

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안건번호 2017 - 43 - 264호

안 건 명 에스케이브로드밴드(주)의 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 해지 제한 관련 이용자의 침해행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 에스케이브로드밴드(주)
서울시 중구 퇴계로 24 SK남산그린빌딩
대표이사 이형희

의결연월일 2017. 12. 06.

주 문

1. 피심인은 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 가입자가 해지신청 시 (i) '정당한 사유 없이 해지접수를 거부·지연·누락'하거나, '이용자의 명시적인 의사표시에 반하여 상담원이 해지신청 접수등록 완료자에게 해지철회 요구 또는 재약정 등을 유도하는 행위', (ii) '이용자의 귀책사유 없는 계약해지하는 경우 위약금을 부과하는 행위'를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 콜센터 정문 출입구 등 상담원들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지 등에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

3. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송통신위원회와 사전협의
를 거쳐 (i) 이용자가 해지신청 시에 해지희망일을 반드시 확인한 후 해지희망
일자를 전산시스템에 입력하고, 그 사실을 이용자에게 즉시 통보할 수 있도록
개선방안을 마련·시행하여야 하며, (ii) 해지 접수가 전산시스템에 등록 된 이
후에는 해지철회 요구 또는 재약정 유도 등 해지제한 행위가 이루어지지 않도록
해당 기능을 하는 조식을 폐지하거나 그 외의 목적으로 운영 할 수 있도록 개선
방안을 마련하여 제출하고, (iii) 상담원들의 과도한 해지방어 경쟁을 유발하지
않도록 인센티브 차별이나 과도한 해지방어 행위를 야기할 우려가 있는 인센티
브 차등 폭을 축소하는 방안을 마련하여 제출하여야 하며, (iv) 초고속인터넷 및
결합상품의 각 서비스별 이용약관에 예약해지 가능한 기간을 설정하거나, 기간
에 관계없이 예약 해지신청이 가능하도록 반영하는 등 업무처리 절차를 개선하
여야 한다.

4. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 업무처리 절차 개선(주문 3)
에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

5. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를
방송통신위원회에 보고하여야 한다.

6. 피심인은 과징금을 다음과 같이 납부하여야 한다.

가. 금 액 : 104,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초사실

1. 피심인 일반 현황

피심인은 「전기통신사업법」 제6조에 의해 허가받은 기간통신사업자로서 시내·시외·국제전화서비스, 인터넷전화(VoIP), 초고속인터넷 접속, 회선설비 임대서비스 등을 제공하고 있고, 인터넷 멀티미디어 방송사업법 제4조에 의해 허가를 받은 인터넷 멀티미디어방송 제공사업자로서 IPTV서비스를 제공하고 있으며, '16년말 기준 서비스별 가입자 수 및 매출액은 <표1>과 같다.

<표 1> 피심인의 서비스별 가입자 및 매출액 현황('16년)

(가입자 : 만명, 매출액 : 억원)

구 분	초고속인터넷	VOIP	IPTV	결합상품
가입자 수	273	172	385	168
매출액	8,502	1,066	7,717	

※ 출처 : 매출액은 2016 회계년도 영업보고서, 가입자 수는 과기정통부 통계, 결합상품 가입자 수는 사업자 제출자료

2. 해지관련 현황

가. 해지업무 처리 절차

피심인은 초고속인터넷, IPTV, 인터넷 전화(이하 “유선 서비스”라 한다) 등에 대한 해지업무를 '해지문의→ 해지절차 안내→ 해지신청(해지의사 표시)→ 본인 확인→ 해지접수 등록→ 해지처리 완료(해지희망일)→ 장비수거'의 절차로 진행하고 있다.

나. 콜센터 조직 및 인원

피심인은 4개의 위탁회사(서비스에이스(안양), 서비스탑(부산, 서부), 브로드밴드 TS(부천))아래 21개의 지역¹⁾ 고객센터(이하 “콜센터”라 한다)에서 통신상품²⁾에 대한 안내 등 일반상담과 해지업무를 위탁처리하고 있다.

<그림 1> 피심인의 상담센터



피심인의 콜센터 상담원은 일반 상담원과 해지업무 상담원으로 구분되어 있다. 일반 상담원은 상품가입, 요금안내, 장애처리 등을 상담하는데 반하여 해지업무 상담원은 이용자의 해지와 관련된 문의를 상담하고, 해지 요청을 접수하는 한편, 해지접수등록 완료자에게 해지등록 취소 요구 또는 재약정을 유도하는 등 해지와 관련된 업무를 담당하고 있다. 피심인의 업무별 콜센터의 상담인원은 <표2>와 같다.

