방 송 통 신 위 원 회
심의·의결

안건번호 제2013 - 22 - 054호 (사건번호 : 201305조사006)

안 건 명 SK브로드밴드(주) 초고속인터넷 해지제한 관련 이용자 이익 침해행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 SK브로드밴드(주) (대표이사 박인식)
서울시 중구 남대문로5가 267 SK남산빌딩

의결연월일 2013. 6. 5.

주 문

1. 피심인은 초고속인터넷 해지업무를 처리하면서 해지를 지연시키는 행위를 시정명령을 받은 날부터 7일 이내에 중지하여야 한다.

2. 피심인은 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 4단×10cm 또는 5단×9cm 이상의 크기로 1개이상 중앙일간지에 평일에 1회 공표하여야 한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

3. 피심인은 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 장비 수거기한 적용대상을 모든 해지희망자에게 적용되게 이용약관을 변경하여야 한다.

4. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

이 유

1. 기초사실

가. 일반현황

o 피심인은 전기통신사업법 제5조에 의해 허가를 받은 기간통신 사업자로서 초고속인터넷 접속, 회선설비 임대서비스 등을 제공하고 있다

- '12년말 현재 초고속인터넷서비스에 대한 가입자 및 매출액 현황은 가입자 3,068천명에 매출액 9,593억원을 나타내고 있다

< 피심인의 초고속인터넷 가입자 및 매출액 현황('12년) >

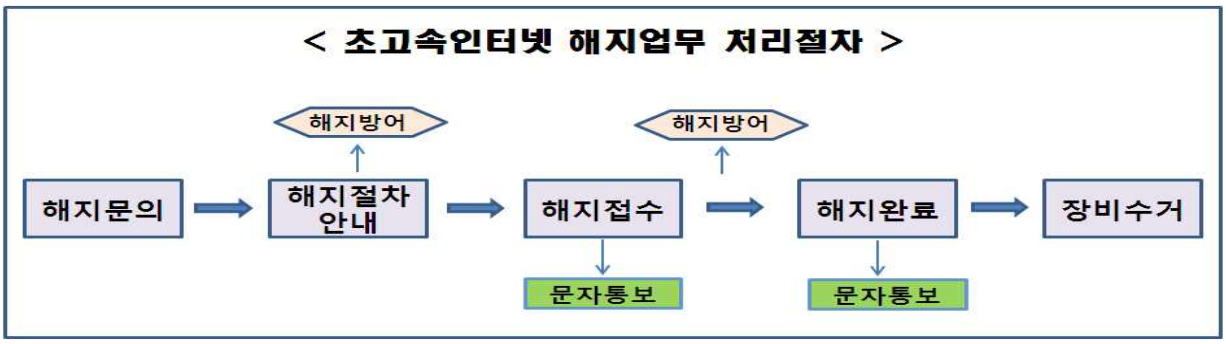
(가입자 : 천명, 매출액 : 억원)

구 분		KT	피심인	LGU+	계
초고속인터넷	가입자 수		3,068		3,068
	매출액		9,593		9,593

※ 출처 : 매출액은 2012 회계년도 영업보고서(비검증) 및 사업자 제출자료(가입자 수)

o 피심인의 초고속인터넷서비스 이용자의 해지는 "해지문의→해지절차 안내→해지접수→해지완료→장비수거"의 절차로 진행·처리하고 있다.

< 초고속인터넷 해지업무 처리절차 >



나. 피심인의 초고속인터넷서비스 해지관련 이용약관 규정

(1) 해지관련 문자통보 의무 관련

o 피심인의 초고속인터넷서비스 이용약관 제19조(해약) 제4항은 “회사는 해지신청 접수 및 해약 완료시 아래의 방법으로 이용고객에게 안내합니다.(단 SMS 안내는 필수)”
“1. SMS, 2. E-mail, 3. 전화, 4. 기타”를 규정하고 있다

(2) 해지희망일 과금중단 및 해지희망일 소급 관련

o 피심인은 초고속인터넷서비스 이용약관 제19조(해약) 제2항은 “회사는 본인 또는 대리인 신청 시 [별표3]의 구비서류를 확인한 후 해약 신청을 접수하고, 접수된 이후 과금을 중단하고 해약 희망일에 해약처리를 합니다.”를 규정하고 있다.

o 또한, 제19조(해약) 제9항에는 “해지희망일에 과금 중단을 원칙으로 하며, 해지희망일에 대한 고객과 회사 간 분쟁이 발생한 경우 해지 분쟁 다음날 바로 과금 중단합니다. 해지희망일이 분명하고 최초 해지신청일만 입증이 가능한 경우, 이 날을 기준으로 과금을 중단하며 이후 부과된 요금에 대해서는 환급할 수 있습니다.”를 규정하고 있다.

(3) 해지후 장비수거 기한일 관련

o 피심인의 초고속인터넷서비스 이용약관 제7조(단말장비의 이용) 제5항 및 [별표1]에는 “서비스 해지 등으로 임대장비 회수를 해야 하는 경우 회수 사유 발생일 또는 고객과 협의한 수거일 예정일로부터 7일(영업일 기준) 이내에 고객이 인터넷을 최종 접속한 장소에서 수거하는 것을 원칙으로 합니다.“를 규정하고 있다.

o 또한, 부칙 제2조(경과조치)에는 “단, 임대장비 수거관련한 이용약관 시행일은 2012년 12월 1일(전산개발 완료일)로 하며, 시행일 이전 가입한 고객의 임대장비 기간 내 회수는 예외로 합니다.”를 규정하고 있다.

