

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안전번호 제2013 - 30 - 078호 (사건번호 : 201305조사012)

안 건 명 (주)케이티의 이용약관 절차 위반행위 등에 대한 시정조치에
관한 건

피 심 인 (주)케이티 (대표이사 이석채)
경기도 성남시 분당구 정자동 206

의결연월일 2013. 8.21.

주 문

1. 피심인은 이용약관에 명시된 계약서를 교부하지 않은 행위를 시정하도록 한다.
2. 피심인은 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 공표하도록 한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.
3. 피심인은 이용약관에서 정한 서비스의 주요 내용을 계약서에 명시하여 이용자에게 교부하도록 하되, 구체적인 업무처리 개선내용은 방송통신위원회와 협의하여 처리하여야 한다.
4. 피심인은 약관의 주요내용 설명서를 이용약관의 주요 내용과 동일하게 작성하여 이용자에게 고지 또는 교부하도록 업무처리 절차의 개선을 권고한다.

이 유

1. 일반현황

- 피심인은 피심인은 전기통신사업법 제5조에 의해 허가를 받은 기간통신 사업자로서 이동전화 및 초고속인터넷 접속, 회선설비 임대 서비스 등을 제공하고 있다.
- '13년 5월말 이동전화 가입자 수는 15,445천명, 초고속인터넷 가입자 수는 8,031천명이며, '12년말 매출액 현황은 18조8,632억원을 나타내고 있다.

※ 관련자료 출처 : 사업자 제출자료

2. 사실조사 결과

가. 초고속인터넷 서비스

- '12. 6월부터 스마트(전자)계약서를 이용하여 초고속인터넷 서비스에 가입한 이용자에게 이용약관에서 정한 계약서를 서비스 가입시 교부하지 않고 익월 청구하는 요금고지서에 인터넷으로 계약서를 조회할 수 있는 인터넷 주소(internet.olleh.com)를 인쇄하여 고지하였으며, '10년부터 '13. 5월까지 가입한 이용자에게 약관의 주요 내용을 쉽게 이해할 수 있게 해주는 설명서를 교부하지 않은 사실을 확인하였다.

< 초고속인터넷 서비스 이용약관 >

제3조(계약의성립)

⑤ 케이티는 이용청약에 대한 승낙 또는 유보는 전화, 팩스, E-Mail, 방문, 우편 등의 방법으로 통지하고, 승낙하는 경우 청약자에게(이하“이용고객”이라합니다) 다음 사항을 포함한 이용계약을 교부합니다.

1. 가입고객 기본정보, 2. 요금납부관련 정보
3. 신청상품관련 정보(상품명, 약정기간, 이용요금, 서비스장비등)
4. 특약사항(경품 등 계약시 약속한 사항 명시)
5. 판매자 정보(상호, 사업자번호, 대표명, 주소, 전화번호등)
6. 설치작업 정보(개통, 속도측정 결과 등 품질정보)
7. 개인정보보호관련, 8. 계약해지시 위약금 등 약관내용, 9. 사업자 고객센터 연락처
10. 기타 서비스 이용에 관한 중요한 사항

< 초고속인터넷 서비스 가입자 요금고지서 >

고객님께

■ kt 고객이 되어주셔서 진심으로 감사 드립니다. 앞으로 최고의 서비스를 제공하겠습니다.

- 9월22일 (인터넷 Lite Only) 신규 가입 사은품지급(농협상품권(11만원))
- olleh 인터넷 이용계약서는 <http://internet.olleh.com>에서 조회하실 수 있습니다.
- 9월22일 (SKY 이코노미(ICOD)) 신규 가입
- olleh 인터넷 이용계약서는 <http://internet.olleh.com>에서 조회하실 수 있습니다.
- 9월22일 (SKY STB(ICOD)) 신규 가입
- olleh 인터넷 이용계약서는 <http://internet.olleh.com>에서 조회하실 수 있습니다.

■ 국내 최초 LTE데이터 이월 혜택 안내

LTE WARP로 신규가입/기기변경 하시고 LTE WARP 갤럭시 요금제 가입하시면 이번 달에 남은 데이터를 다음달로 이월해서 사용하실 수 있습니다. 월레 모바일까지 음성통화 3,000분도 제공해 드립니다.

※100번 또는 가까운 KT지사에서 상담 받으실 수 있습니다.