<표 2> 피심인의 상담인원 현황

단위 : 명

구 분	일반업무 상담				해지관련 상담				합 계
	서비스에이스	서비스탑	브로드밴드TS	소 계	서비스에이스	서비스탑	브로드밴드TS	소 계	
상담인원									1,412

1) 21개 지역 콜센터(전화번호 106)에서 전국의 이용자를 상대로 상담

2) 초고속인터넷, 인터넷전화, IPTV 등 유선상품

다. 해지 제한 현황

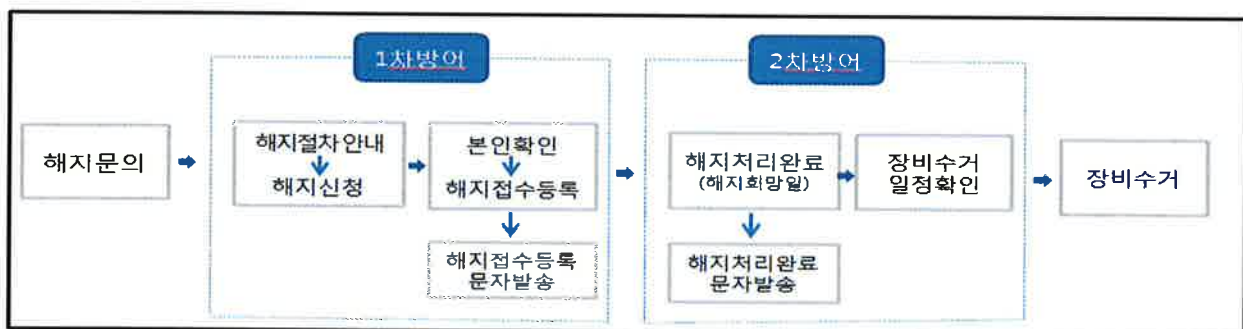
1) 개요

피심인은 신규가입 유치에 경품비용, 가입자 유치수수료 등 가입비용이 상당히 소요되기 때문에 적은 비용으로 가입자를 유지하기 위해서 해지 희망자에 대해 서비스를 계속 이용하도록 적극적으로 권유하고 있다. 우선, 해지신청이 들어오면 해지 사유 확인, 본인 확인 등 해지 절차를 진행하면서 계속 이용을 권유한다. 이용자의 해지 신청 의사가 확고한 경우에는 소극적으로는 이용자의 해지 접수를 거부·지연·누락하는 한편, 적극적으로는 해지 희망일이 지난 이후에도 경품·요금할인 등을 제시하면서 해지 요청을 취소하도록 하고 있다. 피심인은 해지를 원하는 이용자의 의사를 철회 또는 취소시키고 계속적으로 서비스 이용을 유지하기 위한 노력을 “해지방어”라고 부르고 있다.

2) 해지방어 조직

피심인은 해지 방어를 위하여 21개 콜센터별로 해지업무 상담원으로 구성된 조직을 두고 있는데 해지방어 단계별로 담당하는 업무에 따라 1차 해지방어팀과 2차 해지방어팀을 두고 있고 ‘지역 CC팀’이라고 부르고 있다.

<그림 2> 피심인의 해지방어 단계



1차 해지방어팀에서는 i) 해지신청이 들어오면 해지접수 이전에 해지신청자에 대한 본인확인 등 해지 사유를 탐색하면서 1차 해지방어를 실시하고, ii) 지역

CC팀(이하 “2차 해지방어팀”이라 한다)에서는 해지접수등록 이후에 해지 등록이 완료된 자를 대상으로 경품 및 요금할인 등 등 추가조건을 제시하며 해지방어 또는 재약정을 유도 하고 있다.

3) 인센티브 정책

피심인은 콜센터 상담원의 적극적인 해지방어를 유도하기 위하여 상담원의 임금을 성과보수 위주로 구성하고 있다. 상담원 보수체계는 근무연수에 따라 고정급과 해지방어 실적 등에 따라 지급되는 성과보수(이하 “인센티브”라 한다)로 구성되어 있으며, 고정급은 평균 만원 수준이나 인센티브는 ~만원으로 큰 차이를 보이고 있다.

<표 3> 피심인의 해지 상담원 보수수준

(금액단위 : 천원)

구분	고정급 (평균 기본급여) (a)	인센티브				고정급 대비 인센티브 비율 (b/a)
		평균	최소	최대(b)	차이	
보수수준					3,208	2.20배

※ 2017. 2~4월 평균급여 및 인센티브

피심인의 인센티브 구성은 평균 해지방어가 57.5%, 재약정 7.6%, 업셀링³⁾ 24.4%, 기타 10.5%로 해지방어에 대한 비중이 큰 것으로 나타났다.

