업체 확인 시 ▪ 해외이주, 장기유학(1년 이상의 유학)의 경우 관련 자료 제출 시 위약금 없이 계약 해지(단, 할인 혜택금액은 반납)
▪ 계약기간이 자동 연장된 경우 고객의 계약기간 만료 전 해지	▪ 위약금 없이 계약 해지	

2. 이동전화

이동전화서비스 위약금 관련 가이드라인과 고시를 살펴보면 다음과 같다.

가. 이동통신 요금 할인제 관련 이용자보호를 위한 사업자 가이드라인(2007.07.04)

이동전화서비스 요금할인제 관련 불합리한 약관규정을 개선하고, 이용자에 대한 고지, 설명을 강화하는 것을 주요 골자로 하는 요금할인제 관련 가이드라인이다.

주요 내용을 살펴보면 우선 약정할인제의 경우 할인대상 범위와 할인금액 산정방식을 명확히 명시해야 한다는, 위약금 면제기준을 신설하였다. 관련하여 사업자 귀책사유로 인해 이용자가 약

정할인제를 해지하는 경우에는 위약금 없이 해지를 허용하고 약정기간 변경도 허용하도록 하고 있다.

둘째, 안내문을 영업장에 비치하고, 사업자 홈페이지에 게시하여, 요금 할인대상, 요금 구간 별 할인율, 할인 예시, 해지 시 위약금 청구가능 사실 등을 필수 기재하도록 요금 할인제 관련 내용 고지강화와 관련된 규정을 제정하였다.

나. 이동전화 의무 약정제 관련 고지절차 강화를 위한 가이드라인(2009.06.29)

이동전화 서비스 가입 계약 시 의무약정기간 및 위약금 부과 등에 관한 정확한 정보를 이용자들이 제대로 안내 받을 수 있도록 사업자들의 고지절차 강화를 위한 가이드라인을 마련하였다.

주요 내용은 첫째, 이용자가 약정기간 및 위약금에 대한 사항을 인지 못하였을 경우 위약금 없이 해지가 가능하도록 계약 시 위약금 관련 내용 고지절차를 강화하였다. 단, 이용계약서 상의 관련 항목에 서명 또는 날인이 된 경우는 제외한다.

둘째, 이용자가 자신의 의무약정 가입 관련 정보를 다시 확인할 수 있도록, 모든 사업자로 하여금 가입 후 SMS(단문문자서비스)로 관련 정보를 이용자에게 공지하도록 하였다.

셋째, 의무약정 프로그램명, 가입일자, 만료일자(약정기간), 약정할인금액, 위약금, 위약금 산정방식 등 이용자가 본인의 의무약정 가입 관련 중요정보를 상시 확인할 수 있도록 모든 사업자의 홈페이지를 개선하도록 하였다.

다. 약관의 주요내용 설명서 도입관련 가이드라인(2009.12.24, 이동전화 부문)

이용자가 쉽게 약관 내용을 이해할 수 있도록 통신서비스 이용약관 중 주요내용을 알기 쉬운 용어로 표현한 '약관의 주요내용 설명서'를 사업자가 작성하여 이용자에게 제공하도록 하였다. 설명서에는 가입단계에서 위약금과 관련된 내용, 해지단계에서의 위약금 부과 관련 내용이 반드시 포함되도록 하였다.

라. 공정위 고시 제2010-1호 소비자분쟁해결기준(이동통신서비스업)

소비자분쟁해결기준 중 이동전화서비스 위약금 관련 내용은 다음과 같다.

첫째, 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약은 계약취소하도록 하였다. 즉 기 납부한 요금을 환급하고 미납요금 및 잔여 위약금에 대한 청구행위를 금지시켰다.

둘째, 명의도용 계약으로 인한 피해는 계약취소 하도록 하였다.

셋째, 무료서비스 사용 후 소비자 동의 없이 유료서비스로 전환되어 발생한 피해는 유료로 전환된 시점부터 부과된 요금을 환불하고 계약 해지가 가능하도록 하였다.

[그림 4-5] 소비자 분쟁해결 기준: 이동통신서비스업

피해 유형	보상 기준	비 고
▪ 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약	▪ 계약취소	▪ 기 납부한 요금(가입비, 보증금 또는 보증보험료)을 환급하고 미납요금 및 잔여 위약금에 대한 청구행위 금지
▪명의도용 계약으로 인한 피해	▪계약 취소	
▪ 주생활지(주민등록지, 요금청구지, 직장 소재지)에서의 통화품질 불량		▪ 이동통신서비스 계약과 단말기 등의 판매계약이 결합된 경우 단말기 및 주변기기 포함하여 반품
– 가입 14일 이내 – 가입 15일 이후 6개월 이내	▪ 계약 해제 ▪ 계약해지 및 해지신청 직전 1개월 기본료 50% 감면	
▪ 무료서비스 사용 후 소비자 동의없이 유료서비스로 전환되어 발생한 피해	▪ 유료로 전환된 시점에서 부과된 요금 환불 및 계약 해지	

3. 유료방송

유료방송 위약금 관련 방송통신위원회 가이드라인은 '2009. 유료방송 이용약관 가이드라인' 1건이 있고, 공정위 소비자 분쟁해결 기준에 위성방송 및 유선방송 부분이 일부 있다.

가. 유료방송 이용약관 가이드라인(2009.08.24)

방송통신위원회는 국민신문고와 방통위 CS센터에 접수된 방송관련 민원의 주요내용을 토대로 유료방송 이용약관 가이드라인을 마련하고, 케이블TV, 위성방송, IPTV 등 관련 사업자들의 준수를 촉구하였다.

주요 내용을 살펴보면 첫째, 약정계약 만료일이 가까워졌을 때, 유료방송사업자가 해지 및 재계약에 관한 사항을 통지한 후 계약 종료일까지 해지 의사표시가 없는 경우 재계약으로 본다. 다만, 계약 기간을 정하지 아니한 것으로 보고 중도 해지 요구 시 위약금을 부과하지 못한다.

둘째, 계약 기간 종료에 따른 통지의무, 자동연장 조건 및 기간, 이용요금과 위약금 등에 관한 사항을 약관에 명시하여야 한다.

셋째, 유료방송의 해지 시 위약금이 면제되는 경우는 다음과 같다.

. 위약금 관련 내용을 가입 시, 사전 안내를 하지 않은 경우
. 방송통신위원회의 승인을 받지 않았거나 사전 안내 없이 일방적으로 요금을 인상하는 경우
. 패키지 변경 시 사전고지를 하지 않거나, 약관에 명시되지 아니한 사유로 채널 공급을 중단하거나 패키지를 변경하여 이에 대한 불만으로 이용자가 해지를 요구하는 경우
. 방송중단, 품질 저하 등 약관에 명시된 사업자 귀책사유에 해당하는 경우- 사업자의 귀책사유로 인한 품질 저하 기준을 약관에 명시할 것.

나. 공정위 고시 제2010-1호 소비자분쟁해결기준(위성방송 및 유선방송업)

소비자분쟁해결기준 중 위성방송 및 유선방송업 등 유료방송에 대한 분쟁해결 기준을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 사업자의 귀책사유로 인한 계약 해지 시, 개시 이전은 가입설치비 환급 및 1년간 월정 요금 합계액의 10%를 배상하고, 개시 이후에는 해지일까지의 이용 일수에 해당하는 금액 공제 후

환급 및 1년 간 월정요금 합계액의 10% 배상한다. 계약기간에 대해서는 계약서에 명시하고 소비자에게 고지하여야 하며, 가입 후 3개월 이내 이전 시는 이전비를 면제한다.

둘째, 1시간 이상의 서비스 장애가 월별 5회 이상 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 중지 및 장애 발생 누적 시간이 72시간을 초과할 경우 위약금(가입시 면제한 설치비 및 할인혜택 포함)없이 계약 해지가 가능하다.

셋째, 설치 지연 시 계약 취소가 가능하다.

넷째, 계약기간 내에 서비스 이용불가 지역으로 이전할 경우 위약금 없이 계약해지가 가능하다.

다섯째, 계약기간 만료 후, 가입자의 동의 없이 자동연장계약된 경우에는 계약기간 내 해지 시 위약금 없이 계약해지가 가능하다. 해외 이주, 장기유학(1년 이상의 유학)의 경우도 관련자료 제출 시 위약금 없이 계약해지가 가능하다.

[그림 4-6] 소비자 분쟁해결 기준: 위성방송 및 유선방송업

피해 유형	보상 기준	비 고
▪ 사업자의 귀책사유로 인한 계약 해지		
- 개시 이전	▪ 가입설치비 환급 및 1년간 월정 요금 합계액의 10% 배상	▪가입 후 3개월 이내 이전 시에는 이전비를 면제한다
- 개시 이후	▪해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액 공제 후 환급 및 1년간 월정요금 합계액의 10% 배상 (가입설치비가 있을경우 면제)	▪ 계약기간에 대해서는 계약서에 명시하고 소비자에게 고지하여야 한다
▪1시간 이상의 서비스 장애가 월별 5회 이상 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 중지, 장애발생 누적 시간이 72시간을 초과할 경우	▪위약금(가입시 면제한 설치비 및 할인혜택 포함) 없이 계약해지	
▪설치지연	▪예약 취소	
▪계약기간 이내에 서비스가 안되는 지역으로 이사할 경우	▪위약금없이 계약해지	▪해당업체 확인 시
▪계약기간이 합의 없이 자동 연장된 경우 고객의 계약기간 만료 전 해지	▪위약금없이 계약해지	▪해외이주, 장기유학(1년 이상의 유학)의 경우도 관련자료 제출시 위약금없이 계약해지

4. 결합 상품(서비스)

결합상품서비스 관련 가이드라인은 방송통신위원회 가이드라인이 총 2건이 있고, 공정거래위원회의 경우는 관련 고시 및 가이드라인이 없다.

가. 유료방송 이용약관 가이드라인(2009.08.24, 결합서비스 부문)

2009년에 제정된 가이드라인으로 유료방송사업자가 방송서비스가 포함된 결합서비스를 할인하여 판매하는 경우의 가이드라인을 발표하였다.

