방통융합정책연구 KCC-2019-15

통신장애에 따른 피해구제 강화 방안 연구

A Study on Enhancing Policies to Remedy User's Damage from Telecommunications Service Failure

2019. 12

연구기관 : 정보통신정책연구원

방송통신위원회
Korea Communications Commission

방통융합정책연구 KCC-2019-15

통신장애에 따른 피해구제 강화 방안 연구

(A Study on Enhancing Policies to Remedy User's Damage from Telecommunications Service Failure)

문아람/박상미

2019. 12

연구기관 : **정보통신정책연구원**

방송통신위원회
Korea Communications Commission

이 보고서는 2019년도 방송통신위원회 방송통신발전기금 방송통신 융합 정책연구사업의 연구결과로서 보고서 내용은 연구자의 견해이며, 방송통신위원회의 공식입장과 다를 수 있습니다.

제 출 문

방송통신위원회 위원장 귀하

본 보고서를 『**통신장애에 따른 피해구제 강화 방안 연구**』의 연구결과보고서로 제출합니다.

2019년 12월

연 구 기 관 : 정보통신정책연구원
총괄책임자 : 문아람 부연구위원
참여연구원 : 박상미 연 구 원

목 차

요약문 ····· ix

제 1 장 서 론 ····· **1**

제 1 절 연구 배경 및 필요성 ····· 1

제 2 절 연구 목적 및 주요 연구내용 ····· 3

제 2 장 통신장애 관련 피해구제 제도 현황 및 사례 ····· **5**

제 1 절 통신장애 관련 손해배상제도 현황 ····· 5

1. 이용약관(계약)상 손해배상 ····· 5

2. 「전기통신사업법」상 손해배상 ····· 9

3. 「민법」상 손해배상 ····· 11

제 2 절 기타 피해구제 제도 현황 ····· 13

1. 이용약관상 위약금 면제 ····· 13

2. 「전기통신사업법」 상 통신분쟁조정제도 ····· 15

제 3 절 통신장애 피해구제 사례 ····· 16

1. 약관에 의한 피해구제 사례 ····· 16

2. 간접손해 피해구제 관련 약관 외 사례 ····· 18

제 4 절 해외 통신서비스 중단 피해구제 사례 ····· 21

1. 해외 통신사업자의 통신서비스 중단시 피해구제 기준 ····· 21

2. 해외 통신사업자의 피해구제 사례 ····· 23

제 3 장 국내외 타 서비스 중단 관련 피해구제 제도 및 사례 ····· **26**

제 1 절 국내 타 서비스 중단 피해구제 현황 ····· 26

1. 전기서비스 부문 현황 ····· 26

2. 항공교통서비스 부문 현황 ····· 29

제 2 절 해외 타 서비스 중단 피해구제 사례 ····· 33
1. 전기서비스 중단 피해구제 사례 ····· 33
2. 수도서비스 중단 피해구제 사례 ····· 35

제 4 장 통신장애 이용자 피해구제 제도개선 방안 ····· 37
제 1 절 제도개선 방향 및 주요 과제 ····· 37
1. 기본 방향 ····· 37
2. 제도개선 주요 과제 ····· 39
제 2 절 제도개선방안 주요 내용 ····· 44
1. 전기통신역무 제공 중단 고지의무 강화 ····· 44
2. 이용약관 개선 ····· 48
3. 손해배상 절차 개선 ····· 50
4. 법정·배액 손해배상제도 도입 ····· 52

제 5 장 결론 및 정부정책반영 ····· 60

참고문헌 ····· 64

〔붙임 1〕 약관상 책임발생 및 기산시점 관련 조항 ····· 68

〔붙임 2〕 약관상 중단시간 및 배상수준 관련 조항 ····· 71

표 목 차

〈표 2-1〉 통신사별 이용약관상 요금반환 기준 ····· 7
〈표 2-2〉 통신사별 이용약관상 손해배상 기준 ····· 8
〈표 2-3〉 「전기통신사업법」제33조(손해배상) 및 제55조(손해배상) ····· 10
〈표 2-4〉 「민법」 상 손해배상 관련 조항 ····· 12
〈표 2-5〉 통신서비스별 위약금 면제 사유 ····· 14
〈표 2-6〉 국내 통신서비스 중단에 대한 약관 기준 배상 사례(2014-2018년) ····· 17
〈표 2-7〉 미국 Verizon 약관상 이동통신서비스 장애 보상기준 ····· 21
〈표 2-8〉 영국 Vodafone 약관상 이동통신서비스 장애 보상기준 ····· 22
〈표 2-9〉 일본 NTT docomo 약관상 이동통신서비스 장애 보상기준 ····· 22
〈표 2-10〉 2013년 KDDI 통신장애 발생 일시 및 피해 고객 수·지역 ····· 25
〈표 3-1〉 한전 약관상 서비스 중단 시 요금감액 및 손해배상 관련 규정 ····· 27
〈표 3-2〉 「항공사업법」 제61조(항공교통이용자 보호 등) ····· 29
〈표 3-3〉 「소비자분쟁해결기준」 항공(국내여객, 국제여객) 중 일부 ····· 32
〈표 3-4〉 「항공교통이용자 보호기준」 제10조 ····· 33
〈표 3-5〉 호주 전력 배전 5개사의 Guaranteed Service Levels(GSL) ····· 33
〈표 3-6〉 2018년 영국 수도 서비스 중단 보상 범위 ····· 35
〈표 4-1〉 연구반 운영 현황 ····· 37
〈표 4-2〉 주요 통신서비스 장애 사례 ····· 40
〈표 4-3〉 전기통신사업법 개정안(2019년 6월 25일 시행) ····· 40
〈표 4-4〉 이동통신 3사 손해배상 약관 2012년 개정 전후 비교 ····· 41
〈표 4-5〉 이동통신 및 초고속인터넷서비스 통신사업자별 위약금 면제 기준 비교 ···· 42
〈표 4-6〉 전기통신사업법 상 손해배상 관련 규정(요약) ····· 43
〈표 4-7〉 이용자 통지 의무 과련 유사 타법례 비교 ····· 45
〈표 4-8〉 전기통신사업법 시행령 ····· 47

〈표 4－9〉 법정손해배상제도 도입 타법 사례 ····· 52
〈표 4－10〉 배액손해배상제도 도입 타법 사례 ····· 54
〈표 4－11〉 법정·배액손해배상제도 도입위한 전기통신사업법 제33조 개정안 예시 ····· 57
〈표 5－1〉 통신사업자별 이동통신서비스 이용약관 개정 전후 비교 ····· 62
〈표 5－2〉 통신사업자별 초고속인터넷서비스 이용약관 개정 전후 비교 ····· 63

그 림 목 차

〔그림 2-1〕 통신분쟁조정위원회의 분쟁 처리 절차 ····· 16
〔그림 3-1〕 항공교통이용자 피해접수 및 처리 절차 ····· 31
〔그림 4-1〕 통신장애 피해구제 제도개선 목표 및 방향 ····· 38
〔그림 4-2〕 통신장애 시 이용자 피해구제 절차별 제도개선 주요 과제 ····· 39
〔그림 4-3〕 손해배상 청구 관련 표준서식(안) 예시 ····· 51
〔그림 5-1〕 통신장애 시 역무제공 중단 고지 의무 시행령 요약 ····· 61

요 약 문

1. 제 목

통신장애에 따른 피해구제 강화방안 연구

2. 연구 목적 및 필요성

네트워크가 전 산업의 인프라로 작용하는 범용기술(General Purpose Technology)이라는 점에서, 그리고 5G 시대에 새롭게 출현하는 서비스에 대한 기대로, 통신망 기반 산업의 사회경제적인 파급효과를 극대화하기 위한 정책 기반은 일찍이 정부와 산업계의 관심을 받아 정비되고 있으나, 새로운 통신 환경에 대응하기 위한 이용자 보호 제도에 관한 논의는 상대적으로 미흡한 실정이다. 통신서비스 활용 범위가 확대되고 이용자 수가 증가함에 따라 통신서비스 중단에 의한 이용자의 손실의 규모와 그 유형은 다양하게 나타나고 있으며, 2018년 11월 KT 아현국사 화재를 비롯한 네트워크 오류 및 데이터 트래픽 폭주 등 잇따른 통신장애로 이용자 피해에 대한 보상수준 및 방법에 대한 국민적 관심도 증대되고 있다.

이에 본 연구에서는 통신장애 시 이용자 피해구제를 위한 실효성이 있는 제도 개선 방안 마련을 목표로, 1) 간접손해 등 손실 규모 확대 추세에 대응하기 위한 보상 수준 강화와, 2) 사업자와 이용자 간의 정보 비대칭성 해소를 통한 이용자 대응력 향상을 위한 정보 전달과 절차의 신속성 및 투명성 확보라는 두 가지의 방향성을 가지고 개선안을 마련하고자 한다.

3. 연구의 구성 및 범위

본 보고서의 구성은 다음과 같다. 제2장에서는 통신서비스 중단 시 손해배상을 포함한

피해구제제도 현황을 분석하고, 통신장애 시 실제배상 사례 등 피해구제사례를 검토한다. 제3장에서는 국내·외 타서비스 중단 시 피해구제제도와 배상 사례를 살펴본다. 제4장에서는 앞서 검토한 국내 제도 및 국내외 사례 등을 토대로 통신장애 발생 시 이용자 피해구제 강화를 위해 제도 개선 방안을 검토하고 방향성을 제시한다. 마지막으로 제5장에서는 연구결과를 정리하고 개선 방안 중 정부정책반영현황을 소개하며 결론을 맺는다.

4. 연구 내용 및 결과

본 연구에서는 통신장애에 따른 역무제공 중단 시 이용자 보호의 실효성을 확보하기 위해 피해구제 보상 수준의 강화 측면과 피해구제 절차의 투명성 및 신속성 측면에서의 제도개선안을 아래와 같이 마련하였다.

첫째, 통신사업자에게 서비스 중단 사실을 이용자에게 신속하게 알리도록 하여 이용자가 대체 수단 모색 등을 통해 스스로 피해를 줄일 수 있도록 유도하고, 손해배상의 기준·절차 등 피해구제 관련 내용을 통지하여 이용자에게 개별적 문의 및 정보획득의 번거로움을 감소시켜 이용자 권익을 강화시킬 수 있다. 둘째, 통신서비스 중단은 사업자가 이용자에게 서비스 제공을 위해 맺은 계약을 불이행함에 따라 배상책임이 발생한다는 점에서, 피해구제 절차상 초기단계에는 이용약관을 기준으로 손해배상이 이루어지므로, 서비스 중단에 대한 이용자의 불편을 보상하기 위해 마련된 약관상 손해배상 및 위약금 면제 관련 조항 개선을 선행함으로써 피해구제의 보상 수준을 강화할 수 있다. 셋째, 손해배상 청구를 위한 절차적 정보에 대한 이용자의 접근성을 높이고, 표준화된 청구 서식을 제공하도록 하여 업무 처리의 신속성을 도모하며, 피해구제의 절차적 투명성과 신속성을 향상시킬 수 있다. 넷째, 통신서비스 특성상 이용자가 손해액 규모에 대한 증명이 어렵고, 사업자의 과실 유무를 판단할 수 있는 정보를 획득하기가 어려우므로, 법정·배액손해배상제도 도입을 통해 이용자의 입증책임 부담을 완화하고 사업자의 관리 책임을 강화하는데 기여할 수 있다.

5. 정책적 활용 내용

2019년 12월 기준, 본 보고서에서 제시된 개선안의 반영 현황은 다음과 같다. 우선 전기통신사업법 시행령에 통신장애 시 고지의무의 세부 사항이 마련되어 2019년 6월 25일부터 시행 중이다. 충분한 고지 내용과 모바일 애플리케이션 등 다양한 고지 방법이 제시되었으며 사업자의 규모 및 타법과의 상충 가능성 등을 검토하여 의무 부과의 예외 사항이 마련되어 의무 준수를 위한 실효성을 높이고자 하였다.

또한, 2019년 8월 27일 통신사업자의 이용약관 개선사항 합의문이 체결되었으며 2019년 9월부터 개선안이 각 사의 이용약관에 반영되어 시행 중에 있다. 이동통신부문의 손해배상 수준이 기본요금의 기존 6배에서 8배로 상향되었으며, 초고속인터넷 부문의 위약금 면제 기준이 되는 중단 시간이 기존 사업자별로 상이했던 조항이 통신3사 모두 24시간으로 단축하도록 이용약관이 개정되었다.

6. 기대효과

본 연구는 통신서비스 부문에서 배상 수준 상향 및 신속한 배상 절차 확보를 할 수 있는 방안을 제언한다는 점에서 변화하는 통신환경에 대응하여 이용자 권익을 강화하고 사업자의 인식을 제고할 수 있을 것이다. 향후 이용자 보호정책 수립 시 참고자료로 활용되어 실효성 있는 피해구제제도 마련에 기여할 수 있을 것으로 기대한다.

SUMMARY

1. Title

A Study on Enhancing Policies to Remedy Users' Damage from Telecommunications Service Failure

2. Objective and Importance of Research

Since the telecommunication network is the General Purpose Technology to become a part of the industry infrastructure, the regulatory authorities and market participants have ameliorated the policy environment to maximize the socio-economic effect of the new network technology through the innovation of the industry with the emergence of new business based on 5G network. However, to respond the transition to new telecommunication environment, it has been less paid attention to the policy improvement for the telecommunication end-users. As the number of users has been rapidly increased and the potential application of the telecommunication service has been varied, the size of damage caused by the service disruption is enlarged, and also the types of damage is diversified. Also, the recent telecommunication service disruptions, such as hardware/software problems or the sudden increase of data traffic, stimulate the social interest in the compensation standards and scale for users.

Therefore, this study aims to improve the damage relief policy to secure the effectiveness. We try to develope the improvement plan to satisfy 1) the higher compensation level in response to the expansion of damage size, and 2) the promptness and transparency of the compensation process to strengthen the user's action.

3. Contents and Scope of the Research

This report is organized as follows. Chapter 2 examines various damage relief system including damage compensation systems to identify the current status and problems of damages related to communication failures and investigates the domestic and international cases of compensation. Chapter 3 introduces the institutional environment of the utility services such as electricity or water. In Chapter 4, the system improvement plan and direction are suggested to reinforce user damage remedy in case of communication failure. Finally, Chapter 5 summarizes the findings and concludes.

4. Research Results

To achieve the effectiveness of user protection in case of interruption of service provision due to telecommunication failure, this study intends to prepare a system improvement plan in terms of strengthening damage compensation level and transparency and promptness of damage relief procedures, as follows.

First, it is possible to secure the promptness of damage relief by informing immediately the telecommunications users about the facts related to the communication failure and information about compensation standard and procedure for damages. Second, it is possible to reinforce the damage remedy in case of communication failure by improving the terms of use of telecommunication service, specifically the level of compensation for damage and the standard to exempt penalties. Third, the accessibility of information on the claims for damages and the provision of standardized damage compensation application forms can secure the transparency and speed-up of the damage remedy procedure. Fourth, to relive users' burden of proof and operators' strengthen supervision responsibility, the telecommunication legal system can introduce statutory and multiple damages.

5. Policy Suggestions for Practical Use

As of December 2019, the improvement plans presented in this report are reflected in the government policy as follows. First of all, details of the operators' obligation to notify in case of communication failure have been implemented in the Enforcement Decree of the Telecommunication Business Act. Various notification methods such as mobile applications were presented, and the exceptions of the imposition of obligations were reviewed by examining the size of the operators and the possibility of conflict with other laws in order to achieve the effectiveness of the compliance.

In addition, the terms of use have been revised, such as raising the level of compensation for damages in the mobile telecommunications sector and improving the exemption of penalty fee for the broadband Internet sector. On August 27, 2019, an agreement was signed on the telecommunication service provider's terms of use improvement, and from September 2019, the improvement is reflected in each company's terms of use.

6. Expectations

This study enhance user interests and raising operator awareness to provide the improvement of the system for the promptness of compensation process and raise the level of compensation in the telecommunication service sector. It is expected to be used as a reference for establishing user protection policies in the future and to contribute to the establishment of effective damage remedies.

CONTENTS

Chapter 1. Introduction

Chapter 2. Damage Relief Systems and Cases of Damage from Telecommunications Service Failure

Chapter 3. Damage Relief Systems and Cases of Damage from Other Service Failure

Chapter 4. Improvement Plans for Enhancing Remedy of Users' Damage from Telecommunications Service Failure

Chapter 5. Conclusion

제1장 서 론

제1절 연구 배경 및 필요성

네트워크를 기반으로 한 서비스의 범위는 음성, 문자 등 전통적인 통신역무와 더불어 행정, 금융, 의료, 복지 등 다양한 분야로 확대되는 추세이며, 대다수 국민이 이동통신·초고속인터넷서비스를 활용하는 등 통신서비스는 생활 전반에서 큰 비중을 차지하고 있다. 5G 상용화로 사람과 사물이 네트워크를 통해 연결되는 초연결(hyper-connected)사회로의 진입이 가속화됨에 따라, 네트워크 기반 통신부문이 자율주행차, 스마트팩토리, 스마트시티 등 신규서비스와 융합되어 산업의 핵심 인프라 역할을 할 것으로 기대되어 진다. 이에 원격관제, 차량관제, 무선결제 등 사물인터넷(Internet of Things, IoT)의 활용 범위가 확장됨에 따라 IoT 회선 수도 지속적으로 증가하는 추세이다. 이처럼 서비스를 공급하는 산업부분의 통신망 활용 욕구가 급증함과 더불어, 서비스를 소비하는 이용자들의 통신망 의존도도 높아지고 있다.[1)]

국내 통신서비스 가입자 수는 지속적으로 증가해왔으며, 모바일 데이터 트래픽 이용량도 꾸준한 증가 추세를 보인다. 이동전화 가입자 수는 2018년 말 기준 6,536만 명[2)]이며, 사물인터넷 활성화 등으로 소폭 증가 추세를 보이고 있다. 초고속인터넷 가입자 수는 2016년 이후 2천만 명을 돌파하여 2018년 말 기준 2,129만 명을 기록하였다.[3)] 모바일 데이터 사용도 폭발적으로 증가해, 2018년 모바일(2G+3G+4G) 데이터 트래픽은 전년 대비 28% 증가한 397,865TB를 기록했다.[4)] LTE 및 5G 가입자 수의 증가, 동영상 등 대용량 트래픽 유발

1) 과학기술정보통신부·한국인터넷진흥원(2019)에 따르면, 국내 만 3세 이상 인구의 91.5%가 인터넷을 이용(p.25)하며, 인터넷의 이용 목적은 커뮤니케이션 외 자료 및 정보 획득, 여가활동, 홈페이지 등 운영, 교육·학습, 직업·직장 등 다양(p.39)한 것으로 조사되었다.

2) 과학기술정보통신부(2019), “무선통신서비스 가입회선 통계(2019년 11월 기준)”

3) 과학기술정보통신부(2019), “유선통신서비스 가입회선 통계(2019년 11월 기준)”

4) 과학기술정보통신부(2019), “무선데이터 트래픽 통계(2019년 11월 기준)”

서비스 이용 증가에 따라 트래픽 사용량은 계속해서 증가추세를 보일 것으로 전망된다. 또한, 국제비교를 위한 설문조사 결과, 2018년 한국의 스마트폰 보유율이 약 94%, 인터넷 사용률이 약 96%로 가장 높게 나타나[5], 타 국가들에 비해 국내 이용자의 통신서비스 활용도가 큰 것으로 조사되어 중단 없는 통신서비스의 제공의 중요성은 더욱 높아질 것으로 예상한다.

5G 기반 통신서비스 활용 범위가 다양해질 것으로 예상됨에 따라, 기존 네트워크기반 통신부문의 투자 촉진과 함께 타 산업과 융합을 통한 신규서비스 창출을 위한 환경 조성, 네트워크 슬라이싱 등 신기술 등장에 대응하기 위한 규제체계에 대한 정비 요구가 높았다. 이에 공정 경쟁과 시장 혁신을 위한 전기통신사업법과 관련 법률 개선은 5G 도입 전부터 활발하게 추진되고 있었던 반면에, 진화하는 통신환경에서 이용자 보호를 위한 제도적인 보완에는 상대적으로 관심이 부족하였다. 다만, 최근 네트워크 오류 및 데이터 트래픽 폭주 등 잇따른 통신장애로 피해를 입은 이용자의 규모가 확대되고 손실의 유형이 다변화함에 따라 통신서비스 중단 시 피해보상의 기준과 방법에 대한 국민적 관심을 환기하는 계기가 되었다.

보도자료[6]와 주요 이동통신사업자 제출자료[7]에 따르면 2008년~2018년 12월 사이에 발생한 이동통신장애 한 건당 피해 이용자 수가 최소 2백 명(KT, 2011. 3월)에서 최대 730만 명(SK텔레콤, 2018. 4월)에 달한다. 또한, 통신서비스가 전 산업의 인프라로서의 역할을 함에 따라, 통신서비스 중단 등 직접 피해 이외에도 그로 인한 영업손실 등 간접 피해가 발생하고 있어 피해 유형과 규모는 과거와는 다른 형태로 나타나고 있다. 2018년 11월 24일 발생한 KT 아현국사 화재 당시 이동통신, 초고속인터넷 등 통신서비스 이외에도 네트워크를 기반으로 제공되어 온 주요 공공서비스(치안, 병원, 교통정보)와 금융, 교통서비스 등이

5) PewResearch(2019), “Smartphone Ownership Is Growing Rapidly Around the World, but Not Always Equally”, 2019. 2. 5

6) 유승희 의원실 보도자료(2017. 10. 12), “이동통신3사 최근 10년 통신장애 47시간, 734만 명 피해”

7) 본 연구에서는 통신서비스 중단 시 이용자 피해구제 제도개선안 도출을 위한 연구반을 운영하였으며, 유·무선통신사(KT, SK텔레콤, LG유플러스, SK브로드밴드)로부터 2014년부터 2018년까지 각 사의 통신서비스 중단 및 배상 사례에 관한 자료를 제출받았다.

마비되어 이용자 불편을 초래하였다. 이로 인해 피해지역(마포·서대문구 등 5개구)의 소상공인들은 카드결제, 배달서비스 등의 제공이 중단되어 화재발생 1주일 전보다 약 30억의 매출(카드결제 기준)이 감소하는 등 간접 피해 발생을 호소하였다.[8] 이 외에도 2019년 3월 페이스북, 구글의 메시지 및 게시물 전송 오류[9] 등 부가통신사업자의 통신장애도 잇따라 발생하여 서비스 이용자에 불편이 발생하기도 하였다.

이처럼 통신서비스 활용 범위가 다양해지고 이용자 수가 증가함에 따라 통신장애 발생 시 피해 범위가 확대되고 있음에도 현행 피해구제제도는 이러한 추세를 반영하지 못하고 있는 것으로 보인다. 실제로 2018년 11월 KT 아현국사 화재 당시, 장애로 발생한 손해액 입증이 어렵고 영업 손실 등 간접피해에 대한 손해배상 규정이 미비하여, 보상을 위한 합의안을 도출하기 위한 협의체를 구성하는 등 사회적인 관심 속에서 보상절차가 마무리되기까지 약 2개월의 시간이 걸렸다. 앞으로 네트워크 기반의 서비스 개발이 활발해짐에 따라 서비스 중단에 의한 파급효과는 계속해서 증가할 것이 예상되므로, 5G 상용화가 시작된 지금, 기존 피해구제제도와 배상 현황을 점검하고 이용자 권익 보호를 위한 피해구제의 실효성을 높이기 위한 제도개선 방안을 고민해야할 필요가 있다.

제2절 연구 목적 및 주요 연구내용

본 연구는 통신장애 시 이용자 피해구제제도의 실효성을 높이기 위해 피해구제 보상 수준을 강화하고 피해구제 절차의 투명성과 정보전달의 신속성을 확보하기 위한 제도개선방안 도출을 목표로 한다. 이를 위해 기존 이용자 피해구제 제도와 절차를 분석하고 실제 배상사례 검토를 통해 제도개선이 필요한 이슈를 검토하고, 연구반 구성·운영을 통해 전문가 자문 및 이해관계자의 의견수렴을 통해 이슈별로 제도개선방안을 마련하고자 한다.

본 연구의 구성은 다음과 같다. 제2장에서는 통신장애에 대한 손해배상 현황 및 문제점을 파악하기 위해 다양한 손해배상 제도와 실제 통신장애 피해구제 사례, 기타 피해구제

8) 《연합뉴스》(2018. 12. 9), "KT 통신구 화재 마포·서대문구 카드결제 현황"

9) 《한국경제》(2019. 3. 14), "구글도 '먹통'이더니 페이스북·인스타그램까지 오류…이용자 불편 호소"

제도의 현황을 살펴본다. 제3장에서는 타 서비스 분야의 사례를 참고하기 위해 국내 전기, 수도, 항공교통서비스 등 공공 및 유틸리티부문의 서비스 중단 시 피해구제 제도를 살펴보고, 국내외 현황을 비교하기 위해 해외 타 서비스 중단 피해구제 사례를 함께 살펴본다. 제4장에서는 앞서 제시된 통신장애 관련 국내 제도 및 국내외 사례 등을 토대로 통신장애 발생 시 이용자 피해구제 강화를 위해 제도 개선 방안을 검토하고 방향성을 제시한다. 마지막으로 제5장에서는 연구결과 정리와 정책반영현황을 소개하며 결론을 맺는다.

제2장 통신장애 관련 피해구제 제도 현황 및 사례

제1절 통신장애 관련 손해배상제도 현황

통신서비스 관련해서 이용자에게 발생하는 손해는 통신장비나 소프트웨어 등 물리적인 문제에 기인하는지, 통신사업자나 이용자 측의 고의 또는 과실 여부 또는 태풍, 지진 등 불가항력에 의해서인지, 통신서비스가 보편서비스에 해당하는지, 기간 혹은 부가통신서비스인지 등 발생원인, 책임소재, 서비스 특징 등의 기준에 따라 손해유형을 다양하게 분류할 수 있다. 손해발생 유형은 원인, 책임소재 등에 따라 다양하게 분류가 가능하나, 손해배상책임이 발생하는 그 근거는 크게 ① 사업자와 이용자가 맺은 계약인 이용약관, ②「전기통신사업법」제33조, 제55조, ③「민법」상 발생하는 손해배상책임으로 나눌 수 있다. 본 절에서는 통신장애로 인한 배상책임이 발생하는 근거에 따라 손해배상제도 현황을 분석한다.