<표 4> 피심인의 인센티브 항목의 지표비중('17. 상반기)

(단위 : %)

구분	인센티브 지표비중				
	해지방어	재약정	업셀링	상담평가, 응대방법 등	합계
인센티브(비중)	57.5%	7.6%	24.4%	10.5%	100%

3) 초고속인터넷 등 본 상품에 추가상품(IPTV, VoIP 등)을 판매하거나 높은 요금제 가입 등

4) 해지방어 정책

피심인은 상담메뉴얼, 해지방어 수수료 및 해지방어 따른 인센티브 정책 등 해지방어와 관련된 기준을 본사와 콜센터가 상호 협의하여 결정하고, 그 기준에 따라 각 콜센터에서 해지방어를 실시하고 있다.

5) 상담원 인터뷰 내용

피심인의 해지상담부서에 근무하는 상담원 5명을 대상으로 해지방어 및 인센티브와 관련된 내용을 인터뷰 한 결과,

상담원들은 ① 해지신청자를 대상으로 해지방어는 물론 추가상품 판매(업셀링) 목표 부여, ② 해지방어 및 재약정 실적의 평가 반영, ③ 실적에 따른 인센티브 차별 지급에 대해 불평이 많았으며, 특히, 상담원들은 해지방어 및 업셀링 실적에 대한 압박이 가장 큰 것으로 나타났다.

< 인터뷰 내용 >

(상담원 김○○씨) “해지방어와 관련된 콜을 하루에 34~35콜 정도 받은 편인데 해지방어가 좀 쉽지 않고, 업셀하기도 쉽지 않다”

(상담원 홍○○씨) “해지방어와 관련된 콜을 하루에 35~40콜 정도 받는데 좀 힘들다. 실적에 대한 압박은 없으나 독려는 한다.”

II. 사실조사 결과

1. 조사대상

방송통신위원회는 조사대상 기간('16.10.1.~'17.3.31.) 동안에 피심인이 해지처리 과정에서 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 등 전기통신사업법을 위반하였는지 여부에 대해 상담 콜 녹취 등의 자료 분석과 현장방문 및 상담원 인터뷰 등을 통해 사실을 확인하였으며,

피심인의 유선서비스 콜센터에 수발신 된 전체 콜 수(명)는 1,902,093콜(1,145,277명)으로, 이중 단순문의⁴⁾ 콜 수(명)는 1,056,575콜(778,977명), 해지 관련 콜 수(명)는 845,518콜(366,300명)이다.

<표 5> 조사대상 기간 중 피심인의 상담 콜 수 및 상담자 수(명)

전체 상담 콜 및 상담자 수			단순문의 상담 콜 및 상담자 수			해지 관련 콜 및 상담자 수		
상 담 콜수(a)	상 담 자 수(명) (b)	1인당 콜수(a/b)	상 담 콜수(a)	상 담 자 수(명) (b)	1인당 콜수(a/b)	상 담 콜수(a)	상 담 자 수(명) (b)	1인당 콜수(a/b)
1,902,093	1,145,277	1.66	1,056,575	778,977	1.36	845,518	366,300	2.31

2. 사실조사 방법

조사대상 기간 동안 피심인의 콜센터에 수발신된 상담 콜 내역과, 녹취자료, 정책서 등을 제출 받고, 현장방문 등을 통해 조사·분석하였다.

상담원의 전체 상담 콜(1,902,093콜, 상담자 수 1,145,277명)에 대해 상담메모 및 녹취내용⁵⁾ 등을 토대로 정당한 사유 없이 해지를 거부·지연·누락한 건(명)을 확인하고, 이 과정에서 이용자의 귀책사유 없는 위약금 부과 건(명)을 추가적으로 인지하여 해당 담당자의 소명(확인서 수령)을 거쳐 확정하였다.

3. 행위사실

가. 해지를 거부·지연(누락)·제한하는 행위

1) 해지(예약) 신청을 거부하는 행위

피심인은 이용약관에 정한 바 없이 '내부지침'⁶⁾에 따라 해지 희망일 날짜가 해지 신청일로부터 14일을 초과하지 않는 범위내에서만 해지신청을 받고 있다.

4) 단순해지접수 확인 건, 장비관련 협의 건, 이용자(추가경품 관련)의 전화 요구 건 등

5) 녹취내용은 조사관이 피심인의 직원들과 함께 청취

6) 상담원 스크립트 및 해지접수시스템에 해지희망일로부터 14일 이전의 경우에는 예약 접수 불가

이에 따라 14일을 초과한다는 이유로 198건(명)의 해지접수 등록을 거부하였다.

사례1) 경기 남양주시 소재 서○○가 '17.3.14. 인터넷 상품에 대해 해지신청을 하면서 해지희망 날짜를 '17.4.1. 요청하였으나, 고객센터에서는 14일을 초과했다는 이유로 해지접수 등록을 거부하였다.