주요 내용은 첫째, 유료방송 사업자는 약관에 결합서비스 할인내역, 위약금 부과 등에 대한 사항을 명시하고, 개별 서비스 별로 원금액과 약정할인, 결합할인율(액)을 구분하여 명시하여야 한다.

둘째, 결합서비스 해지로 인해 과도한 위약금이 발생하지 않도록 합리적 산정방식을 제시하여야 하며, 위약금을 과도하게 산정하여 이용자의 결합서비스 해지권을 제한하여서는 않된다.

셋째, 유료방송사업자는 이용자에게 결합서비스 가입 시 가입내역 및 요금 청구 계획과 해지 시의 위약금 부과 등에 대한 사항을 충분히 설명하고, 관련 정보를 각 사업자의 홈페이지 등을 통해 안내하여야 한다.

나. 결합판매 가이드라인(2009.10.06)

전기통신사업자의 결합판매가 늘어나면서 사업자간 가입자 유치경쟁 과정에서 결합상품의 복잡성(요금할인, 위약금 등) 등으로 인한 이용자 피해발생이 우려되어 가이드라인이 마련되었다.

「유료방송 이용약관 가이드라인(2009.08.24)」에서 유료방송 사업자가 결합상품서비스 제공과정에서 지켜야할 가이드라인을 제정한데 이어, 「결합판매 가이드라인(2009.10.06)」에서는 모든

방송통신서비스 사업자의 결합판매서비스 가이드라인을 제정하여 발표하였다.

주요 내용을 살펴보면, 첫째, 할인율, 위약금 관련 내용 등 결합상품서비스 중요정보를 사전에 설명해야 하고, 확인 서명 및 계약서 교부를 의무화 한다. 결합상품의 기간할인과 결합할인, 해지 시 위약금 등을 결합상품서비스을 구성하는 개별상품의 모든 약관에 명시한다.

둘째, 사업자 귀책사유로 인한 해지 시 위약금 면제 및 부당한 해지 지연이나 제한을 금지한다. 서비스 이용불가 지역으로의 이전, 최저 속도(품질) 보장제도 기준 미달, 서비스 불안정(1시간 이상의 서비스 장애 월 3회 이상 또는 장애 누적시간 및 월 24시간 초과), 결합 상품 중요정보(할인율, 위약금 등)에 대한 미고지 등의 경우 위약금 없이 해지가 가능하다.

셋째, 경품에 대한 위약금은 경품의 가액을 계약서에 명시한 경우에만 청구하고 부과기간은 계약 체결 후 12개월로 한정한다.

제 5 장 국내·외 위약금 제도

이 장에서는 국내 통신서비스 위약금의 부과방식(산정방식)과 해외 주요국의 위약금 부과방식을 살펴보고자 한다. 2011년 11월 기준, 국내·외 각 해당 사업자의 홈페이지 및 이용약관을 조사하여 정리하였다.

제 1 절 국내 위약금 부과방식

국내 통신사들은 약정계약을 맺은 이용자가 약정기간을 채우지 못하고 해지 시, 약정계약 조건으로 할인된 단말기나 수신기 등 장비에 대한 비용과 요금할인에 대한 반환금을 위약금으로 청구한다. 장비 관련 위약금이란, 이동전화의 경우는 단말기 할인금 및 잔여할부금이 이에 해당하며, 초고속인터넷의 경우는 모뎀, 인터넷전화의 경우는 단말기 대금 등이 이에 해당한다. 요금할인금액 반환이란, 약정기간 내 사업자의 귀책사유가 아닌 이유로 해지 시 이용자가 장기약정계약의 대가로 할인받았던 요금을 통신사에 반환하는 것을 말한다.

1. 초고속인터넷

국내 주요 초고속인터넷사업자들의 위약금 산정방식은 사업자마다 약간의 차이는 있으나 항목은 모두 동일하다. 약정기간 중 사용기간동안 약정계약으로 인해 할인받은 장비대여료와 통신요금을 위약금으로 청구하고 있다. 그 외 가입 시 제공받은 경품(현금 포함) 관련 반환금은 계약 후 12개월까지만 위약금으로 청구할 수 있다.

요금 할인이나 장비대여료 할인에 대한 반환금은 통신사별로 기본이용료나 장비임대료 등에 조금씩 차이는 있지만 기본적으로 할인받은 기간(약정요금 사용개월 수)에 월 할인금액을 곱해 산정하는 방식으로 할인받은 기간이 길수록 많은 위약금을 지불해야하는 구조이며, 경품 관련 위약금은 계약서 상 경품가액을 12개월로 나눠 약정잔여기간에 해당하는 비율만큼만 위약금으로 지불해야 하는 구조로 12개월이 지나면 경품관련 위약금은 사라진다.

아래 표는 국내 주요 초고속인터넷서비스 사업자의 경품에 대한 위약금을 제외한 장비 및 요금 관련 위약금 산정방식을 정리한 표이다.

<표 5-1> 국내 초고속인터넷 위약금 산정방식

통신사	항목	산정방식
A社	장비관련 반환금	- 산정식 : 이용월수 × (이용기간 장비임대료-약정기간장비임대료) - 모뎀이용기간 장비임대료 : 1년미만 7,000원, 2년미만 4,500원, 3년미만 1,000원 - AP 이용기간 장비임대료 : 1년미만 10,000원, 2년미만 7,000원, 3년미만 6,000원 - 고급형 AP 이용기간 장비임대료 : 1년미만 6,000원, 2년미만 5,000원, 3년미만 3,500원 - 공유기 등 서브네트워크 무단 부착에 대한 위약금 : 약정 이외의 단말수 × 최근 6개월 평균이용요금 × 3 (이용기간이 6개월미만일 경우는 해당기간 평균요금 적용)
B社		
C社		
	요금할인 반환금	- 산정식 : (무약정 월이용료 × 이용월수) × (약정기간 할인율 - 이용기간 할인율)
D社	장비관련 반환금	일반계약 임대료×이용개월 수×(계약기간 할인율-사용기간 할인율) * 할인반환금 산정은 이용자가 최종적으로 이용하는 상품을 적용합니다.
	요금할인 반환금	- 정기계약 할인반환금 = (기본이용료×이용 개월 수) × (정기계약기간 할인율 - 정기계약 이용기간 해당 할인율) + 이용기간 감면적용 요금(*) - 면제개월 반환금(1) = (약정기준 면제 개월 수 - 사용기준 면제 개월 수(2)) ⑴ 계약기간내 중도해지시 이용기간중 면제된 개월 수 만큼 반환하는 요금 ⑵ 사용기간은 1년미만은 무약정, 2년미만은 1년약정, 3년미만은 2년약정 장비임대료를 적용합니다.

통신사	항목	산정방식
E社	장비관련 반환금	○ 산정식 : (사용기간 모뎀임대료 - 약정 모뎀임대료) × 이용개월수 - 사용기간이 1년 미만 시 무약정 기준 적용 - 사용기간이 1년 이상 ~ 2년 미만시 1년 약정 기준 적용 - 사용기간이 2년 이상 ~ 3년 미만시 2년 약정 기준 적용 - 사용기간이 3년 이상 ~ 4년 미만시 3년 약정 기준 적용 ○ 이용개월수를 계산함에 있어 30일 미만의 기간은 1개월을 30일로 하여 일할 계산합니다. ○ 장비임대기간이 3년 경과시 장비임대료를 면제 합니다.
	요금할인 반환금	가. 약정할인 ○ 산정식 : (사용기간 이용료 - 약정 이용료) × 이용개월수 나. 약정유지할인 ○ 산정식 : (실제 면제받은 무료 개월 수 - 사용기간 약정 무료 개월 수) × 약정 이용요금
F社	장비관련 반환금	사용개월수×(사용기간 장비임대료-약정기간 장비임대료)
	요금할인 반환금	가. 약정할인 이용개월수×(약정기간 할인금액-이용기간 할인금액) 나. 감면이용료 약정기간 이용요금×(감면받은 개월-이용기간 감면 개월)

주) 이용개월수(사용개월수) 산정 시 일할계산
자료: 2011년 11월 기준 각 해당 사업자 홈페이지 및 이용약관

기타 약정기간 내 해지 시 청구될 수 있는 항목으로 장비를 반납하지 못할 시에는 변상금을, 통신사의 승인없이 IP 공유기를 사용했을 경우에는 그에 대한 위약금을 아래와 같이 산정하여 청구하도록 되어있다.

1) 변상금

고객이 고객측 귀책 사유로 회사에서 임대한 임대장비를 반환하지 못할 경우, 잔존가치에 대하여 당사는 고객에게 다음과 같이 변상금을 청구할 수 있습니다. 손실의 경우에는 A/S 실비금을 청구합니다.(단, 장비반환 시 부속자재 포함)

- 변상금 산정식 : {(60개월-이용월수)÷60개월(5년)}×장비가격

2) IP공유기 미승인 사용에 대한 위약금

고객이 회사의 승인없이 IP공유기를 이용하고, 회사의 원상회복요청에 불구하고 계속적으로 IP공유기를 이용할 경우 해당고객에게 위약금 성격의 실비를 부과할 수 있습니다.

- 위약금 산정식 : {계약이외의 PC대수_주1) × 최근 6개월 평균 이용료_주2} × 3

주1) 회사의 현장조사 결과에 의하여 밝혀진 계약 단말 이외의 PC단말 대수

주2) 고객이 최근 6개월간 납입한 요금의 월 평균 이용요금으로 6개월 미만 이용시 해당기간 평균 이용요금 적용

2. 이동전화

이동전화서비스 위약금은 공통적으로 크게 두 가지 항목으로 나눠볼 수 있다. 먼저, 단말기를 할부구매 했을 시의 잔여할부금과 그리고, 기본 약정계약에 대한 위약금이다.

