

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안건번호 제2013 - 30 - 079호 (사건번호 : 201305조사013)

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

피 심 인 (주)엘지유플러스 (대표이사 이상철)
서울시 중구 남대문로5가 827

의결연월일 2013. 8.21.

주 문

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

이 유

1. 일반현황

- 피심인은 전기통신사업법 제5조에 의해 허가를 받은 기간통신 사업자로서 이동전화 및 초고속인터넷 접속, 회선설비 임대서비스 등을 제공하고 있다.
- '13년 5월말 이동전화 가입자 수는 10,477천명, 초고속인터넷 가입자 수는 2,845천명이며, '12년말 매출액 현황은 10조9,248억원을 나타내고 있다.

※ 관련자료 출처 : 사업자 제출자료

2. 사실조사 결과

가. 초고속인터넷 서비스

- '10년부터 '13. 5월까지 초고속인터넷 서비스에 가입한 이용자에게 약관의 주요 내용을 쉽게 이해할 수 있게 해 주는 설명서를 교부하지 않은 사실을 확인하였다.

< 초고속인터넷 서비스 신규 가입자 현황 >

단위 : 명

'10년	'11년	'12년	'13년 5월	계
992,992	800,167	644,705	367,941	2,805,805

나. 이동전화 서비스

- 이동전화 서비스의 이용약관인 '이동전화 이용약관'의 내용과 이용자에게 교부하는 가입신청서상의 약관 주요 내용이 상이하여 이용자가 계약 내용을 정확히 인지할 수 없는 사실을 확인하였다.

- 손해배상

< 이동전화 이용약관 >

제28조(손해배상의 범위 및 청구)

- ① ...(중 략)...서비스 장애발생 누적시간이 6시간을 초과할 경우에는 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 기본료와 부가사용료의 6배에 상당한 금액을 최저 기준으로 하여 고객의 청구에 의해 협의하여 손해배상을 합니다.

< 약관설명서 >

(손해배상)

1.(중 략)... 서비스 장애발생이 누적으로(합산하여) 12시간을 초과하는 경우 고객은 다음의 금액을 손해배상 받을 수 있습니다.
2. 손해배상 금액 : (서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 기본료+부가사용료)×3의 금액을 최저금액으로 하여 고객과 협의된 금액

- 통화내역 열람

< 이동전화 이용약관 >

4. 통화내역 열람신청시

일반통화내역 : 본인신청시 본인 신분증

이용요금확인용통화내역

방문신청시 : 일반 통화내역 열람 신청시 구비서류와 동일

팩스 및 우편신청시 (대리인 신청 불가) : 신청서 및 본인 신분증 사본을 팩스 및 우편(또는 e-mail)으로 송부, 전화로 본인의사 확인

< 약관설명서 >

(통화내역 열람)

일반통화내역 : 본인 신분증, 단말기(SMS인증번호 확인용)/전화, 팩스 등 신청불가
요금확인용통화내역 : 본인 신분증, 단말기(SMS인증번호 확인용)/전화, 팩스 등 신청불가

3. 위법성 판단

- 피심인이 이동전화 및 초고속인터넷 서비스 가입시 약관의 주요 내용을 쉽게 이해할 수 있게 해주는 설명서를 고지 또는 교부하지 않거나, 이용약관의 내용과 다른 내용의 설명서를 이용자에게 교부한 행위는 이용자의 이익을 해칠 우려가 있는 행위에 해당된다.

4. 업무처리 절차의 개선권고

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

5. 업무처리 절차의 개선 계획서 제출

- 개선권고를 받은 날로부터 7일 이내에 업무처리 절차의 개선 계획서를 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

6. 개선이행 결과의 제출

- 계획서상의 이행기간 만료 후 10일 이내에 개선이행 결과를 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

7. 결론

상기 피심인에 대하여 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)