1. 이용약관(계약)상 손해배상[10)]

가. 요금반환 및 손해배상 기준

통신서비스는 통신사(사업자)와 이용자 간의 계약에 의해 제공되는 것으로, 일정 시간 이상 서비스 제공 중단 시 서비스 이용약관에 근거하여 이용자는 요금을 반환받고 사업자

10) 2019년 9월 통신사업자의 약관 개정 전을 기준으로 작성, 1) (이동통신서비스) SK텔레콤 이동전화 이용약관(2019. 3), KT WCDMA 서비스 이용약관(2019. 3), LG유플러스 LTE 이용약관(2019. 4), 2) (초고속인터넷서비스) KT 인터넷서비스 이용약관(2019. 3), LG유플러스 인터넷 이용약관(2019. 2), SK브로드밴드 초고속인터넷 이용약관(2018. 12), 3) (시내전화) KT 시내전화 이용약관(2019. 3), SK브로드밴드 시내전화 서비스 이용약관(2018. 10), 4) (인터넷전화) KT 인터넷전화 이용약관(2019. 2), LG유플러스 인터넷전화 이용약관(2019. 1), SK브로드밴드 인터넷전화 서비스 이용약관(2018. 10), 5) (IPTV) KT IPTV 서비스 이용약관(2019. 4), LG유플러스 TV 이용약관(2019. 4), SK브로드밴드 인터넷멀티미디어방송서비스 이용약관(2019. 5)

에게 손해배상을 청구할 수 있다. 요금 반환은 서비스 중단 시간 동안 이용하지 못한 요금 상당액을 반환하는 것이며, 손해배상은 서비스 중단으로 인한 피해에 대해 배상하는 것이다. 손해배상 조항만 존재하는 IPTV 이용약관을 제외하면 각 사(SK텔레콤, KT, LG유플러스, SK브로드밴드)의 이동통신, 초고속인터넷, 시내 및 인터넷 전화 약관에는 '요금 등의 반환'과 '손해배상' 조항이 모두 존재한다. 이하에서는 본 연구의 정책반영결과인 2019년 9월 이동통신분야 손해배상 확대 및 초고속인터넷 위약금 면제 규정 개정 이전의 이용약관을 기준(2019년 5월 기준)으로 각 사 서비스 이용약관에서 통신장애 발생 시 요금반환 및 손해배상 책임이 발생하는 시점, 중단 시간 기준, 배상액 산정 기준, 책임 면제 기준을 살펴본다.

1) 책임발생 및 기산시점

통신사업자의 요금 반환 또는 손해배상 책임은 대체로 이용자가 본인의 책임 없는 사유로 서비스를 이용하지 못한 경우 발생한다. 책임 발생의 기산 시점은 통신사, 서비스에 상관없이 이용자의 책임 없는 사유로 인해 서비스가 중단되었다는 사실을 이용자가 사업자에게 통지한 때와 사업자가 서비스 중단 상황을 인지한 시간 중 빠른 때이다. 다만 LG유플러스가 제공하는 초고속인터넷 및 IPTV에 대해서는 손해배상 규정상 이용자의 책임 여부 언급이 없어, 이용자가 서비스를 이용하지 못한 경우 책임이 발생한다.

2) 중단시간 및 배상수준

요금반환 또는 손해배상의 대상이 되는 서비스의 중단 시간 기준은 일회성일 경우 모든 서비스가 연속 3시간 이상으로 동일하며, 월 누적 시간 범위는 서비스별 요금반환 또는 손해배상 규정에 따라 다르다. SK텔레콤과 LG유플러스의 이동통신서비스 요금반환 기준은 서비스 중단 시간이 월 누적 12시간 초과한 경우이며, KT는 월 누적 24시간 초과한 경우이다. 초고속인터넷, 시내 및 인터넷 전화 서비스는 중단 시간이 월 누적 24시간 초과한 경우 요금반환 규정을 적용한다. 요금반환액은 서비스 중단 일수에 따라 해당 월 청구금액의 일 평균액을 계산한다.

〈표 2－1〉 통신사별 이용약관상 요금반환 기준

서비스	통신사	규 정
이동통신	SKT, LGU+	계속 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 1개월 동안 장애발생 누적시간이 12시간을 초과한 경우
	KT	계속 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 1개월 동안 장애발생 누적시간이 24시간을 초과한 경우
초고속 인터넷	KT, LGU+, SKB	계속 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 1개월 동안 장애발생 누적시간이 24시간을 초과한 경우
시내전화	KT, SKB	
인터넷 전화	KT, LGU+, SKB	
IPTV	KT, LGU+, SKB	－

주: 1) (이동통신서비스) SK텔레콤 이동전화 이용약관(2019. 3), KT WCDMA 서비스 이용약관(2019. 3), LG유플러스 LTE 이용약관(2019. 4)
2) (초고속인터넷서비스) KT 인터넷서비스 이용약관(2019. 3), LG유플러스 인터넷 이용약관(2019. 2), SK브로드밴드 초고속인터넷 이용약관(2018. 12)
3) (시내전화) KT 시내전화 이용약관(2019. 3), SK브로드밴드 시내전화 서비스 이용약관(2018. 10)
4) (인터넷전화) KT 인터넷전화 이용약관(2019. 2), LG유플러스 인터넷전화 이용약관(2019. 1), SK브로드밴드 인터넷전화 서비스 이용약관(2018. 10)
5) (IPTV) KT IPTV 서비스 이용약관(2019. 4), LG유플러스 TV 이용약관(2019. 4), SK브로드밴드 인터넷멀티미디어방송서비스 이용약관(2019. 5)
자료: 각 사 서비스 이용약관 재구성

손해배상 책임은 이동통신, 초고속, 시내 및 인터넷 전화서비스의 중단 시간이 월 누적 6시간을 초과 시 적용하며, IPTV에 대해서는 중단 시간이 월 누적 12시간 초과 시 적용한다. 손해배상액 수준은 대체로 장애시간 해당 청구금액의 6배로 하며, IPTV는 장애시간 해당 청구금액의 3배를 기준으로 이용자와 협의한다. 다만 손해배상 산출 및 협의 규정에 대해서는 통신사 및 서비스에 따라 문구상 차이가 존재한다. SK텔레콤과 LG유플러스의 이동통신서비스 및 SK브로드밴드의 초고속인터넷은 장애 시간 해당 청구금액의 6배를 최저 기준으로 협의하는 반면, 이외 서비스(IPTV 제외)에서는 6배 상당(해당)금액을 기준으로 협의한다. 손해배상액의 기준이 되는 장애시간 해당 청구금액은 사업자별로 해당 월 또는 최근 3개월 청구 요금을 기준으로 하여 일평균액에 중단시간을 곱하여 산출한다.

〈표 2－2〉 통신사별 이용약관상 손해배상 기준

구분	서비스	통신사	규 정
배상기준 장애시간	IPTV외	SKT(SKB), KT, LGU+	연속* 3시간 이상 또는 1개월 누적 6시간 초과 *SKT, LGU+의 이동통신 손해배상 규정은 '연속' 명시 없음
	IPTV	SKB, KT, LGU+	연속 3시간 이상 또는 1개월 누적 12시간 초과
배상 기준	이동통신	SKT, LGU+	장애시간에 해당하는 월정액(기본료) 및 부가 사용료 6배 상당 금액을 최저 기준으로 (협의*)함 *LGU+
		KT	장애시간에 해당하는 월정액(기본료) 및 부가 사용료 6배 상당 금액을 기준으로 협의
	초고속 인터넷	KT	장애시간 해당 청구금액의 6배 상당 금액 기준으로 협의
		LGU+	장애시간 해당 청구금액*의 6배를 협의 *(서비스 이용료 포함 최근 3개월의 일 평균요금/24)×장애시간
		SKB	장애시간 해당 청구금액의 6배 상당 금액을 최저 기준으로 협의 *(최근 3개월 청구요금의 일 평균액/24)×장애시간
	시내전화	KT	장애시간 해당 청구금액의 6배 상당 금액 기준으로 협의
		SKB	장애시간 해당 청구금액*의 6배 배상 *(최근 3개월 청구요금의 일 평균액/24)×장애시간
	인터넷 전화	KT	장애시간 해당 청구금액의 6배 상당 금액 기준으로 협의
		LGU+, SKB	장애시간 해당 청구금액*의 6배를 협의 *(최근 3개월 청구요금의 일 평균액/24)×장애시간
	IPTV	KT, LGU+, SKB	장애시간 해당 산출금액*의 3배를 협의 *KT: (해당 월 적용받은 요금의 일 평균액/24)×장애시간 LGU+: (서비스 이용료 포함 최근 3개월의 일 평균요금/24)×장애시간 SKB: *(최근 3개월 청구요금의 일 평균액/24)×장애시간

주: 1) (이동통신서비스) SK텔레콤 이동전화 이용약관(2019. 3), KT WCDMA 서비스 이용약관(2019. 3), LG유플러스 LTE 이용약관(2019. 4)
2) (초고속인터넷서비스) KT 인터넷서비스 이용약관(2019. 3), LG유플러스 인터넷 이용약관(2019. 2), SK브로드밴드 초고속인터넷 이용약관(2018. 12)
3) (시내전화) KT 시내전화 이용약관(2019. 3), SK브로드밴드 시내전화 서비스 이용약관(2018. 10)
4) (인터넷전화) KT 인터넷전화 이용약관(2019. 2), LG유플러스 인터넷전화 이용약관(2019. 1), SK브로드밴드 인터넷전화 서비스 이용약관(2018. 10)
5) (IPTV) KT IPTV 서비스 이용약관(2019. 4), LG유플러스 TV 이용약관(2019. 4), SK브로드밴드 인터넷멀티미디어방송서비스 이용약관(2019. 5)

자료: 각 사 서비스 이용약관 재구성

3) 책임 면제 사유

통신사업자의 손해배상 책임은 공통적으로 서비스 중단이 천재지변 등 불가항력적인 사유로 인한 경우 면제될 수 있으며, 서비스별 또는 사업자별로 면제 사유가 다르다. 이동통신서비스의 손해배상 책임은 서비스 중단이 불가항력으로 인한 경우, 전파 특성에 따른 예측할 수 없는 음영지역 추가 발생 등과 기술진보에 따라 장비 성능개선이 필요한 경우 등 전기통신서비스 특성상 불가피한 사유로 서비스 제공이 불가능한 경우 면제될 수 있다. 이외 SK텔레콤과 KT는 고객의 고의 또는 과실로 인하여 서비스 중단이 발생한 경우를 면제 사유로 규정하였다(단, LG유플러스는 고객 고의 또는 과실 규정 없음). 초고속 인터넷 서비스에 대한 공통적인 책임 면제 사유는 천재지변 및 불가항력 또는 고객의 고의 과실로 인한 장애, 고객이 직접 구입한 단말기 또는 타사 서비스 및 단말기 등의 장애이다. 추가로 KT는 산간 오지, 도서 등 자사의 유지보수 직원이 상주하지 않은 지역에서 서비스 중단이 일어나거나, SK브로드밴드는 망 관련 공사 등의 이유로 고객에게 사전 통보한 경우 등을 책임 면제사유로 규정하였다.

나. 요금반환 및 손해배상 처리 절차

요금반환과 손해배상의 청구 절차에 대해서는 약관에 별도 언급이 없는 경우도 있으나, 대체로 청구사유, 청구금액 등을 서면 및 전화, 홈페이지, e-mail로 신청하도록 되어 있다. 각 사(SK텔레콤·KT·LG유플러스)의 이동통신서비스와 SK브로드밴드가 제공하는 서비스(초고속인터넷, 시내전화, 인터넷 전화)의 요금반환 조항과 각 사(SK브로드밴드·KT·LG유플러스) IPTV 서비스의 손해배상 조항에는 청구 절차에 대해 별도의 언급이 없다.

2. 「전기통신사업법」상 손해배상

현행 「전기통신사업법」(법률 제16019호, 2018. 12. 24., 일부개정)의 제33조 및 제55조에서는 전기통신사업자의 손해배상 의무를 규정하고 있다. 제33조(손해배상)는 동법 제3장 전기통신업무로 이용자에게 피해를 입힌 경우 적용되며, 제55조(손해배상)는 제4장 전기통신사업의 경쟁 촉진 등에 규정된 조항으로서 금지행위로 인한 피해 발생 시 적용된다.

〈표 2－3〉 「전기통신사업법」제33조(손해배상) 및 제55조(손해배상)

제33조(손해배상) ① 전기통신사업자는 다음 각 호의 경우에는 이용자에게 배상을 하여야 한다. 다만, 그 손해가 불가항력으로 인하여 발생한 경우 또는 그 손해의 발생이 이용자의 고의나 과실로 인한 경우에는 그 배상책임이 경감되거나 면제된다. 1. 전기통신역무의 제공이 중단되는 등 전기통신역무의 제공과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우 2. 제32조제1항에 따른 의견이나 불만의 원인이 되는 사유의 발생 및 이의 처리 지연과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우 ② 전기통신사업자는 전기통신역무의 제공이 중단된 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 이용자에게 전기통신역무의 제공이 중단된 사실과 손해배상의 기준·절차 등을 알려야 한다. 〔전문개정 2018. 12. 24.〕 제55조(손해배상) 제52조제1항에 따른 조치가 있는 경우에 금지행위로 피해를 입은 자는 금지행위를 한 전기통신사업자에게 손해배상을 청구할 수 있으며, 그 전기통신사업자는 고의 또는 과실이 없었음을 증명하지 못하면 책임을 면할 수 없다.

자료: 「전기통신사업법」(법률 제16019호, 2018. 12. 24. 일부개정)

제33조에 의해 전기통신역무 제공 중단 등으로 인해 이용자에게 손해를 입힌 경우와 이용자 불만이나 의견 사항 처리 지연과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우 전기통신사업자의 이용자에 대한 배상 의무가 발생하고, 불가항력 또는 이용자의 고의나 과실로 인하여 손해가 발생한 경우 전기통신사업자의 배상책임이 경감되거나 면제된다. 본래 처리 지연에 대한 손해배상책임만 규정되어 있었으나, 전기통신역무를 제공 관련해 발생한 손해에 대해서도 배상책임이 발생하여 손해배상책임 관련 규정을 명확히 하였으며 통신역무 중단 시 이용자에 중단 사실과 배상 절차 등을 고지하는 의무를 부과하는 조항이 2018년 12월 개정에 의해 신설되었다.

제55조를 적용하여 손해배상을 청구하기 위해서는 전기통신사업자가 제50조제1항에 열거된 행위를 위반하여 제52조제1항에 따른 금지행위 조치를 명받고, 해당 전기통신사업자의 금지행위로 인한 피해가 발생했다는 조건이 충족되어야 한다. 이용자의 고의나 과실 등을 증명하면 배상 책임이 경감 또는 면제되는 제33조와 달리 제55조는 전기통신사업자가 고의나 과실 여부가 없었음을 증명하지 못하면 손해배상 책임을 면할 수 없도록 하여 입증책임이 이용자에서 사업자로 전환되어 있다.

3. 「민법」상 손해배상

사업자가 위법한 행위로 이용자에게 피해를 입힌 경우 「민법」(법률 제14965호, 2017. 10. 31. 일부 개정)의 채무불이행에 따른 계약 책임 또는 불법행위에 따른 손해배상 책임을 적용하여 손해배상을 청구할 수 있다. 채무불이행으로 인한 손해배상책임은 제390조에 따라 채무자(사업자)가 채무를 이행하지 않은 사항이 위법한 것이며, 통신서비스의 경우, 원활한 서비스 제공이 중단된 경우 통신사업자가 계약상 의무를 이행하지 못한 것이 되어 손해배상책임이 발생하는 것이다. 채무불이행에 의한 배상책임은 채무자에게 고의나 과실의 귀책 사유가 존재하여야 성립한다. 계약상 면책 조항이 존재하는 경우 이에 따라 면책을 받을 수 있지만, 「약관의 규제에 관한 법률(이하, 약관규제법)」 제7조[11]에 규정된 바와 같이 고의 또는 중대한 과실로 인한 법률상 책임을 배제하는 조항 등은 무효가 된다.

민법상 채무불이행으로 인한 손해배상의 한도는 통상손해로 정하고 있으며, 특별손해는 채무자(사업자)가 그 사정을 인지 또는 예견할 수 있었는가에 따라 배상 책임 여부가 결정된다(제393조). 채무자(사업자)가 사정을 인지 또는 예견할 수 있을 때에 한하여 배상 책임이 발생하며, 그렇지 못한 경우 배상책임을 지지 않는다. 판례에서는 통상손해를 "특별한 사정이 없는 한 그 종류의 채무불이행이 있으면 사회일반의 거래관념 또는 경험칙에 비추어 통상 발생하는 것으로 생각되는 범위의 손해"로, 특별손해는 "당사자들의 개별적, 구체적 사정에 따른 손해"로 규정하고 있다.[12] "당사자들이 일반적·객관적으로 당연히 그 채무불이행으로부터 발생하리라고 예상하였어야 할 손해"이면 통상손해의 범위 내에 포함" 되

---

11) 「약관의 규제에 관한 법률」(법률 제15697호, 2018.6.12. 일부 개정) 제7조(면책조항의 금지) 계약 당사자의 책임에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.
1. 사업자, 이행 보조자 또는 피고용자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 법률상의 책임을 배제하는 조항
2. 상당한 이유 없이 사업자의 손해배상 범위를 제한하거나 사업자가 부담하여야 할 위험을 고객에게 떠넘기는 조항
3. 상당한 이유 없이 사업자의 담보책임을 배제 또는 제한하거나 그 담보책임에 따르는 고객의 권리행사의 요건을 가중하는 조항
4. 상당한 이유 없이 계약목적물에 관하여 견본이 제시되거나 품질ㆍ성능 등에 관한 표시가 있는 경우 그 보장된 내용에 대한 책임을 배제 또는 제한하는 조항

12) 대법원 2009. 7. 9. 선고 2009다24842 판결

는 것으로, "그 정도까지 예상되는 것이 아니라면" 특별손해로 본다는 판례도 있다.[13] 즉, 민법상 통상손해에 대한 배상책임은 있고 계약 시 예견 가능한 특별손해도 배상책임이 발생하나, 예견이 어려운 특별손해는 배상책임이 발생하지 않는 것이다.

〈표 2－4〉 「민법」상 손해배상 관련 조항

제390조(채무불이행과 손해배상) 채무자가 채무의 내용에 좇은 이행을 하지 아니한 때에는 채권자는 손해배상을 청구할 수 있다. 그러나 채무자의 고의나 과실없이 이행할 수 없게 된 때에는 그러하지 아니하다.
제393조(손해배상의 범위) ① 채무불이행으로 인한 손해배상은 통상의 손해를 그 한도로 한다. ② 특별한 사정으로 인한 손해는 채무자가 그 사정을 알았거나 알 수 있었을 때에 한하여 배상의 책임이 있다.
제398조(배상액의 예정) ① 당사자는 채무불이행에 관한 손해배상액을 예정할 수 있다. ② 손해배상의 예정액이 부당히 과다한 경우에는 법원은 적당히 감액할 수 있다. ③ 손해배상액의 예정은 이행의 청구나 계약의 해제에 영향을 미치지 아니한다. ④ 위약금의 약정은 손해배상액의 예정으로 추정한다. ⑤ 당사자가 금전이 아닌 것으로써 손해의 배상에 충당할 것을 예정한 경우에도 전4항의 규정을 준용한다.
제750조(불법행위의 내용) 고의 또는 과실로 인한 위법행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있다.

자료: 「민법」(법률 제14965호, 2017. 10. 31. 일부 개정)

또한, 민법에는 손해배상액 수준을 입증하기 어렵고 이에 관한 분쟁을 방지하기 위해 '손해배상액의 예정'을 정할 수 있도록 하여 계약 당사자 간 채무불이행에 대비하여 지급해야 할 손해배상액을 미리 정할 수 있도록 하고 있다. 앞서 살펴본 통신사업자의 약관상 요금반환이나 손해배상 조항 상 배상액 수준에 관한 규정도 '손해배상액의 예정'에 해당된다고 볼 수 있다. 즉, 통신서비스 중단 등 채무불이행에 대해 이용자는 사업자와 손해배상액의 예정이 약정되어 있음을 증명하고 약관상 예정된 배상액을 청구할 수 있는 것이다. 기존 판례[14]에서는 '손해배상액의 예정'에는 통상손해와 특별손해가 모두 포함되어 있는

13) 광주지방법원 2005. 6. 10. 선고 2004가합9444,2005가합2969 판결

14) "계약 당시 손해배상액을 예정한 경우에는 다른 특약이 없는 한 채무불이행으로 인하

것으로 보고 있으며, 약관상 배상 수준은 통상손해와 특별손해가 반영된 결과로도 볼 수 있으므로, 특별손해에 대한 배상을 위해서는 약관상 배상 수준 상향이 필요할 것이다.

「민법」 제750조의 불법 행위에 따른 손해배상은 사업자의 고의 또는 과실로 법을 위반하는 행위가 발생하고, 그로 인해 이용자에게 손해를 가하면 배상 책임이 발생한다. 고의 또는 과실의 증명 책임에 대해 계약 채무불이행으로 인한 손해배상은 채무자인 사업자에게 있는 반면, 불법행위로 인한 손해배상은 피해자인 이용자가 사업자의 고의 또는 과실이 있음을 증명해야 한다.

제 2 절 기타 피해구제 제도 현황

1. 이용약관상 위약금 면제

각 통신서비스 이용약관에는 제공 사업자의 귀책사유로 월 누적 장애시간 또는 횟수가 일정 기준 이상일 경우 이용자의 서비스 해지 위약금을 면제해주는 근거 규정이 존재한다. 이동통신서비스는 제공사업자 3사(SK텔레콤, KT, LG유플러스) 모두 회사의 귀책사유로 인해 이용자가 서비스를 해지할 경우 위약금을 면제가 가능하나, 기준 시간 및 횟수에 대한 규정이 없다. 반면 초고속인터넷, 시내전화, 인터넷전화, IPTV의 약관에는 서비스 해지 조항에서 회사의 귀책 사유로 월 장애 누적시간이 일정 기준 이상 발생 조건이 구체적으로 규정되어 있다. 2019년 5월 기준 LG유플러스의 위약금 면제 기준은 서비스 종류 상관없이 월 장애 누적 48시간, 1시간 이상 장애 월 3회 이상 발생이다. SK브로드밴드는 1시간 이상 장애 횟수 기준이 월 3회 이상으로 LG유플러스와 동일하나, 월 누적 장애 시간 기준은 24시간으로 타사 대비 1/3~1/2 수준이다. 단, IPTV는 타사와 동일하게 월 누적 장애 시간 기준이 48시간이다. KT의 초고속인터넷 및 IPTV는 LG유플러스와 동일하게 월 장애 누적시간 48시간, 1시간 이상 장애 월 3회 이상발생 시 위약금을 면제한다. KT의 인터넷 전화 위

여 입은 통상손해는 물론 특별손해까지도 예정액에 포함되고 채권자의 손해가 예정액을 초과한다 하더라도 초과 부분을 따로 청구할 수 없다."(자료: 대법원 1993. 4. 23. 선고 92다41719 판결, 대법원 2010. 7. 15. 선고2010다10382 판결, 대법원 2012. 12. 27. 선고 2012다60954 판결)

약금 면제 사유는 월 누적 장애시간 72시간, 1시간 이상 장애 월 5회로 타 사업자 및 서비스에 비해 기준 시간이 길고 횟수 기준이 높은편이다. KT의 시내 전화서비스 이용약관에는 서비스 장애 발생시 위약금 면제와 관련된 별도의 규정이 존재하지 않는다.