국내 주요 이동통신서비스 3사의 위약금 부과방식을 살펴보면 단말기 할부와 기본약정계약에 대한 위약금 산정방식은 같으며, 기타 통신사별로 특정 요금제나 부가서비스 등에 대한 위약금 산정방식은 통신사별로 조금씩 차이가 있었다. 이동전화서비스의 대표적인 위약금 산정방식 비교를 위해 기타 특정 요금제나 부가서비스 등에 대한 위약금 부분은 검토항목에서 제외한다.

<표5-2>는 국내주요 이동통신 3사의 공통적인 위약금 산정방식을 정리한 것이며, 단말기 할부 잔여금은 일반적으로 위약금 항목으로 청구되기는 하지만, 구매기기에 대한 할부잔여금이므로 아래 표에는 포함하지 않았다.

<표 5-2> 국내 이동전화서비스 위약금 산정방식

통신사	항목	산정방식
A社	기본약정 위약금	약정금액 × {(약정기간 - 약정 후 사용기간) / 약정기간(일)}
B社	기본약정 위약금	약정금액 × {(약정잔여기간) / 약정기간(일)}
C社	기본약정 위약금	약정금액 × {(약정잔여기간) / 약정기간(일)}

기본약정에 대한 위약금 산정방식은 3사가 모두 동일했으며, 약정잔여기간과 약정기간을 반영하여 이용자의 계약이행 정도에 따라 위약금을 경감해주고 있었다. 이는 초고속인터넷서비스의 경우 요금할인에 대한 위약금이 사용기간이 더 길어 할인을 많이 받았다면 그에 대한 위약금도 더 많이 지불해야하는 문제를 보완했다고 볼 수 있을 것이다.

3. 인터넷전화

인터넷전화서비스의 위약금은 통신사별로 산정방식이 동일했으며, 초고속인터넷 서비스와 그 산정방식이 매우 유사하며, 조사대상 3사 모두 산정방식이 동일했다.

<표 5-3> 국내 인터넷전화 위약금 산정방식

통신사	항목	산정방식
A社	단말기할인 반환금	o 손실보상금 : 고객측의 사유로 임대AP를 분실, 훼손 또는 미반환시 청구 - 산정식 : 위약금 = (60개월 - 사용월수) / 60개월 × 장비가격(60개월 초과시 60개월 계산) o 할인반환금 - 산정식 : 위약금 = 이용개월수 × (사용기간 장비임대료 - 약정기간 장비임대료)
B社		
C社	요금할인 반환금	o 장기계약할인 단축 및 해지 시 할인반환금 - 산정식 : 위약금 = (사용기간 할인전 총이용요금) × (계약기간 할인율 - 사용기간 할인율) - 사용기간 할인율은 1년 미만은 무약정, 2년 미만은 1년 계약, 3년 미만은 2년 계약기간 할인율을 적용

제 2 절 해외 위약금 부과방식

1. 일본 주요 통신사의 위약금제도

가. 개 요

일본의 통신서비스의 위약금 부과방식은 우리나라와 많은 차이가 있다. 약정기간의 이용기간 및 잔여기간 등에 상관없이 약정기간별로 몇 가지 일정한 금액을 일괄적으로 부과하는 방식이다.

예를 들면 2년 약정계약에 대한 위약금은 9975엔(한화 약 15만원), 1년 약정계약의 위약금은 3150엔(한화 약 4만 7천원)으로 약정계약 잔여기간이 6개월 남은 이용자나 1개월 남은 이용자나 잔여기간에 상관없이 2년 약정계약자라면 9975엔을, 1년 약정계약자라면 3150엔을 지불해야 하는 것이다.

나. 이동전화서비스

먼저 이동전화서비스를 살펴보면, 일본의 이동전화 요금제는 상위플랜에 가입하고 하위플랜들을 가입하는 구조로, 많게는 5개 플랜까지 중복 가입하는 시스템이며 요금제 플랜별로 위약금의 존재 여부가 결정된다. 따라서 가입한 요금제 중 위약금이 있는 플랜이 두가지 이상이라면 두가지 이상의 위약금을 모두 지불해야한다.

복잡한 요금체계로 인해 간단하게 말할 수는 없지만, 대략 공통적으로 2년 약정 요금제는 부가세포함 9975엔(한화 약 15만원), 1년 약정 요금제에는 3150엔(한화 약 4만7천원)의 계약해제료가 발생하며, 단말기 구입은 일시불이나 무이자할부로 구입해야하며 단말기에 대한 지원금은 도코모社의 베이직플랜 요금제뿐이며 15750엔(한화 약 24만원)을 할인해 주고 있었다.

일본의 이동전화서비스 요금제는 모두 자동 갱신형이며, 장기가입자일수록 요금할인 등의 혜택도 많고, 해지 시 위약금 금액에서도 혜택을 주고 있었다. 또한 요금제가 단순히 한국과 비교했을 때 약정기간별로 몇 가지의 요금제중 하나에 가입하는 것이 아닌 상위플랜 결정 후, 다음단계, 그 다음단계로 최대 4~5가지의 플랜까지 적용할 수 있으며, 플랜별로 위약금이 각각 부과되니 그만큼 이용자의 위약금 부담도 커진다고 할 수 있었다. 그러나 단말기 교체주기가 우리나라보다 2배정도 길고, 장기가입자에게 많은 혜택을 주며, 신규가입 단말기 보조금이 없기 때문에 이용자들의 이동이 적어 위약금 관련 불만도 비교적 없을 것이라 생각된다.

아래 참고 내용은 일본 현지 한국인이 일본인들에게 위약금에 대한 간단한 질문을 실시한 내용으로 질문자의 주관적 의견이나 설문대상자의 한계로 객관적이지 못한 일본인들의 인식일 수 있으나, 대략적인 일본인들의 위약금에 대한 인식을 엿볼 수 있다.

참고 : 일본현지조사원이 일본인 30여명에게 질문한 위약금 관련 일본인들의 인식
☞ 20대 초반 ~ 60대 후반의 일본인들에게 조사한 결과 '위약금에 대한 거부감이나 불만이 있습니까?'라는 질문에 대부분이 '정해진 룰이므로 위약금은 당연하다고 생각한다.'고 대답했으며, 그 외 사람들도 '내가 약속을 지키지 않았으므로 지불 하는 것은 어쩔 수 없다고 생각한다.'라고 대답했고 질문을 받은 거의 모든 사람들이 질문 자체를 의아해 하는 반응 이었습니다. ※ 위약금에 대한 일본인들의 반응에 혹시 일본통신사들은 위약금에 대한 내용을 이용자들이 납득할 만큼 충분히 안내를 하는 것이 아닌가 라는 의문이 생겨 현지조사원에게 일본통신사의 가입 시 위약금 관련 고지방법에 대해 질문해봤으나 일본 역시 위약금에 대한 구두설명은 전혀 없거나 거의 없는 수준이고 단지 계약서 상 명시된 위약금 관련 안내를 보여준 뒤 서명을 요구하는 것이 전부라고 함.

① 산정방식

앞서 말한 것과 같이 일본의 주요 이동통신사 SOFTBANK, NTT DOCOMO, AU의 위약금 산정방식은 요금제별로 존재여부만 다를뿐 약정기간에 따라 하나의 금액을 일괄적으로 위약금으로 청구하고 있었다. 다음 표들은 위약금이 발생하는 요금제만을 통신사별로 정리한 것이다.

<표 5-4> softbank 위약금부과 요금제

요금제	주요내용
화이트 플랜	- 24개월 단위로 이용을 계약하는 플랜 갱신월에 손님으로부터 해제의 제의(신청)이 없는 경우, 자동 갱신 기본 사용료:980.7엔/월(갱신월의 다음 청구월부터 2개월간, 기본 사용료는 무료)
	갱신월 이외의 청구월에 화이트 플랜 이외의 요금 플랜에의 변경, 또는 소프트뱅크 휴대 전화를 해약했을 경우, 계약해제료로 해서 9,975엔 지불 받습니다(다음달의 청구에 가산)
계속할인 / 가족할인 (골드플랜)	1년 단위로의 이용을 계약하는 것으로써, 계속 할인/가족 할인의 계약 당월로부터 가입 연수에 따라 기본 사용료를 할인하는 서비스 연수에 따라 기본 사용료를 37~70% 할인
	갱신월(계약기간이 만료가 되는 달의 다음 청구월) 이외의 청구월에 「계속 할인/가족 할인」을 해제, 또는 소프트뱅크 휴대 전화를 해약했을 경우, 계약해제료로 해서 9,975엔 지불 받습니다(다음달의 청구에 가산)
키즈·시니어 할인 (오렌지 플랜(W))	중학생 이하 또는 60세 이상의 분을 대상으로 하고, 「키즈·시니어 플랜」 및, 「가족 할인」과「연간 할인」혹은 「 신·자신 할인」에 가입해 주셨을 경우에 적용
	갱신월(계약기간이 만료가 되는 달의 다음 청구월) 이외의 청구월에 해제, 또는 소프트뱅크 휴대 전화를 해약했을 경우, 계약해제료로 해서 연간 할인의 경우는 3,150엔, 신·자신 할인의 경우는 9,975엔 지불 받습니다(다음달의 청구에 가산)
가족할인 MAX50 (블루플랜 / 블루 플랜·밸류)	가족 할인에 가입중의 손님이 2년 단위로의 이용을 계약하는 것으로써, 이용 연수에 관계없이 기본 사용료를 50%할인하는 서비스입니다. 2년 마다의 갱신월에 손님으로부터 해제의 신청이 없는 경우, 「가족 할인 MAX50」는 자동 갱신합니다.
	갱신월(계약기간이 만료가 되는 달의 다음 청구월) 이외의 청구월에 「가족 할인 MAX50」를 해제, 또는 소프트뱅크 휴대 전화를 해약했을 경우, 계약해제료로 해서 9,975엔 지불 받습니다(다음달의 청구에 가산).