사례2) 서울 마포구 소재 이○○가 '16.10.11. Btv 및 전화 상품에 대해 해지신청을 하면서 해지희망 날짜를 '16.10.28. 요청하였으나, 고객센터에서 14일을 초과했다는 이유로 해지접수 등록을 거부하였다.

2) 해지를 지연(누락)하는 행위

피심인은 해지처리 과정에서 이용자의 명시적인 해지신청(해지의사 표시)에도 불구하고 해지처리완료(과금 중단 및 서비스 종료)를 하지 않고 요금을 부과해 오다가 이용자의 이의제기로 해지처리를 완료하는 등 717건(명)의 해지접수 등록을 지연하거나 누락하였다.

< 표 6 > 피심인의 해지지연(누락) 현황

(단위 : 건(명), 일)

구분	해지지연(누락) 건(명) 수	평균 누락(일)
해지지연(누락) 현황	717	4.7

사례1) 경기 고양시 소재 정○○가 '15.9.1. 전화 상품을 해지신청을 하였으나, '16.12.13. 해지처리완료가 되지 않아 요금(33,521원)이 발생함에 따라 '16.12.13. 항의 후 해지처리하면서 발생한 요금 전액을 감면처리 하였다.

사례2) 충남 보령 소재 안○○가 '16.12.5. 해지신청을 하였으나, '17.1.12. 해지 처리가 되지 않아 요금(35,200원)이 발생함에 따라 '17.1.12. 항의 후 해지처리하면서 발생한 요금 전액을 감면처리 하였다.

3) 사실상 해지를 제한(해지접수 이후 지속적으로 해지철회 요구 및 재약정을 요구)하는 행위

(가) 해지제한 내용 및 규모

피심인은 이용자의 명백한 의사표시에 따라 해지접수 등록을 완료하고 접수완료 문자⁷⁾까지 통보한 이후, 2차 해지방어팀 등에서 추가조건으로 '상품권 등 최대 35만원 상당 제공'⁸⁾ 등을 제시하며 최대 23회까지 반복적으로 이용자에게 전화하여 해지신청의 철회 요구 또는 재약정을 유도하는 등 39,424건(명)의 해지를 제한하고 있다.

(나) 콜 상세 분석

① (전체 해지 상담자 및 콜 분석) 피심인의 2차 해지방어팀 등에서 해지접수 등록 완료자(100,059명)에 대해 상담 콜을 분석한 결과, 해지방어 성공자는 11,102명이고, '정당한 사유'⁹⁾에 해당하는 통화자는 49,533명으로 나타났으며, 이를 제외한 해지 제한자는 39,424명¹⁰⁾으로 해지제한 비율은 44.3%로 나타났다.

<표 7> 해지접수 등록 완료자에 대한 2차 해지방어팀의 상담 현황

구 분	상담자 현황
□ 2차 해지방어팀에서 상담한 상담자 수(명)	100,059
- 해지방어 성공자 수(명)	11,102
□ 해지방어성공자 제외 상담자 수(명)(a)	88,957
- 정당한 사유 해당 통화자 수(명)	49,533

7) 홍길동님이 요청하신 ○○○상품이 YY년 MM월 DD일 해지될 예정입니다

8) 문 ○○의 녹취록, 30% 요금할인 등

9) 단순해지접수 확인, 장비 철거 관련 협의, 이용자(추가경품 관련)의 전화 요구 등

10) 해지철회 요구 또는 재약정 유도에 따른 해지철회자(해지방어 성공)는 해지제한 행위의 결과로 나타난 것으로 볼 수 있으나, 본 조사에서는 해지 의사표시가 종국적이지 않다고 판단하여 해지제한 건수(명)에서 제외하였으며, 또한 '정당한 사유'에 해당하는 건(명)도 해지철회 요구 또는 재약정 유도와 관련 없다고 판단하여 해지제한 건(명)에서 제외

□ 해지제한 자 수(명)(b)	39,424
해지제한 비율(%) (b/a)	44.3

또한, 피심인의 2차 해지방어팀 등에서 해지접수등록 완료자(100,059명)에게 해지철회 요구 또는 재약정 등으로 통화한 전체 콜 수는 282,258콜로 1인당 평균 콜 수는 2.82콜로 나타났다.

<표 8> 해지접수 완료자에 대한 상담자 및 상담 콜 현황

구분	상담자 수(명)(a)	상담 콜 수(명)(b)	1인당 평균 콜 수(명)(b/a)
현황	100,059	282,258	2.82

② (인입콜 및 발신콜) 전체 콜수(282,258)에 대해 인입콜과 발신콜로 구분해 본 결과, 인입콜 수는 82,650콜(29.3%), 발신콜 수는 199,608콜(70.7%)로 발신콜 수가 116,958콜이 많은 것으로 나타났다.