〈표 2－5〉 통신서비스별 위약금 면제 사유

구분	SKT	KT	LGU+	SKB
이동통신 서비스	기준 시간 및 횟수 규정 없음			(서비스 미제공)
초고속 인터넷	(서비스 미제공)	월 장애(고장) 누적 48시간 이상, 1시간 이상 장애(고장) 월 3회 이상 발생	월 장애(고장) 누적 48시간 이상, 1시간 이상 장애(고장) 월 3회 이상 발생	월 누적 장애시간 24시간, 1시간 이상 장애 월 3회 이상 발생
시내전화 서비스	(서비스 미제공)	규정 없음	(서비스 미제공)	월 누적 장애시간 24시간, 1시간 이상 장애 월 3회 이상 발생
인터넷 전화	(서비스 미제공)	월 누적 장애시간 72시간, 1시간 이상 장애 월 5회 이상 발생	월 고장 누적 48시간 이상, 1시간 이상 고장 월 3회 이상 발생	월 누적 장애시간 24시간, 1시간 이상 장애 월 3회 이상 발생
IPTV	(서비스 미제공)	월 장애(고장) 누적 48시간 이상, 1시간 이상 장애(고장) 월 3회 이상 발생	월 장애(고장) 누적 48시간 이상, 1시간 이상 장애(고장) 월 3회 이상 발생	월 장애(고장) 누적 48시간 이상, 1시간 이상 장애(고장) 월 3회 이상 발생

주: 1) (이동통신서비스) SK텔레콤 이동전화 이용약관(2019. 3), KT WCDMA 서비스 이용약관(2019. 3), LG유플러스 LTE 이용약관(2019. 4)
2) (초고속인터넷서비스) KT 인터넷서비스 이용약관(2019. 3), LG유플러스 인터넷 이용약관(2019. 2), SK브로드밴드 초고속인터넷 이용약관(2018. 12)
3) (시내전화) KT 시내전화 이용약관(2019. 3), SK브로드밴드 시내전화 서비스 이용약관(2018. 10)
4) (인터넷전화) KT 인터넷전화 이용약관(2019. 2), LG유플러스 인터넷전화 이용약관(2019. 1), SK브로드밴드 인터넷전화 서비스 이용약관(2018. 10)
5) (IPTV) KT IPTV 서비스 이용약관(2019. 4), LG유플러스 IPTV 이용약관(2019. 4), SK브로드밴드 인터넷멀티미디어방송서비스 이용약관(2019. 5)
자료: 각 사 서비스 이용약관 재구성

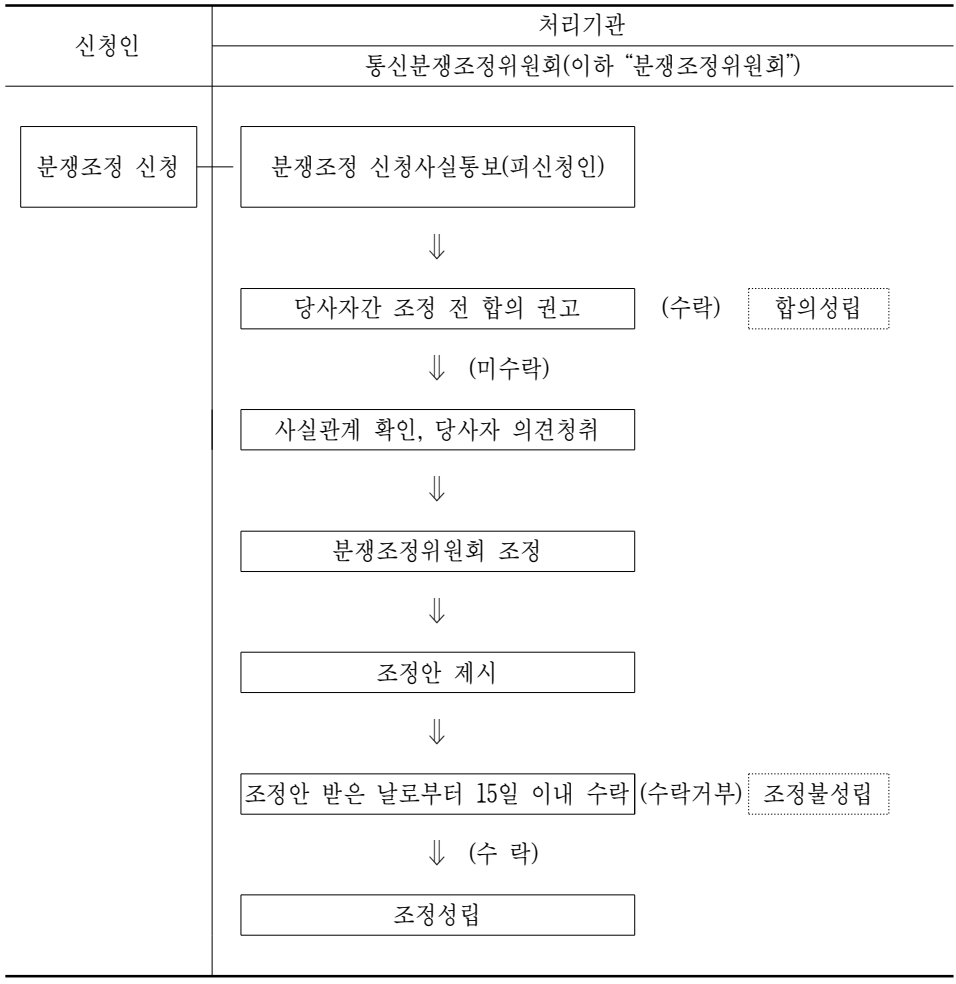
2.「전기통신사업법」상 통신분쟁조정제도

2018년 12월 「전기통신사업법」의 일부 법률 개정(법률 제15858호, 2018. 12. 11)으로 통신분쟁조정제도가 신설(제45조의2~8)됨에 따라 2019년 6월부터 통신분쟁조정위원회를 통해 전기통신사업자와 이용자간 분쟁 조정이 가능하다. 방송통신위원회의 보도자료(2019)에 따르면, 기존의 재정은 절차가 복잡하고 처리기간이 길었으며, 통신분야 민원이 다수 발생하고 소액 피해가 많은 특성상 소송이 어려워 이용자 피해구제에 어려움이 존재하였다. 통신조정제도는 재정에 비해 처리 기한이 60일(1회 한정 30일 연장 가능)로 짧으며, 각계 전문가들이 참여하여 객관적인 근거를 토대로 조정안을 제시함으로써 통신분쟁을 신속하고 효율적으로 대응할 수 있다.

전기통신사업법 제45조의2에 열거된 통신분쟁조정의 대상은 ①「전기통신사업법」제33조 손해배상과 관련된 분쟁 ② 이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하여 발생한 분쟁, ③ 전기통신서비스 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁, ④ 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁, ⑤ 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위와 관련된 분쟁 등이다. 특히 제33조 손해배상 관련 분쟁이 조정 대상에 포함되어 전기통신서비스 중단으로 인한 이용자 피해와 관련하여 통신사업자와 분쟁 발생시 조정 제도를 활용할 수 있다.

제45조의5에 따른 통신분쟁조정위원회의 분쟁 처리 절차는 〔그림 2-1〕과 같다. 통신분쟁조정 처리를 원하는 자는 신청 취지 및 이유 등 시행령에서 정하는 바를 기재하여 분쟁조정위원회에 조정을 신청할 수 있다. 위원회는 해당 신청을 받았다는 사실을 다른 당사자에게 통지해야 하며, 당사자 간 조정 전 합의를 권고할 수 있다. 합의가 성립되지 않으면, 사실관계 확인, 당사자 의견 청취 등 검토를 거쳐 분쟁조정위원회에서 조정안을 제시한다. 분쟁조정위원회는 신청 접수한 날로부터 60일 이내에 조정안을 작성해야 하며, 부득이한 경우 위원회 의결로 처리기간을 한차례 30일 범위에서 연장할 수 있다. 조정안을 받은 당사자는 통지를 받은 15일 이내 수락 여부를 결정해야 하며, 제45조의7에 의해 당사자 전원이 수락한 조정서는 집행력 있는 집행권원과 같은 효력을 가진다.

〔그림 2－1〕 통신분쟁조정위원회의 분쟁 처리 절차



자료: 방송통신위원회 보도자료(2019. 6. 12)

제 3 절 통신장애 피해구제 사례

1. 약관에 의한 피해구제 사례

통신4사(SK텔레콤, KT, LG유플러스, SK브로드밴드)가 제출한 자료 및 유승희 의원실 보도 자료(2017)에 따르면, 최근 5년간(2014~2018년) 발생한 국내 통신서비스 중단에 대해 약

관에 근거한 피해구제 사례는 총 11건이다. SK텔레콤은 2014년과 2018년 2건, KT는 2018년 1건, LG유플러스는 2017년 3건, SK브로드밴드는 2018년 5건의 통신장애에 대해 약관을 기준으로 한 배상을 진행하였다.

피해구제 대상이 된 통신서비스 중단 사례의 발생 원인 및 장애시간은 다양하다. 중단 발생 원인으로 소프트웨어 오류, 장비 오작동 등 통신사의 내부적인 요인이 있으며, 외부 공사 중 선로 절단 등 외부적인 요인도 존재한다. 서비스 장애시간은 KT 통신구 화재 사건을 제외하면 최소 40분~최대 11시간이었으며, 평균 약 5시간 20분이었다. 피해 이용자 규모는 최소 200명대에서 최대 730만 명에 이르렀다.

〈표 2－6〉 국내 통신서비스 중단에 대한 약관 기준 배상 사례(2014-2018년)

통신사	발생시기	장애원인	장애시간	피해구제		
				피해규모	보상금액	보상근거
SKT	'14. 03. 20	HLR(가입자위치등록기) 장애	5시간 40분	560만명	요금 1일치 및 시간단위 기본료의 10배	약관+α
	'18. 04. 06	서버정보 수집 시스템S/W 오류	2시간 31분	730만명	기본료 2일치	약관+α
KT	'18. 11. 24	화재	서비스별 상이	모바일 65만 인터넷 23만 IPTV 19.5만 유선 24만	요금 1개월* 동케이블 이용자는 인터넷 2개월, PSTN 5개월	약관+α
LGU+	'17. 07. 12	교환기 장애	8시간 46분	71만명	시간당 요금 6배	약관
	'17. 09. 20	기지국 관리 시스템 오동작	40분	-	시간당 요금 6배	약관
	'17. 10. 15	VoLTE 연동 및 발·착신 장비 장애	5시간 28분	130만명	시간당 요금 6배	약관
SKB	'18. 5. 31	선로 단선장애	4시간 47분	2.1만명	인터넷 단독 1일치 요금	약관+α
	'18. 6. 24	선로 단선장애	4시간 32분	3천명	인터넷 단독 1일치 요금	약관+α
	'18. 10. 14	선로 단선장애	11시간 08분	9천명	인터넷 단독 3일치 요금	약관+α

통신사	발생시기	장애원인	장애시간	피해구제		
				피해규모	보상금액	보상근거
SKB	'18. 11. 10	선로 단선장애	5시간 09분	4천명	인터넷 단독 31시간 요금	약관+α
	'18. 12. 26	공사장 화재로 인한 선로 및 일부 장비 소실	4시간 56분	245명	인터넷 단독 2일치 요금	약관+α

자료: 유승희 의원 보도자료(2017. 10. 12) 및 통신4사(SK텔레콤, KT, LG유플러스, SK브로드밴드) 제출 자료 재구성

통신사는 각 서비스 이용약관 요금반환 또는 손해배상 기준에 따라 연속 3시간 이상 서비스를 제공받지 못한 경우 이용하지 못한 시간에 해당하는 요금의 6배를 감면 또는 반환하였으며, 서비스 장애를 겪은 이용자가 개별적으로 신청 시 손해배상을 별도로 진행하였다. 한편 이 중에서는 통신장애로 인한 이용자의 불편과 통신사의 품질 안정화 노력을 위한 동기부여 등을 고려하여, 장애시간이 약관상 기준에 미달함에도 보상하거나 약관 기준 이상으로 배상한 사례가 존재한다. LG유플러스는 2017년 9월 기지국 관리 시스템 오작동으로 발생한 40분간의 이동통신서비스 중단에 대해 약관 상 손해배상 요건에는 해당하지 않았으나 고객센터를 통해 신청한 고객을 대상으로 손해배상을 진행하였다. SK텔레콤은 2018년 4월 서버정보 수집 시스템 소프트웨어 오류로 발생한 2시간 31분간 중단에 대해 약관 기준인 장애시간 3시간에 미달하지만 기본료 2일치 해당금액을 청구 시 감액하여 이용자들의 피해를 보상하였다. 이전에 SK텔레콤은 2014년 3월 HLR(가입자위치등록기) 장애로 인한 5시간 40분간의 중단에 대해 해당 HLR 수용 고객 560만 명을 대상으로 약관 기준인 기본요금의 6배보다 많은 10배를 배상한 바 있다.

2. 간접손해 피해구제 관련 약관 외 사례

통신서비스 중단으로 인한 피해 배상 수준은 약관에 규정된 서비스 중단시간 이상인 경우에 한해 청구요금의 6배 수준으로 보상하고 있으나, 영업 손실 등 간접손해액에 비하면 배상 수준이 낮거나 정신적 피해 등을 고려해 피해 이용자들이 추가적인 보상을 청구한 사례가 존재한다. 이하에서는 2014년 SK텔레콤 통신장애로 인한 간접손해 보상 청구에 대

한 법원의 판결과 2018년 KT 통신구 화재로 인한 소상공인 피해 보상 사례를 살펴본다.

가. SK텔레콤의 통신장애에 대한 대리운전기사의 보상 청구(2014년)

2014년 3월 20일 SK텔레콤의 가입자 확인 모듈과 가입자 데이터베이스 간 접속 불량으로 인해 통화연결이 되지 않는 장애가 발생하였다. 이 과정에서 전체 시스템 장애 방지를 위해 단계별 트래픽 제어를 실시하였으며, 약 6시간 동안 최대 560만대의 단말기에서 접속 장애 및 이동전화 송수신 서비스 장애가 발생하였다. SK텔레콤은 통신장애로 인한 피해에 대해 모든 이용자에게 일괄적으로 1일치 요금을 감액하였으며, 직접적으로 장애를 겪은 이용자들에게는 익월 청구요금에서 사용하지 못한 6시간 요금의 10배를 감액하였다. 이에 대리운전기사들은 이 사건 통신장애로 인하여 하루분의 수입을 얻지 못하였고, 영업을 하지 못하는 것에 대한 불안감 등으로 인해 정신적인 고통을 받았으므로 일실 수입 10만원과 위자료 10만원을 청구하는 소송을 제기하였다.

해당 사건에 대해 법원은 통신사의 약관을 통산손해와 특별손해를 모두 포함한 손해배상액의 예정을 정한 것이라 해석하여 최종적으로 원고의 상고를 기각하였다(서울중앙지방법원 2016. 2. 17. 선고, 2015나39769판결, 상고 기각). 법원은 당시 SK텔레콤 약관의 제33조(손해배상의 범위 및 청구)에서 고객과의 협의를 통해 최저기준보다 많은 금액을 배상할 여지를 두고 있으나, 최저기준이 요금의 6배로 정해져 있고, 실제 발생한 손해는 배상액 산정의 고려대상에서 제외되어 있는 점과 손해배상액의 예정을 두는 목적, 약관이 적용되는 통신서비스 계약 규모 등을 감안하였다. 다만, 당해 조항이 사업자의 고의·중과실로 인한 손해의 경우에는 약관규제법 위반에 해당되어 적용되는 것으로 볼 수 없다고 하였다.

배상액의 적절성 여부에 대해 법원은 이러한 손해배상조항이 상당한 이유 없이 손해배상 범위를 제한하여 무효라고 볼 수 없다고 판단하였다. 통신서비스가 필수적 서비스이므로 법에서 사업자의 계약 체결의 자유를 제한하여 정당한 사유 없이 이용자에게 역무 제공을 거부 할 수 없도록 규정되어 있으며, 통신사업 특성상 통신장애가 불가피하나, 그 때마다 실제 손해를 모두 배상할 책임을 지우게 된다면 사업자에게 과도한 위험 부담을 주어서 결국 전체적인 요금인상으로 전체 고객의 불이익을 초래할 가능성이 존재한다는 것이다. 또한 통상적으로 고소득자가 통신으로 얻는 경제적 가치가 저소득자보다 많을 것인데 실제 손해를 모두 배상하게 하면 저소득 이용자보다 고소득 이용자를 우대하는 결과가

되어 부당하며, 규제기관의 인가를 받은 약관으로서 당시 이용자들의 요금 대비 편익 지수를 근거로 기존 3배에서 6배로 확대할 것을 권고한 바에 따른 것이라 하였다. 국내의 타 사업자의 배상기준과 큰 차이가 없고 해외 사업자들에 비해 유리하다는 점도 언급하였다.

나. KT 통신구 화재에 대한 소상공인의 간접손해 보상 요구(2018년)

2018년 11월 KT 아현국사 화재가 발생하여 수도권 일부(서울시 5개구, 고양시 등)의 KT 유무선 통신망이 중단되었다. 이로 인해 서비스 중단 지역의 상인들은 카드 결제 불가 및 전화 주문 장애로 영업 손실이 발생하였다. 언론에 보도된 바에 따르면, KT 통신구 화재로 인한 카드 결제액이 전주 주말 대비 총 30억이 감소하였으며[15], 피해 지역 자영업자들은 주문 전화 불통, 카드 결제, 적립 불가 등으로 매출이 15%~45% 감소 또는 일 50만~150만 원의 영업 손실이 발생했다고 주장하였다.[16] 피해 소상공인들은 이와 같은 통신서비스 중단으로 인한 영업 손실에 대해 KT에 보상을 요구하였다. 그러나 이용약관에 간접손해를 보상하기 위한 규정이 없고 장애로 발생한 손해액을 입증하기 어려워, 2019년 1월 15일 소상공인대표, 시민단체 등으로 'KT 화재 상생보상 협의체'를 구성하고 약 2개월 후 3월 22일 소상공인 피해 보상 방안을 협의하여 발표하였다. 그 결과, 소상공인의 기준은「여신전문금융법」시행령 상의 영세한 중소신용카드가맹점 기준을 적용하고, 슈퍼 등 도소매업의 경우「중소기업법」시행령 기준 상 50억 원 이하가 보상 대상에 해당된다.[17] 장기간 피해를 입은 소상공인들이 존재하고 피해가 24시간을 넘겨 지속되었다는 점을 고려하여 장애기간을 구분하여 보상액이 차등 지급하기로 하여, 12월~5월 간 피해 접수 후 업종별 구분 없이 장애 기간별 1일 20만원, 1~2일 40만원, 3~4일 80만원, 5~6일 100만원, 7일 이상 120만원을 지급하기로 하였다.[18]

---

15)《연합뉴스》(2018. 12. 9), "KT 통신구 화재 마포·서대문구 카드결제 현황"

16)《서울신문》(2018. 11. 29), "가입하세요" 뻔질나더니… '먹통 인터넷' 피해 조사는 불통"

17) 노웅래 의원실 보도자료(2019. 2. 15), "상생보상협의체, KT화재 서비스장애 보상안 합의 타결"

18)《지디넷코리아》(2019. 3. 22), "KT 화재 피해 소상공인, 최대 120만원 보상받는다"

제 4 절 해외 통신서비스 중단 피해구제 사례

1. 해외 통신사업자의 통신서비스 중단시 피해구제 기준

해외 주요 통신사업자는 서비스 이용약관에 규정된 기준에 따라 통신서비스 중단 시 장애시간이나 일수에 비례하여 해당시간 만큼의 요금을 배상 또는 감액한다.

미국의 Verzion은 이동통신서비스 후불요금제 가입자의 서비스가 연속으로 24시간 이상 중단 또는 제한 시 해당 시간만큼 요금을 보상하도록 약관에 규정하였다. 피해를 입은 이용자가 180일 이내에 통신사업자에게 연락하면, 장애가 발생한 시간만큼 크레딧을 지급한다.

〈표 2－7〉 미국 Verizon 약관상 이동통신서비스 장애 보상기준

What are my rights for dropped calls or interrupted Service?
If you drop a call in your Coverage Area, redial. If it's answered within 5 minutes, call us within 90 days if you're a Postpay customer, or within 45 days if you're a Prepaid customer, and we'll give you a 1-minute airtime credit. <u>If you're a Postpay customer and you lose Service in your Coverage Area for more than 24 hours in a row and we're at fault, call us within 180 days and we'll give you a credit for the time lost. Please be aware that these are your only rights for dropped calls or interrupted Service.</u>

자료: Verzion, Customer Agreement(2019. 11. 28)

영국 Vodafone의 이동통신서비스 가입자는 서비스 유지 보수 또는 네트워크 상 기술적인 문제로 통신서비스 장애 발생시 약관에 따라 장애 일수에 기반하여 요금 일부를 보상받을 수 있다. 보상 받을 수 있는 장애 시간 기준에 대한 규정은 존재하지 않는다. 단, 서비스 장애로 인한 보상을 받거나 서비스를 해지하기 위해서 가입자는 사업자가 서비스 중단으로 인한 피해 정도를 평가할 수 있도록 해당 사실을 알려야 한다.

〈표 2－8〉 영국 Vodafone 약관상 이동통신서비스 장애 보상기준

If we have to interrupt our services for maintenance or we cause a technical fault on our network, you may be entitled to a partial credit of your plan charge based on the number of days you are without our services. If you are experiencing a materially degraded service for an unreasonable period of time, please read our "Leaving Us" section below. We'll not be responsible for any loss of service due to something outside our reasonable control. To receive a partial credit of your charges or terminate the Agreement, you must report to us a severe disruption which we will assess against your typical usage history. We may offer you alternative equipment (such as Vodafone Sure Signal) to address service quality.

자료: Vodafone, Pay Monthly airtime agreement and charges guide(from 04 September 2018)

일본의 NTT docomo의 LTE 서비스인 Xi 서비스 약관에 따르면, 사업자의 귀책 사유로 인해 서비스를 이용하는데 현저한 지장이 발생하고 사업자가 이를 인지한 시점부터 24시간 이상 지속시 이용자의 손해를 배상한다. 배상액의 한도는 24시간 이상 장애가 발생한 일수에 상응하는 기본 요금, 부가서비스 요금, 유니버설 서비스 요금과 통화 요금의 합계액이다. 통화요금은 장애 발생 이전 6개월 동안 일 평균 통화요금으로 계산한다.

〈표 2－9〉 일본 NTT docomo 약관상 이동통신서비스 장애 보상기준

(책임의 제한) 제63조 당사는 Xi서비스를 제공해야 할 경우에 있어서, 당사의 책임으로 귀착되어야 하는 이유에 의해 그 제공을 하지 않았을 때는 그 Xi서비스를 전혀 이용할 수 없는 상태(그 계약과 관련되는 전기 통신설비에 의한 모든 통신에 현저한 지장이 생겨, 전혀 이용할 수 없는 상태와 동일한 상태가 되는 경우를 포함합니다. 이하 이 조에서 동일)에 있는 것을 당사가 인지한 시각부터 기산하고, 24시간 이상 그 상태가 연속했을 경우에 한해, 그 계약자의 손해를 배상합니다. 2. 전항의 경우에 있어서, 당사는 Xi서비스를 전혀 이용할 수 없는 상태에 있는 것을 당사가 인지한 시각 이후의 그 상태가 연속한 시간(24시간의 배수인 부분에 한정합니다)에 대해서, 24시간 마다 일수를 계산하여 그 일수에 대응하는 그 Xi서비스와 관련되는 다음의 요금의 합계액을 발생한 손해로 간주해 그 액수에 한해서 배상합니다. (1) 요금표 제1표 제1(기본 사용료), 제2(부가 기능 사용료) 및 제6(유니버설 서비스료)에 규정하는 요금

(2) 요금표 제1표 제3(통신료)에 규정하는 요금(Xi서비스를 전혀 이용할 수 없는 상태가 연속한 기간의 첫날이 속하는 월의 이전 6개월 동안 요금의 1일 당의 평균 통신료(이전 6개월의 실적을 파악하는 것이 곤란한 경우에는, 당사가 따로 정하는 방법에 의해 산출한 액)에 의해 산출합니다.)

3. 전항의 경우에 있어서, 일수에 대응하는 요금액의 산정에 있어서는, 요금표 통칙의 규정에 준해 취급합니다.

4. 당사의 고의 또는 중대한 과실에 의해 Xi서비스의 제공을 하지 않았을 때는 전3항의 규정은 적용하지 않습니다.

(주) 본조 제2항 제2호에 규정하는 당사가 따로 정하는 방법에 의해 산출한 금액은, 원칙으로서 Xi서비스를 전혀 이용할 수 없는 상태가 생긴 날보다 이전 파악할 수 있는 기간에 있어서의 1일 당 평균 통신료로 합니다.

자료: NTT docomo, Ｘｉサービス契約約款(2010. 12.)

2. 해외 통신사업자의 피해구제 사례

이하에서는 2012~2018년까지 해외 주요국(영국, 프랑스, 일본)에서 발생한 통신서비스 중단 및 이에 대한 피해구제 사례를 살펴본다.

가. 영국 O2 및 MVNO 가입자의 데이터 중단(2018년)

2018년 12월 6일, Ericsson의 소프트웨어 인증서가 만료되어 영국의 O2 가입자 2,500만 명 및 700만 명의 MVNO(Sky, Tesco, Giffgaff, Lycamobile) 가입자 데이터가 약 24시간 동안 중단되었다. O2는 서비스 중단에 대한 보상으로서 후불 요금제 가입자에게 2019년 1월 말까지 2일치에 해당하는 서비스 요금을 환불하며, 선불 요금제 가입자에게는 2019년 1월 말까지 충전액의 10%를 추가로 제공하거나 10% 할인을 제공하겠다고 발표하였다.[19] O2 네트워크를 이용 중이던 MVNO 사업자 역시 자사 피해 가입자들에게 다양한 방식으로 보상 계획을 발표하였다.[20] Giffgaff는 피해고객이 보상 크레딧을 받거나 자선기금 기부를 선택할 수 있도록 이메일로 안내하며, Sky Mobile은 12월 8일 영국 내 데이터 무제한을 제공하기로 하였다. Tesco Mobile은 모든 고객에게 데이터 2GB를 제공하기로 하였다.

19) *BBC News*(2018. 12. 7), "O2 disruption: Operator offers compensation over outage"

20) *Trusted Reviews*(2018. 12. 10), "O2 texts compensation details to customers after massive network outage"

나. 영국 O2 이동통신서비스 장애(2012년)

O2의 보도자료[21]에 따르면, 2012년 7월 6일 O2의 모바일 장치를 네트워크에 연결하는 레지스터에서 소프트웨어 장애가 발생하여 전국적으로 O2 가입자의 일부가 약 24시간 동안 2G 및 3G 음성, 문자, 데이터를 이용하는데 불편함을 겪었다. O2는 당시 이를 보상하기 위해 직접적으로 영향을 받은 가입자들에게 SMS로 서비스 이용 요금의 10% 할인 제공을 안내하였으며, 모든 O2 고객을 대상으로 £10 상당의 바우처를 지급하였다. 요금 할인은 서비스 장애의 영향을 받은 후불·선불 요금제 가입자, 후불 데이터 요금제 가입자에게 자동으로 적용되었으며, 바우처는 별도의 신청을 통해 지급하였다.

다. 일본 KDDI LTE 서비스 장애(2013년)

KDDI 보도자료[22]에 의하면, 2013년 일본 KDDI의 LTE 기지국 제어장치에 문제가 발생하여 일부지역에서 약 1개월에 걸쳐 3차례의 통신장애가 발생하였다. 2013년 4월 도쿄도, 가나가와현 등에서 4G LTE 기종 이용자 중 최대 약 59만 명이 약 6시간 동안 데이터 서비스 장애를 겪었다. 동년 5월에는 두 차례의 통신장애가 이틀 동안 연이어 발생하여 각각 약 19시간 동안 최대 56만 명, 10시간 동안 최대 64만 명이 데이터 서비스를 이용하는데 영향을 받았다. 또한 관동 지방 일부 가입자에게 음성 수·발신 장애가 약 3시간 동안 발생하였으며, 다음날 이를 복구하는 과정에서 일시적으로 음성 수신 장애 어려운 상황이 발생하였다. 이에 대해 KDDI는 일련의 LTE 통신장애 피해 고객에 한하여 통신요금 일부를 감액하기로 하였다. 대상자는 장애기간 동안 LTE 데이터를 사용할 수 없었던 가입자 또는 음성 장애 발생으로 통화가 불가능했던 이용자이며, 통신장애에 따른 감액 요금은 LTE 가입자의 기본 사용료, ISP 이용료, LTE 패킷 정액료의 3일분 상당을 산출하여 700엔으로 정하였다.