<표 5-5> NTT DOCOMO 위약금부과 요금제

요금제	주요내용
밸류플랜	- 기본 사용료가 베이직 플랜보다 저렴하며 또, 휴대 전화기 구입대금을 일괄지불(현금·크레디트 카드 등)/도코모의 할부로부터 선택할 수 있습니다. - 도코모의 할부는, 12회/24회의 2 종류 - 같은 달내의 요금 플랜 변경시는, 3번째부터 수수료가 1,050엔 듭니다. - 계약 기간 중 에 할인 서비스의 폐지, 계약 회선의 해약의 경우는, 계속 이용기간에 관계없이 9,975엔의 해약금이 듭니다(계약 만료월의 다음달 제외) - (신) 1년 할인(계약기간 1년, 해약금 3,150엔)
베이직 플랜	- 휴대폰의 구입을 서포트하는 플랜입니다. - 24개월간 1동일 기종 이용의 약속으로 휴대 전화기 구입대금이 15,750엔 할인이 됩니다. - 고객이 구입하시는 휴대 전화기의 판매 가격이 15,750엔(세금 포함) 미만인 경우는, 본제도를 이용하실 수 없습니다. - 규정 이용기간 만료의 날까지의 월수(최대 24개월로 합니다)에 630엔(세금 포함)을, 베이직 코스 해제료로 해서 당사가 따로 정하는 기일까지(이하, 「지불기일」이라고 한다) 당사에 지불하는 것으로 합니다. - 고객은, 베이직 코스 해제료의 지불에 대해서, 지불 기일을 경과해도 지불이 없는 경우에는, 지불기일의 다음날부터 지불의 날의 전날까지의 날짜에 대해서, 연 14.5%의 비율을 곱한 액을 연체 이자로서 지불하는 것으로 합니다. 다만, 지불기일의 다음날부터 계산해 15일 이내에 지불이 있었을 경우는, 적용하지 않습니다.

<표 5-6> AU 위약금부과 요금제

요금제	주요내용
누구라도 할인	- 「누구라도 할인」은 폐지의 신청이 없는 한 2년 단위로 자동 갱신이 됩니다. - 덧붙여 갱신월의 경우는, 지난 달 이용분까지 할인 적용이 되어, 당월 이용분은 할인 적용되지 않습니다. 또, 갱신월 이외는 당월 이용분까지 할인 적용 - 다른 할인의 계약 기간 중 에 있어도 「누구라도 할인」으로 변경되는 경우에는, 각 할인의 계약해제료는 들지 않습니다 - au 가입 연수 11년째 이후에 「누구라도 할인」과「가족할인 (또는 「법인할인」)」쌍방으로 가입의 경우, 계약해제료는 3,150엔이 됩니다. - 계약 기간 중 에 해약·일시 휴지·「누구라도 할인」의 폐지를 하셨을 경우에는, 「누구라도 할인」 가입 연수에 관련되지 않고, 계약해제료 9,975엔이 듭니다
가족할인 + 누구라도 할인	- 가족할인+누구라도 할인을 동시에 가입할 경우, 가족에게의 국내 통화료가 24시간 무료가 되는 요금제이며 가족에게의 화상 전화 통화료도 60%OFF되는 요금제입니다. - 가족할인+누구라도 할인가입을 조건으로 가족에게의 국내 통화가 무료가 됩니다. - 조건을 채우지 않는 경우는, 가족에게의 통화여도 무료가 되지 않으므로 주의해 주십시오. - 가족이란, 같은 「가족할인」에 가입한 가족을 가리킵니다.「가족할인」의 계약은 2~10 회선이 됩니다. - 화상 전화 통화료 (그룹 화상 전화), CDMA 페이드 카드에 의한 통화, 국내 이외의 통화료 등은 무료의 대상외입니다. - 「누구라도 할인」은 2년 단위의 계속계약이 되기 때문에, 계약기간중에 해약·일시 휴지·폐지를 했을 경우에는, 「누구라도 할인」가입 연수에 관련되지 않고 계약해제료 (9,975엔 (세금 포함))이 적용됩니다. 폐지의 제의신청이 없는 한 2년 단위로 자동 갱신이 됩니다.「스마일 하트 할인」은 1년 단위의 계속계약이 되기 때문에, 계약기간중에 해약·일시 휴지·폐지를 했을 경우에는 「스마일 하트 할인」의 가입 연수에 관련되지 않고 계약해제료 (3,150엔 (세금 포함))이 적용됩니다. - 폐지의 신청이 없는 한 1년 단위로 자동 갱신

요금제	주요내용
풀서포트 코스	- 풀 서포트 코스에서, 「풀 서포트 코스용 요금 플랜」을 이용의 경우는, 계약해제료는 들지 않습니다. - 통화가 연속적으로 장시간에 미치는 등, 그 외의 통신에 영향을 당사가 판단했을 경우는, 해당 통화를 절단 하는 일이 있습니다. - 풀 서포트 코스는 휴대 전화의 2년간의 계속 이용이 전제가 되어, 기간중 기종 변경·해약 등을 했을 경우는, 해제료가 듭니다.〈1개월째 12개월째까지 16,800엔 (세금 포함), 18개월째까지 12,600엔 (세금 포함), 24개월째까지 6,300엔 (세금 포함)〉 해제료는 au포인트에서 자동적으로 충당됩니다.

② 면제조건

일본의 통신서비스 이용약관은 위약금 면제조건에 대한 내용을 거의 다루고 있지 않다. 소프트뱅크만이 해지 후 자사의 같은 등급의 다른 요금제 가입 시 위약금을 면제해준다는 조항을 명시하고 있었다.

<표 5-7> 위약금 면제조건

통신사	면제조건
소프트뱅크	소프트뱅크 서비스 계약자가 다음에 해당하는 경우 또는 당사가 따로 정하는 사유에 해당하는 경우는, 해제료의 지불을 필요로 하지 않습니다. A.복수년 할인, 복수년 할인(오렌지), 복수년 할인(블루)을 해제하는 것과 동시에 새롭게 다른 종류의 복수년 할인등 (이용기간 동등 이상의 것에 한정합니다.) 혹은 일정기간 계속 이용을 선택하는 경우.(한마디로 복수년 할인이란 화이트,골드,오렌지,블루등의 요금제안에서 2년이상 요금제를 갱신하여 오래 쓰게 만드는 할인을 말하는것입니다.또한 복수년 할인을 선택하고 그 동등이상의 요금제에 가입한 경우에만 해제료를 면제해 주겠다는 뜻)
NTT DOCOMO	약관상이나 웹사이트 등에 위약금 면제조건 명시 없음
AU	약관상이나 웹사이트 등에 위약금 면제조건 명시 없음

다. 초고속인터넷 / 인터넷전화

일본의 초고속인터넷서비스는 캠페인이라는 행사상품일 경우에만 위약금이 적용되며 캠페인은 기간이 정해있지만, 연중 수시로 실시하여 실제로는 언제든지 캠페인을 통해 가입할 수 있다.

일본의 초고속인터넷은 두 개의 회사에 신청을 해야 한다. 하나는 인터넷회선을 제공하는 곳이고, 또 하나는 인터넷 접속을 위한 ID와 Password를 발급해주는 회사이다. 또, 일본의 초고속인터넷서비스의 특징은 같은 업체라 해도 지역, 주거형태에 따라 요금체계가 다르다. 지역으로는 동일본과 서일본, 주거형태로는 일반주택에 해당하는 홈타입과 아파트형을 말하는 맨션타입으로 나뉜다.

① softbank사와 결합된 yahoo bb사의 (flet's 히카리 인터넷&BB폰)

softbank는 yahoo bb사와 결합된 서비스로 캠페인을 진행하며 캠페인은 보통 두달간 실시하지만, 수시로 실시하여 1년중 거의 매월 실시하고 있다. 따라서 일반적으로 거의 모든 이용자들은 할인 및 경품 등을 제공하는 캠페인 상품을 이용하고 있으며 매번 비슷한 조건의 몇가지 캠페인들이 반복되어 실시된다. 아래 표는 매년 실시되는 대표적인 캠페인 상품들을 정리한 것이다.

<표 5-8> yahoo bb사 초고속인터넷 캠페인 상품

캠페인명	혜택	위약금
【받을 수 있는 선택할 수 있는 선물 캠페인】 최대 40,000엔 캐쉬백 캠페인	○ 캠페인 1의 특전으로서 적용 대상의 고객에게 이하 금액을 캐쉬백 하겠습니다. ○ 캐쉬백 금액 -flet's 히카리만 : 없음 -flet's 히카리＋BB폰 : 3,5000엔 -flet's 히카리＋BB폰＋히카리TV*2 : 40,000엔	○ 최저 이용기간과 계약해제료 -계약 성립일이 속하는 달부터 기산하고, 24개월 음력 9월 13일 월말까지 해약되었을 경우, 계약해제료로 해서 5,250엔을 지불 받습니다.

캠페인명	혜택	위약금
【받을 수 있는 선택할 수 있는 선물 캠페인】 인기 가전 선물 캠페인	○ 캠페인 2의 특전으로서 적용 대상의 고객의 신청시에 희망된 상품을 발송하겠습니다. -flet's 히카리만 : 없음 -flet's 히카리＋무선 LAN 팩＋BB 폰＋Yahoo!프리미엄 : 희망 상품 -flet's 히카리＋무선 LAN 팩＋BB 폰＋Yahoo!프리미엄＋히카리 TV*3 : 희망 상품＋5,000엔 캐쉬백 ※희망 상품은 최단의 경우, 상기 조건을 채운 달의 다음달에 「Yahoo! BB 히카리 with flet's」를 이용하는 주소에 발송하겠습니다. ※캐쉬 백 특전은, 계속 이용 확인일의 약 1개월 후에 보통 환율에서 「Yahoo! BB 히카리 with flet's」를 이용하는 주소에 발송하겠습니다.	○ 최저 이용기간과 계약해제료 -계약 성립일이 속하는 달부터 기산하고, 36개월 음력 9월 13일 달말까지 해약시 되었을 경우, 계약해제료로 해서 5,250엔 지불 받습니다.
프로바이더 갈아타기 캠페인	적용 대상의 고객에게, 프로바이더 요금(홈 타입 1,260엔/월, 맨션 타입 997엔/월)을 「 가입 특전」에 의한 무료 특전 기간의 종료일의 다음달 이후, 10개월 간 무료로 합니다.	≪최저 이용기간과 계약해제료≫ 계약 성립일이 속하는 달부터 기산하고, 36개월 음력 9월 13일 월말까지 해약되었을 경우, 계약해제료로 해서 5,250엔을 지불 받습니다.