<표 9> 해지접수 완료자에 대한 전체 콜 현황

구분	인입 콜		발신 콜		합 계	
	콜 수	비율(%)	콜 수	비율(%)	콜 수	비율(%)
현황	82,650	29.3	199,608	70.7	282,258	100

③ (해지희망일 전·후 콜) 전체 콜수(282,258)에 대해 해지희망일 전·후로 분석한 결과, 해지희망일 이전 188,706콜(66.9%), 해지희망일 이후 93,552(33.1%)로 나타나는 등 해지희망일 이전 콜이 더 많은 것으로 나타났다.

<표 10> 해지접수 완료자에 대한 '해지희망일' 전후 콜 현황

구분	해지희망일 이전		해지희망일 이후		합계	
	콜 수	비율(%)	콜 수	비율(%)	콜 수	비율(%)
현황	188,706	66.9	93,552	33.1	282,258	100

④ (1인당 발신콜) 한편, 피심인의 2차 해지방어팀 등에서 해지접수등록 완료자(100,059명)에게 발신한 전화 횟수를 분석한 결과, 1회가 53,245명(53.2%), 2회가 23,363명(23.3%)으로 나타났고, 3회 이상도 23,451명(23.5%)로 나타나는 등 최대 23회까지 전화한 것으로 나타났다.

<표 11> 해지접수 완료자에 대한 1인당 발신 횟수 현황

구분 (콜수)	1회	2회	3회	4회	5회	6회	7-23회	합계
통화자수	53,245	23,363	11,055	5,605	2,896	1,574	2,321	100,059
비율(%)	53.2	23.3	11.0	5.6	2.9	1.6	2.4	100

나. 이용약관과 다르게 할인반환금(위약금)을 부과한 행위

피심인의 초고속인터넷 이용약관(제19조)¹¹⁾제⑦항에는 ‘고객이 다음에 해당하는 경우 초고속인터넷서비스 할인반환금(위약금을 의미하며 이하 같다) 없이 계약을 해지할 수 있으며 [별표3] 구비서류에 기재된 증빙서류를 회사에 제출하여야 합니다. 이를 제출하지 않을 경우 할인반환금(위약금)이 청구될 수 있습니다.’라고 명시되어 있다.

피심인은 이용자가 서비스 불가지역으로 이사하거나, 군에 입대하는 등 이용자의 귀책사유가 없는 해지의 경우에는 이용약관에 의해 할인반환금(위약금)을 부과할 수 없음에도 불구하고 피심인은 3건(명)에 대하여 정당한 사유 없이 할인반환금(위약금)을 부과하였다.

사례) 서울시 관악구 소재 조○○가 경기도 여주로 이사하면서 이전 설치 요청을 하였으나 이사한 곳이 이전설치가 불가하다고 안내하면서도 위약금 688,147원을 부과하였다.

11) 피심인의 초고속인터넷 이용약관(19조)⑦ 1. 서비스 제공이 불가능한 지역으로의 이전인 경우 (대한민국 영토에 한함), 2. 이전설치로 인하여 기존에 사용중인 서비스와 동일한 속도 및 가격을 제공하지 못하는 경우, 5. 군 입대의 경우

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

전기통신사업법은 제50조(금지행위)제1항제5호에서 이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위를 금지하면서, 동법 시행령 제42조제1항 [별표4]에 세부 유형 및 기준을 정하고 있다.

< 전기통신사업법 관련 조항 >

○ 전기통신사업법 제50조(금지행위) ① 전기통신사업자는...(중략)

5. 이용약관(제28조 제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

○ 전기통신사업법시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준)제1항 <별표4>

5. 법 제50조제1항제5호 중 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우로 한다.

나. 이용계약의 체결, 해지 또는 전기통신서비스의 이용과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

- 4) 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위

- 9) 법 제36조에 따른 가입자 선로가 설치되지 않거나 전기통신서비스의 품질이 현저히 저하되는 지역으로 이사 등 이용자의 귀책사유가 없는 경우 이용계약 해지 시 정당한 사유없이 전기통신서비스의 위약금을 부과하는 행위

2. 위법성 판단

가. 해지를 거부·지연(누락)하거나 제한한 행위

1) 인정된 사실

(가) 피심인은 이용자가 해지신청을 하면서 신청일로부터 14일을 초과한 날 이후에 해지희망일을 요청하는 경우 내부지침을 근거로 하여 예약 해지신청 접수 198건(명)을 거부하였고,

(나) 이용자의 명시적인 해지신청에도 불구하고 즉시 해지처리 완료를 하지 않고 요금을 부과해 오다가 이용자의 이의제기로 해지처리를 완료하는 등 717건(명)에 대해 '정당한 사유 없이 해지처리를 누락'하였으며,

(다) 1차 해지접수 등록이 완료 된 이용자를 대상으로 2차 해지방어팀 등에서 상담원이 추가조건을 제시하며 해지접수 등록자 88,957명중 39,424명에게 최소 1회에서 최대 23회까지 해지접수 등록 취소(해지신청 철회 요구) 또는 재약정을 유도하는 등 해지를 제한하였다.