---

21) O2 보도자료(2012. 8. 23), “O2 network coverage disruption 〔update 23rd August〕”

22) KDDI 보도자료(2013. 6. 10), “一連のLTE通信障害の原因と対策について”

〈표 2－10〉 2013년 KDDI 통신장애 발생 일시 및 피해 고객 수・지역

발생일		4. 27일	5. 29일	5. 30일
데이터[1]	발생시간	16:1~22:18 (약 6시간)	4:30~23:13 (약 19시간)	13:4~23:2 (약 10시간)
	〔영향〕 고객 수 및 지역	최대 약 59만명 도쿄도, 가나가와 현, 야마나시 현의 일부	최대 약 56만명 도쿄도, 가나가와 현, 야마나시 현의 일부	최대 약 64만명 도쿄도, 가나가와 현, 야마나시 현의 일부
음성	발생시간	–	9:30~12:22[2] (약 3시간)	주[3]
	〔영향〕 고객 수	–	발신: 약 2.8만명[2] 수신: 약 8.6만명[2]	주[3]

주: 1) 4G LTE 기종을 이용하는 일부 고객
2) au 관동 계약의 일부 고객(3G 포함)
3) 5. 29일 발생한 장애의 복구 과정에서 일부 고객에 대한 음성 수신이 어려운 상황이 일시적으로 발생

자료: KDDI 보도자료(2013. 6. 10)

라. 프랑스 SFR 및 Orange의 이동통신서비스 장애(2014년, 2012년)[23][24]

프랑스에서는 2012년과 2014년 발생한 통신서비스 장애에 대해 서비스 제공량을 확대하여 보상한 사례가 존재한다. 2012년 Orange의 네트워크 필수 장비에서 소프트웨어 문제가 발생하여 전국적으로 MVNO를 포함한 약 3천 만 명의 가입자가 12시간 동안 이동통신서비스를 이용시 장애를 경험하였다. Orange는 해당 피해 이용자가 가입한 서비스 유형에 따라 특정일에 음성 또는 문자 무제한 제공 또는 데이터를 추가 제공하기로 하였다. 제공량이 일정한 패키지 가입자는 음성 및 문자를 무제한 이용가능하며, 선불가입자는 문자 무제한 발신이 가능토록 하였다. 음성 및 문자 무제한 요금제 가입자에게는 장애 발생이후 데이터 1GB를 추가로 제공하였다. 2014년에는 프랑스 SFR의 GLR(Home Location Register) 장비에서 문제가 발생하여, 약 400만 명의 이동통신 가입자들(SFR의 4G 및 일부 3G, MVNO 가입자 포함)이 음성 수·발신 시 장애를 경험하였다. SFR은 통신장애의 영향을 받은 가입자에게 1개월 간 음성·SMS 무제한 및 데이터 2GB를 제공하여 보상하였다.

23) *La Voix du Nord*(2014. 7. 24), "SFR : après la panne géante, retour à la normale et compensation"

24) *LE FIGARO*(2012. 7. 7), "Orange rétablit son réseau après une panne nationale"

제3장 국내외 타 서비스 중단 관련 피해구제 제도 및 사례

제1절 국내 타 서비스 중단 피해구제 현황

1. 전기서비스 부문 현황

가. 약관 상 국내 전기서비스 중단 피해구제 제도

한국전력공사(이하 한전)의 서비스 중단시 이용약관[25]에 근거하여 요금감액 또는 손해배상을 받을 수 있다. 요금감액 규정(제48조)은 한전의 직접적인 책임 여하에 상관없이 전기 공급 중지 또는 사용제한 발생 시 적용하며, 손해배상 규정(제49조의2)은 한전의 직접적인 책임으로 인해 이용약관에서 열거한 한전의 전기 설비 고장 발생 우려 등 부득이한 사유에 따라 전기 공급을 중지하거나 사용을 제한한 경우 적용한다.

요금감액 대상이 되는 중단시간 기준은 전기 공급 중지 또는 사용 제한이 1회 연속 10분 이상 지속된 경우를 합산하여 월 누적 1시간 이상 발생한 경우이다. 감액 요금은 공통적으로 기본요금의 0.2%에 해당 장애(중지 또는 제한)시간을 곱하여 산출한다. 다만 한전이 전기 사용을 제한한 경우에는 요금적용 전력 중 실제 제한된 전력 비율을 곱하여 반영한다.

한전의 직접적인 책임으로 제49조의2 제1항에 규정된 사유에 따라 전기공급을 중지 또는 사용을 제한하는 경우 손해배상 의무가 발생한다. 만약 해당 손해가 한전의 경과실로 5분 이상 전기 공급을 중지하거나 사용을 제한하여 발생한 경우, 중지 또는 사용 제한 시간 해당 전기요금의 일정 배수 한도 내에서 배상한다. 배상 수준은 1시간 이내 중단 시 해당시간 전기요금의 3배 한도 내, 1~2시간 미만 중단 시 해당시간 전기요금 5배 한도 내, 2시간 초과 시 해당시간 전기요금의 10배 한도 내이다. 단, 배상금의 최대 한도는 1개월 요금이다. 배상금액은 서비스 중단 발생 직전 3개월간의 청구요금을 평균하여 산정한다. 귀

25) 한국전력공사, 기본공급약관(2019. 11)

책 사유가 고객에게 있거나, 한전의 직접적인 책임이 아닌 경우 손해배상 책임이 면제될 수 있다.

〈표 3－1〉 한전 약관상 서비스 중단 시 요금감액 및 손해배상 관련 규정

제47조(공급의 중지 또는 사용의 제한) ① 한전은 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 경우에는 부득이 전기공급을 중지하거나 전기사용을 제한할 수 있습니다.
1. 법령의 규정에 따라 산업통상자원부장관이 지시하는 경우
2. 전기의 수급조절로 인해 부득이한 경우
3. 한전의 전기설비에 고장이 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우
4. 한전의 전기설비에 대한 수리, 변경 등의 공사로 인해 부득이한 경우
5. 전압 및 주파수에 심한 불균형이나 변동이 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우
6. 비상재해 및 기타 불가항력으로 인한 경우
7. 기타 전기안전을 위하여 필요한 경우

② 한전은 제1항의 경우에는 그 내용을 신문, 방송 또는 기타 방법으로 미리 고객에게 통지합니다. 다만, 긴급하거나 부득이한 경우에는 예외로 합니다.

제48조(중지 또는 제한에 따른 요금감액) ① 한전은 제47조(공급의 중지 또는 사용의 제한)에 따라 1개월 중 중지 또는 제한한 연시간수(延時間數) 1시간마다 1시간분의 기본요금을 감액합니다. 이 경우 연시간수는 1회 연속 10분 이상 중지 또는 제한한 시간을 합산하되, 1시간 미만의 단수가 발생한 경우에는 30분 이상은 절상하고 30분 미만은 절사하여 계산합니다.
1. 공급을 중지한 경우
   감액요금 = 기본요금(또는 월액요금) × 0.2% × 중지시간수
2. 사용을 제한한 경우
   감액요금 = 기본요금(또는 월액요금) × (제한전력/요금적용전력) × 0.2% × 제한시간수

제49조(손해배상의 면책(免責)) 한전은 다음 중의 하나에 해당하는 사유로 고객이 받은 손해에 대하여는 배상책임을 지지 않습니다.
1. 제15조(고객의 책임으로 인한 전기사용계약의 해지)에 따라 전기사용계약을 해지한 경우
2. 제45조(고객의 책임으로 인한 공급정지)에 따라 전기공급을 정지한 경우
3. 제47조(공급의 중지 또는 사용의 제한) 제1항 제1, 2, 6호에 따라 전기공급을 중지하거나 사용을 제한한 경우
4. 한전의 직접적인 책임이 아닌 사유로 제47조(공급의 중지 또는 사용의 제한)제1항 제3, 4, 5, 7호에 따라 전기공급을 중지하거나 사용을 제한한 경우
5. 한전의 책임이 아닌 원인으로 누전 및 기타 사고가 발생한 경우

제49조의2(한전의 직접적인 책임으로 공급중지 또는 사용제한시 손해배상) ① 한전은 한전의 직접적인 책임으로 제47조 제1항 제3, 4, 5, 7호에 따라 전기공급을 중지 또는 사용을

제한하는 경우에는 고객이 받은 손해에 대해 배상합니다.

② 제1항에도 불구하고 한전의 경과실로 제47조 제1항 제3, 4, 5, 7호에 따라 5분 이상 전기공급을 중지하거나 사용을 제한한 경우에는 고객이 받은 손해에 대하여 아래와 같이 배상합니다.

1. 공급중지 또는 사용제한 시간이 1시간 이내인 경우에는 해당 시간 전기요금 3배가 한도액
2. 공급중지 또는 사용제한 시간이 1시간 초과 2시간 이내인 경우에는 해당 시간 전기요금 5배가 한도액
3. 공급중지 또는 사용제한 시간이 2시간 초과 하는 경우에는 해당 시간 전기요금 10배가 한도액
4. 배상금액이 1,000원미만인 경우에는 1,000원으로 하고 1개월분 요금을 초과하는 경우 1개월 요금으로 배상

③ 제2항의 배상금액 산정은 공급중지 또는 사용제한 직전 3개월간의 청구요금을 평균하여 산정하며, 공급중지 또는 사용제한시간은 분단위로 계산(30초 이상은 절상)합니다.

자료: 한국전력공사, 기본공급약관(2019. 11)

나. 국내 전기서비스 중단 피해구제 사례(판례)

한전의 전기서비스 중단으로 인한 농작물 피해가 발생하여 손해배상을 청구한 사건에 대해 법원이 사고 발생에 있어 한전의 고의 중과실이 있는 경우 후속손해를 통상손해 범위에 포함하여 배상하도록 판결한 바 있다.

1996년 전주에 설치된 자동개폐로 차단기의 고장으로 전기가 차단되어 비닐하우스에 설치된 난방기 작동 중지로 인해 농작물 중 일부는 동사하고, 일부는 냉해를 입는 사고가 발생하였다. 피해 농민들이 한전 측에 배상을 요구하였으나, 한전은 약관상 한전의 전기설비에 고장이 발생하거나 발생할 우려가 있을 때 전기공급을 중지 또는 제한할 수 있고 그에 대한 손해배상을 책임지지 않겠다고 규정한 바에 따라 면책을 주장하였다. 이에 대해 법원은 사고발생에 있어 정전사고의 원인이 된 자동개폐로차단기를 제대로 유지·관리하기 위한 순시·점검·측정 등의 업무를 면밀히 시행하지 않은 경우 한전의 중과실이 있다고 판단하여 농작물 냉해(후속손해)를 통상손해의 범위에 포함하였다. 다만, 미리 정전에 대비하지 못한 피해자의 과실 상계를 인정하여 피해자들의 과실을 60%로 평가하고 한전의 책임을 40%로 제한한다고 판결하였다(대법원 2002. 4. 12. 선고 98다57099 판결).

2. 항공교통서비스 부문 현황

가. 「항공사업법」 내 항공교통이용자 보호제도

「항공사업법」 제61조(항공교통이용자 보호 등)는 항공교통사업자에게 피해구제 절차 및 처리계획(이하 '피해구제계획')을 수립 및 이행하도록 요구하고 있다.

항공교통사업자[26]가 구제하여야 하는 피해유형은 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연, 위탁수화물 분실·파손 등 5가지 유형과 기타 국토교통부령으로 정하는 사항이다(제1항). 단, 동법 제12조제1항 각 호에 해당하는 기상악화, 천재지변 등 부득이한 사유로 인해 피해가 발생하고, 항공교통사업자가 해당 피해에 대해 불가항력적 피해임을 증명하는 경우에는 예외로 인정한다.

〈표 3－2〉 「항공사업법」 제61조(항공교통이용자 보호 등)

제61조(항공교통이용자 보호 등) ① 항공교통사업자는 영업개시 30일 전까지 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 항공교통이용자를 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 피해로부터 보호하기 위한 피해구제 절차 및 처리계획(이하 "피해구제계획"이라 한다)을 수립하고 이를 이행하여야 한다. 다만, 제12조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 인한 피해에 대하여 항공교통사업자가 불가항력적 피해임을 증명하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 항공교통사업자의 운송 불이행 및 지연
2. 위탁수화물의 분실·파손
3. 항공권 초과 판매
4. 취소 항공권의 대금환급 지연
5. 탑승위치, 항공편 등 관련 정보 미제공으로 인한 탑승 불가
6. 그 밖에 항공교통이용자를 보호하기 위하여 국토교통부령으로 정하는 사항

② 피해구제계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 피해구제 접수처의 설치 및 운영에 관한 사항
2. 피해구제 업무를 담당할 부서 및 담당자의 역할과 임무
3. 피해구제 처리 절차
4. 피해구제 신청자에 대하여 처리결과를 안내할 수 있는 정보제공의 방법
5. 그 밖에 국토교통부령으로 정하는 항공교통이용자 피해구제에 관한 사항

---

26) "항공교통사업자"란 공항 또는 항공기를 사용하여 여객 또는 화물의 운송과 관련된 유상서비스(이하 "항공교통서비스"라 한다)를 제공하는 공항운영자 또는 항공운송사업자를 말한다.(항공사업법 제2조)

③ 항공교통사업자는 항공교통이용자의 피해구제 신청을 신속·공정하게 처리하여야 하며, 그 신청을 접수한 날부터 14일 이내에 결과를 통지하여야 한다.
④ 제3항에도 불구하고 신청인의 피해조사를 위한 번역이 필요한 경우 등 특별한 사유가 있는 경우에는 항공교통사업자는 항공교통이용자의 피해구제 신청을 접수한 날부터 60일 이내에 결과를 통지하여야 한다. 이 경우 항공교통사업자는 통지서에 그 사유를 구체적으로 밝혀야 한다.
⑤ 제3항 및 제4항에 따른 처리기한 내에 피해구제 신청의 처리가 곤란하거나 항공교통이용자의 요청이 있을 경우에는 그 피해구제 신청서를 「소비자기본법」에 따른 한국소비자원에 이송하여야 한다.
⑥ 항공교통사업자는 항공교통이용자의 피해구제 신청현황, 피해구제 처리결과 등 항공교통이용자 피해구제에 관한 사항을 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 국토교통부장관에게 정기적으로 보고하여야 한다.
⑦ 국토교통부장관은 관계 중앙행정기관의 장, 「소비자기본법」 제33조에 따른 한국소비자원의 장에게 항공교통이용자의 피해구제 신청현황, 피해구제 처리결과 등 항공교통이용자 피해구제에 관한 자료의 제공을 요청할 수 있다. 이 경우 자료의 제공을 요청받은 자는 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.
⑧ 국토교통부장관은 항공교통이용자의 피해를 예방하고 피해구제가 신속·공정하게 이루어질 수 있도록 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항에 대하여 항공교통이용자 보호기준을 고시할 수 있다.
1. 제1항 각 호에 해당하는 사항
2. 항공권 취소·환불 및 변경과 관련하여 소비자 피해가 발생하는 사항
3. 항공권 예약·구매·취소·환불·변경 및 탑승과 관련된 정보제공에 관한 사항
⑨ 국토교통부장관은 제8항에 따라 항공교통이용자 보호기준을 고시하는 경우 관계 행정기관의 장과 미리 협의하여야 하며, 항공교통사업자, 「소비자기본법」 제29조에 따라 등록한 소비자단체, 항공 관련 전문가 및 그 밖의 이해관계인 등의 의견을 들을 수 있다.
⑩ 항공교통사업자, 항공운송총대리점업자 및 「관광진흥법」 제4조에 따라 여행업 등록을 한 자(이하 "여행업자"라 한다)는 제8항에 따른 항공교통이용자 보호기준을 준수하여야 한다.

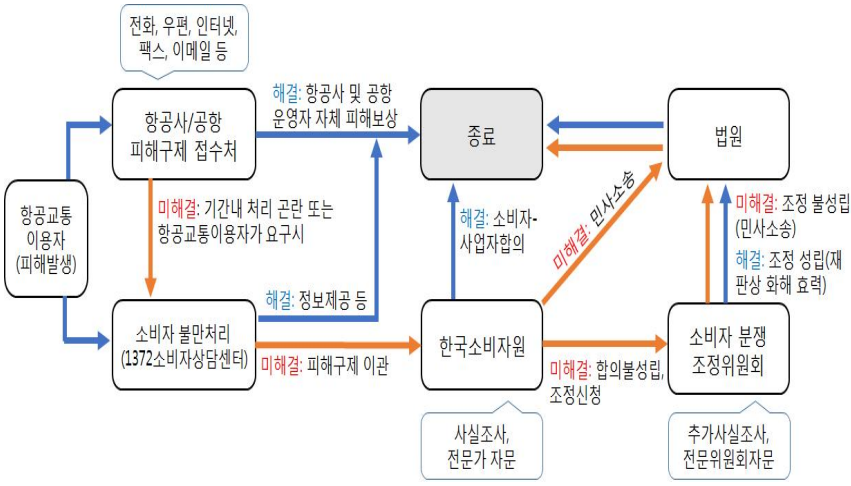
자료: 「항공사업법」(법률 제15325호, 2017. 12. 26. 일부개정)

항공교통사업자는 피해구제계획에 피해구제 접수처의 설치 및 운영에 관한 사항, 해당 업무를 담당할 부서 및 담당자의 역할과 임무, 피해구제 처리 절차, 피해구제 신청자에 대하여 처리 결과를 안내할 수 있는 정보제공의 방법, 피해구제 상담을 위한 국내 대표 전화번호, 피해구제 처리결과에 대한 이의 신청 방법 및 절차를 반드시 포함해야 한다(제2항).

항공교통사업자는 피해구제 신청을 접수한 날부터 14일 이내에 결과를 통지해야 하며(제3항), 특별한 사유가 있는 경우 60일 이내 결과를 통지하고 그 사유를 밝혀야 한다(제4항). 만약 처리기한 내 피해구제 신청 처리가 곤란하거나 항공교통이용자의 요청이 있는

경우 피해구제 신청서를 한국소비자원에 이송해야 한다(제5항). 한국소비자원에서 합의가 성립되지 않으면 소비자 분쟁조정위원회 조정 신청 또는 법원의 민사소송 절차를 거치게 된다.

〔그림 3－1〕 항공교통이용자 피해접수 및 처리 절차



자료: 국토교통부(2017), p.164, 재구성

국토교통부장관은 항공교통이용자의 피해 예방과 신속하고 공정한 피해구제를 위해 항공교통이용자 보호기준을 고시할 수 있다(제8항). 보호기준으로 적용되는 피해유형은 제1항 각 호에 해당하는 사항과 항공권 취소·환불 및 변경과 관련하여 소비자 피해가 발생하는 사항, 항공권 예약·구매·취소·환불·변경 및 탑승과 관련된 정보제공에 관한 사항이다. 항공교통사업자, 항공운송총대리점업자, 여행업자는 항공교통이용자 보호기준을 준수해야 한다(제10항).

나. 「소비자기본법」 내 항공교통부문 소비자분쟁해결기준

「소비자기본법」 제16조제2항(소비자분쟁의 해결)은 소비자와 사업자간 분쟁 해결을 위해 대통령령이 정하는 바에 따라 '소비자분쟁해결기준'을 제정하도록 규정하였다. 항공교통서비스 이용에 있어 분쟁의 합의 또는 권고의 기준으로 '소비자분쟁해결기준'을 활용한다.

소비자분쟁해결기준의 품목별 해결기준 중 항공은 국내·국제여객 편으로 구분되어 있

으며, 항공기 지연·결항, 항공교통이용자 위탁수하물 분실·파손, 항공권 미사용 시 환급, 항공권 분실시 환급 등 국내외 항공교통 피해 유형별 배상기준이 제시되어 있다. 예를 들어, 항공교통이용자가 국내 항공기 운송 지연시 1~2시간 이내는 지연 해당 구간 운임의 10%, 2~3시간 이내는 지연 해당 구간 운임의 20%, 3시간 이상은 지연 해당 구간의 30%를 배상하도록 권고한다.

〈표 3－3〉 「소비자분쟁해결기준」 항공(국내여객, 국제여객) 중 일부

국내여객		국제여객	
1시간 이상 ~ 2시간 이내 운송지연	지연된 해당구간 운임의 10% 배상	2시간 이상 ~ 4시간 이내 운송지연	지연된 해당구간 운임의 10% 배상
2시간 이상 ~ 3시간 이내 운송지연	지연된 해당구간 운임의 20% 배상	4시간 이상 ~ 12시간 이내 운송지연	지연된 해당구간 운임의 20% 배상
3시간 이상 운송지연	지연된 해당구간 운임의 30% 배상	12시간 초과 운송지연	지연된 해당구간 운임의 30% 배상
* 체제필요 시 적정 숙식비 등 경비 부담			

자료: 「소비자분쟁해결기준」(공정거래위원회고시, 제2018-2호, 2018. 2. 28. 개정) 中 항공(국내여객), 항공(국제여객) 재구성

다. 대한항공의 피해구제계획 및 이용자보호기준 반영 사례

대한항공은 「항공사업법」 제61조(항공교통이용자 보호 등)에 따라 피해구제 대상을 명시하고 피해구제 접수처 및 문의처, 업무처리절차, 처리 결과 정보 제공 방법 등이 포함된 피해구제계획을 안내하고 있다.

또한 대한항공은 2016년 7월 20일 시행된 국토교통부고시(제2017-1035호) '항공교통이용자 보호기준'에 의거하여 이용자 보호기준을 게시 중이다. 동 고시 제10조제1항에 따라 초과판매로 인한 탑승거부 발생시 조치 등의 내용을 포함하는 항공교통이용자 서비스 계획을 수립하여 대한항공 인터넷 홈페이지에 게시하고 있다.[27]

27) 대한항공 항공교통이용자 서비스 계획 웹페이지, https://www.koreanair.com/korea/ko/footers/service-plan/ (2019. 8. 1)

〈표 3－4〉 「항공교통이용자 보호기준」 제10조

제3장 계획수립 등 제10조(계획수립) ① 항공운송사업자등은 제4조부터 제9조까지의 내용을 포함하는 항공교통이용자 서비스 계획을 수립하여 인터넷 홈페이지에 게시하여야 한다. ② 공항운영자는 제7조에 따른 이동지역 내 지연이 발생하지 않도록 탑승구 우선 배정 등 지원계획을 수립하여야 한다.

자료: 「항공교통이용자 보호기준」(국토교통부고시, 제2017-1035호)

제 2 절 해외 타 서비스 중단 피해구제 사례

1. 전기서비스 중단 피해구제 사례

가. 호주의 전력 중단(2018년)

호주의 전력 회사는 예상치 못한 전력 중단 발생시, 각 사의 보장 서비스 수준(Guaranteed Service Levels, 이하 GSL)에 규정된 연간 장애시간 기준 또는 발생 횟수 기준에 따라 보상액을 지급한다. 호주 전력 배전 5개사의 공동 GSL[28]에 따르면, 연간 예상치 못한 지속적인 중단이 12시간(도심 지역 기준) 이상인 경우 보상액은 $80~$120이다. 연간 중단 횟수를 기준으로 단순한 일시적인 중단은 24건 이상부터 $30~$40를, 예상치 못한 지속적인 장애는 8건 이상부터 $120~$360를 지급한다.

〈표 3－5〉 호주 전력 배전 5개사의 Guaranteed Service Levels(GSL)

구분	기준	금액
Supply restoration events (연간 중단 시간 기준)	연간 20시간 이상의 예상치 못한 지속적인 중단	$120
	연간 30시간 이상의 예상치 못한 지속적인 중단	$140
	연간 60시간 이상의 예상치 못한 지속적인 중단	$360

28) Powercor, CitiPower, United Energy, Ausnet Services, Jemena(2019) "Unplanned Power Outages Compensation Fact Sheet"

구분	기준	금액
Supply restoration events (연간 중단 시간 기준)	도심지역의 경우, 예상치 못한 지속적인 중단이 12시간 이상에서 20시간 미만	$80
	교외지역의 경우, 예상치 못한 지속적인 중단이18시간 이상에서 20시간 미만	$80
Low reliability events (연간 중단 횟수 기준)	연간 8건 이상의 예상치 못한 지속적인 장애	$120
	연간 12건 이상의 예상치 못한 지속적인 장애	$180
	연간 24건 이상의 예상치 못한 지속적인 장애	$360
	연간 24건 이상의 일시적인 중단	$30
	연간 36건 이상의 일시적인 중단	$40

자료: Powercor, CitiPower, United Energy, Ausnet Services, Jemena(2019) "Unplanned Power Outages Compensation Fact Sheet", pp.1-2. 인용

호주에서는 2018년 빅토리아 주에서 발생한 정전 사태로 많은 이용자들이 피해를 겪어 배전 5개사(Powercor, CitiPower, United Energy, Ausnet Services, Jemena)가 GSL의 규정보다 높은 수준으로 보상을 제공한 바 있다. 당시 예상치 못한 폭염으로 인한 전력 수요 증가로 현지 전력 네트워크 일부에서 과부하가 발생하여 약 95,000명의 이용자들이 전력 중단을 경험하였다. 전력 중단은 이용자별로 다르나 약 이틀 동안 지속되었다. 피해가 크게 발생하자 빅토리아 주정부의 중개 하에 전력 배전 5개사는 GSL의 최소 12시간(도심 지역)~18시간(교외 지역) 이상보다 기준이 낮은 최소 3시간 이상 중단부터 보상을 제공하였다.[29] 이에 따라 약 43,000명에게 3시간 이상~20시간 미만은 $80, 20시간 이상~30시간 미만은 최대 $180를 지급하였다.