② KDDI AU 히카리

KDDI AU 역시 연중 수시로 캠페인을 실시 중 이며, 아래 표는 매년 실시되는 대표적 유형의 캠페인 상품들을 정리한 것이다.

<표 5-9> KDDI AU의 초고속인터넷 캠페인 상품

캠페인명	혜택	위약금
【au히카리 홈 기가이득 플랜】	최대 1000Mbps (1Gbps)의 속도와 월정액요금 할인 및 초기비용 분할지불 가능합니다.	기가이득 플랜은, au히카리 홈을 대상으로 해, 2년간을 계약기간으로서 이용하시는 플랜입니다.2년 단위로 자동 갱신이 됩니다.해약·플랜 변경되었을 경우, 해제료 9,975엔이 듭니다.(갱신월 제외).
【NTT 동일본 flet's 히카리 캠페인】	「OCN 히카리 with flet's (프로바이더 팩)」를 NTT동일본의 홈 페이지로부터 신규로 flet's 히카리, 프로바이더 서비스를 동시에 신청한 고객을 대상으로 무료사용기간 및 최저이용기간 없이 계약 가능합니다.	고객의 형편에 의해, 최저 이용기간 내에 해약되었을 경우, 초기 공사비 할인액의 일부 금액으로 해서 8,400엔 (세금 포함)을 NTT동일본에서 지불 받습니다. [고객 가정의 배선 설비등을 재이용하는 경우는, 금액이 다른 경우가 있습니다.

2. 미국 주요 통신사의 위약금제도

가. 개 요

2011년 11월 해당 사업자 온라인 홈페이지와 약관을 조사하였으며, 이동전화서비스 위주로 진행하였다. 미국 역시 우리나라처럼 복잡한 산정식에 의해 위약금을 부과하지는 않았다. 사업자나 기기마다 조금씩 차이가 있지만, 이동전화의 경우에는 최대 350달러에서 150달러의 기준금액에서 사용기간에 따라 월 10~20달러 정도를 할인하여 부과하는 방식이었다.

나. 이동전화

1) 스프린트

① 산정방식: 지정된 기기에 따라 최대 350$ 달러 그리고 기타 모든 기기에 200$ 까지 부과될 수 있다.

② 위약금 면제조건: 이용약관과 홈페이지 상, 조기해지로 인한 위약금 면제 외에 다른 면제조건이나 기준 등을 명시하지 않고 있다. 조기해지 위면해지 관련 내용을 살펴보면, 모든 서비스는 14일간의 시험 사용기간이 주어지며 이 기간 내 서비스를 취소할 경우 위약금이 면제된다. 미네소타 주 에서는 2011년 11월 14일 이전 계약자는 30일 까지의 유예기간을 둔다.

※ 와이파이 전용 기기는 약정계약을 요구하지 않아 위약금 청구 조건에 포함되지 않음

미국 스프린트사의 위약금 제도와 자세한 규정은 아래와 같다.

2년 약정계약을 체결하였으나 계약기간 내 서비스를 종료하거나 취소할 경우, 아래 명시된 기기는 최대 350달러, 그 외 기타 모든 기기에는 200$ 까지 위약금을 부과할 수 있다. 단, 14일 이내에 조기에 해지 할 시 조기 해지 수수료는 스프린트의 반환 정책에 따라 적용하지 않는다.

※ 2011년 9월 9일 이후 계약 건 기준

<표 5-10> 지정된 특수기기

스마트폰	모든 기기
태블릿 PC	Samsung Galaxy Tab™, HTC EVO View 4G™
넷북	Dell™ Inspiron™ Mini 10 (1012)
노트북	Dell™ Inspiron™ 11z

자료 :
http://support.sprint.com/support/article/Learn_about_early_termination_fee/case-sp061027-20110823-171256?id16=termination%20fee

<표 5-11> 스프린트社의 약정기간별 위약금

잔여 약정기간(개월)	위에 명시된 특정 기기	위에 명시되지 않은 모든 기기
23	$0 (스프린트 환불정책에 따름)	$0 (스프린트 환불정책에 따름)
22	$350	$200
21	$350	$200
20	$350	$200
19	$350	$190
18	$350	$180
17	$340	$170
16	$320	$160
15	$300	$150
14	$280	$140
13	$260	$130
12	$240	$120
11	$220	$110
10	$200	$100
9	$180	$90
8	$160	$80
7	$140	$70
6	$120	$60
5	$100	$50
4	$100	$50
3	$100	$50
2	$100	$50
1	$100	$50

자료 :
http://support.sprint.com/support/article/Learn_about_early_termination_fee/case-sp061027-20110823-171256?id16=termination%20fee

2) 버라이존

① 산정방식: 아래의 표에 명시된 기기의 경우 위약금은 3백50달러에서 사용한 개월 수 마다 10달러를 제외한 금액이 되며 아래 표에 명시되지 않은 장비는 위약금 1백75달러에서 사용한 개월 수 마다 5달러를 제외한 금액이 산정

② 위약금 면제조건: 버라이존社 역시 조기해지면제조건 외에는 따로 명시하고 있지 않았다. 서비스 시작 일로부터 14 일 이내에 서비스를 종료할 시 위약금을 내지 않을 수 있다.

<표 5-12> 버라이존社의 명시된 기기

Apple iPhone 4 - 8 GB	MD439LL/A
Apple iPhone 4 - 8 GB in White	MD440LL/A
Apple iPhone 4 16GB	MC676LL/A
Apple iPhone 4 - 16 GB in White	MC677LL/A
Apple iPhone 4 32GB	MC678LL/A
Apple iPhone 4 - 32 GB in White	MC679LL/A
Apple iPhone 4S - 16 GB	MD276LL/A
Apple iPhone 4S 16GB in White	MD277LL/A
Apple iPhone 4S 32GB	MD278LL/A
Apple iPhone 4S 32GB in White	MD279LL/A
Apple iPhone 4S 64GB	MD280LL/A
Apple iPhone 4S 64GB in White	MD281LL/A
BlackBerry 8703E	BB8703E
BlackBerry 8830	BB8830SLV
BlackBerry 8830 Red	PRD-17070-001
BlackBerry Bold 9650 with Camera	BB9650
BlackBerry Bold 9650 non-Camera	BB9650NC
BlackBerry Bold 9650 with BlackBerry 6 OS	BB9650U
BlackBerry Bold 9650 non camera with BlackBerry 6 OS	BB9650NCU
BlackBerry Curve 8530 - Black	BB8530
BlackBerry Curve 8530 - Smoky Violet	BB8530L
BlackBerry Curve 3G 9330 - Charcoal Grey	BB9330
BlackBerry Curve 3G 9330 - Fuchsia	BB9330F
BlackBerry Pearl 8130	PRD-16212-001

BlackBerry Pearl 8130 Pink	PRD-16970-001
BlackBerry Pearl Flip 8230	BB8230F
BlackBerry Storm - 9530	BB9530T
BlackBerry Storm2 - 9550	BB9570
BlackBerry® TorchTM 9850 smartphone	BB9850
BlackBerry Tour 9630	BB9630TR
BlackBerry Tour 9630 - Non Camera	BB9630TRNC
Casio G'zOne Command	C771
Citrus by Motorola	MOTWX445
DROID CHARGE BY SAMSUNG	SCHI510RAV
DROID Eris by HTC	ADR6200VW
DROID Incredible by HTC	ADR6300
DROID 2 by Motorola	MOTA955
DROID 2 GLOBAL by Motorola	MOTA956
DROID 2 GLOBAL by Motorola White	MOTA956W
DROID 3 by Mototrola	MOTXT862
DROID BIONIC by Motorola	MOTXT875
DROID PRO by Motorola	MOTXT610
DROID RAZR by Motorola	MOTXT912
DROID R2D2 by Motorola	MOTA957
DROID X by Motorola	MOTMB810
DROID X 2 by Motorola	MOTMB870
DROID XYBOARD 8.2 by MOTOROLA 16GB	MOTMZ609-16
DROID XYBOARD 8.2 by MOTOROLA 32GB	MOTMZ609-32
DROID XYBOARD 10.1 by MOTOROLA 16GB	MOTMZ617-16
DROID XYBOARD 10.1 by MOTOROLA 32GB	MOTMZ617-32
DROID XYBOARD 10.1 by MOTOROLA 64GB	MOTMZ617-64
Galaxy Nexus by Samsung	SCHI515MSV
Gateway LT2016u Netbook	LT2016u
HP Mini 110-1046NR Netbook	NB1046NR
HP Mini 210-1076NR Netbook	NB1076NR
HP Mini 1151NR Netbook	NB1154NR
HP Mini 110-3098NR Netbook	NB3098NR
HP Mini 311-1037NR Netbook	NB1037NR
HP Pavillion DM1-2010NR	NB2010NR
HTC Droid Incredible 2	ADR6350VW
HTC Imagio	XV6975
HTC Ozone	XV6175
HTC Thunderbolt	ADR6400LVW
HTC Touch Diamond	XV6950
HTC Trophy	MWP6985VW
HTC Touch Pro	XV6850
HTC Touch Pro2	XV6875
KIN ONE	PB10ZU