2) 피심인의 주장 및 검토

(가) 피심인은 위의 1) (가)의 '예약해지신청 거부'에 대해 '14일 이내에 예약해지'만 접수토록 운영한 것은 효율적인 업무 수행과 명확한 업무처리 기준수립을 위한 것으로써 기간을 14일로 정하여 운영한 것은 정당한 사유에 해당한다고 주장하고 있으며,

(나) 피심인은 위 1) (다)의 행위에 관해 "이용자의 해지신청이 있다 하더라도 해지완료 전까지는 고객의 지위를 갖게 됨으로써, 고객에게 해지에 대한 불이익과 혜택을 설명하는 것은 '정상적인 마케팅 활동'이기에 '해지를 제한'하지 않았다."라고 소명하였다.

(다) 피심인의 위 주장 중 (가)에 대해 살펴보면, ① 요금부과 단위가 1개월임에도 그 기간보다 짧은 14일 이내에만 해지 신청이 가능하도록 한 점, ② 이용약관에 명시되지 않은 내부지침은 계약의 내용에 포함되지 않은 것으로 이용자를 구속할 수 없는 점, ③ 관련 법령이나 가이드라인이 없다는 이유로 임의의 내부지침을 근거로 하여 예약 해지접수 등록을 거부한 점 등을 고려할 때 '정당한 사유 없이 해지를 거부'한 것으로 인정된다.

(라) 또한, 피심인의 위 주장 중 (나)에 대해 살펴보면 ① 이용자의 의사표시에 따라 해지접수 완료 이후에도 추가조건 등을 제시하며 해지철회 요구 또는 재약정을 유도하는 등 해지의 효과가 사실상 발생하지 않은 것과 같이 행위한 점, ② 전기통신사업법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5호 나목 4)의 문언이 '해지권'을 제한하는 행위(같은 목 10))가 아니라 '해지'를 제한하는 행위라고 규정하고 있는 점, ③ 해지효과가 발생하는 해지희망일 이전의 행위보다 해지희망일 이후의 행위로부터 이용자를 보호할 필요성이 더 큰 점 등을 고려할 때, 해지희망일 이전 뿐만 아니라 해지희망일 이후에 서비스 중단 등 해지처리를 완료하지 않은 상태에서 해지접수 등록 취소 또는 재약정을 유도하는 행위 역시 사실상 해지를 제한하는 행위라고 판단된다.

아울러, ① 해지접수가 완료된 이후 이용자에게 전화하는 것이 '정상적인 마케팅 활동'이라면 신규 가입자를 가입시키고자 하는 것으로 새로이 가입신청서 작성 또는 신규 가입신청에 준하는 녹취를 해야 함에도 이를 하지 않은 점, ② 상담내용을 분석해 보면 "인터넷, TV 해지처리 안내로 연락드렸는데요. 취소하시고 3년 재약정시 35만원 지원 가능합니다.", "해지취소 하시면 상품권 9만원 드려요." 등 용어를 사용하고 있는 점, ③ 해지철회 내지 재약정 시 기존 계약에 따른 이용요금 및 위약금 등을 정산 하지 않은 채 중단기간 동안 요금이 정상과금된 점, ④ 운영에 있어서 3개월 이내에 동일가입자가 동일 장소에서 재가입하는 행위를 금지하고 있는 점 등을 고려할 때, 새로운 신규 가입자 모집이라고 보기 어렵다.

3) 판단

위의 '1)~2)' 에서 살펴본 바를 종합해 볼 때, 피심인의 행위는 ① 이용자가 원하는 시기에 원하는 방법으로 해지를 하거나 타사의 서비스를 자유롭게 선택할 수 없게 함으로써 '이용자의 선택권을 침해한 점', ② 이용자의 이의제기로 부과된 요금을 사후 전액 감면하였다고 하나, 해지를 지연·누락함으로써 부당하게 요금을 청구하여 '경제적 이익을 침해'한 점, ③ 최소 1회~최대 23회까지 추가 전화로 해지철회 요구, 재약정 등을 유도하여 이용자의 시간을 빼앗고 정신적으로 심대한 불편을 끼쳤다는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 이러한 행위는 정당한 사유 없이 이용자의 이익을 현저히 해치는 행위라고 인정된다.

따라서 위 1)의 (가)~(다)의 행위는 “정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위”로서 “전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위”를 금지한 전기통신사업법 제50조제1항제5호 후단 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5호 나목 4)를 위반한 것으로 인정된다.