나. 영국의 전력 중단(2013년)

영국의 에너지 규제기관 Ofgem의 보도자료[30]에 따르면, 영국의 전력사인 SSE와 UKPN는 2013년 12월 영국 남부에서 폭풍우로 인한 전력 중단에 대해 서비스 보장 기준(guaranteed stardards)에 따라 보상하였다. 악천후로 인해 두 전력업체의 네트워크에서 25

29) Victoria State Government 웹페이지, "Past energy emergencies", https://www.energy.vic.gov.au/safety-and-emergencies/past-energy-emergencies (2019. 8. 1)

30) Ofgem 보도자료(2014. 7. 24), "SSE and UKPN pay out £8 million following Christmas storms"

만 명이 영향을 받았으며, 95%이상이 48시간 이내에 복구되었으나 16,000명의 이용자들이 48시간 이상 전력 중단을 경험하였다. 2개사는 서비스 보장 기준에 따라 보상을 위해 피해 고객들에게 총 4.7백만 파운드를 지급하였다. 이후 영국의 에너지 규제기관 Ofgem은 SSE와 UKPN의 전력 중단 대응 절차 개선을 요구하였으며, 전력 배전사의 전력 중단 시 대응 속도를 향상시키기 위해 이용자에게 보장하는 금액 기준을 대폭 상향하여 2015년 4월부터 적용 중이다. 심각한 기상 이변 발생시 최소 24시간 동안 전력이 공급되지 않을 경우 지급하는 최소 금액 기준을 £27에서 £70로 상향하였다. 전력 중단 피해 이용자에게 지불하는 총 금액 상한은 £216에서 £700로 상향하였으며, 가능하면 전력 중단의 영향을 받은 이용자에게 자동으로 지급하도록 하였다.

2. 수도서비스 중단 피해구제 사례[31)]

2018년 2월 말~3월 초 이례적인 한파로 영국 전역의 물 공급이 중단되는 사례가 발생하였다. 한파로 수도관이 동파되어 영국 및 웨일즈 지방의 약 200,000명이 4시간 이상, 60,000명이 12시간 이상, 36,000명이 24시간 이상 물 공급 중단을 경험하였다. 이에 대해 수도 공급 사업자는 서비스 보장 기준(guaranteed standards scheme, 이하 GSS)에 따라 소비자에게 총 7백만 파운드를 지급하였으며, 사업자별로 기준은 상이하다. 일부 사업자는 이용자의 생수 구입, 배관 수리 등 수도 서비스 중단으로 인한 추가적인 금전 손실을 배상하거나 서비스가 중단된 학교를 대상으로 £2,000 또는 £2,500를 추가로 지급하였다.

〈표 3－6〉 2018년 영국 수도 서비스 중단 보상 범위

서비스 중단 시간	금액
12시간 이상 24시간 미만	£20 ~ £75
24시간 이상 48시간 미만	£20 ~ £100
48시간 이상 72시간 미만	£30 ~ £150

자료: Ofwat(2018), "Out in the cold: Water companies' response to the 'Beast from the East'", p.29. 재정리

31) Ofwat(2018), "Out in the cold: Water companies' response to the 'Beast from the East'" 참고하여 작성

이후 영국의 수도서비스 규제기관인 Ofwat은 2001년 이후 변동 없이 적용되어 온 GSS에 대해 서비스 중단 보상액 증가 및 원활한 지급절차 등을 위한 개선안을 2018년 11월 정부에 제언하였다. 해당 내용은 서비스 중단 이후 초기 보상금을 £20에서 £30로 상향, 서비스 중단 이후 복구까지 걸리는 일정 기간마다 지급하는 추가 보상금을 £10에서 £30로 상향, 추가 보상금에 대한 기간을 24시간에서 12시간으로 축소하는 것이다.

제4장 통신장애 이용자 피해구제 제도개선 방안

제1절 제도개선 방향 및 주요 과제

1. 기본 방향

방송통신위원회와 정보통신정책연구원은 통신장애로 인한 역무제공 중단 시 발생하는 이용자 피해를 효과적으로 구제할 수 있는 제도개선안 마련을 위한 법학, 소비자학 등 학계 전문가와 법률 및 경제학 전문가 및 소비자단체와 통신사업자 등 이해관계자로 구성된 전담 연구반을 구축하여 운영하였다. 연구반에서는 통신서비스 중단 시 이용자의 피해구제 제도 현황 파악과 통신사업자의 배상 사례 및 판례 수집, 해외 및 타 서비스 피해구제 제도와의 비교를 통해 제도개선의 기본 방향을 설정하고, 추진 과제별로 제도개선안을 도출하였다.

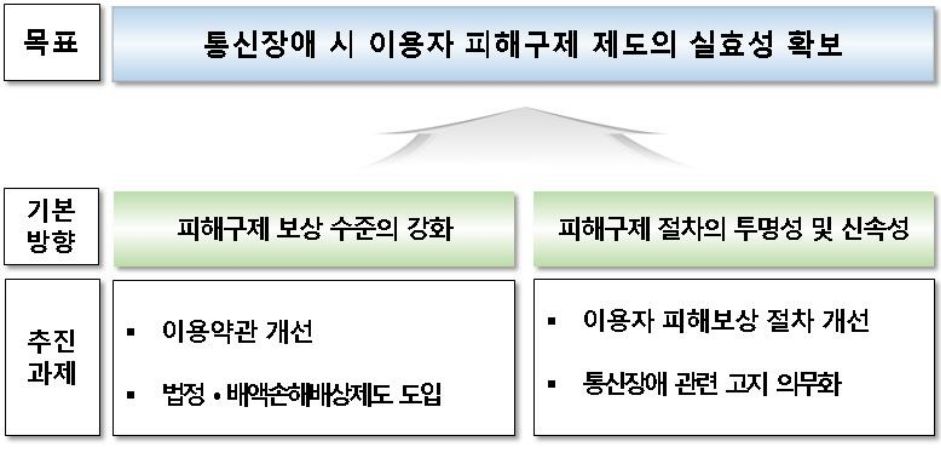
〈표 4－1〉 연구반 운영 현황

구분	회의일시	회의 주요내용
1차	2019. 1. 29	– 통신사별 통신서비스 중단 현황 파악 – 통신장애 시 고지의무 관련 사업법 시행령 논의
2차	2019. 2. 20	– 통신 및 타 서비스(가스, 전기 등) 중단 국내외 피해구제 사례 분석 – 통신서비스 약관상 손해배상 조항 논의
3차	2019. 3. 13	– 통신서비스 관련 손해배상체계 분석 – 항공교통서비스 중단에 대한 피해구제 제도 현황 검토
4차	2019. 4. 3	– 법정·배액 손해배상 등 배상 강화 방안 검토 – 풍수해법 등 타 법상 이용자 보상 관련 제도 분석
5차	2019. 5. 2	– 사업자별 약관 비교 분석 및 약관개정사항 논의 – 통신장애 시 고지의무 관련 사업법 시행령 개정안 검토
6차	2019. 5. 31	– 법정·배액 손해배상 관련 제도개선 방안 마련을 위한 논의
7차	2019. 11. 20	– 통신장애 피해구제 절차별로 제도개선안 도출

이용자 피해구제 제도의 실효성 확보라는 목표 달성을 위해 제도 개선은 크게 두 방향으로 나뉜다. 첫째, 통신장애로 발생하는 피해 보상의 수준을 강화하는 방향이다. 통신망을 기반으로 금융·의료 등 다양한 서비스가 제공됨에 따라 국민 생활의 네트워크 의존도도 증가하고 있어, 통신장애 시 이용자의 피해 규모가 확대되는 추세이며 피해 유형도 다변화되고 있다. 기존의 보상 기준과 규모는 이러한 추세를 반영하지 못하고 있어 이용자 피해구제에 충분하지 않은 것으로 꾸준히 지적되었으며, 특히, 최근 통신장애로 발생한 간접손해에 대한 배상이 이슈가 되는 등 개선이 필요하다. 이와 같은 방향에서 연구반에서는 ① 약관상 통신서비스 중단 시 손해배상 관련 조항, ② 법률상 손해배상제도 부분에 관한 제도개선 이슈를 식별하였다.

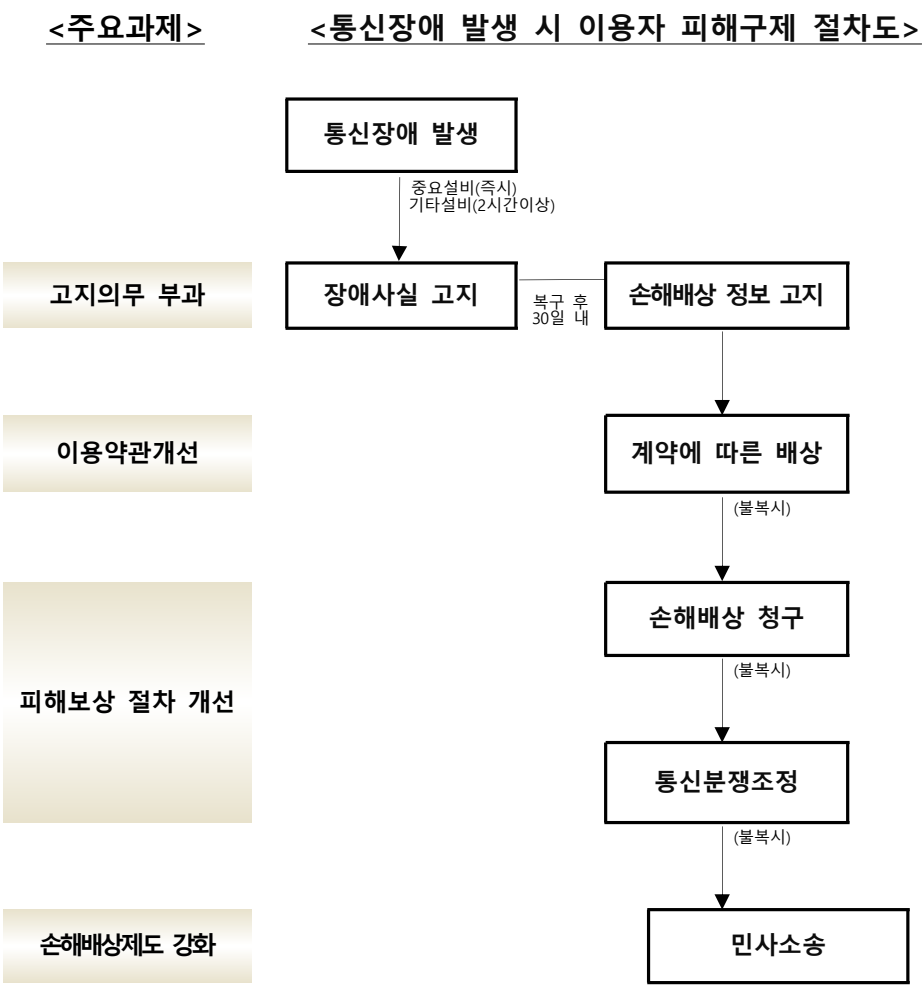
두 번째 제도 개선의 기본 방향은 통신장애 시 피해구제 절차 관련 정보 획득의 투명성 및 신속성 확보이다. 배상의 기준, 청구절차 등이 통신사업자 또는 통신서비스별로 차이가 있고 관련 정보가 명시적으로 제공되어 있지 않아 이용자가 손해배상 청구 시 불편함이 있다. 또한, 통신서비스에 대한 소비자의 민감도가 증가함에 따라 서비스 중단에 대한 신속한 정보 전달은 이용자 스스로 대체 수단 마련을 통해 대응할 수 있어 피해 정도를 줄일 수 있다. 이에 피해구제 절차의 투명성과 신속성 측면에서, 연구반에서는 ① 이용자 피해보상의 절차, ② 통신 장애 관련 고지 의무 부과라는 두 가지의 제도개선 이슈를 파악하였다.

〔그림 4-1〕 통신장애 피해구제 제도개선 목표 및 방향



2. 제도개선 주요 과제

〔그림 4-2〕 통신장애 시 이용자 피해구제 절차별 제도개선 주요 과제



가. 전기통신역무 제공 중단 고지의무 강화

네트워크 오류 및 데이터 트래픽 폭주 등 잇따른 통신장애에 이용자 피해구제에 대한 관심이 증대되고, 통신서비스에 대한 국민의 민감도가 증가하고 있으나 약관상 3시간 이상 통신 중단에 대해서만 보상하도록 되어 있는 등 이용자 보호 측면에서 통신사업자의

책임을 강화하는 것이 필요하다.

〈표 4－2〉 주요 통신서비스 장애 사례

○ KT 설비 업그레이드 장애로 강남일대 6시간 초고속인터넷서비스 중단(2019. 3. 26.) ○ 구글 메일전송 오류, 유투브 동영상 재생 오류 등(2019. 3. 13.) ○ KT 통신구 화재로 서울 5개구, 경기 고양시 일대 통신서비스 중단(2018. 11. 24.) ○ 아마존웹서비스(AWS)의 서버 장애로 클라우드 계약사 등 접속 오류 발생(2018. 11. 22.) ○ SKT 서버시스템 오류로 음성통화 및 문자메시지 전송 장애 발생(2018. 4. 6.)

특히 2018년 4월 초 SK텔레콤의 약 2시간 31분의 통신장애로 많은 소비자의 불편을 초래하는 사례를 계기로 통신장애 발생 사실과 손해배상의 기준과 절차를 이용자에 알리는 의무를 전기통신사업자에 부과하여 이용자 권익을 증진하고 사업자의 책임을 강화하도록 하는 전기통신사업법 개정안[32]이 발의되었다. 이후 법안이 통과되어 2018년 6월 25일부터 개정된 전기통신사업법 제33조 2항이 시행되었으며, 개정 법률은 역무제공 중단사실 및 배상 관련 정보를 알리는 구체적인 내용과 방법을 동법 시행령에 위임하였다. 따라서 통신장애 발생에 대한 이용자의 대응력 강화 및 배상 안내를 통한 피해구제를 용이하게 하도록 사업자 책임을 강화하는 개정 법률의 위임사항을 구체화하기 위한 시행령 신설이 필요하다.

〈표 4－3〉 전기통신사업법 개정안(2019년 6월 25일 시행)

제33조(손해배상) ① 전기통신사업자는 다음 각 호의 경우에는 이용자에게 배상을 하여야 한다.(중략) 1. 전기통신역무의 제공이 중단되는 등 전기통신역무의 제공과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우 ② 전기통신사업자는 전기통신역무의 제공이 중단된 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 이용자에게 전기통신역무의 제공이 중단된 사실과 손해배상의 기준·절차 등을 알려야 한다.

32) 2018년 4월 6일 신경민 더불어민주당 국회의원 전기통신사업법 일부개정법률안(제2012958호) 발의, 출처: https://opinion.lawmaking.go.kr/gcom/nsmLmSts/out/2012958/detailRP

나. 통신장애 시 이용자 보호를 위한 약관 개선

1) 손해배상 수준 개선

통신서비스 중단에 의한 피해 발생에 대한 배상 의무는 통신사업자가 이용자와의 계약에 의해 발생하는 안정적인 서비스 제공이라는 의무를 불이행한 것에 따른 손해배상책임이 발생하는 것이다. 이에 통신사업자는 중단된 서비스에 대한 보상 시 가장 먼저 이용자와 사전에 맺은 계약, 즉 이용약관을 기준으로 배상하고 있으며, 2014년부터 2018년까지 발생한 이동통신 및 초고속인터넷서비스 제공중단에 대해 대다수 약관을 기준으로 배상하는 것으로 파악되었다. 따라서 피해구제의 보상 수준 강화라는 목적을 위해서는 약관상 손해배상 관련 조항 개선은 선행되어야 할 것이다. 다만 통신환경은 변화에 따라 네트워크 중단에 따른 피해규모가 확대되고 있으나 통신장애 시 이용자 권익 보호를 위한 배상 관련 약관규정에는 큰 변화가 없었으며, 다양한 통신서비스 중 서비스 중단에 대한 소비자의 민감도가 높은 이동통신부문의 경우 2012년 개정 이래 손해배상의 기준 시간과 배상 수준은 2019년까지 그대로 유지되고 있다. 사회적으로도 손해배상 수준 강화에 대한 관심이 커지고 있는 가운데 본 연구는 이용자의 민감도가 높은 이동통신부문의 손해배상 약관 규정 개선안 도출을 중점적으로 살펴본다.

〈표 4－4〉 이동통신 3사 손해배상 약관 2012년 개정 전후 비교

구 분	개정 전	개정 후
기산시점	이용자가 통신사에 신고한 시점	실제 장애가 발생한 시점
기준시간	1개월 동안 누적 12시간 초과	1개월 동안 누적 6시간 초과
배상수준	월정액과 부가사용료의 3배 기준	월정액과 부가사용료의 6배 기준
청구방법	서면	서면 및 전화, 홈페이지, e-mail

2) 위약금 면제 기준 개선

각 통신서비스 약관에는 서비스 중단을 경험한 이용자가 위약금 등의 부담없이 사업자를 전환할 수 있도록 하여, 이용자의 권익을 증진하고 사업자 스스로 장애 발생 예방 노력을 강화하고 있다. 일정 기준 이상의 통신 장애 발생을 이유로 서비스 해지하고자 하는 이용자에 위약금을 면제하고 있다. 이동통신부문의 경우 통신3사의 약관상 회사의 귀책사유

로 월 장애 누적시간 또는 장애 발생 횟수가 일정 기준 이상인 서비스 중단의 경우 위약금이 면제되는 규정이 없는 것으로 파악된다. 다만, 초고속인터넷의 경우 위약금면제 조항은 있으나 사업자별로 위약금이 면제되는 통신서비스 중단의 기준에 차이가 존재하여 이용자가 계약을 맺은 사업자에 따라 위약금 부담 없는 사업자 전환 가부가 다르다. 이에 위약금 면제를 통한 사업자 전환의 용이성이라는 목적 달성이 어렵다는 점에서 현행 초고속인터넷서비스의 약관상 위약금 면제 기준 차이를 통신3사 모두 동일하게 맞추는 안에 대한 제고가 필요해졌다.

〈표 4－5〉 이동통신 및 초고속인터넷서비스 통신사업자별 위약금 면제 기준 비교

구 분	SKT	KT	LGU+	SKB
이동통신	기준 시간 및 횟수 규정 없음		－	
초고속 인터넷	－	월 누적 48시간 이상, 1시간이상 장애 월 3회	월 누적 48시간 이상, 1시간이상 장애 월 3회	월 누적 24시간 이상, 1시간이상 장애 월 3회

다. 손해배상 절차 관련 개선

이동통신부문은 2012년 약관 개선 추진 시 이용자가 청구사유, 청구금액 등을 서면 및 전화, 홈페이지, e-mail 등을 통해 청구하도록 하여 청구방법의 다원화가 이루어졌다. 다만, 항공교통이용자 피해구제 등 타서비스 중단에 대한 피해구제제도와 비교하면 통신서비스 중단 시 손해배상청구 절차에 대한 정보를 제공되는 수단 또는 통로가 일원화되어 있지 않아 배상 청구 시 용이하지 못한 면이 있는 것으로 파악되어 손해배상의 절차에 대한 개선안 검토가 필요하다.

2019년 4월 노웅래의원 등이 발의한 전기통신사업법 일부법률개정안[33]에도 사업자는 이용자의 손해배상을 청구받은 날부터 30일 이내 결과를 통지해야하며, 손해배상계획 수립

33) 2019년 4월 15일 노웅래 더불어민주당 국회의원 전기통신사업법 일부개정법률안(제2019808호) 발의. 출처: https://opinion.lawmaking.go.kr/gcom/nsmLmSts/out/2019808/detailRP

시 손해배상 업무를 담당하는 부서의 설치·운영, 손해배상 업무 처리 결과의 통지에 관한 사항 등이 포함되도록 규정이 포함되는 등, 손해배상 절차 개선에 대한 필요성이 꾸준히 제기되는 중이다. 또한, 전기통신사업법 제33조제2항 신설로 역무제공 중단에 따른 손해배상 기준·절차 고지 의무가 통신사업자에 부과되고, 동법 시행령 상 고지내용에 손해배상 절차를 포함해야 한다. 이러한 신설 규제 및 정책적 관심이 증가함에 따라 통신사업자도 배상 절차 관련 사항 및 절차의 정보전달 제공하는 방법을 마련할 필요가 있으므로, 손해배상의 절차 개선은 피해구제의 정보 획득 용이성을 위해 중요한 과제이다.

라. 법정·배액 손해배상제도 도입

전기통신사업법 제33조와 제55조는 손해배상 관련 규정이다. 제33조에 의해 역무제공 중단 또는 민원처리 지연 등 계약 불이행에 따른 사업자 손해배상 책임이 발생하고, 제55조에 의해 금지행위 등 사업자 불법행위에 따른 손해배상 책임이 발생한다. 다만, 이용자와 사업자 간 정보의 비대칭성이 존재하므로 이용자가 입은 특별손해 발생 및 그 규모에 대한 입증이 쉽지 않으며, 손해배상 사례 발생 시 정부 등의 직접적인 개입을 통한 해결이 어려워 사업법 상 손해배상에는 이용자에 불리한 면이 존재한다는 지적이 있어왔다.

2012년 SKT 통신 중단에 대한 대리운전기사의 영업 손실에 대한 보상 청구, 2018말 KT 아현국사 화재로 인한 피해 소상공인들의 영업 손실 보상 청구 사례에서 나타난 바와 같이 통신서비스 중단 시 환경 변화에 따른 간접손해 발생 사례는 앞으로도 증가할 것으로 예상되나 현행 법체계 상 이용자가 이를 손해 사실과 손해액 규모를 입증해야하는 어려움이 존재한다. 이에 본 연구에서는 이용자의 입증책임을 완화하면서 사업자의 관리 책임을 강화하기 위한 방안으로 전기통신사업법 상 법정·배액손해배상제도 도입에 대해 검토해본다.

〈표 4－6〉 전기통신사업법 상 손해배상 관련 규정(요약)

구 분	제33조(손해배상)	제55조(손해배상)
청구조건	• 전기통신역무제공의 중단 • 이용자 의견·불만 등 민원처리 지연	• 불법행위(금지행위)
발동요건	이용자 청구	금지행위에 대한 조치
책임감면	불가항력 또는 이용자 고의·과실	사업자가 고의·과실 없음을 증명

제 2 절 제도개선방안 주요 내용

1. 전기통신역무 제공 중단 고지의무 강화

전기통신사업법 제33조 개정에는 전기통신역무 제공 중단 사실 및 손해배상 기준·절차 고지 의무 부과 조항이 신설되고 통지의 구체적 내용·방법 등을 시행령에 위임하고 있다. 전술하였듯이 통신장애 발생사실을 이용자에게 신속하게 알려 이용자가 대체 수단 모색 등을 통해 스스로 피해를 줄일 수 있도록 유도하고, 손해배상의 기준·절차 등 피해구제 관련내용 통지하여 이용자에게 개별적 문의 및 정보획득의 번거로움을 감소시켜 이용자 권익 강화라는 목적을 고려하며 시행령을 마련하는 것이 중요 과제로 식별되었다.

개인정보 보호법, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법, 클라우드컴퓨팅법 등 타 법에서는 정보유출 또는 서비스 중단 발생 시 이용자에 지체 없이 그 사실과 피해구제 방법 등을 알리도록 하여 이용자를 보호하고 있다. 개인정보 보호법 제34조에 개인정보처리자는 개인정보가 유출되었을 때 ① 유출된 개인정보 ② 유출된 시점과 경위 ③ 피해경감을 위해 정보주체가 할 수 있는 방법 ④ 대응조치 및 피해구제 절차 ⑤ 신고접수를 위한 담당부서 및 연락처 등을 지체 없이 알리도록 규정하고 동법 시행령 제40조에 의해 서면 통지 또는 7일 이상 홈페이지 개재 등 통지방법을 상세히 안내한다. 정보통신망법 제27조의3에서는 정보통신서비스제공자는 개인정보가 분실·유출되었을 때 ① 유출된 개인정보 ② 유출된 시점 ③ 피해경감을 위해 이용자가 할 수 있는 조치 ④ 상담 등 접수를 위한 부서 및 연락처 등을 지체 없이 알리도록 규정한다. 개별통지(전자우편, 서면, 모사전송, 전화 등), 연락처를 알기 어려운 경우 30일 이상 인터넷 홈페이지 개재, 또는 일반일간신문에 1회 이상 공고 등 통지방법을 동법 시행령(제14조의2)으로 제시하고 있다. 클라우드컴퓨팅법은 클라우드서비스제공자는 침해사고, 이용자 정보 유출, 예고 없는 서비스 중단 등이 발생했을 때 ① 발생 내용 ② 발생 원인 ③ 피해 확산 방지 조치 현황 ④ 이용자의 피해 예방 또는 확산 방지 방법 ⑤ 담당부서 및 연락처 등을 지체 없이 알리도록 동법 시행령(제14조의2)을 통해 규정하며 개별통지(전화, 휴대전화, 우편, 전자우편, 문자 등), 15일 이상 접속화면 게재, 또는 일반일간신문에 1회 이상 공고하는 등 다양한 통지방법을 제시하고 있다.