KIN TWO	PB20ZU
LG Ally	LG-VS740
LG Fathom	LG-VS750
LG Revolution	LG-VS910
LG Vortex	LG-VS660
LG VS700 Enlighten	LG-VS700
Motorola Citrus	MOTWX445
Motorola Devour	MOTA555
Motorola DROID	MOTA855
Motorola DROID X2	MOTMB870
Motorola Q9c	MOTQ9C
Motorola XOOM	MOTMZ600
Palm Pre 2	P141VW
Palm Centro	CENTRO690P
Palm Pixi Plus	P121VZW
Palm Pre Plus	P101VZW
Palm Treo Pro	850W
Pantech Breakout LTE	ADR8995VW
Samsung Continuum	SCHi400ZKV
Samsung Fascinate	SCHi500RKV
Samsung Galaxy Tab	SCHi800BKV
Samsung Galaxy Tab™ 10.1 16GB White	SCHI905ZWV
Samsung Galaxy Tab™ 10.1 16GB Grey	SCHI905ZKV
Samsung Galaxy Tab™ 10.1 32GB White	SCHI905UWV
Samsung Galaxy Tab™ 10.1 16GB Grey	SCHI905UKV
Samsung Illusion™	SCHI110ZKV
Samsung N150 Netbook	N150-HAV1US
Samsung Omnia	SCHI910ZKV
Samsung Omnia II SCH-I920	SCHI920DAV
Samsung Saga SCH-i770	SCHI770DBV
Samsung SCHi510 DROID Charge	SCHi510RAV
Samsung SCH-i760	SCHI760ZKV
Sony Ericsson Xperia™ Play	R800X
Verizon VZHUB	VZHUB
Verizon Wireless SMT5800	SMT5800VW
Verizon Wireless XV6800	XV6800
Verizon Wireless XV6900	XV6900

자료 : http://www.verizonwireless.com/ReturnPolicy.shtml

3) AT&T

① 산정방식: 아래의 표에 명시된 기기의 경우 위약금은 3백25달러에서 사용한 개월 수 마다 10달러를 제외한 금액이 되며 아래 표에 명시되지 않은 장비는 위약금 1백50달러에서 사용한 개월 수 마다 4달러를 제외한 금액이다.

② 위약금 면제조건: 조기해지 즉, 서비스 시작 일로부터 30일 이내에 서비스를 종료할 시 위약금을 내지 않을 수 있다.

<표 5-13> AT&T社의 명시된 기기

카테고리	장비	위약금 내용
특정	Netbooks: All models purchased with a service commitment Tablets: All models purchased with a service commitment Phones: AT&T: Impulse 4GTM Apple: iPhone (all models) BlackBerry®: All models HP: Veer 4G HTC: Surround, InspireTM 4G, HD7S, StatusTM, HTC VividTM, TITANTM LG: Quantum, PhoenixTM, ThrillTM 4G, NitroTM HD MOTOROLA: MOTOROLA ATRIX TM 4G, MOTOROLA ATRIXTM 2 Nokia: E71X, Surge Palm: All Models Pantech: CrossoverTM, PocketTM	$325에서 사용한 개월 수 마다 10$씩 제한 금액

카테고리	장비	위약금 내용
특정	Samsung: Captivate, FocusTM, InfuseTM 4G, Galaxy STM II, Galaxy STM II SkyrocketTM, FocusTM S, FocusTM Flash, CaptivateTM Glide, DoubleTimeTM Sharp®: FXTM PLUS Sony Ericsson: XperiaTM X10, Xperia TM PLAY 4G	
표준	위의 카테고리에 명시되어 있지 않은 장비나 전화기	150$에서 사용한 개월 수 마다 4$를 뺀 금액

자료 : http://www.wireless.att.com/learn/articles-resources/early-term-fees.jsp

나. 인터넷

1) AT&T

① 산정방식: 첫 30일 무료사용이 포함된 12개월 약정의 경우 조기 해지 시 99$의 위약금 발생.

② 위약금 면제조건: 약정 없이 한달 씩 사용요금을 내는 최저이용기간이 없는 플랜을 사용하는 경우

3. 영국 주요 통신사의 위약금제도

가. 이동전화 (무선 인터넷 기기포함)

1) 영국 보다폰

① 산정방식: 위약금= (남은 개월 수 X 월별 약정금액) - VAT 20% -2% 디스카운트
(number or months remaining X monthly contract cost) -VAT@20% - 2% Discount = Early Termination Fee.

② 위약금 면제조건: 정당한 계약 해지 시 30일 전 공지하였을 경우.

영국 보다폰의 위약금 규정의 자세한 사항은 다음과 같다.

영국 보다폰의 위약금 산정 방식을 알아보기 위해서는 먼저 영국 보다폰이 제공하는 세가지 서비스의 유형을 이해해야 한다. 보다폰에서 제공하는 인터넷이나 다른 서비스도 대부분 같은 방식의 계산법을 사용한다.

1) Pay as you go (선불폰): 선불 심카드를 사용하는 경우로 당연히 위약금은 발생하지 않는다.

2) 'Pay monthly' contract (월별 약정): 월별 일정 금액을 약정계약 하고 사용하며 그 금액을 초과하는 경우에는 사용량에 따라 요금이 부과된다. 우리나라의 일반적인 약정요금제와 같은 방식이다. 위약금은 아래와 같은 방식으로 계산된다.

-위약금= (남은 개월 수 X 월별 약정금액) - VAT 20% -2% 디스카운트
(number or months remaining X monthly contract cost) -VAT@20% - 2% Discount = Early Termination Fee.

3) 특별 유형 (special case 'Sim-only' contract) 이 계약은 유학생이나 일 년 중 계속해서 쓰지

않는 경우 계약을 잠시 중단할 수 있는 서비스라고 할 수 있다. 다시 말해, 2번의 월별 약정과 같은 방식이나 중간에 중단하고 다시 사용할 수 있는 개념이라고 할 수 있다. 위약금 산정방식은 'Pay monthly' contract의 위약금 산정방식과 같다.

참고 : Vodafone UK의 교환과 환불정책

◯약정의 취소- 서비스의 종료

선불 요금을 내는 서비스를 이용할 경우 (pay as you go mobile phone) 원하는 언제나 사용을 중지할 수 있다. 시간제 요금 (airtime contract), 모바일 브로드밴드, 집 전화의 경우 30일 전 이메일이나 서면으로 공지하여야 하며 취소는 최소 사용기간 이후에 적용된다. 만약 최소약정기간 이내에 약정을 취소하게 되면 남은 기간에 따라 위약금이 발생할 수 있으며 이는 할인율에 따라 기간에 맞춰 산정 된다.

◯서비스 종료

10.1 고객은 상용 약관에 규정된 조기 종료 위약금 정책에 따라, 보다폰에게 종료 1 개월의 서면 통지함으로써 전체 또는 일부를 본 계약을 해지할 수 있는 권리를 가진다.

10.2 당사자는 각 상대방에게 해지의 서면 통지를 제공을 통해 즉각적인 효력과 함께 본 계약을 해지할 수 있는 권리를 가진다 :

10.2.1 상대방이 파산 대상이 된 경우, 또는

10.2.2 상대방이 본 계약의 조약상의 중대한 의무위반을 하였을 때 (30일의 회복기간이 주어짐)

10.3 5.5(d) 조항에 따라 보다폰은 서면으로 통지함으로써 전체 또는 즉시 효과 부분에 본 계약을 해지할 수 있다.

10.3.1 고객이 기한 60 일 이내에 요금 지불을 못 했을 때 등

자료 :
http://forum.vodafone.co.uk/t5/Pay-Monthly-Services/Cancelling-Contract-Early-Query/td-p/954803
http://www.vodafone.co.uk/vodafone-uk/about-this-site/terms-and-conditions/index.htm?ssSourceSiteId=

나. 인터넷 (집전화, 인터넷, 케이블, 팩케지)

1) BT Internet

① 산정방식: 위약금의 계산은 아래의 서비스별 표에 나온 산정된 금액으로 계산된다. 부과방법은 남은 계약의 남은 기간에 의해 산정되는데 아래의 표에 표시된 바와 같이 각 월수 별로 위약금이 부과된다. 예를 들면, 집 전화 주말무제한 요금제를 사용하고 6개월 일찍 계약을 종료하면 아래표에 표시된 금액 2.5 파운드 X 6개월로 계산하여 15파운드가 부과된다. 사용 서비스에 따라 장비에 요금이 따로 부과될 수 있다.

② 위약금 면제조건: BT 인터넷은 서비스 사용 전 해약에는 위약금이 없으며 사용 후 서비스에 따라 10-14일 이내에 해지할 시 위약금 없이 서비스를 종료할 수 있다.

<표 5-14> BT Internet 서비스별 위약금

집 전화서비스

회선제공 서비스	주말무제한 요금	오후 주말 플랜	무제한 요금제
£2.50	£2.50	£3.00	£5.50

BT 비전서비스 (케이블TV)

옵션 1	옵션2
£4.00	£2.75

첫달 이내에 해지 시 한달요금 부과
첫달 이후 해지 시 남은 수신요금 산정기준으로 부과

BT 인터넷
Total Broadband

Option 1	Option 2	Option 3
£7.75	£11.50	£11.75

BT Infinity 인터넷

Option 1	Option 2	Option 3
£7.75	£11.75	£12.25

BT 인터넷
Total Broadband Anywhere

Base (50)	150	250	600
£17.25	£25.25	£27.00	£30.25

BT 펙케지 서비스

서비스 구분	내용	최소약정기간	위약금 (/월)
브로드밴드 인터넷과 전화	Broadband Option 1 Unlimited Weekend Call Plan	18	£9.75
브로드밴드 인터넷과 전화	Broadband Option 1 Unlimited Evening &Weekend Call Plan	18	£6.25
브로드밴드 인터넷과 전화	Broadband Option 1 Unlimited Anytime Call Plan	18	£11.25
브로드밴드 인터넷과 전화	Broadband Option 3 Unlimited Anytime Call Plan	18	£14.75
브로드밴드 인터넷과 전화	Broadband Option 2 Unlimited Weekend Call Plan	18	£8.50
브로드밴드 인터넷과 전화	Infinity Broadband Option 1 Unlimited Weekend Call Plan	18	£9.75
브로드밴드 인터넷과 전화	Infinity Broadband Option 1 Unlimited Anytime Call Plan	18	£11.25
브로드밴드 인터넷과 전화	Infinity Broadband Option 2 Unlimited Anytime Call Plan	18	£14.75
브로드밴드 인터넷과 전화	Infinity Broadband Option 3 Unlimited Evening &Weekend Call Plan	18	£14.75
브로드밴드 인터넷과 전화	Broadband Option 2 Unlimited Evening &Weekend Call Plan	18	£9.50
브로드밴드 인터넷과 전화	Broadband Option 3 Unlimited Evening &Weekend Call Plan	18	£10.50
브로드밴드 인터넷과 전화	Infinity Broadband Option 1 Unlimited Evening &Weekend Call Plan	18	£9.50
브로드밴드 인터넷과 전화	Infinity Broadband Option 2 Unlimited Evening &Weekend Call Plan	18	£10.50
브로드밴드 인터넷과 전화, TV	Broadband Option 1 Unlimited Weekend Call Plan Vision+ Box only	24	£9.75
브로드밴드 인터넷과 전화,	Broadband Option 2 Unlimited Weekend Call Plan Vision+ Box only	24	£11.50