나. 이용자의 귀책사유가 없는 이용계약 해지 시 위약금을 부과한 행위

피심인이 서비스가 제공되지 않은 지역이나 동급 상품 제공이 불가능한 지역으로의 이사, 군 입대 등으로 이용자의 귀책사유 없이 불가피하게 해지를 신청한 3명에게 위약금을 부과한 행위는, ① 위약금 면제 대상의 해지 건에 대해 위약금을 부과하지 않도록 한 피심인의 인터넷이용약관 제19조제7항과 다르게 위약금을 부과한 점, ② 부당한 위약금 부과로 이용자의 경제적 이익이 침해된 점, ③ 이용자가 원하는 시기에 해지처리를 하지 못하거나 타사의 서비스를 자유롭게 선택하지 못하여 이용자에게 정신적 피해가 발생한 점 등을 종합적으로 고려할 때, 정당한 사유 없이 이용자의 이익을 현저히 해친 것으로 인정된다. 이에 대해서는 피심인도 별다른 의견이 없다.

따라서 피심인의 행위는 (1) “이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하는 행위”를 금지한 전기통신사업법 제50조제1항제5호 전단을 위반한 것이고, (2) “이용자의 귀책사유가 없음에도 이용계약 해지 시 위약금을 부과하는 행위”로서 “전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위”를 금지한 전기통신사업법 제50조제1항제5호 후단 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4] 5호 나목 9)를 위반한 것으로 인정된다.

IV. 시정조치 명령

1. 위반행위 중지

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제6호에 따라 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 가입자가 해지신청 시 (i) ‘정당한 사유 없이 해지접수를 거부·지연·누락’하거나, ‘이용자의 명시적인 의사표시에 반하여 상담원이 해지신청 접수등록 완료자에게 해지철회 요구 또는 재약정 등을 유도하는 행위’, (ii) ‘이용자의 귀책사유 없는 계약해지하는 경우 위약금을 부과하는 행위’를 즉시 중지하여야 한다.

2. 업무처리 절차의 개선

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제9호에 따라 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 ((i) 이용자가 해지신청 시에 해지희망일을 반드시 확인한 후 해지희망일자를 전산시스템에 입력하고, 그 사실을 이용자에게 즉시 통보할 수 있도록 개선방안을 마련·시행하여야 하며, (ii) 해지 접수가 전산시스템에 등록된 이후에는 해지철회 요구 또는 재약정 유도 등 해지제한 행위가 이루어지지 않도록 해당 기능을 하는 조직을 폐지하거나 그 외의 목적으로 운영 할 수 있도록 개선방안을 마련하여 제출하고, (iii) 상담원들의 과도한 해지방어 경쟁을 유발하

지 않도록 인센티브 차별이나 과도한 해지방어 행위를 야기할 우려가 있는 인센티브 차등 폭을 축소하는 방안을 마련하여 제출하여야 하며, (iv) 초고속인터넷 및 결합상품의 각 서비스별 이용약관에 예약해지 가능한 기간을 설정하거나, 기간에 관계없이 예약 해지신청이 가능하도록 반영하는 등 업무처리 절차를 개선하여야 한다. 이때, 개선내용 등은 방송통신위원회와 사전에 협의해야 한다.

3. 시정명령 받은 사실의 공표

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제7호에 따라 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 콜센터 정문 출입구 등 상담원들이 출입하는 곳 중에서 공표 사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

< 공표문안(예시) >

**주식회사 에스케이브로드밴드는 ‘전기통신사업법’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음**

주식회사 에스케이브로드밴드는 방송통신위원회로부터, 초고속인터넷 단품 및 결합상품 가입자가 해지신청 시 정당한 사유 없이 해지를 거부·지연(또는 누락)하거나 제한하였고, 이용자의 귀책사유 없는 이용계약 해지 시 정당한 사유 없이 위약금을 부과하여 ‘전기통신사업법’을 위반했다는 이유로 위반행위 중지, 업무처리 절차 개선 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2018년 0월 00일

주식회사 에스케이브로드밴드 대표이사 ○○○

※ 사업장 공표문 크기 : A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

※ 온라인 공표문 크기 : 전체화면의 6분의1이상 크기의 팝업 창

4. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제1호에 따라, 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 시정조치에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

5. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제2호에 따라, 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 과징금 부과

1. 부과기준액

전기통신사업법 제53조제1항은 같은 법 제50조제1항을 위반한 행위가 있는 경우로서 매출액이 없거나 매출액을 산정하기 곤란한 대통령령으로 정하는 경우에는 10억 원 이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있도록 하고 있으며, 대통령령으로 정하는 경우는 같은 법 시행령 제47조제2항에서 영업을 시작하지 아니하거나 영업중단으로 인하여 영업실적이 없는 경우와 그 밖에 객관적인 매출액 산정이 곤란한 경우로 규정하고 있다. 같은 법 시행령 제46조제1항 [별표6]에 근거한 “금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준”(방송통신위원회 고시 제2016-11호, 이하 ‘세부기준’이라 한다) 제3조제2항은 매출액이 없거나 객관적인 매출액을 산정하기 곤란한 경우로서 같은 법 제50조제1항제5호 금지행위의 경우 과징금 부과 상한액을 8억원으로 정하고 있으며, 세부기준 제6조제5항제3호는 위반행위로 인하여 영향을 받은 서비스의 범위를 합리적으로 특정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우를 관련 매출액이 없거나 산정이 곤란한 경우의 하나로 규정하고 있다.