〈표 4－7〉 이용자 통지 의무 과련 유사 타법례 비교

구분	개인정보 보호법(제34조) 및 시행령(제40조)	정보통신망법(제27조의3) 및 시행령(제14조의2)	클라우드컴퓨팅법 시행령(제17조)
통지의무 부과대상	개인정보처리자	정보통신서비스제공자	클라우드컴퓨팅서비스 제공자
도입시기	2011. 3. 29.	2012. 2. 17.	2017. 7. 26.
통지내용	1. 발생 내용 2. 발생 원인 3. 클라우드컴퓨팅서비스 제공자의 피해 확산 방지 조치 현황 4. 클라우드컴퓨팅서비스 이용자(이하 “이용자”라 한다)의 피해 예방 또는 확산 방지 방법 5. 담당부서 및 연락처	1. 유출등이 된 개인정보 항목 2. 유출등이 발생한 시점 3. 이용자가 취할 수 있는 조치 4. 정보통신서비스 제공자 등의 대응 조치 5. 이용자가 상담 등을 접수할 수 있는 부서 및 연락처	1. 유출된 개인정보의 항목 2. 유출된 시점과 그 경위 3. 유출로 인하여 발생할 수 있는 피해를 최소화하기 위하여 정보주체가 할 수 있는 방법 등에 관한 정보 4. 개인정보처리자의 대응 조치 및 피해 구제절차 5. 정보주체에게 피해가 발생한 경우 신고 등을 접수할 수 있는 담당부서 및 연락처
통지방법	서면 등 1천명 이상의 정보주체에 관한 개인정보가 유출된 경우에는 서면 등의 방법과 함께 인터넷 홈페이지에 정보주체가 알아보기 쉽도록 7일 이상 게재	전자우편·서면·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법 중 어느 하나의 방법 이용자의 연락처를 알 수 없는 등 정당한 사유가 있는 경우에는 인터넷 홈페이지에 30일 이상 게시하는 것으로 위 방법에 따른 통지를 갈음할 수 있음 천재지변이나 그 밖의 정당한 사유로 홈페이지 게시가 곤란한 경우에는 「신문 등의 진흥에 관한 법률」에 따른 전국을 보급지역으로 하는 둘 이상의 일반일간신문에 1회 이상 공고하는 것으로 홈페이지 게시를 갈음할 수 있음	전화, 휴대전화, 우편, 전자우편, 문자메시지, 15일 이상 클라우드컴퓨팅서비스 접속화면 게시 또는 이와 유사한 방법 중 어느 하나 이상의 방법 천재지변이나 그 밖의 불가피한 사유로 위 방법에 따른 통지가 곤란한 경우에는 「신문 등의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호가목에 따른 전국을 보급지역으로 하는 둘 이상의 일반일간신문에 1회 이상 공고하는 것으로 통지를 갈음할 수 있음

자료: 「개인정보보호법」(법률 제14839호), 「개인정보보호법시행령」(대통령령 제29421호), 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법」(법률 제16021호), 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 시행령」(대통령령 제29886호), 「클라우드 컴퓨팅 발전 및 이용자 보호에 관한 법률 시행령」(대통령령 제28210호)

통신사업자가 서비스 중단을 이용자에게 통지할 때 포함되어야 하는 내용에는 역무제공 중단과 손해배상 크게 두 부문으로 나눌 수 있다. 우선 역무제공이 중단된 사실에 대한 충분한 정보제공을 통해 이용자 피해를 최소화하려면 중단 사실을 지체없이 알려 이용자의 대응력을 높이는 것이 필요하다. 또한 추가 피해 확산 방지를 위해 중단의 사실 및 그 원인[34], 사업자 대응조치 현황, 상담 등을 위한 부서의 연락처 등을 통지내용에 포함되어야 한다. 또한, 법률 또는 계약에 따른 손해배상의 대상이 되는 역무 중단의 경우 피해구제 관련 정보를 알려 정보획득의 용이성을 극대화시켜 피해를 입은 이용자가 배상에서 제외되지 않고 피해구제를 받을 권리를 찾을 수 있도록 하는 목적을 달성해야하므로, ① 역무 중단으로 인해 손해배상 청구의 대상이 되는 이용자의 범위, ② 요금반환 혹은 추가서비스 제공 등을 위한 통신사의 손해배상 산정 기준, ③ 배상을 위한 절차와 수단, 이 세 가지 정보는 필수적으로 포함되어야 한다.

통지 방법은 피해를 입은 이용자에게 개별적으로 알리는 것이 이상적이나, 개인정보 획득의 어려움이 존재하고 피해를 입은 이용자를 명확하게 식별하는 것이 어려울 수 있다. 이에 통신사업자가 해당 규제를 준수할 수 있는 가능성을 높이기 위해 개별통지가 어려운 경우에는 인터넷 홈페이지 혹은 모바일 앱, 또는 신문 공고 등 다수가 쉽게 접근할 수 있는 대체 방법을 충분히 마련해야할 것이다. 또한, 사업자와 이용자 간의 계약상 통지방법이 이미 존재하는 경우는 수단을 제한하는 것이 오히려 규제 준수의 혼란이 가중될 수 있으며, 서비스 특성에 따라서 차별화된 방법으로 통지가 가능하다는 점에서 통지방법을 다양하게 강구하는 것은 필요하다. 이 외에도 통신장애로 전기통신설비 활용이 어려워 이용자에게 직접 도달하기 어려운 경우를 고려하고, 중소사업자가 가지는 부담을 경감하기 위하여 홈페이지 게시도 가능하게 하는 등 통지방법 간소화 방안 마련에 대한 요구가 존재하였다.

---

34) 개별 이용자가 서비스 중단 관련 정보를 획득하기에는 어려움이 있어 사업자가 일방적으로 제공하는 정보에만 의존할 수밖에 없는데, 특히 장애원인은 이용자가 직접 파악하는데 한계가 있으나 이는 손해배상책임 유무 등을 판단하는데 필요한 정보이다. 따라서 사고 직후 원인을 바로 알기 어려운 경우가 많다고 할지라도 사고 이후 원인 파악 후 사업자가 이를 알리도록 하여 고지해야 할 필수내용에 포함하는 것은 이용자 피해구제에 중요한 것으로 보인다.

통지 의무가 부과되는 대상은 상위법령에 따라 기간·부가통신사업자 모두 포함된 전체 전기통신사업자에 해당한다. 다만, 설비 교체 등으로 인한 예상되는 중단을 이용자에 사전에 알린 경우, 사업자의 예견가능성, 중소사업자의 부담 경감 등을 고려하여 고지 의무 부과의 예외 조항 마련이 필요하였다. 모든 전기통신사업자가 통지의무 대상 사업자가 되는 경우 중소 부가통신사업자에게 과도한 부담이 있을 것이다. 또한 규제 형평성 측면에서 중소 부가통신사업자가 제공하는 역무 중단의 경우와 기간통신사업자의 회선설비의 장애로 인해 이를 통하여 서비스를 제공하던 부가통신사업자가 영향을 받아 제공하지 못하는 경우에 대한 경우 등 사업자가 예견하기 어려운 경우에 대한 고려도 필요하다. 또한 클라우드컴퓨팅법과 같은 특별법에 별도 통지의무 기준이 있는 경우, 시행령에 의한 고지의무 신설이 사업자가 어떠한 법을 우선 적용하여 준수해야 하는가에 대한 혼란이 증가할 수 있음이 지적되었다.

위와 같은 통지내용, 통지방법, 통지의 예외사항 포함 등이 연구반에서 논의되었으며, 다양한 이해관계자의 의견수렴 과정을 거쳐 2019년 6월 25일자로 전기통신사업법 시행령 제37조의11이 신설되었으며 현재 시행중에 있다.

〈표 4－8〉 전기통신사업법 시행령

제37조의11(전기통신역무 제공 중단 사실 등의 고지) ① 전기통신사업자는 전기통신역무의 제공이 중단된 경우 법 제33조제2항에 따라 전기통신역무의 제공이 중단된 사실 및 그 원인, 대응조치 현황 및 관련 상담을 접수할 수 있는 연락처 등을 지체 없이 이용자에게 알려야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외한다. 1. 전기통신설비의 교체나 서비스 개선을 위하여 미리 고지한 범위에서 전기통신역무의 제공이 중단된 경우 2. 기간통신사업자의 전기통신회선설비 장애로 인하여 부가통신역무의 제공이 중단된 경우 3. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 부가통신역무의 제공이 중단된 경우 가. 전년도 전기통신역무 매출액이 100억원 미만인 자가 제공하는 부가통신역무 나. 전년도 말 기준 직전 3개월간 이용자 수가 일일평균 100만명 미만인 부가통신역무 4. 매월 또는 일정시기에 결제하는 이용요금 없이 이용자에게 제공되는 전기통신역무가 중단된 경우 5. 평소 예상하지 못한 불가피한 사유로 다음 각 목의 어느 하나에 해당하여 2시간(부가통신역무의 경우는 4시간으로 한다) 이내로 전기통신역무의 제공이 중단된 경우. 다만,

중요통신시설(「방송통신발전 기본법」 제35조제1항에 따른 방송통신재난관리기본계획에 따라 같은 조 제2항제1호에 따른 방송통신설비로 지정된 시설을 말한다)의 장애나 오류로 인하여 전기통신역무의 제공이 중단된 경우는 제외한다.
가. 전기통신서비스의 이용이 과도하게 집중된 경우
나. 전기통신설비의 장애나 오류가 발생한 경우
6. 「클라우드컴퓨팅 발전 및 이용자 보호에 관한 법률」에 따른 클라우드컴퓨팅서비스가 중단된 경우

② 전기통신사업자는 전기통신역무의 제공이 중단된 경우 법 제33조제2항에 따라 전기통신역무의 제공이 재개(再開)되거나 장애 원인이 해소된 날부터 30일 이내에 다음 각 호의 사항을 이용자에게 알려야 한다. 다만, 제1항제1호부터 제5호까지의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외한다.
1. 손해배상의 청구권자
2. 손해배상의 기준
3. 손해배상의 절차 및 방법

③ 전기통신사업자는 제1항 또는 제2항에 따른 고지를 하는 경우 다음 각 호의 어느 하나 이상의 방법으로 해야 한다. 다만, 전기통신역무의 제공이 중단된 사실에 대하여 전기통신설비를 이용한 고지가 어려울 경우에는 언론사에 중단 사실을 지체 없이 알린 후 다음 각 호의 방법으로 고지가 가능해지면 즉시 제1항 각 호 외의 부분 본문에 따른 고지를 해야 한다.
1. 전자우편 이용
2. 휴대전화 문자메시지 이용
3. 인터넷 홈페이지 또는 이동통신단말장치에서 사용되는 애플리케이션(Application) 등의 접속화면에 게시

④ 전기통신사업자는 제3항에도 불구하고 이용자와의 계약 체결 시 별도의 고지방법을 미리 정한 경우에는 그에 따를 수 있다.

자료: 「전기통신사업법 시행령」(대통령령 제29886호, 2019. 6. 25, 일부개정)

2. 이용약관 개선

통신장애 시 사업자에게 발생하는 손해배상책임의 근거는 이용자와 사업자 간에 맺어진 서비스 제공 계약의 불이행에 따른 책임 부과라는 점에서 통신서비스 이용약관 개선은 이용자 피해구제 보상 강화 측면에서 필수적인 부분이다.

우선 국민의 스마트폰을 통해 제공되는 서비스 의존도가 높아져 타 통신서비스에 비해 이동통신서비스 중단에 대한 소비자의 민감도가 높아짐에 따라 이동통신부문의 개정이 필요하며, 특히 이동통신부문의 손해배상 관련 조항이 2012년도 개정 이후 그대로 유지되고

있어 개선에 대한 검토가 시급하다. 그 결과 장애시간에 해당하는 요금반환규정과 함께 약관상 배상의 규모를 정하는 배액(2019년 상반기 기준, 요금의 최대 6배)이 포함되어 이용자가 겪은 불편함에 대한 보상이 이루어지고 있다. 통신장애 시 간접손해 등의 증가가 예상되는데 기존 판례에서 통신사의 이용약관 손해배상 조항은 통상손해와 특별손해를 모두 포함한 '손해배상액의 예정'을 정한 것이라는 판단 등에 비추어, 약관상 배상 수준을 상향함으로써 피해보상 수준의 강화에 기여할 수 있다. 특히 최근 5년간 발생한 이동통신서비스 중단 시 약관상 배상 사례 중 SK텔레콤은 2014년 3월 발생한 5시간 40분 중단에 대해 기본요금의 10배로 배상한 사례하였는데, 통신서비스 활용도 증가에 따른 이용자의 의존도와 사업자의 품질 안정화 노력을 위한 동기부여 측면을 고려하여 약관상 기준보다 더 높게 배상한 사례이다.

두 번째로 약관상 서비스 중단 시 이용자 권익 보호를 위한 조항으로는 위약금 면제에 관한 조항이 있다. 이는 서비스 중단을 경험한 이용자가 부담 없이 사업자를 전환할 수 있는 규정으로, 이동통신서비스[35]와 달리 초고속인터넷 부문의 경우 사업자간 위약금 면제에 해당하는 서비스 중단의 기준 시간이 각기 다른 것(KT, LGU+는 최소 48시간 중단, SKT는 최소 24시간 중단 경험 가입자에 위약금 면제)으로 파악되었다. 통신사 간 서비스 차별화를 통한 고객 유치 차원에서, 각 사업자의 경쟁력 강화를 위해 위약금 면제의 기준 시간에 차이를 둘 수는 있다. 다만, 그동안 가입자 사업자 전환의 용이성은 이용자의 권익 보호 측면과 더불어 통신서비스 시장에서 독점적 지위를 가진 사업자를 견제하여 시장의 공정경쟁을 보장하는 중요한 요소로 거론되었다. 동일한 시간의 통신서비스 중단을 경험한 이용자가 서비스에 가입한 사업자가 다르기 때문에 전환에 차별을 겪게 되는 것은 시장의 공정경쟁과 이용자 보호 측면에서 개선되어야 하는 사항이다. 다만, 손해배상의 기준이 되는 중단시간(24시간) 이하로 위약금 면제조건 완화를 추진하는 것은 약정을 통해 이미 이용자에 제공된 혜택이 존재하므로 사업자의 영업손실로 이어져 과도한 시간 단축을 추진하는 것에 대한 우려가 존재하였다.

---

35) 초고속인터넷부문과 달리 이동통신부문은 지원금반환금과 선택약정할인반환금이 구분되어 존재하므로 위약금 면제 규정에 의해 혜택을 받는 이용자 간의 차별이 발생할 수 있어 좀 더 신중한 논의를 통한 제도개선이 이루어져야 할 것으로 검토되었다.

위와 같은 제도개선안 논의 결과, 방송통신위원회와 통신사업자간 합의를 통해 2019년 말 이동통신부문의 손해배상 수준 상향 및 초고속인터넷 부문의 위약금 면제 기준 개선 등 이용약관이 개정되었다. 2019년 8월 27일 통신사업자의 이용약관 개선사항 합의문이 체결되었으며 2019년 9월부터 개선안이 각 사의 이용약관에 반영되어 시행 중에 있다. 이동통신 분야에서는 역무제공 중단에 따른 손해배상액 수준을 현행 약관상 기본요금(월정액)의 6배에서 8배로 상향하였으며, 초고속인터넷서비스 분야에서는 사업자 귀책으로 인한 해지 시, 위약금 면제시간을 사업자별 동일한 기준으로 단축(48→24시간)하도록 개정되었다.

3. 손해배상 절차 개선

손해배상에 관한 정보제공 절차 및 청구 방법 등의 정보 획득을 용이하게 하고 배상절차상의 투명성 확보를 통해 이용자 피해구제 제도의 실효성을 높일 수 있다. 통신서비스 중단에 대한 요금감면은 중단시간에 비례하므로 대부분 소액인 경우가 많아 이용자에 의한 배상 청구절차가 마련되는 경우 오히려 소비자의 불편이 증가하고 사업자의 행정처리 업무 부담이 예상된다. 따라서 이용자의 편의를 위해 사업자가 일괄 배상을 원칙으로 하나 이의 제기 절차를 마련하고 배상청구절차를 상세히 안내하는 방안을 고려할 수 있을 것이다. 다만 유선통신서비스나 초고속인터넷서비스와 달리 이동통신서비스의 경우 장애 발생 시 가입자의 위치 추적이 어려워 실제 피해를 입은 이용자 추정이 불명확할 수 있으므로, 이용자의 청구가 오히려 필요할 수 있어 서비스 특성에 따라 청구절차 유무의 차이를 두는 것이 필요하다는 의견이 있었다. 법리적으로 권리행사 측면 및 장애 발생 시 손해액 분쟁이 발생하는 경우 이용자가 이를 청구하는 절차가 요구되는데, 간소화된 청구 양식을 제공하는 것은 절차 관련 정보에 대한 접근성을 높이고 이용자 편의를 증진시킬 수 있을 것으로 기대되었다. 또한, 통신서비스 특성상 소비자가 인지하기 어려운 서비스 중단되는 경우도 존재하는데, 사업자가 인지한 서비스 장애에 대해 약관상 기준에 따라 이용자에게 요금감면 등으로 일괄적 배상하는 경우, 이에 대한 정보를 전달하는 통로를 마련하는 것이 필요할 것으로 지적되었다.

이를 위해 항공교통부문 등 타 서비스 부문 제도와 KT화재 당시 보상청구 사례 등을 분석한 결과, 표준화된 피해보상 청구 신청서식을 제공하고 피해접수처 및 접수방법, 처리기

한, 결과통보 방법, 처리결과 이의신청 방법 안내 등에 관한 정보를 공개함으로써 이용자 안내를 강화하고 업무처리의 신속성을 높일 수 있을 것으로 기대되었으며, 이에 연구반에서는 표준화된 청구 신청 서식안을 마련하였다. 또한, 피해구제 절차 및 손해배상 청구 서식 등을 사업자별 서비스 제공 환경에 따른 차이와 이용자의 정보 접근성 등을 감안하여 약관보다는 홈페이지에 게시하도록 유도하는 것이 효율적인 것으로 검토되었다.

〔그림 4-3〕 손해배상 청구 관련 표준서식(안) 예시

통신서비스 장애 손해배상 신청서

접수번호		접수일자	20 년 월 일	접수자 성명	

신청인	성명		생년월일	
	주소	( )		
	연락처		이메일	
결과 통지	☐ 전화 ☐ 문자메세지 ☐ 이메일 ☐ 우편 o 신청서를 접수한 날로부터 oo영업일 이내(단, 청구사유의 조사나 확인이 필요한 경우에는 oo영업일 이내) 처리하여 결과를 통보합니다. o 전화, 문자메시지, 이메일, 우편 중 신청서 제출 시 선택한 방법에 따라 처리 결과를 안내해 드립니다.			
손해배상액 수령계좌	은행명: 예금주: 계좌번호:			

이용 중인 서비스의 장애 내용			
서비스명	전화(회선) 번호	장애기간	설치 주소
유선전화		20 . . .~20 . .	
인터넷			
피해유형	*예) 통화 불가능, 데이터 처리 지연, 데이터 중단 등 6하원칙에 맞게 구체적으로 기재*		
청구액	원		
접수 및 이의신청 안내	o 손해배상 접수처 및 문의처 우편: 방문: 이메일: 홈페이지: 문의: **담당부서 연락처 및 이메일 주소* o 처리 결과 통보 후 고객은 oo영업일 이내로 결과에 대해 이의 신청을 할 수 있습니다. 이의 신청 방법 안내는 홈페이지(ooooo) 참조		

신청일 : 20 . . . 신청자 : 서명(인)

4. 법정 · 배액 손해배상제도 도입

통신서비스 중단 시 발생하는 금전적·정신적 손해배상 강화를 위해 역무제공 중단으로 손해가 발생하는 경우, 법정·배액 손해배상제도를 적용하는 방안을 검토하였다. 현재 국내에서는 「하도급거래 공정화에 관한 법률(이하, 하도급법)」, 「저작권법」 등에 법정·배액 배상제도가 도입된 사례가 있다. 또한, 「개인정보 보호법」이나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률(이하, 정보통신망법)」에도 도입되어 있어, 정보처리자 또는 정보통신서비스제공자의 고의·과실로 인해 개인정보 분실, 유출 등 사례 발생시 300만 원 이하 범위에서 배상 청구 가능하며 이때 정보처리자 또는 서비스제공자가 고의·과실 없음을 입증해야 할 책임을 경감하도록 규정하고 있으며, 정보처리자 또는 정보통신서비스 제공자의 고의·중과실로 인해 손해가 발생한 때, 손해액의 3배 내에서 배상액을 산정하는 규정이 마련되어 있다.

〈표 4－9〉 법정손해배상제도 도입 타법 사례

○ 개인정보 보호법 제39조의2(법정손해배상의 청구) ① 제39조제1항에도 불구하고 정보주체는 개인정보처리자의 고의 또는 과실로 인하여 개인정보가 분실·도난·유출32위조·변조 또는 훼손된 경우에는 300만원 이하의 범위에서 상당한 금액을 손해액으로 하여 배상을 청구할 수 있다. 이 경우 해당 개인정보처리자는 고의 또는 과실이 없음을 입증하지 아니하면 책임을 면할 수 없다. ② 법원은 제1항에 따른 청구가 있는 경우에 변론 전체의 취지와 증거조사의 결과를 고려하여 제1항의 범위에서 상당한 손해액을 인정할 수 있다. ③ 제39조에 따라 손해배상을 청구한 정보주체는 사실심(事實審)의 변론이 종결되기 전까지 그 청구를 제1항에 따른 청구로 변경할 수 있다.
○ 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제32조의2(법정손해배상의 청구) ① 이용자는 다음 각 호의 모두에 해당하는 경우에는 대통령령으로 정하는 기간 내에 정보통신서비스 제공자등에게 제32조에 따른 손해배상을 청구하는 대신 300만원 이하의 범위에서 상당한 금액을 손해액으로 하여 배상을 청구할 수 있다. 이 경우 해당 정보통신서비스 제공자등은 고의 또는 과실이 없음을 입증하지 아니하면 책임을 면할 수 없다. 1. 정보통신서비스 제공자등이 고의 또는 과실로 이 장의 규정을 위반한 경우 2. 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손된 경우 ② 법원은 제1항에 따른 청구가 있는 경우에 변론 전체의 취지와 증거조사의 결과를 고려하여 제1항의 범위에서 상당한 손해액을 인정할 수 있다.

③ 제32조에 따라 손해배상을 청구한 이용자는 사실심의 변론이 종결되기 전까지 그 청구를 제1항에 따른 청구로 변경할 수 있다

○ 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 제43조의2(법정손해배상의 청구) ① 신용정보주체는 다음 각 호의 모두에 해당하는 경우에는 대통령령으로 정하는 기간 내에 신용정보회사등이나 그 밖의 신용정보 이용자(수탁자를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)에게 제43조에 따른 손해배상을 청구하는 대신 300만원 이하의 범위에서 상당한 금액을 손해액으로 하여 배상을 청구할 수 있다. 이 경우 해당 신용정보회사등이나 그 밖의 신용정보 이용자는 고의 또는 과실이 없음을 입증하지 아니하면 책임을 면할 수 없다.
1. 신용정보회사등이나 그 밖의 신용정보 이용자가 고의 또는 과실로 이 법의 규정을 위반한 경우
2. 개인신용정보가 분실·도난·누출·변조 또는 훼손된 경우
② 법원은 제1항에 따른 청구가 있는 경우에 변론 전체의 취지와 증거조사의 결과를 고려하여 제1항의 범위에서 상당한 손해액을 인정할 수 있다.
③ 제43조에 따른 청구를 한 자는 법원이 변론을 종결할 때까지 그 청구를 제1항에 따른 청구로 변경할 수 있다.

○ 저작권법 제125조의2(법정손해배상의 청구) ① 저작재산권자등은 고의 또는 과실로 권리를 침해한 자에 대하여 사실심(事實審)의 변론이 종결되기 전에는 실제 손해액이나 제125조 또는 제126조에 따라 정하여지는 손해액을 갈음하여 침해된 각 저작물등마다 1천만원(영리를 목적으로 고의로 권리를 침해한 경우에는 5천만원) 이하의 범위에서 상당한 금액의 배상을 청구할 수 있다.
② 둘 이상의 저작물을 소재로 하는 편집저작물과 2차적저작물은 제1항을 적용하는 경우에는 하나의 저작물로 본다.
③ 저작재산권자등이 제1항에 따른 청구를 하기 위해서는 침해행위가 일어나기 전에 제53조부터 제55조까지의 규정(제90조 및 제98조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따라 그 저작물등이 등록되어 있어야 한다.
④ 법원은 제1항의 청구가 있는 경우에 변론의 취지와 증거조사의 결과를 고려하여 제1항의 범위에서 상당한 손해액을 인정할 수 있다.

○ 상표법 제111조(법정손해배상의 청구) ① 상표권자 또는 전용사용권자는 자기가 사용하고 있는 등록상표와 같거나 동일성이 있는 상표를 그 지정상품과 같거나 동일성이 있는 상품에 사용하여 자기의 상표권 또는 전용사용권을 고의나 과실로 침해한 자에 대하여 제109조에 따른 손해배상을 청구하는 대신 5천만원 이하의 범위에서 상당한 금액을 손해액으로 하여 배상을 청구할 수 있다. 이 경우 법원은 변론전체의 취지와 증거조사의 결과를 고려하여 상당한 손해액을 인정할 수 있다.
② 제1항 전단에 해당하는 침해행위에 대하여 제109조에 따라 손해배상을 청구한 상표권자 또는 전용사용권자는 법원이 변론을 종결할 때까지 그 청구를 제1항에 따른 청구로 변경할 수 있다.

