

보도자료

2011년 11월 14일(월) 배포시점부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의 : 이용자보호국 이용자보호과 박철순 과장(☎750-2670)

이용자보호과 이선희 사무관(☎750-2677) green@kcc.go.kr

전기통신서비스 요금고지서 관련 고시 개정

- 해지시 위약금 미리 확인 가능 -

방송통신위원회(위원장 최시중)는 전기통신서비스 이용계약 해지시 갑작스런 위약금 청구로 민원이 발생하는 것을 방지하고 이용자가 보다 편리하게 이용계약을 해지할 수 있도록 요금고지서에 예상 해지비용* 및 약정기간을 표기하도록 하는 등의 내용을 담은 「전기통신서비스 요금고지서 관련 금지행위의 세부유형 및 심사기준」(고시 제2010-21호, '10.10.5 제정) 개정안을 의결하였다고 밝혔다.

※ 해지비용 : 위약금, 할인반환금 등 명칭을 불문하고 전기통신서비스 이용 계약 해지시 이용요금 이외에 이용자가 추가적으로 부담해야 하는 비용

방통위는 해당 고시 제정 이후 요금제·정보이용료 등 이용자가 반드시 알아야 할 중요 정보를 요금고지서에 기재토록 하는 등 고시 내용에 걸맞게 통신사업자의 요금고지서를 대폭 개선한 바 있다.

그러나, 여전히 사업자마다 요금고지서에서 사용하는 용어 표기 방식이 달라 요금고지서간 비교가 어렵고, 예상 해지비용 및 약정기간 등이 표시되지 않아 이용계약 해지시 불편이 있다는 시민단체 및 이용자들의 지적이 있어, 요금고지서 기재원칙을 구체화하는 한편 용어 통일을 위한 '표준고지서' 권고 근거를 마련하고, 예상 해지비용 및

약정기간 표기 등 요금고지서 기재범위를 확대하는 내용의 요금고지서 고시 개정을 추진하였다.

방통위는 금번 고시 개정을 통해 ▲ (예상 해지비용 기재) 예상 해지비용을 매월 또는 3개월 단위로 요금고지서에 표기하도록 함으로써 실제 이용계약 해지 이전에 이용자가 해지비용 내역을 미리 확인함으로써 합리적인 판단을 내릴 수 있도록 하였으며,

※ 예시(초고속인터넷의 경우) : 서비스이용료 반환금 000원, 경품위약금 000원, 설치비 반환금 000원, 모뎀 등 장비임대료 반환금 000원

▲ (기재방법 구체화) 알기 쉽고 평이한 용어 사용, 이용약관상의 표현 활용 등 요금고지서 기재원칙을 제시하고, 용어 통일을 위한 '표준고지서' 권고 규정을 마련함으로써 사업자마다 서로 다른 요금고지서에 대한 비교가능성을 높일 수 있도록 하였고,

※ 예시 : '사용료 반환금' → '장비임대료 할인반환금'으로 구체적이고 알기 쉽게 표기

▲ (결합상품 고지서 상세화) 결합상품 가입자 비중이 날로 증가함에도 불구하고 지면 제약을 이유로 필수고지사항이 기재되지 않았던 결합상품 고지서에도 고지에서 정한 필수고지사항을 빠짐없이 기재하도록 하였으며,

※ '11.5월 기준, 주요3사의 초고속인터넷서비스 전체가입자 대비 결합상품 가입자 비중 약40%

▲ (약정기간 표기) 약정기간 종료시까지 이용자가 별도의 의사를 표시하지 않으면 이용계약이 자동으로 연장되도록 되어 있는 현행 전기통신서비스 이용계약에 따른 이용자피해를 예방하기 위해 약정기간 기산일 및 만료일 기재를 의무화하였다.

▲ (이동전화 단말기할부금 표기방식 통일) 또한 이동통신사마다 다르게 표기되었던 이동전화 단말기할부금 표기방식을 통일함

으로써 이용자가 보다 쉽게 단말기 가격 정보를 비교·확인할 수 있도록 하였으며,

※ 단말기할부금 표기사항 : 총할부금액(약정금액·할인금액·실제청구금액 또는 실제청구금액), 월할부금액, 할부신청개월수, 잔여차수와 잔여금액

▲ (장애인용 고지서 관련 규정 마련) 장애를 가진 이용자의 편의 증진을 위해 점자고지서·음성안내고지서 등 특수한 형태의 요금 고지서 제공이 가능하도록 전기통신사업자의 노력의무를 규정하였다.

※ '11.11월 현재 SKT, KT(유·무선), LGU+(무선), SKB는 점자고지서를 제공중이며, SKT의 경우 '11.8월부터 음성안내서비스(고지서에 음성안내변환용 바코드 제공)도 제공중

방통위는 올해 안에 사업자별로 구체적인 고지서 개선 계획을 마련토록 하고 '12년 상반기부터 개정된 고지 내용이 반영된 새로운 요금고지서를 이용자들이 받아볼 수 있도록 조치할 예정이다.

이번 고지 개정을 통해 이용자가 자신이 부담하여야 하는 요금정보를 보다 쉽고 정확하게 인식하고, 서비스 이용계약 해지 전에 예상 해지비용과 약정기간을 미리 확인함으로써 해지 여부를 신중히 결정할 수 있도록 하며, 나아가 가입시 받은 경품·보조금·요금할인 등의 혜택이 중도 해지시 해지비용으로 변환되는 현상을 정확히 이해하여 이용자가 이용계약 체결시부터 중도 해지비용 등을 면밀히 따져볼 수 있을 것으로 기대된다.

그동안 추진되어 온 요금고지서 개선은 갈수록 높아져가는 이용자들의 기대 수준을 충족시키고 과다하거나 부당한 요금 청구로부터 이용자를 보호하기 위해 미국, 유럽 등 선진국에서 진행되고 있는 다양한 이용자 보호노력 추세를 반영한 것으로서 방통위는 이용자들이 요금고지서를 매월 꼼꼼히 살펴봄으로써 부당하거나 과도하게 청구되는 요금이 없는지 확인할 것을 당부하였다. 끝.