중대성을 판단함에 있어서 세부기준 제4조제1항 [별표 1]은 해당 위반행위의 시장에 미치는 영향, 피해 중대성 및 범위, 이용자 피해회복 여부 등을 종합적으로 고려하도록 하고 있다. 세부기준 제4조제2항 [별표2]는 중대성의 정도에 따라 부과기준 금액을 매우 중대한 위반행위는 6억원 초과 8억원 이하, 중대한 위반행위는 3억원 초과 6억원 이하, 그리고 중대성이 약한 위반행위는 3억원 이하로 하고 있다.

피심인이 초고속인터넷 및 결합상품서비스 이용자의 해지신청을 거부·지연하거나 제한하여 발생시킨 매출액 등은 합리적으로 특정하기 어려워 객관적인 매출액 산정이 곤란한 경우에 해당하므로 전기통신사업법제53조제1항과 제4항, 같은 법 시행령 제46조제1항 및 세부기준 제4조제2항에 따라 부과기준 금액을 기준으로 과징금을 산정하여 부과하도록 한다.

부과기준액에 관하여 살펴보면, 피심인의 위반건수(40,342건)가 동일행위로 처분 받은 사업자(이하 '경쟁사업자'라 한다)에 비해 상대적으로 많지 않음으로써 경쟁사업자간 경쟁질서 저해정도 및 시장에 미치는 영향이 크지 않는 점, 이용자의 해지효과 또한 경쟁사업자에 비해 상대적으로 낮다는 점 등을 종합적으로 고려할 때 '중대성이 약한 위반행위'로 판단하여 세부기준 제4조제2항[별표2]에 따라 3억원 이하로 한다. 다만, 경쟁사업자 중 위반율이 가장 높은 사업자의 '위반율'을 기준으로 산정하여 기준금액을 1억 3,095만원으로 산정한다.

2. 필수적 가중·감경

세부기준 제7조제1항 [별표 3]은 위반기간이 2개월 초과 6개월 이내인 중기 위반행위에 대하여 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산하고, 동일한 위반행위로 위반행위의 종료일 기준 최근 3년간 위반 전기통신사업자가 방송통신위원회로부터 과징금 처분을 받은 적이 없는 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 감액하도록 하고 있다.

피심인의 금지행위 위반기간 2개월 초과 6개월 이내이므로 세부기준 제7조제1항 [별표3]에 따라 기준금액의 100분의 10을 필수적 가중하고, 동일한 위반행위로 최근 3년간 과징금 처분을 받은 적이 없으므로 기준금액의 100분의 10을 필수적 감경한다.

3. 추가적 가중·감경

세부기준 제8조 [별표4]는 위반행위에 대하여 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 종료하지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 금액의 100분의 20에 해당하는 금액을 가산하고, 이용자보호업무 평가결과 우수등급을 받은 경우 필수적 가중금액의 100분의 30 이내에 해당하는 금액을 감액하도록 하고 있다.

피심인은 위반행위에 대하여 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 종료하지 않거나 위반상태를 시정하지 아니하였으므로 세부기준 제8조 [별표4]에 따라 필수적 가중·감경한 금액의 100분의 20에 해당하는 금액을 추가적 가산하고, 전년도에 이용자보호업무 평가결과 우수등급을 받은 적이 있으므로 필수적 가중·감경을 거친 금액의 100분의 20을 추가적 감경하고, 조사에 적극 협조한 점을 고려하여 100분의 20을 추가적으로 감경한다.

4. 최종 과징금

이상과 같은 부과기준금액과 필수적 가중·감경 및 추가적 가중·감경을 고려하여 산정된 최종 과징금은 1억 400만원이다.

기준금액	필수적 가중 (10%)	필수적 감경 (△10%)	추가적 가중 (20%)	추가적 감경 (△40%)	최종 과징금
13,095만원	1,309만원	1,309만원	2,619만원	5,314만원	1억 400만원

VI. 결론

피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 같은 법 제52조 및 제53조에 따라 주문과 같이 결정한다.

VII. 이의제기 방법 및 기간

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

위 원 장 이 효 성



부위원장 허 욱



위 원 김 석 진



위 원 표 철 수



위 원 고 삼 석