자료: 「개인정보 보호법」(법률 제14839호), 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법」(법률 제16021호), 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」(법률 제16188호), 「저작권법」(법률 제15823호), 「상표법」(법률 제16362호)

〈표 4－10〉 배액손해배상제도 도입 타법 사례

○ 개인정보 보호법 제39조(손해배상책임) ① 정보주체는 개인정보처리자가 이 법을 위반한 행위로 손해를 입으면 개인정보처리자에게 손해배상을 청구할 수 있다. 이 경우 그 개인정보처리자는 고의 또는 과실이 없음을 입증하지 아니하면 책임을 면할 수 없다. ② 삭제 〈2015. 7. 24.〉 ③ 개인정보처리자의 고의 또는 중대한 과실로 인하여 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손된 경우로서 정보주체에게 손해가 발생한 때에는 법원은 그 손해액의 3배를 넘지 아니하는 범위에서 손해배상액을 정할 수 있다. 다만, 개인정보처리자가 고의 또는 중대한 과실이 없음을 증명한 경우에는 그러하지 아니하다. 〈신설 2015. 7. 24.〉 ④ 법원은 제3항의 배상액을 정할 때에는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다. 〈신설 2015. 7. 24.〉 1. 고의 또는 손해 발생의 우려를 인식한 정도 2. 위반행위로 인하여 입은 피해 규모 3. 위법행위로 인하여 개인정보처리자가 취득한 경제적 이익 4. 위반행위에 따른 벌금 및 과징금 5. 위반행위의 기간·횟수 등 6. 개인정보처리자의 재산상태 7. 개인정보처리자가 정보주체의 개인정보 분실·도난·유출 후 해당 개인정보를 회수하기 위하여 노력한 정도 8. 개인정보처리자가 정보주체의 피해구제를 위하여 노력한 정도
○ 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제32조(손해배상) ①이용자는 정보통신서비스 제공자등이 이 장의 규정을 위반한 행위로 손해를 입으면 그 정보통신서비스 제공자등에게 손해배상을 청구할 수 있다. 이 경우 해당 정보통신서비스 제공자등은 고의 또는 과실이 없음을 입증하지 아니하면 책임을 면할 수 없다. 〈개정 2016. 3. 22.〉 ② 정보통신서비스 제공자등의 고의 또는 중대한 과실로 인하여 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손된 경우로서 이용자에게 손해가 발생한 때에는 법원은 그 손해액의 3배를 넘지 아니하는 범위에서 손해배상액을 정할 수 있다. 다만, 정보통신서비스 제공자등이 고의 또는 중대한 과실이 없음을 증명한 경우에는 그러하지 아니하다. ③ 법원은 제2항의 손해배상액을 정할 때에는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다. 1. 고의 또는 손해 발생의 우려를 인식한 정도 2. 위반행위로 인하여 입은 피해 규모 3. 위반행위로 인하여 정보통신서비스 제공자등이 취득한 경제적 이익 4. 위반행위에 따른 벌금 및 과징금 5. 위반행위의 기간·횟수 등 6. 정보통신서비스 제공자등의 재산상태 7. 정보통신서비스 제공자등이 이용자의 개인정보 분실·도난·유출 후 해당 개인정보를

회수하기 위하여 노력한 정도
8. 정보통신서비스 제공자등이 이용자의 피해구제를 위하여 노력한 정도

○ 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 제43조(손해배상의 책임) ① 신용정보회사등과 그 밖의 신용정보 이용자가 이 법을 위반하여 신용정보주체에게 피해를 입힌 경우에는 해당 신용정보주체에 대하여 손해배상의 책임을 진다. 다만, 신용정보회사등과 그 밖의 신용정보 이용자가 고의 또는 과실이 없음을 증명한 경우에는 그러하지 아니하다.
② 신용정보회사등이나 그 밖의 신용정보 이용자(수탁자를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)가 고의 또는 중대한 과실로 이 법을 위반하여 개인신용정보가 누설되거나 분실·도난·누출·변조 또는 훼손되어 신용정보주체에게 피해를 입힌 경우에는 해당 신용정보주체에 대하여 그 손해의 3배를 넘지 아니하는 범위에서 배상할 책임이 있다. 다만, 신용정보회사등이나 그 밖의 신용정보 이용자가 고의 또는 중대한 과실이 없음을 증명한 경우에는 그러하지 아니하다.
③ 법원은 제2항의 배상액을 정할 때에는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.
1. 고의 또는 손해 발생의 우려를 인식한 정도
2. 위반행위로 인하여 입은 피해 규모
3. 위반행위로 인하여 신용정보회사등이나 그 밖의 신용정보 이용자가 취득한 경제적 이익
4. 위반행위에 따른 벌금 및 과징금
5. 위반행위의 기간·횟수 등
6. 신용정보회사등이나 그 밖의 신용정보 이용자의 재산상태
7. 신용정보회사등이나 그 밖의 신용정보 이용자의 개인신용정보 분실·도난·누출 후 해당 개인신용정보 회수 노력의 정도
8. 신용정보회사등이나 그 밖의 신용정보 이용자의 피해구제 노력의 정도
④ 채권추심회사 또는 위임직채권추심인이 이 법을 위반하여 채무자 및 그 관계인에게 손해를 입힌 경우에는 그 손해를 배상하여야 한다. 다만, 채권추심회사 또는 위임직채권추심인이 자신에게 고의 또는 과실이 없음을 증명한 경우에는 그러하지 아니하다.
⑤ 제4조제1항의 업무를 의뢰받은 신용정보회사가 자신에게 책임 있는 사유로 의뢰인에게 손해를 입힌 경우에는 그 손해를 배상하여야 한다.
⑥ 제17조제2항에 따라 신용정보의 처리를 위탁받은 자가 이 법을 위반하여 신용정보주체에게 피해를 입힌 경우에는 위탁자는 수탁자와 연대하여 손해배상책임을 진다.
⑦ 위임직채권추심인이 이 법 또는 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」을 위반하여 채무자나 채무자의 관계인에게 손해를 입힌 경우 채권추심회사는 위임직채권추심인과 연대하여 손해배상책임을 진다. 다만, 채권추심회사가 자신에게 고의 또는 과실이 없음을 증명한 경우에는 그러하지 아니하다.

○ 하도급거래 공정화에 관한 법률 제35조(손해배상 책임) ① 원사업자가 이 법의 규정을 위반함으로써 손해를 입은 자가 있는 경우에는 그 자에게 발생한 손해에 대하여 배상책임을 진다. 다만, 원사업자가 고의 또는 과실이 없음을 입증한 경우에는 그러하지 아니하다.
② 원사업자가 제4조, 제8조제1항, 제10조, 제11조제1항·제2항, 제12조의3제3항 및 제19조를 위반함으로써 손해를 입은 자가 있는 경우에는 그 자에게 발생한 손해의 3배를

넘지 아니하는 범위에서 배상책임을 진다. 다만, 원사업자가 고의 또는 과실이 없음을 입증한 경우에는 그러하지 아니하다.
③ 법원은 제2항의 배상액을 정할 때에는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.
1. 고의 또는 손해 발생의 우려를 인식한 정도
2. 위반행위로 인하여 수급사업자와 다른 사람이 입은 피해규모
3. 위법행위로 인하여 원사업자가 취득한 경제적 이익
4. 위반행위에 따른 벌금 및 과징금
5. 위반행위의 기간·횟수 등
6. 원사업자의 재산상태
7. 원사업자의 피해구제 노력의 정도
④ 제1항 또는 제2항에 따라 손해배상청구의 소가 제기된 경우 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제56조의2 및 제57조를 준용한다.

자료: 「개인정보보호법」(법률 제14839호), 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법」(법률 제16021호), 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」(법률 제16188호), 「하도급거래 공정화에 관한 법률」(법률 제16423호)

법정·배액 손해배상제도를 도입하기 위하여 현행 법제도 개선이 뒷받침되어야 하므로 본 연구반에서는 전문위원들의 자문을 바탕으로 전기통신사업법 제33조와 55조 개정안에 대한 논의가 이루어졌다. 이용자의 특별손해에 대한 입증이 어렵고 통신서비스 특성상 이용자 측에서 사업자의 과실 유무를 식별하기가 어려운데, 이용자 입증책임을 완화할 수 있는 본 제도 도입을 통해 이용자의 권익이 증진시킬 수 있다는 장점이 존재한다. 다만, 향후 영업 위험을 높이는 등 사업자 측의 비용부담이 증가되어 요금 상승 등 이용자 전체에 부담이 전가될 가능성이 우려되었다. 또한, 사업법 제55조가 전기통신사업법 상 금지행위에 대한 손해배상 측면이라는 점에서, 제55조 개정으로 인해 원인미상의 장애 등에 의한 통신역무 중단이 모두 사업자의 불법행위로 간주될 우려를 표하는 의견이 있었다. 금지행위에 대한 배상제도 개정 및 통신역무 중단이 금지행위에 해당하는지 여부 등에 대한 추가적인 검토가 요구되므로, 현 단계에서는 법정·배액 손해배상제도 적용의 범위를 역무제공 중단으로 손해가 발생하는 경우에 대해 한정하여 논의함으로써 타 법과 상충되지 않으면서도 실효성을 높은 제도개선 방안 마련에 초점을 두도록 한다.

연구반에서는 제도 도입 여부에 대한 찬반논의와 더불어, 법 개정안도 검토되었다. 역무제공 중단으로 손해 발생 시 300만 원 이하 범위에서 배상 청구가 가능하도록 하여 이용자 입증책임 완화하는 법정손해배상제도 도입 조항과 손해액의 3배까지 배상금액을 확대

하여 사업자의 관리책임 강화하는 배액손해배상제도 조항을 전기통신사업법 상 마련하기 위한 제33조 개정안에 대해 검토하였다. 법정손해배상의 배상액 규모는 현행 정보통신망법 등의 법정손해배상액이 300만 원이라는 점과 2018년 발생한 KT 화재에 대한 최대 보상액이 120만 원이었던 점 등을 참고한 결과이다. 특히, 개정안에는 사업자가 고의·과실이 없었음을 증명하지 못하면 책임을 면할 수 없도록 하여 고의·과실에 대한 입증책임을 사업자에게 전환하여 이용자 권익을 강화할 수 있도록 하였다. 또한, 타 법례를 고려하여 사업자의 고의·중과실로 역무제공이 중단된 경우 이용자 손해액의 3배까지 배상 금액을 확대하는 조항 신설을 통해 배액손해배상 마련을 통해 사업자의 관리 책임을 강화하고자 하였다.

다만, 통신사업자 등의 이해관계자는 위와 같은 사업법 상에 배상 책임 강화 조항이 신설됨에 따라 사업자의 장래 영업 위험 부담 증가와 과도한 비용 지출이 예상되므로 통신비 인상 우려, 특히 인상된 통신비가 이용자에 전가될 가능성 등을 제기하며 개정안에 반대하는 입장을 표명하고 있다.

〈표 4－11〉 법정・배액손해배상제도 도입위한 전기통신사업법 제33조 개정안 예시

현 행	개 정 안
제33조(손해배상) ① 전기통신사업자는 다음 각 호의 경우에는 이용자에게 배상을 하여야 한다. 다만, 그 손해가 불가항력으로 인하여 발생한 경우 또는 그 손해의 발생이 이용자의 고의나 과실로 인한 경우에는 그 배상책임이 경감되거나 면제된다. 1. 전기통신역무의 제공이 중단되는 등 전기통신역무의 제공과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우 2. 제32조제1항에 따른 의견이나 불만의 원인이 되는 사유의 발생 및 이의 처리 지연과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우	제33조(손해배상) ① (현행과 같음)
〈신 설〉	② 전기통신사업자의 고의 또는 중대한 과실로 인하여 이용자에게 제1항제1호에 따른 손해를 입힌 경우 전기통신사업자는 이용자에게 발생한 손해의 3배를 넘

현 행	개 정 안
	지 아니하는 범위에서 배상책임을 진다. 다만, 전기통신사업자가 고의 또는 중대한 과실이 없음을 증명한 경우에는 그러하지 아니하다
〈신 설〉	③ 법원이 제2항의 배상액을 정하거나 제45조의2에 따른 통신분쟁조정위원회가 제2항에 따른 손해배상과 관련한 분쟁을 조정할 때에는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다. 1. 고의 또는 손해 발생의 우려를 인식한 정도 2. 전기통신역무의 제공이 중단되어 이용자가 입은 피해 규모 3. 상당한 주의를 하지 않음으로 인하여 전기통신사업자가 취득한 경제적 이익 4. 상당한 주의를 하지 않은 기간·횟수 및 전기통신역무의 제공이 중단된 기간·횟수 등 5. 전기통신사업자의 재산상태 6. 전기통신사업자가 전기통신역무의 제공이 중단된 이후 해당 전기통신역무의 제공을 재개하기 위하여 노력한 정도 7. 전기통신사업자가 이용자의 피해구제를 위하여 노력한 정도
② 전기통신사업자는 전기통신역무의 제공이 중단된 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 이용자에게 전기통신역무의 제공이 중단된 사실과 손해배상의 기준·절차 등을 알려야 한다.	④ (현행 제2항과 같음)
〈신 설〉	제33조의2(법정손해배상의 청구) ① 제33조제1항에도 불구하고 이용자는 제33조제1항제1호에 따른 손해가 발생한 경우 300만원 이하의 범위에서 상당한 금액을 손해액으로 하여 배상을 청구할 수 있다. 이 경우 해당 전기통신사업자는 고의 또는 과실이 없음을 증명하지 아니하면 책임을 면할 수 없다.

현 행	개 정 안
	② 법원은 제1항에 따른 청구가 있는 경우에 변론 전체의 취지와 증거조사의 결과를 고려하여 제1항의 범위에서 상당한 손해액을 인정할 수 있다. ③ 제33조에 따라 손해배상을 청구한 이용자는 사실심의 변론이 종결되기 전까지 그 청구를 제1항에 따른 청구로 변경할 수 있다.

제5장 결론 및 정부정책반영

네트워크가 전 산업의 인프라로 작용하는 범용기술(General Purpose Technology)이라는 점에서, 그리고 5G 시대에 새롭게 출현하는 서비스에 대한 기대로, 통신망 기반 산업의 사회경제적인 파급효과를 극대화하기 위한 정책 기반은 일찍이 정부와 산업계의 관심을 받아 정비되고 있으나, 새로운 통신 환경에 대응하기 위한 이용자 보호 제도에 관한 논의는 상대적으로 미흡한 실정이다.

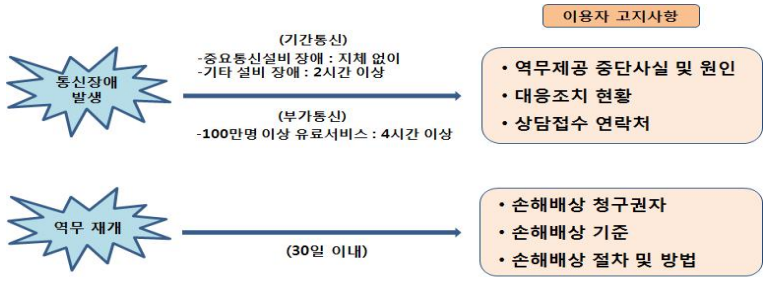
통신서비스 활용 범위가 확대되고 이용자 수가 증가함에 따라 통신서비스 중단에 의한 이용자의 손실의 규모와 그 유형은 다양하게 나타나고 있으며, 2018년 11월 KT 아현국사 화재 등 네트워크 오류 및 데이터 트래픽 폭주 등 잇따른 통신장애로 이용자 피해에 대한 보상방법 및 기준에 대한 국민적 관심도 증대되고 있다. 이에 본 연구에서는 피해구제의 실효성이 있는 제도 개선에 초점을 맞추어, 손실 규모 확대 추세에 대응하여 보상 수준을 강화하는 방향과, 이용자 대응력을 향상시키고 사업자와 이용자 간의 정보 비대칭성 해소를 위한 정보 전달과 절차의 신속성 및 투명성을 확보하는 방향이라는 두 측면을 만족시키고자 하였으며 전술에 논의된 대안을 피해구제 절차 순서에 따라 아래에 요약한다.

첫째, 통신사업자에게 서비스 중단 사실을 이용자에게 신속하게 알리도록 하여 이용자가 대체 수단 모색 등을 통해 스스로 피해를 줄일 수 있도록 유도하고, 손해배상의 기준·절차 등 피해구제 관련 내용을 통지하여 이용자에게 개별적 문의 및 정보획득의 번거로움을 감소시켜 이용자 권익을 강화시킬 수 있다. 둘째, 통신서비스 중단은 사업자가 이용자에게 서비스 제공을 위해 맺은 계약을 불이행함에 따라 배상책임이 발생한다는 점에서, 피해구제 절차상 초기단계에 이용약관을 기준으로 손해배상이 이루어지므로, 서비스 중단에 대한 이용자의 불편을 보상하기 위해 마련된 약관상 손해배상 및 위약금 면제 관련 조항 개선을 선행함으로써 피해구제의 보상 수준을 강화할 수 있다. 셋째, 손해배상 청구를 위한 절차적 정보에 대한 이용자의 접근성을 높이고, 표준화된 청구 서식을 제공하도록 하여 업무 처리의 신속성을 도모하며, 피해구제의 절차적 투명성과 신속성을 향상시킬 수 있다. 넷째, 통신서비스 특성상 이용자가 손해액 규모에 대한 증명이 어렵고, 사업자의 과

실 유무를 판단할 수 있는 정보를 획득하기가 어려우므로, 법정·배액 손해배상제도 도입을 통해 이용자의 입증책임 부담을 완화하고 사업자의 관리 책임을 강화하는데 기여할 수 있다.[36]

2019년 12월 기준 제도 개선안의 정책 반영 현황은 다음과 같다. 우선 전기통신사업법 개정안 통과로 전기통신사업자에게는 통신장애 시 고지의무가 부과되어 있으며 2019년 6월 25일부터 의무 수행을 위한 구체적인 조항이 마련된 동법 시행령이 시행되고 있다. 발생 사실과 원인 등 충분한 내용이 포함되도록 하였으며 모바일 애플리케이션 등 다양한 고지 방법이 제시되었으며 사업자의 규모 및 타법과의 상충 가능성 등을 검토하여 의무 부과의 예외 사항이 마련되어 규제 준수를 위한 실효성을 높이고자 하였다.

〔그림 5－1〕 통신장애 시 역무제공 중단 고지 의무 시행령 요약



자료: 방송통신위원회 보도자료(2019. 6. 25)

둘째, 통신사의 이용약관 개정을 통해 이동통신서비스 약관상 손해배상 수준 상향 및 초고속인터넷서비스 약관상 위약금 면제 기준이 개선되었다. 2019년 8월 27일 통신사업자의 이용약관 개선사항 합의문이 체결되었으며 2019년 9월부터 개선안이 각 사의 이용약관에 반영되어 시행중에 있다. 이동통신서비스에서는 역무제공 중단에 따른 손해배상액 수준을 현행 약관상 기본요금(월정액)의 6배에서 8배로 상향하였으며, 초고속인터넷서비스 분야에서는 사업자 귀책으로 인한 해지 시, 위약금 면제의 기준이 되는 서비스 중단시간

36) 간접손해 발생 사례는 증가하나 이용자의 손해배상액 증명이 어렵다는 점을 고려하여 사업법 제33조 개정을 통한 법정·배액 손해배상제도 도입을 검토하였으나 통신사업자 등은 이로 인한 영업위험 부담 급증하여 이용자에게 요금 부담 등으로 전가될 가능성이 제기며 면밀한 검토가 필요한 사항이라는 의견을 표명하였다.

을 손해배상의 기준시간과 동일하며 사업자별로 일치하는 시간 기준으로 단축(48→24시간)하도록 개정되었다.

〈표 5－1〉 통신사업자별 이동통신서비스 이용약관 개정 전후 비교

	개정 전('19. 5월)	개정 후('19. 11월 현재)
SKT	□ 손해배상의 범위 및 청구(제33조) ①……3시간이상 서비스를 제공 받지 못하거나 또는 1개월 동안의 서비스 장애 발생 누적시간이 6시간을 초과할 경우에는 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료)와 부가사용료의 6배에 상당한 금액을 최저 기준으로 하여 장애시간, 장애원인, 제3항 각호의 사유 유무 등을 확인하여 손해배상을 합니다.	□ 손해배상의 범위 및 청구(제33조) ①……3시간이상 서비스를 제공 받지 못하거나 또는 1개월 동안의 서비스 장애 발생 누적시간이 6시간을 초과할 경우에는 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료)와 부가사용료의 8배에 상당한 금액을 최저 기준으로 하여 장애시간, 장애원인, 제3항 각호의 사유 유무 등을 확인하여 손해배상을 합니다.
KT	□ 손해배상의 범위 및 청구(제27조) ①……연속 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 1개월 누적시간이 6시간을 초과할 경우 서비스를 제공 받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료)과 부가사용료의 6배에 상당한 금액을 기준으로 하여 이용고객의 청구에 의해 협의하여 손해배상을 합니다.	□ 손해배상의 범위 및 청구(제27조) ①……연속 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 1개월 누적시간이 6시간을 초과할 경우 서비스를 제공 받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료)과 부가사용료의 8배에 상당한 금액을 기준으로 하여 이용고객의 청구에 의해 협의하여 손해배상을 합니다.
LGU+	□ 손해배상(제26조) ①……3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안의 서비스 장애 발생 누적시간이 6시간을 초과할 경우에는 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료)과 부가사용료의 6배에 상당한 금액을 최저 기준으로 하여 고객의 청구에 의해 협의하여 손해배상을 합니다.	□ 손해배상(제26조) ①……3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안의 서비스 장애 발생 누적시간이 6시간을 초과할 경우에는 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료)과 부가사용료의 8배에 상당한 금액을 최저 기준으로 하여 고객의 청구에 의해 협의하여 손해배상을 합니다.

자료: SKT https://www.tworld.co.kr/poc/html/util/member_policy/UT2.1.2.1T.1T.html
KT https://corp.kt.com/html/etc/agreement_03.html
LGU+ https://www.uplus.co.kr/css/rfrm/prvs/RetrieveUbDnUseTermsPop_1.hpi?popYn=Y

〈표 5－2〉 통신사업자별 초고속인터넷서비스 이용약관 개정 전후 비교

	개정 전('19. 5)	개정 후('19. 11월 현재)
KT	□ 계약의 해제, 해지(제13조) ⑦ 이용고객이 다음중 하나에 해당하는 경우에는 할인반환금 없이 계약을 해지할 수 있음 3. 케이티에 책임있는 사유로 월 고장누적시간이 48시간 이상 발생한 경우	□ 계약의 해제, 해지(제13조) ⑦ 이용고객이 다음중 하나에 해당하는 경우에는 할인반환금 없이 계약을 해지할 수 있음 3. 케이티에 책임있는 사유로 월 고장누적시간이 24 시간 이상 발생한 경우
LGU+	□ 계약의 해제, 해지(제12조) ⑧ 이용고객이 다음 각호에 해당하는 경우에는 할인 반환금 없이 계약을 해지할 수 있습니다. 2. 회사의 귀책 사유로 이한 월 장애 누적시간이 48시간 이상 발생한 경우	□ 계약의 해제, 해지(제12조) ⑧ 이용고객이 다음 각호에 해당하는 경우에는 할인 반환금 없이 계약을 해지할 수 있습니다. 2. 회사의 귀책사유로 인한 월 장애누적시간이 24시간 이상 발생한 경우
SKB	□ 해지(제19조) ⑦ 고객이 다음에 해당하는 경우 초고속인터넷서비스 할인반환금 없이 계약을 해지할 수 있으며, [별표3] 구비서류에 기재된 증빙서류를 회사에 제출하여야 합니다. 이를 제출하지 않을 경우 할인반환금이 청구될 수 있습니다. 3. 회사 귀책 사유로 인한 월 누적장애시간이 24시간 이상인 경우	〈좌동〉

자료: KT https://corp.kt.com/html/etc/agreement_03.html
LGU+ https://www.uplus.co.kr/css/rfrm/prvs/RetrieveUbDnTermsIndi.hpi?catgSrlno=111

참 고 문 헌

〔국내 문헌〕

과학기술정보통신부(2019), “무선통신서비스 가입회선 통계(2019년 11월 기준)”.

_____(2019), “유선통신서비스 가입회선 통계(2019년 11월 기준)”.

과학기술정보통신부 보도자료(2019. 5. 10), “2018년 하반기 유료방송 가입자 수 및 시장점유율 발표”.

과학기술정보통신부·한국인터넷진흥원(2019), “2018 인터넷이용실태조사”.

광주지방법원 2005. 6. 10. 선고 2004가합9444,2005가합2969 판결

국토교통부(2017), “2017년 항공교통서비스 보고서”.

노웅래 의원실 보도자료(2019. 2. 15), “상생보상협의체, KT화재 서비스장애 보상안 합의 타결”.

대법원 1993. 4. 23. 선고 92다41719 판결

대법원 2002. 4. 12. 선고 98다57099 판결

대법원 2009. 7. 9. 선고 2009다24842 판결

대법원 2010. 7. 15. 선고2010다10382 판결

대법원 2012. 12. 27. 선고 2012다60954 판결

방송통신위원회 보도자료(2019. 6. 12), “통신분쟁조정 제도 본격 시행”.

_____(2019. 6. 25), “통신장애 관련 이용자 고지의무 신설”.

《서울신문》(2018. 11. 29), “‘가입하세요’ 뻔질나더니… ‘먹통 인터넷’ 피해 조사는 불통”.

서울중앙지방법원 2016.2.17. 선고, 2015나39769판결, 상고 기각

《연합뉴스》(2018. 12. 9), “KT 통신구 화재 마포·서대문구 카드결제 현황”.

유승희 의원실 보도자료(2017. 10. 12), “이동통신3사 최근 10년 통신장애 47시간, 734만명 피해”.

《지디넷코리아》(2019. 3. 22), “KT 화재 피해 소상공인, 최대 120만원 보상받는다”.

한국전력공사, 기본공급약관(2019. 11)
KT 시내전화 이용약관(2019. 3)
KT 인터넷서비스 이용약관(2019. 3)
KT 인터넷전화 이용약관(2019. 2)
KT WCDMA 서비스 이용약관(2019. 3)
LG유플러스 인터넷 이용약관(2019. 2)
LG유플러스 인터넷전화 이용약관(2019. 1)
LG유플러스 LTE 이용약관(2019. 4)
SK브로드밴드 인터넷멀티미디어방송 서비스 이용약관(2019. 5)
SK브로드밴드 시내전화 서비스 이용약관(2018. 10)
SK브로드밴드 인터넷전화 서비스 이용약관(2018. 10)
SK브로드밴드 초고속인터넷 이용약관(2018. 12)
SK텔레콤 이동전화 이용약관(2019. 3)

〔해외 문헌〕

BBC News(2018. 12. 7). "O2 disruption: Operator offers compensation over outage".
KDDI 보도자료(2013. 6. 10). "一連のLTE通信障害の原因と対策について".
La Voix du Nord(2014. 7. 24). "SFR: après la panne géante, retour à la normale et compensation".
LE FIGARO(2012. 7. 7). "Orange rétablit son réseau après une panne nationale".
NTT docomo, Ｘｉサービス契約約款(2010. 12.)
Ofgem 보도자료(2014. 7. 24), "SSE and UKPN pay out £8 million following Christmas storms".
Ofwat(2018). "Out in the cold: Water companies' response to the 'Beast from the East'".
O2 보도자료(2012. 8. 23). "O2 network coverage disruption [update 23rd August]".
PewResearcg(2019), "Smartphone Ownership Is Growing Rapidly Around the World, but Not Always Equally", 2019. 2. 5.
Powercor, CitiPower, United Energy, Ausnet Services, Jemena(2019). "Unplanned Power Outages Compensation Fact Sheet".

Trusted Reviews(2018. 12. 10). "O2 texts compensation details to customers after massive network outage".

