

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안건번호 제2013 - 30 - 080호 (사건번호 : 201305조사014)

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

피 심 인 에스케이브로드밴드(주) (대표이사 안승윤)
서울시 중구 남대문로5가 267 남산그린빌딩

의결연월일 2013. 8.21.

주 문

1. 피심인은 이용약관에 명시된 일부 주요내용이 누락된 계약서의 교부를 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 전기통신사업법 제5조에 의해 허가를 받은 기간통신 사업자로서 초고속인터넷 접속, 회선설비 임대서비스 등을 제공하고 있다.
- '13년 5월말 초고속인터넷 가입자 수는 2,987천명이며, '12년말 매출액 현황은 2조4,921억원을 나타내고 있다.

※ 관련자료 출처 : 사업자 제출자료

2. 사실조사 결과

- '10년부터 '13. 3월까지 초고속인터넷 서비스에 가입한 이용자에게 이용약관에서 정한 변상금관련 내용, 서비스 이용약관 주요내용이 누락된 이용계약서를 교부한 사실과 약관의 주요 내용을 쉽게 이해할 수 있게 해주는 설명서를 교부하지 않은 사실을 확인하였다.

< 초고속인터넷 서비스 이용약관 >

제4조 (이용신청)

③ 회사는 이용신청을 승낙 한 후 이용신청 고객에게 다음의 구체적인 계약내용이 포함된 이용계약서를 교부합니다.

1. 서비스 이용료
2. 위약금관련 내용
3. 변상금관련 내용
4. 특약사항
5. 속도측정 결과
6. 서비스 이용약관 주요 내용

< 초고속인터넷 서비스 신규 가입자 현황 >

단위 : 명

'10년	'11년	'12년	'13년 3월	계
753,348	651,776	611,119	145,029	2,161,272

- 초고속인터넷 서비스의 이용약관의 내용과 이용자에게 고지하는 약관의 주요 내용이 상이하여 이용자가 계약 내용을 정확히 인지할 수 없는 사실을 확인하였다.

– 결합판매 요금 할인

— < 초고속인터넷 서비스 이용약관 > —

○ 할인반환금 = 총 할인금액 X {1 - (이용기간 할인율/계약기간 할인율)}

— < 약관설명서 > —

○ 표준요금상품 할인반환금 = (기본서비스이용료×이용월수)×(약정기간 할인율-이용기간 할인율)

※ 계약기간 할인율 : 1년약정 5%, 2년약정 10%, 3년약정 15%

※ 이용기간 할인율 : 1년미만 0%, 1년이상~2년미만 5%, 2년이상~3년미만 10%

– 할인 반환금 면제사유

— < 초고속인터넷 서비스 이용약관 > —

1. 서비스 제공 불가능지역 이전
2. 이전으로 인한 동급서비스 제공 불가
3. 가입자 군입대
4. 가입자 사망

— < 약관설명서 > —

(할인 반환금 면제 사유)

- ❶ 고객이 설치장소 변경을 청구한 지역이 서비스를 제공할 수 없는 지역인 경우
- ❷ 해지 대상 서비스가 최저 속도(품질) 보장제도의 기준에 미달되는 경우
- ❸ 회사가 약관의 주요내용에 대하여 고객에게 설명하였음을 확인하는 서명을 받지 않았거나, 전화녹취를 하지 않았을 경우 (세트상품 관련 전체할인, 서비스별 할인, 해지시 위약금 부과 등 약관의 주요 내용)
- ❹ 시내전화에서 인터넷전화로 또는 인터넷전화에서 시내전화로(자사간 이동만을 의미함) 번호이동시 번호이동 후 서비스로 세트상품으로 구성한 경우

3. 위법성 판단

- 피심인이 초고속인터넷 이용약관에서 계약서에 명시하여 이용자에게 교부하도록 규정한 주요내용의 일부를 누락된 계약서를 교부한 행위는 전기통신사업법 제50조제1항제5호를 위반한 것이며, 초고속인터넷 서비스 가입시 약관의 주요 내용을 쉽게 이해할 수 있게 해주는 설명서를 고지 또는 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 일부 주요내용이 누락된 계약서의 교부를 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. 시정조치 명령 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)