TV			
브로드밴드 인터넷과 전화, TV	Broadband Option 2 Unlimited Weekend Call Plan Vision+ Box &Bronze Value Pack	24	£14.25
브로드밴드 인터넷과 전화, TV	Broadband Option 3 Unlimited Anytime Call Plan Vision+ Box &Gold Value Pack	24	£19.75
브로드밴드 인터넷과 전화, TV	Infinity Broadband Option 2 Unlimited Anytime Call Plan Vision+ Box &Gold Value Pack	24	£19.75
브로드밴드 인터넷과 전화, TV	Infinity Broadband Option 1 Unlimited Weekend Call Plan Vision+ Box &Bronze Value Pack	24	£12.25
브로드밴드 인터넷과 전화, TV	Broadband Option 1 Unlimited Weekend Call Plan Vision+ Box, TV &TV Replay Pack	18	£14.50
브로드밴드 인터넷과 전화, TV	Broadband Option 1 Unlimited Weekend Call Plan Vision+ Box &Bronze Value Pack	18	£12.25
브로드밴드 인터넷과 전화, TV	Broadband Option 1 Unlimited Anytime Call Plan Vision+ Box &Bronze Value Pack	18	£15.00
브로드밴드 인터넷과 전화, TV	Broadband Option 3 Unlimited Anytime Call Plan Vision+ Box &Gold Value Pack	18	£19.75

http://www.productsandservices.bt.com/consumerProducts/dynamicmodules/pagecontentfooter/pageContentFooterPopup.jsp?pagecontentfooter_popupid=26746&s_cid=con_FURL_termcharges

또, 해당 월에 사용도중 해지를 원할 시 날짜별로 계산하여 위약금을 부과한다. 예를 들면, 위 표에서 월 2.5파운드를 내야하는 주말 무제한 요금제를 2010년 1월 1일에 12개월 약정했다고 가장했을 때, 2010년 11월 12일에 계약 종료를 원할 시 계산방법은

£2.50 x 1 (2010년 12월 한달 페널티) + (£2.50 ÷ 30일) x 18일 (2010년 11월 13일부터 30일까지) = £1.50

최종 위약금은 £2.50 (12월 페널티) + £1.50 (11월 남은기간 페널티) = £4 가 된다.

[참고]

호주의 옵터스社는 휴대전화 단말기 종류 별로 위약금 금액의 차이가 있었다. 사용기간별 위약금 적용비율은 같지만 기종별로 초기 위약금 기준금액이 모두 달라 기종별로 해지수수료 금액의 차이가 다소 있었다. 아래 표는 여러 단말기 중 예로 두 가지 단말기 기종에 대한 위약금 산정기준을 정리한 것이다.

<표 5-15> 호주 optus의 이동전화서비스 위약금 산정방식 예

<table>
<tr><th>단말기</th><th>위약금 산정방식</th></tr>
<tr><td>블랙베리
9900</td><td>○ 24개월 요금제
<table><tr><td>사용기간</td><td>12개월이하</td><td>13~15개월</td><td>16~18개월</td><td>19~21개월</td><td>22~24개월</td></tr><tr><td>적용율</td><td>100%</td><td>80%</td><td>60%</td><td>40%</td><td>20%</td></tr><tr><td>위약금</td><td>750불</td><td>600불</td><td>450불</td><td>300불</td><td>150불</td></tr></table>○ 12개월 요금제
<table><tr><td>사용기간</td><td>6개월이하</td><td>7~9개월</td><td>10~12개월</td></tr><tr><td>적용율</td><td>100%</td><td>60%</td><td>40%</td></tr><tr><td>위약금</td><td>490불</td><td>392불</td><td>294불</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>갤럭시S2</td><td>○ 24개월 요금제
<table><tr><td>사용기간</td><td>12개월이하</td><td>13~15개월</td><td>16~18개월</td><td>19~21개월</td><td>22~24개월</td></tr><tr><td>적용율</td><td>100%</td><td>80%</td><td>60%</td><td>40%</td><td>20%</td></tr><tr><td>위약금</td><td>860불</td><td>688불</td><td>516불</td><td>344불</td><td>172불</td></tr></table>○ 12개월 요금제
<table><tr><td>사용기간</td><td>6개월이하</td><td>7~9개월</td><td>10~12개월</td></tr><tr><td>적용율</td><td>100%</td><td>80%</td><td>60%</td></tr><tr><td>위약금</td><td>510불</td><td>408불</td><td>306불</td></tr></table></td></tr>
</table>

[참고] 호주 Optus 社의 서비스약관(Terms & Conditions)

▷ 블랙베리 9900 기종

: 월단위 요금제나 12개월 또는 24개월 요금제를 사용하며 어떠한 이유로 서비스를 종료할 경우 단말기에 미납금이 남아 있는 경우 해지 수수료를 지불해야합니다. 해지수수료 산정방식은 다음과 같습니다. 24개월 요금제로 사용기간이 12개월 이하일 경우는 100%인 750불, 사용기간이 13~15개월일 경우 80%, 사용기간이 16~18개월일 경우는 60%, 19~21개월은 40%, 22~24개월은 20%의 해지수수료가, 12개월 요금제로 사용기간이 6개월 이하는 100%인 490불, 사용기간이 7~9개월이면 60%, 사용기간이 10~12개월이면 40%의 해지수수료가 적용됩니다.

▷ 갤럭시S2 기종

: 월단위 요금제나 12개월 또는 24개월 요금제를 사용하며 어떠한 이유로 서비스를 종료할 경우 단말기에 미납금이 남아 있는 경우 해지 수수료를 지불해야합니다. 해지수수료 산정방식은 다음과 같습니다. 24개월 요금제로 사용기간이 12개월 이하일 경우는 100%인 860불, 사용기간이 13~15개월일 경우 80%, 사용기간이 16~18개월일 경우는 60%, 19~21개월은 40%, 22~24개월은 20%의 해지수수료가, 12개월 요금제로 사용기간이 6개월 이하는 100%인 510불, 사용기간이 7~9개월이면 60%, 사용기간이 10~12개월이면 40%의 해지수수료가 적용됩니다.

2. 소 결

우리나라와 해외주요국 통신서비스 위약금제도의 차이점을 살펴보면 크게 다음 두가지로 정리할 수 있다.

첫째, 국내의 경우에는 사업자 홈페이지나 이용약관에 위약금 관련 내용들을 매우 자세하게 명시하고 있으나, 해외는 위약금 산정방식 외에는 위약금 관련 내용을 거의 찾아보기 힘들다.

둘째, 국내에 비해 해외 주요국의 통신서비스 위약금 산정방식은 산정기준이 불명확하고 단순하다는 것을 알 수 있다.

위 두가지 차이점을 다시 생각해보면, 우리나라는 위약금 관련 규정 및 이용약관 등이 비교적 잘 갖춰있고, 그 산정방식 역시 비교적 합리적으로 복잡한 산정식에 의해 책정되는데도 불구하고 관련 민원은 줄어들지 않고 있는 것이다.

이 같은 사실에 비추어보았을 때, 이용자들의 위약금 관련 불만의 원인은 과다한 위약금이나, 부당한 산정방식보다는 자신이 예상하지 못했거나 인지하지 못했던 비용 청구에 대한 불만이 더 크다 할 수 있겠다.

제 6 장 결론 및 제언

제 1 절 이용약관 및 가이드라인 분석을 통한 시사점

1. 약관조항이 현실에서 적용될 수 있는 환경 조성

계약 시 위약금에 대한 내용을 제대로 고지하는 것은 위약금 관련 이용자 피해를 사전에 예방하는데 많은 도움이 된다. 통신사 이용약관의 관련 항목을 보면 이동전화나 초고속인터넷의 경우 위약금 관련 정보를 계약서에 기재하고 교부하는 조항은 대다수 통신사의 이용약관에 명시하고 있다. 그러나 지속적으로 위약금 정보 미인지로 인한 이용자 불만이 민원유형 중 많은 비중을 차지하는 이유는 계약 시 사업자가 제대로 고지를 하지 않았거나 이용자가 이 정보를 주의하여 듣지 않아서 생기는 문제로, 약관조항을 이용자가 충분히 인지할 수 있도록 하는 방안이 검토되어야 할 것이다.

2. 재계약이나 자동연장 시 정보제공 의무 강화

초고속인터넷, 이동전화, 인터넷전화 이용약관 모두 재계약 또는 자동연장 시 중요정보 고지와 설명에 대한 조항은 거의 명시되어 있지 않았다. 초기 계약 시의 정보제공 및 위약금 면제 사항도 중요하지만, 기존 고객도 지속적으로 서비스 이용 시 위약금과 관련된 정보가 필요하다.

특히 최근 하나의 상품만 이용하다가 결합상품의 형태로 재계약을 하는 경우가 많이 발생하고 있는데, 이 경우 위약금에 대한 정보를 제대로 인지하지 못하면 또 다른 유형의 이용자 피해 문제가 야기될 수 있다. 따라서 신규가입 시의 정보제공뿐만 아니라 재계약이나 자동연장 시에도 이용자에게 제대로된 고지가 필요하다.