Verzion, Customer Agreement(2019. 11. 28)

Vodafone, Pay Monthly airtime agreement and charges guide (from 04 September 2018)

〔법령〕

「개인정보 보호법」(법률 제14839호, 2017. 7. 26., 타법개정)

「개인정보 보호법 시행령」(대통령령 제29421호, 2018. 12. 24., 타법개정)

「민법」(법률 제14965호, 2017. 10. 31., 일부 개정)

「상표법」(법률 제16362호, 2019. 4. 23., 일부개정)

「소비자분쟁해결기준」(공정거래위원회고시, 제2018-2호, 2018.2.28. 개정)

「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」(법률 제16188호, 2018. 12. 31., 일부개정)

「약관의 규제에 관한 법률」(법률 제15697호, 2018.6.12. 일부 개정)

「저작권법」(법률 제15823호, 2018. 10. 16., 일부개정)

「전기통신사업법」(법률 제16019호, 2018. 12. 24., 일부개정)

「전기통신사업법 시행령」(대통령령 제29886호, 2019. 6. 25., 일부개정)

「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법」(법률 제16021호, 2018. 12. 24., 일부개정)

「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 시행령」(대통령령 제29886호, 2019. 6. 25., 타법개정)

「클라우드컴퓨팅 발전 및 이용자 보호에 관한 법률 시행령」(대통령령 제28210호, 2017. 7. 26., 타법개정)

「하도급거래 공정화에 관한 법률」(법률 제16423호, 2019. 4. 30., 일부개정)

「항공교통이용자 보호기준」(국토교통부고시, 제2017-1035호)

「항공사업법」(법률 제15325호, 2017. 12. 26., 일부개정)

〔웹페이지〕

대한항공 항공교통이용자 서비스 계획 웹페이지,
https://www.koreanair.com/korea/ko/footers/service-plan/ (2019. 8. 1)

Victoria State Government 웹페이지,
https://www.energy.vic.gov.au/safety-and-emergencies/past-energy-emergencies (2019. 8. 1)

〔붙임 1〕 약관상 책임발생 및 기산시점 관련 조항

서비스	SKT	KT	LGU+	SKB
이동 통신 서비스	□ 요금 등의 반환 (제31조) ① 회사는 고객이 그의 책임이 없는 사유로 인하여 서비스를 제공받지 못한 경우로서 그 뜻을 회사에 통지한 때(그 전에 회사가 그 뜻을 안 때에는 그 알게 된 때)로부터	□ 요금 등의 반환 (제26조) ① 회사는 이용고객이 그의 책임 없는 사유로 인하여 서비스를 제공 받지 못한 경우로서 그 뜻을 회사에 통지한 후(그 이전에 회사가 그 뜻을 안 때에는 그 알게 된 때)부터	□ 요금 등의 반환 (제25조) ① 회사는 고객이 그의 책임이 없는 사유로 인하여 서비스를 제공받지 못한 경우로서 그 뜻을 회사에 통지한 때(그 전에 회사가 그 뜻을 안 때에는 그 알게 된 때)로 부터	-
	□ 손해배상의 범위 및 청구(제33조) ① 고객의 책임 없는 사유로 서비스를 이용하지 못하는 경우에 그 뜻을 회사에 통지한 때와 회사가 서비스를 이용하지 못하는 상황을 안 시간 중 빠른 시간을 기준으로	□ 손해배상의 범위 및 청구(제27조) ① 이용고객의 책임 없는 사유로 서비스를 이용하지 못하는 경우에 그 뜻을 회사에 통지한 시간과 회사에서 인지한 시간 중 빠른 시간 기준으로	□ 손해배상(제26조) ① 고객의 책임 없는 사유로 서비스를 이용하지 못하는 경우에 그 뜻을 회사에 통지한 때와 회사가 서비스를 이용하지 못하는 상황을 안 시간 중 빠른 시간을 기준으로 하여	-
초고속 인터넷 서비스	-	□ 손해배상(제28조) 中 요금 반환 ② 회사는 이용고객이 그의 책임 없는 사유로 인하여 서비스를 제공 받지 못한 경우로서 그 뜻을 회사에 통지한 후 (그 이전에 회사가 그 뜻을 안 때에는 그 알게 된 때)부터	□ 요금 등의 반환 (제26조) ② 회사는 이용고객이 고객의 책임이 없는 사유로 인하여 서비스를 이용하지 못한 경우로서 그 사실을 회사에 통보한 때로부터(또는 그 전에 회사가 그 사실을 알게 된 때에는 그 때로부터)	□ 요금 감면, 할인, 반환(제21조) ⑥ 회사는 이용고객이 그의 책임 없는 사유로 인하여 서비스를 제공 받지 못한 경우로서 그 뜻을 회사에 통지한 후(그 이전에 회사가 그 뜻을 안 때에는 그 알게 된 때)부터

서비스	SKT	KT	LGU+	SKB
		□ 손해배상(제28조) ① 케이티는 이용고객에게 책임 없는 사유로 서비스를 이용하지 못한 경우에 그 뜻을 회사에 통지한 시간과 회사에서 인지한 시간 중 빠른 시간을 기준으로	□ 손해배상(제36조) ① 회사는 이용고객이 서비스를 이용하지 못하여 그 사실을 회사에 통보한 때로부터(또는 그 전에 회사가 그 사실을 알게 된 때에는 그 때로부터)	□ 손해배상 및 면책 (제31조) ① 회사는 고객에게 책임없는 사유로 서비스를 이용하지 못한 사실을 고객이 회사에 통지한 때(그 전 회사가 안 경우 알게 된 때)로부터
시내 전화 서비스	-	□ 손해배상(제29조) 中 요금 반환 ② 케이티는 이용고객이 그의 책임 없는 사유로 인하여 서비스를 제공 받지 못한 경우로서 그 뜻을 회사에 통지한 후(그 이전에 회사가 그 뜻을 안 때에는 그 알게 된 때)부터	-	□ 요금의 반환 (제24조) ③ 회사는 이용고객이 그의 책임 없는 사유로 인하여 서비스를 제공 받지 못한 경우로서 그 뜻을 회사에 통지한 후(그 이전에 회사가 그 뜻을 안 때에는 그 알게 된 때)부터
		□ 손해배상(제29조) ① 케이티는 이용고객이 그의 책임 없는 사유로 인하여 서비스를 이용하지 못한 경우에 그 뜻을 회사에 통지한 시간과 회사에서 인지한 시간 중 빠른 시간을 기준으로		□ 손해배상(제26조) 회사는 고객의 책임이 없는 사유로 전화통화를 하지 못한 사실을 고객이 회사에 통지한 때(그 전에 회사가 그 사실을 안 경우는 알게 된 때)로부터
인터넷 전화 서비스	-	□ 손해배상(제21조) 中 요금 반환 ② 케이티는 이용고객이 그의 책임 없는 사유로 인하여 서비스를 제공 받지 못	□ 요금의 반환 (제26조) ④ 회사는 이용고객이 고객의 책임이 없는 사유로 인하여 서비스를 이용하지 못	□ 요금의 반환 (제16조) ③ 회사는 이용고객이 그의 책임 없는 사유로 인하여 서비스를 제공 받지 못

서비스	SKT	KT	LGU+	SKB
		한 경우로서 그 뜻을 회사에 통지한 후(그 이전에 회사가 그 뜻을 안 때에는 그 알게 된 때)	한 경우로서 그 사실을 회사에 통보한 때로부터(또는 그 전에 회사가 그 사실을 알게 된 때에는 그 때로부터)	한 경우로서 그 뜻을 회사에 통지한 후(그 이전에 회사가 그 뜻을 안 때에는 그 알게 된 때)
		□ 손해배상(제21조) ① 케이티는 이용고객이 그의 책임 없는 사유로 인하여 서비스를 이용하지 못한 경우에 그 뜻을 회사에 통지한 시간과 회사에서 인지한 시간 중 빠른 시간을 기준	□ 손해배상, 요금 등의 감면, 면제 및 할인(제30조) ① LG유플러스는 이용자의 책임이 없는 사유로 전화통화를 하지 못한 사실을 이용자가 LG유플러스에 통지한 때(그 전에 LG유플러스가 그 사실을 안 경우는 알게 된 때)로부터	□ 손해배상(제19조) ① 회사는 고객에게 책임이 없는 사유로 서비스를 이용하지 못한 사실을 고객이 회사에 통지한 때(그 전에 회사가 그 사실을 안 경우는 알게 된 때)로부터
IPTV	-	□ 손해배상(제28조) ① 케이티는 이용자에게 책임 없는 사유로 서비스를 이용하지 못한 사실을 이용자가 케이티에 통지한 때(그 전에 케이티가 그 사실을 안 경우는 알게 된 때)로부터	□ 손해배상(제28조) ① 회사는 이용자가 서비스를 이용하지 못하여 그 사실을 회사에 통보한 때(또는 그 전에 회사가 그 사실을 알게 된 때에는 그 때로부터)	□ 손해배상(제22조) ① 회사는 회사에게 책임 있는 사유로 서비스를 이용하지 못한 사실을 이용자가 회사에 통지한 때(그 전에 회사가 안 경우는 회사가 알게 된 때)로부터

주: 1) (이동통신서비스) SK텔레콤 이동전화 이용약관(2019. 3), KT WCDMA 서비스 이용약관(2019. 3), LG유플러스 LTE 이용약관(2019. 4)
2) (초고속인터넷서비스) KT 인터넷서비스 이용약관(2019. 3), LG유플러스 인터넷 이용약관(2019. 2), SK브로드밴드 초고속인터넷 이용약관(2018. 12)
3) (시내전화) KT 시내전화 이용약관(2019. 3), SK브로드밴드 시내전화 서비스 이용약관(2018. 10)
4) (인터넷전화) KT 인터넷전화 이용약관(2019. 2), LG유플러스 인터넷전화 이용약관(2019. 1), SK브로드밴드 인터넷전화 서비스 이용약관(2018. 10)
5) (IPTV) KT IPTV 서비스 이용약관(2019. 4), LG유플러스 TV 이용약관(2019. 4), SK브로드밴드 인터넷멀티미디어방송서비스 이용약관(2019. 5)

자료: 각 사 서비스 이용약관 재구성

〔붙임 2〕 약관상 중단시간 및 배상수준 관련 조항

서비스	SKT	KT	LGU+	SKB
이동 통신 서비스	□ 요금 등의 반환 (제31조) ①……계속 3시간이상 서비스를 제공 받지 못하거나 또는 1개월 동안의 서비스 장애발생 누적시간이 12시간을 초과할 경우에는 그 서비스를 제공받지 못한 일수에 따라 월정요금을 일할분할 계산하여 반환합니다. 다만. 1회 3시간 미만 장애 발생에 대하여는 실제 장애시간을 누적한 시간을 1일 단위로 계산하고, 2일에 거쳐 장애가 발생하더라도 장애발생 누적시간이 24시간 미만일 경우에는 1일로 계산하여 적용합니다,	□ 요금 등의 반환 (제26조) ①……계속 3시간 이상 그 서비스를 제공 받지 못하거나 1개월 누적시간이 24시간을 초과할 경우에는 그 서비스를 제공 받지 못한 일수에 따라 월정요금을 일할분할 계산하여 반환합니다. 다만, 1회3시간 미만 장애 발생에 대하여는 실제 장애시간을 누적한 시간을1일 단위로 계산하고 2일에 거쳐 장애가 발생하더라도 장애발생 누적시간이 12시간 미만일 경우에는 1일로 계산하여 적용합니다.	□ 요금 등의 반환 (제25조) ①……계속 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 1개월 동안의 서비스 장애발생 누적시간이 12시간을 초과한 경우에는 그 서비스를 제공받지 못한 일수에 따라 월정요금을 일할계산하여 반환합니다. 다만, 1회 3시간 미만 장애 발생에 대하여는 실제 장애시간을 누적한 시간을 1일 단위로 계산하고 2일에 거쳐 장애가 발생하더라도 장애발생 누적시간이 24시간 미만일 경우에는 1일로 계산하여 적용합니다	-
	□ 손해배상의 범위 및 청구(제33조) ①……3시간이상 서비스를 제공 받지 못하거나 또는 1개월 동안의 서비스 장애발생 누적시간이 6시간을 초과할 경우에는 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료)와	□ 손해배상의 범위 및 청구(제27조) ①……연속 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 1개월 누적시간이 6시간을 초과할 경우 서비스를 제공 받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료)과 부가사용료의 6배에 상당한 금액을	□ 손해배상(제26조) ①……3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안의 서비스 장애발생 누적시간이 6시간을 초과할 경우에는 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료)과 부가사	-

서비스	SKT	KT	LGU+	SKB
	부가사용료의 6배에 상당한 금액을 최저 기준으로 하여 장애시간, 장애원인, 제3항 각호의 사유 유무 등을 확인하여 손해배상을 합니다.	기준으로 하여 이용고객의 청구에 의해 협의하여 손해배상을 합니다.	용료의 6배에 상당한 금액을 최저 기준으로 하여 고객의 청구에 의해 협의하여 손해배상을 합니다.	
초고속 인터넷 서비스	-	□ 손해배상(제28조) 中 요금 반환 ②……연속 3시간 이상 그 서비스를 제공 받지 못하거나 1개월 누적시간이 24시간을 초과할 경우에는 그 서비스를 제공받지 못한 일수에 따라 청구금액의 일 평균액을 계산하여 이용고객의 청구의 의해 협의하여 반환합니다. 다만, 1회3시간 미만 장애 발생에 대하여는 실제 장애시간을 누적한 시간을 1일단위로 계산하고 2일에 거쳐 장애가 발생하더라도 장애 발생 누적시간이 12시간 미만일 경우에는 1일로 계산하여 적용합니다.	□ 요금 등의 반환 (제26조) ②……계속 3시간 이상 서비스가 중지되는 경우 및 월별(매월 1일부터 말일 기준) 서비스 장애발생 누적시간이 24시간을 초과한 경우에는 그 서비스를 제공받지 못한 일수에 따라 해당월의 청구요금을 일할계산하여 반환합니다. 다만, 1회 3시간 미만 장애발생에 대하여는 실제 장애시간을 누적한 시간을 1일 단위로 계산하고 2일에 거쳐 장애가 발생하더라도 장애발생누적시간이 12시간 미만인 경우에는 1일로 계산하여 적용합니다.	□ 요금 감면, 할인, 반환(제21조) ⑥……계속 3시간 이상 그 서비스를 제공 받지 못하거나 1개월 누적시간이 24시간을 초과하는 경우에는 그 서비스를 제공 받지 못한 일수에 따라 해당 월에 적용받는 청구요금의 일 평균액을 계산하여 반환합니다. 다만, 1회 3시간 미만 장애발생에 대하여는 실제 장애시간을 누적한 시간을 1일 단위로 계산하고 2일에 거쳐 장애가 발생하더라도 장애발생 누적시간이 12시간 미만일 경우에는 1일로 계산하여 적용합니다.
		□ 손해배상(제28조) ①……연속 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나	□ 손해배상(제36조) ①……계속 3시간 이상 서비스가 중지되는 경우 및	□ 손해배상 및 면책(제31조) ①……3시간 이상(비즈광랜 요금상품은 2시간 이상)

서비스	SKT	KT	LGU+	SKB
		1개월 누적시간이 6시간을 초과할 경우 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 청구금액의 6배에 상당한 금액을 기준으로 하여 이용고객의 청구에 의해 협의하여 손해를 배상합니다.	월별(매월 1일부터 말일 기준) 서비스 장애발생 누적시간이 6시간을 초과할 경우에는 서비스이용료를 포함한 최근 3개월(3개월 미만인 경우는 해당기간 적용)의 1일 평균요금을 24로 나눈 요금에 서비스제공 중지시간을 곱하여 산출한 금액의 6배를 이용고객과 협의하여 배상합니다. 이 경우 단수가 1시간 미만인 경우에는 1시간으로 합니다.	계속 서비스를 제공하지 못하거나 월 누적 장애시간이 6시간을 초과하여 고객이 손해를 입은 경우 고객의 청구에 의하여 배상합니다. ② 제1항의 손해배상금액은 고객이 청구받은 최근 3개월분(3개월 미만인 경우에는 해당기간 적용) 청구요금의 일평균금액을 24로 나눈 시간당 평균액에 이용하지 못한 시간수를 곱하여 산출한 금액의 6배에 상당한 금액을 최저기준으로 하여 이용고객과 협의하여 배상합니다. 이 경우 이용하지 못한 시간이 1시간 미만인 경우에는 1시간으로 봅니다.
시내 전화 서비스	-	□ 손해배상(제29조) 中 요금 반환 ②……연속 3시간 이상 그 서비스를 제공 받지 못하거나 1 개월 누적시간이 24 시간을 초과할 경우에는 그 서비스를 제공받지 못한 일수에 따라 청구금액의 일 평균액을 계산하여 이용고객의 청구의 의해 협의	-	□ 요금의 반환(제24조) ③……계속 3시간 이상 그 서비스를 제공 받지 못하거나 1개월 누적시간이 24시간을 초과하는 경우에는 그 서비스를 제공받지 못한 일수에 따라 해당 월에 적용받는 청구요금의 일 평균액을 계산

서비스	SKT	KT	LGU+	SKB
		하여 반환합니다. 다만, 1 회 3 시간 미만 장애 발생에 대하여는 실제 장애시간을 누적한 시간을 1 일 단위로 계산하고 2 일에 거쳐 장애가 발생하더라도 장애발생 누적시간이 12 시간 미만일 경우에는 1 일로 계산하여 적용합니다.		하여 반환합니다. 다만, 1회 3시간 미만 장애 발생에 대하여는 실제 장애시간을 누적한시간을 1일 단위로 계산하고 2일에 거쳐 장애가 발생하더라도 장애발생 누적시간이 12시간미만일 경우에는 1일로 계산하여 적용합니다.
		□ 손해배상(제29조) ①……연속 3 시간 이상 서비스를 제공 받지 못하거나 1 개월 누적시간이 6 시간을 초과할 경우 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 청구금액의 6 배에 상당한 금액을 기준으로 하여 이용고객의 청구에 의해 협의하여 손해배상을 합니다.		□ 손해배상(제26조) ……3시간이상 계속 서비스를 제공하지 못하여 고객이 손해를 입은 경우 기본약관 제52조에 따라 배상하며 …… ①……3시간이상 계속 서비스를 제공하지 못하거나 월 누적장애시간이 6시간을 초과하여 고객이 손해를 입은 경우 고객의 청구에 의하여 배상합니다. □ 기본약관상 제52조 손해배상 ② 제1항의 손해배상금액은 서비스별 약관에서 별도로 정한 경우 이외에는 고객이 청구받은 최근 3개월분(3

서비스	SKT	KT	LGU+	SKB
				개월 미만인 경우에는 해당기간 적용) 청구요금의 일 평균액을 24로 나눈 시간당 평균액에 이용하지 못한 시간수를 곱하여 산출한 금액의 6배를 배상합니다. 이 경우, 이용하지 못한 시간이 1시간 미만인 경우에는 1시간으로 봅니다.
인터넷 전화 서비스	-	□ 손해배상(제21조) 中 요금 반환 ②……연속 3 시간 이상 그 서비스를 제공 받지 못하거나 1 개월 누적시간이 24 시간을 초과할 경우에는 그 서비스를 제공받지 못한 일수에 따라 청구금액의 일 평균액을 계산하여 이용고객의 청구의 의해 협의하여 반환합니다. 다만, 1 회 3 시간 미만 장애 발생에 대하여는 실제 장애시간을 누적한 시간을 1 일 단위로 계산하고 2 일에 거쳐 장애가 발생하더라도 장애발생 누적시간이 12 시간미만일 경우에	□ 요금의 반환 (제26조) ④……계속 3시간 이상 서비스가 중지되는 경우 및 월별(매월 1일부터 말일 기준) 서비스 장애발생 누적시간이 24시간을 초과한 경우에는 그 서비스는 제공받지 못한 일수에 따라 해당 월의 청구요금을 일할계산하여 반환합니다. 다만, 1회 3시간 미만 장애발생에 대하여는 실제 장애시간을 누적한 시간을 1일 단위로 계산하고 2일에 거쳐 장애가 발생하더라도 장애발생 누적시간이 12시간 미만인 경우에는 1일로 계산	□ 요금의 반환 (제16조) ③……계속 3시간 이상 그 서비스를 제공 받지 못하거나 1개월 누적시간이 24시간을 초과하는 경우에는 그 서비스를 제공받지 못한 일수에 따라 해당 월에 적용받는 청구요금의 일 평균액을 계산하여 반환합니다. 다만, 1회 3시간 미만 장애 발생에 대하여는 실제 장애시간을 누적한 시간을 1일 단위로 계산하고 2일에 거쳐 장애가 발생하더라도 장애발생 누적시간이 12시간 미만일 경우에는 1일로 계산하

서비스	SKT	KT	LGU+	SKB
		는 1 일로 계산하여 적용합니다.	하여 적용합니다.	여 적용합니다.
		□ 손해배상(제21조) ①……연속 3 시간 이상 서비스를 제공 받지 못하거나 1 개월 누적시간이 6 시간을 초과할 경우 서비스를 제공 받지 못한 시간에 해당하는 청구금액의 6 배에 상당한 금액을 기준으로 하여 이용고객의 청구에 의해 협의하여 손해배상을 합니다	□ 손해배상, 요금 등의 감면, 면제 및 할인(제30조) ①……3시간이상 계속 서비스를 제공하지 못하거나 월 누적 장애 시간이 6시간을 초과하여 이용자가 손해를 입은 경우 이용자의 청구에 의하여 배상합니다. ② 제1항의 손해배상금액은 이용자가 청구받은 최근 3개월분(서비스 이용기간이 3개월미만인 경우는 해당기간 적용) 요금의 일평균액을 24로 나눈 시간당 평균액에 이용하지 못한 시간수를 곱하여 산출한 금액의 6배를 이용자와 협의하여 배상합니다.	□ 손해배상(제19조) ①……3시간이상 계속 서비스를 제공하지 못하거나 월 누적장애시간이 6시간을 초과하여 고객이 손해를 입은 경우 고객의 청구에 의하여 배상합니다. ② 제1항의 손해배상금액은 고객이 청구받은 최근 3개월분(3개월 미만인 경우에는 해당기간 적용) 요금의 일평균액을 24로 나눈 시간당 평균액에 이용하지 못한 시간수를 곱하여 산출한 금액의 6배를 고객과 협의하여 배상합니다. 이 경우, 이용하지 못한 시간이 1시간 미만인 경우에는 1시간으로 봅니다.
IPTV	-	□ 손해배상(제28조) ①…… 3시간 이상 계속 서비스를 제공하지 못하거나 월 누적 장애시간이 12시간을 초과하여 고객이 손해를 입은 경우	□ 손해배상(제28조) ①……계속 3시간 이상 서비스가 중지되는 경우 및 월별(매월 1일부터 말일 기준) 서비스 장애 발생 누적시간이 12시간을 초과할 경	□ 손해배상(제22조) ①……3시간 이상 계속 서비스를 제공하지 못하거나 월 누적 장애시간이 12시간을 초과하여 이용자가 손해를 입은 경우 이용자의 청구에 의

서비스	SKT	KT	LGU+	SKB
		이를 배상합니다. (장애시간이 1시간 미만인 경우, 1시간으로 산정 함) ② 제1항의 손해배상금액은 이용자가 해당월에 적용받은 요금의 일 평균액을 24로 나눈 시간당 평균액에 이용하지 못한 시간 수를 곱하여 산출한 금액의 3배를 이용자와 협의하여 배상합니다.	우에는 서비스 이용료를 포함한 최근 3개월(3개월 미만인 경우는 해당기간 적용)의 1일 평균요금을 24로 나눈 요금에 서비스 중단 초과시간(단, 회사의 고의 또는 과실에 의한 경우에는 서비스 제공 중지시간)을 곱하여 산출한 금액의 3배를 이용자와 협의하여 배상합니다. 이 경우 단수가 1시간 미만인 경우에는 1시간으로 합니다.	하여 이를 배상합니다. ③ 제1항의 손해배상금액은 이용자가 청구받은 최근 3개월분(3개월 미만인 경우에는 해당기간 적용) 요금의 일평균금액을 24로 나눈 시간당 평균액에 이용하지 못한 시간 수를 곱하여 산출한 금액의 3배를 이용자와 협의하여 배상합니다. 이 경우 이용하지 못한 시간이 1시간 미만인경우에는 1시간으로 봅니다.

주: 1) (이동통신서비스) SK텔레콤 이동전화 이용약관(2019. 3), KT WCDMA 서비스 이용약관(2019. 3), LG유플러스 LTE 이용약관(2019. 4)

2) (초고속인터넷서비스) KT 인터넷서비스 이용약관(2019. 3), LG유플러스 인터넷 이용약관(2019. 2), SK브로드밴드 초고속인터넷 이용약관(2018. 12)

3) (시내전화) KT 시내전화 이용약관(2019. 3), SK브로드밴드 시내전화 서비스 이용약관(2018. 10)

4) (인터넷전화) KT 인터넷전화 이용약관(2019. 2), LG유플러스 인터넷전화 이용약관(2019. 1), SK브로드밴드 인터넷전화 서비스 이용약관(2018. 10)

5) (IPTV) KT IPTV 서비스 이용약관(2019. 4), LG유플러스 TV 이용약관(2019. 4), SK브로드밴드 인터넷멀티미디어방송서비스 이용약관(2019. 5)

자료: 각 사 서비스 이용약관 재구성

● 저 자 소 개 ●

문 아 람

- 연세대 수학과 졸업
- 서울대 경제학과 석사
- University of Southern California 경제학과 박사
- 현 정보통신정책연구원 부연구위원

박 상 미

- 경희대 경영학과 졸업
- 연세대 경영학과 석사
- 현 정보통신정책연구원 연구원

방통융합정책연구 KCC-2019-15

통신장애에 따른 피해구제 강화 방안 연구

(A Study on Enhancing Policies to Remedy Users' Damage from Telecommunications Service Failure)

2019년 12월 일 인쇄

2019년 12월 일 발행

발행인 방송통신위원회 위원장

발행처 방송통신위원회

경기도 과천시 관문로 47

Homepage: www.kcc.go.kr

인 쇄 인 성 문 화