2. 사실조사 결과

가. 해지 지연 행위

o 피심인이 ’12. 9～ 12월 기간 중 초고속인터넷서비스 해지희망자에 대한 해지를 지연시킨 사례가 총 146,854건 중 98,326건(67.0%)으로 확인되었다.

- 초고속인터넷서비스 해지 지연에 따른 평균 지연일수는 22일로 파악되었다.

- 피심인은 이용자의 해지희망일 이후 해지지연 기간에 대해서는 모두 요금을 부과하지 아니한 것으로 확인되었다.

나. 이용약관에서 정한 해지 시 ‘문자통보’ 미준수

o 피심인은 초고속인터넷서비스 이용자의 해지희망일에 해지를 완료하고 문자 통보하도록 한 이용약관의 규정을 제대로 준수하지 않은 사례가 총 146,854건 중 98,326건(67.0%)으로 확인되었다.

< 피심인의 해지시 문자통보 현황 >

(단위 : 건, %)

구 분	문자 지연 통보				문자 정상 통보 (접수-완료시)
	소 계	접수시	완료시	접수-완료시	
건 수 (비중)	98,326 (67.0%)	-	98,326 (67.0%)	-	48,528 (33.0%)

다. '장비수거 소요기한' 명시 여부

o 초고속인터넷서비스 해지 후 장비수거 소요기한("서비스 해지일 또는 수거희망일 후 7일 이내")을 이용약관에 명시하도록 한 방송통신위원회 권고('12. 6월)를 이행했는지 조사한 결과

- 피심인은 이용약관 제7조(단말장비의 이용) 제5항 및 [별표1], 부칙 제2조(경과조치)에 장비수거 소요기한을 이용약관 개정일('12.12.1) 이전의 기존가입자에게는 적용되지 않도록 규정함으로써 사실상 해지이후 장비 보관의 책임을 이용자에게 부과시켰다.

※ **부칙 2조(경과조치)** : "단 시행일 이전 가입한 고객의 임대장비 기간 내 회수는 예외로 합니다."

- 장비수거 소요기간은 해지일로부터 18일로 파악되었다.

< 피심인의 해지일로부터 장비수거 소요일수 >

(단위 : 1인당 평균 소요일수)

구 분		KT	피심인	LGU+
전체 평균일수			18.3	
	9월		22.5	
	10월		19.5	
	11월		10.9	
	12월		9.0	

3. 위법성 판단

o 피심인의 이용약관 제19조에는 이용자에게 해지 접수·완료시 각각 1회씩 총 2회 문자통보하고, 해지희망일에 해지하도록 규정하고 있음에도 불구하고

- 피심인은 해지과정에 문자를 제대로 통보하지 아니하거나 해지처리를 지연시킴으로써 이용약관을 위반하였다.

o 또한, 해지 이후 장비 수거에 관한 사업자의 책임을 명확히 하기 위하여 피심인에게 이용약관을 개정하도록 권고하였음에도 불구하고

- 피심인은 이용약관 개정일 이전의 기존가입자에게는 적용되지 않도록 규정함으로써 다수 이용자에게 부담을 초래하게 하였다.

o 이와 같은 피심인의 행위는 전기통신사업법 제50조(금지행위) 제1항 제5호 및 동법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5호 - 나목 - 5)를 위반한 것으로 판단된다.

< 전기통신사업법 관련 조항 >

□ **전기통신사업법 제50조(금지행위)** ① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “금지행위”라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 이를 행하도록 하여서는 아니된다.

5. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가 받은 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

[전기통신사업법시행령 제42조 제1항 관련 <별표4:금지행위의 유형 및 기준>]

5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위

나. 이용계약 체결 또는 해지와 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

5) 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부하거나 제한하는 행위

4. 시정조치 명령

가. 금지행위의 중지

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제6호에 의거, 초고속인터넷 해지 업무를 처리하면서 해지처리를 지연시키는 행위를 시정명령을 받은 날부터 7일 이내에 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 4단×10cm 또는 5단×9cm 이상의 크기로 1개이상 중앙일간지에 평일에 1회 공표하여야 한다.

이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

다. 이용약관의 변경

피심인은 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 장비 수거기한 적용 대상을 모든 해지희망자에게 적용되게 이용약관을 변경하여야 한다.

라. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 동법 시행령 제44조 제2호에 의거, 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 내지 제27조의 규정에 의거 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 의거 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

6. 결론

상기 피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 동법 제52조에 의거 주문과 같이 결정한다.

방송통신위원회는 위와 같이 의결하였다.

2013. 6. 5.

방 송 통 신 위 원 회	위 원 장	이 경 재 (인)
	부위원장	김 충 식 (인)
	위 원	홍 성 규 (인)
	위 원	김 대 희 (인)
	위 원	양 문 석 (인)