■ 아날로그 TV 종료에 대한 olleh tv 가입자 안내

- olleh tv고객님은 아날로그TV 종료와 관계없이 지상파방송 시청 가능합니다.
- 안테나를 통해 아날로그 TV를 시청하는 가구는 정부지원 대상입니다.
- 아날로그방송 종료일자 : 충북 9/24, 경남 10/4, 부산 10/9, 대전·충남 10/16, 전북 10/23, 강원 10/25, 광주·전남 10/30, 대구·경북 11/6, 수도권 12/31
- 정부지원신청: 저소득층 가구>주민센터, 노인/장애인/일반가구>우체국
- 자세한 내용은 디지털방송콜센터(☎124, 무료)로 문의 바랍니다

새롭게 변경되는 도로명 주소!

www.ktmoving.com에서

은행, 카드, 보험등 각종 기관에 등록된 주소 한번에 무료로 변경해 드립니다.



olleh G

신청문의 | 1588-6040 또는 www.ktmoving.com

< 초고속인터넷 서비스 신규 가입자 현황 >

단위 : 명

'10년	'11년	'12년	'13년 5월	계
1,542,944	1,352,500	1,155,788	491,124	4,542,356

< 스마트 계약서 이용현황 >

단위 : 명

'12. 6.22 ~ 12.31	'13. 1. 1 ~ 5.31	계
328	661	989

나. 이동전화 서비스

- 이동전화 서비스의 이용약관인 ‘WCDMA 이용약관’의 내용과 이
용자에게 교부하는 가입신청서상의 약관의 주요 내용이 상이하여
이용자가 계약 내용을 정확히 인지할 수 없는 사실을 확인하였다.
- 통화내역 열람

< WCDMA 이용약관 >

제25조(통화내역의 열람청구)

- ① ...(중 략)...통화내역은 최근 6 개월분만 제공합니다. 국제전화 통화내역은 고객
이 원할 경우 매월 요금청구시 제공합니다

< 약관설명서 >

(통화내역열람)

- ...(중략)...대리점(KT Plaza) 방문시에는 최근 6개월까지, olleh mobile 사이버고객센터를
통해서는 당월포함 3개월까지의 통화내역을 열람할 수 있습니다.

3. 위법성 판단

- 피심인이 초고속인터넷 이용계약서를 이용약관에 따라 이용자에게
교부하지 않은 행위는 전기통신사업법 제50조제1항제5호를 위반한
것이며, 이동전화 및 초고속인터넷 가입시 약관의 주요 내용을 쉽게
이해할 수 있게 해주는 설명서를 교부하지 않거나, 이용약관의 내용과
다른 내용의 설명서를 이용자에게 교부하는 행위는 이용자의 이익을
해칠 우려가 있는 행위에 해당된다.

< 전기통신사업법 >

제50조제1항(금지행위) 5. 이용약관...과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신
이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

- ③.....금지행위의 유형 및 기준에 관하여 필요한 사항을 대통령령으로 정한다.

시행령 제42조제1항[금지행위의 유형 및 기준]

- 3) 법령이나 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위

4. 시정조치 명령

가. 금지행위의 중지

- 피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제6호의 규정에 의하여 이용약관에 명시된 계약서를 교부하지 않은 행위를 시정하도록 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

- 피심인은 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 공표하도록 한다.

이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

다. 업무처리 절차의 개선

- 이용약관에서 정한 서비스의 주요 내용을 계약서에 명시하여 이용자에게 교부하도록 하되, 구체적인 업무처리 개선내용은 방송통신위원회와 협의하여 처리하여야 한다.

라. 시정명령 이행계획서 제출

- 시정조치 명령을 받은 날로부터 7일 이내에 각 시정명령에 대한 구체적인 이행계획서를 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

- 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제2호의 규정에 의하여 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 업무처리 절차의 개선권고

- 약관의 주요내용 설명서를 이용약관의 주요 내용과 동일하게 작성하여 이용자에게 고지 또는 교부하도록 업무처리 절차의 개선을 권고한다.

※ 개선권고를 받은 날로부터 7일 이내에 업무처리 절차의 개선 계획서를 방송통신위원회에 제출하여야 합니다.

※ 계획서상의 이행기간 만료 후 10일 이내에 개선이행 결과를 방송통신위원회에 제출하여야 합니다.

6. 이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정조치 명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 내지 제27조의 규정에 의거 시정조치 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.

7. 결론

상기 피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 같은 법 제52조의 규정에 의하여 주문과 같이 결정한다.

방송통신위원회는 위와 같이 의결하였다.

2013. 8.21.

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)