3. 서비스별 가이드라인의 체계화

방송통신위원회의 위약금과 관련된 가이드라인은 초고속인터넷을 중심으로 이동전화, 유료방송, 결합상품 등 위약금 관련 민원이 많은 서비스 중심으로 제정되어 실행되어 왔다. 주로 이용자 민원을 중심으로 이슈별로 각각 가이드라인을 제정하다 보니, 그 내용이 제대로 정리되어 있지 않아 이용자나 관련 기업이 가이드라인 내용을 알고자 할 때 따로 정리하여 분석하여야 한다.

이에 서비스별 혹은 주제별로 가이드라인을 체계적으로 정리하여, 사업자가 약관작성 시 또는 이용자 피해구제 시 도움이 될 수 있도록 체계화 하는 작업이 필요할 것으로 보인다.

가이드라인(약관지침) 정리는 신규 사업자나 기존사업자의 약관 개정에 도움이 될 것이며, 서비스별 위약금 관련 피해보상 기준 작성은 사업자가 민원 상담 및 피해구제 시 합리적인 보상기준을 제공할 수 있다. 또한 이용자 입장에서는 본인 사례의 경우 어느정도 보상을 받을 수 있는지 알 수 있도록 손쉽게 정보를 얻을 수 있다.

4. 서비스별 형평성 고려 필요

위약금 관련 가이드라인을 살펴보면, 2007년 기준으로 초반부에는 초고속인터넷 서비스를 중심으로, 이동전화 약정제도 실시 후에는 이동전화 위약금 가이드라인을, 결합판매 실시 후에는 결합판매 가이드라인을 작성하는 등 제도시행 후 각각의 위약금 관련 가이드라인을 작성하여 발표하였다. 상기와 같이 체계적으로 각각 서비스별로 작성한 것이 아니라 제도시행 후 가이드라인을 작성하여 서비스별로 형평성에 차이가 있을 수 있다. 예를 들면 주생활지역에서의 통화품질, 사망, 이민, 군입대 등 부득이한 이유로 해지 시 위약금 면제의 경우, 이동전화 사업자들의 이용약관에는 거의 모두 위약금 면제조항에 해당하나 초고속인터넷은 사업자별로 차이가 난다. 특히 인터넷전화의 경우 위약금 관련 민원이 많은데도 불구하고 관련 가이드라인조차 없는 실정이다. 이에 서비스별, 사업자별 형평성 부분을 고려할 필요가 있다.

5. 가이드라인의 실효화를 위한 고시 수준으로의 격상

기존 서비스별 위약금 관련 가이드라인을 살펴보면, 인터넷전화를 제외하고 초고속인터넷, 이동전화, 결합판매(서비스)의 경우 대다수 이용자 피해유형과 관련된 가이드라인을 이미 마련하고 있다. 그럼에도 불구하고 동일한 위약금과 관련된 이용자 불만이 지속적으로 발생하고 있다. 이에 기존 사업자의 서비스 약관을 분석하여 기존의 가이드라인에 맞추어 약관에 반영하고 있는지 여부와 실제 시장에서 가이드라인을 준수하고 있는지 확인이 필요하다. 또한 가이드라인은 법적 구속력에 있어서 한계가 있다. 이에 실제 시장에서 실효화 할 수 있도록 고시수준으로 격상하는 것도 검토되어야 할 것이다.

6. 효과적인 가이드라인 홍보 및 교육을 위한 방안 마련

판매원이나 안내원들의 인식수준을 높이고자 지침을 만들어 배포하고 가이드라인, 이용약관 등을 교육할 필요가 있다. 또한 일반 이용자가 위약금 관련 사항을 인지할 수 있도록 홍보하거나 고지할 필요가 있다. 파워블로그에 관련 내용을 정리하여 올리거나 세미나 개최, 교재 배부 등 다양한 홍보방법과 정보제공 방법을 고려해야 한다.

제 2 절 해외 주요국의 위약금제도 사례를 통한 시사점

1. 이용자가 쉽게 인지할 수 있는 수준의 위약금제도의 단순화

해외 주요 국가들의 위약금 제도를 살펴보면 그 산정방식 및 항목이 비교적 단순하다는 것을 알 수 있다. 이것은 이용자들이 자신이 내야할 위약금의 금액을 쉽게 알 수 있게 해준다. 우리나라 이용자들이 위약금 관련 불만 중 많은 비중을 차지하는 내용이 '위약금이 청구될지 몰랐다' 또는 '알았지만 자신의 예상보다 많은 금액이 청구 됐다'는 것이다. 이것은 우리나라 위약금 산정방식이 복잡하고 또 그 항목들도 다양해 이용자들이 그 금액을 예상하기 어려운데 원인이 있다.

또, 이러한 복잡한 위약금제도는 이용자가 상담원에게 자신의 예상 위약금 청구액을 문의할 때도 불만을 야기한다. 실제 민원사례 중 위약금 문의시마다 다른 금액을 안내하는 것에 대한 불만도 있는데, 이것이 단지 상담원 교육의 문제도 있겠지만 워낙 다양하고 복잡한 위약금제도로 인한 이유가 크다. 위약금 항목 및 산정방식에 대한 논의가 필요하다.

2. 약정계약의 사용기간 및 잔여기간에 따른 위약금 차등 청구

해외 이용자들과 우리나라 이용자들의 위약금에 대한 인식 차이는 위약금 산정방식으로 인한 차이로도 볼 수 있다. 일반적으로 위약금이라 하면 계약을 어긴 것에 대한 금전적 배상 정도로 생각하는데, 그렇다면 최소한 약정기간을 더 유지한 이용자가 더 많은 위약금을 지불해야하는 경우는 없어야 할 것이다.

해외 주요국의 위약금 책정방식을 보면 약정계약 잔여기간이 적을수록 위약금 금액은 줄어들도록 되어있지만, 우리나라의 요금할인 관련 위약금의 경우는 할인반환금이라 하여 약정계약으로 인해 사용기간동안 할인받은 금액을 모두 반환하도록 하여 약정 잔여기간이 적을수록 많은 할인반환금을 위약금 명목으로 청구하고 있다. 실제 민원사례를 보면 약정계약 기간을 더 이행한 이용자가 더 많은 위약금을 지불해야하는 산정방식이 이해하기 어렵다는 불만이 지속적으로 제기되고 있다. 위약금 산정방식에 대한 검토나 위약금이라는 명목으로 할인반환금을 청구하는 실태에 대한 고민이 필요하다.

참 고 문 헌

국내 문헌

방송통신위원회 가이드라인(2007.05.10), 초고속인터넷 해지 위약금 청구관련 가이드라인: 이용약관과 다른 부당한 위약금 청구행위 금지, http://www.kcc.go.kr, 2011

방송통신위원회 가이드라인(2007.07.04), 이동통신 요금할인제 관련 이용자보호를 위한 사업자 가이드라인: 요금할인제 관련 할인액 산정방식, 위약금, 고지 설명 등 우선 개정, http://www.kcc.go.kr, 2011

방송통신위원회 가이드라인(2008.01.23), 초고속인터넷 해지 시 할인금 반환 면제 관련 가이드라인, http://www.kcc.go.kr, 2011

방송통신위원회 가이드라인(2008.10.28), 초고속인터넷 경품관련 위약금 청구 가이드라인

2009.06.29. 이동전화 의무약정제 관련 고지절차 강화를 위한 가이드라인, http://www.kcc.go.kr, 2011

방송통신위원회 가이드라인(2009.08.24). 유료방송 이용약관 가이드라인, http://www.kcc.go.kr, 2011

방송통신위원회 가이드라인(2009.08.25), 초고속인터넷서비스 위약금 관련 가이드라인: 서비스 불가능지역 거주이전 시 업무처리 관련, http://www.kcc.go.kr, 2011

방송통신위원회 가이드라인(2009.10.06), 결합판매 이용자보호 가이드라인, http://www.kcc.go.kr, 2011

방송통신위원회 가이드라인(2009.12.24), 약관의 주요내용 설명서 도입 관련 가이드라인: 이동전화, 초고속인터넷서비스를 대상으로, http://www.kcc.go.kr, 2011

공정거래위원회 고시 제2010-1호

공정위 고시 제2010-1호 소비자분쟁해결기준, http://www.ftc.go.kr/, 2011

해외 문헌

2011년 11월 17일 기준 Sprint社 홈페이지 상 약관 및 고지
http://support.sprint.com/support/article/Learn_about_early_termination_fee/case-sp061027-20110823-171256?id16=termination%20fee

2011년 11월 17일 기준 AT&T社 홈페이지 상 약관 및 고지
http://www.wireless.att.com/learn/articles-resources/early-term-fees.jsp

2011년 11월 17일 기준 Verizon社 홈페이지 상 약관 및 고지
http://www.verizonwireless.com/ReturnPolicy.shtml

2011년 11월 17일 기준 BT社 홈페이지 상 약관 및 고지
http://www.productsandservices.bt.com/consumerProducts/dynamicmodules/pagecontentfooter/pageContentFooterPopup.jsp?pagecontentfooter_popupid=26746&s_cid=con_FURL_termcharges

2011년 11월 17일 기준 Vodafone社 홈페이지 상 약관 및 고지
http://forum.vodafone.co.uk/t5/Pay-Monthly-Services/Cancelling-Contract-Early-Query/td-p/954803
http://www.vodafone.co.uk/vodafone-uk/about-this-site/terms-and-conditions/index.htm?ssSourceSiteId=

저 자 소 개

한 문 승

- 충남대 행정학과 학사
- 서울시립대 경영학과(MIS) 석사
- 한국외국어대 경영학과(MIS) 박사
- 現 한국정보통신진흥협회 방송통신이용자보호센터 정책연구팀장

방송통신정책연구 11-진흥-다-13

위약금 실태조사를 통한 이용자보호방안 연구

(The consumers protection plan research through on the actual condition survey about early termination fees)

2011년 12월 일 인쇄
2011년 12월 일 발행

발행인 방송통신위원회 위원장
발행처 방송통신위원회
서울특별시 종로구 세종로 20
TEL: 02-750-1114
E-mail: webmaster@kcc.go.kr
Homepage: www.kcc.go.kr
인 쇄 거산문화사