

방송통신위원회 속기록

□ 회 의 명 : 제31차 방송통신위원회 회의

□ 회의일시 : 2019. 6. 26.(수) 14:36

□ 장 소 : 방송통신위원회 4층 회의실

□ 참석위원 : 이호성 위 원 장
김석진 부위원장
표철수 상임위원
허 욱 상임위원
고삼석 상임위원 (5인)

□ 불참위원 : 없 음

제31차 방송통신위원회 회의 속기록

【 14시 36분 개회 】

1. 성원보고

- 이효성 위원장
 - 김영주 의안·정책관리팀장, 성원 보고해 주십시오.
- 김영주 의안·정책관리팀장
 - 재적위원 전원이 참석하셔서 성원이 되었음을 보고드립니다.

2. 국기에 대한 경례

- 김영주 의안·정책관리팀장
 - 국기에 대한 경례를 하겠습니다. 모두 일어서서 전면의 국기를 향해 주십시오. 국기에 대하여 경례, 바로. 자리에 앉아 주십시오.

3. 개회선언

- 이효성 위원장
 - 2019년도 제31차 방송통신위원회 회의를 개의하겠습니다.

(의사봉 3타)

4. 전차 회의록 확인

- 이효성 위원장
 - 제30차 회의의 회의록과 속기록을 확인하고 접수하도록 하겠습니다. 제출된 회의록과 속기록에 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 그럼, 동의하신 대로 접수하도록 하겠습니다.

4-1. 서면회의 결과 확인

○ 이효성 위원장

- 그리고 제29차 서면회의 결과 제의된 <의결안건> 2건 및 <보고안건> 1건이 원안대로 의결·접수되었습니다. 자세한 내용은 회의록을 참고해 주시기 바라며, 제출된 회의록에 이의가 없으시면 접수하도록 하겠습니다. 위원님들, 이의 없으시지요? (“예” 하는 위원 있음) 접수하겠습니다.

5. 회의공개 여부 결정

○ 이효성 위원장

- 오늘 회의에는 <의결안건> 1건이 상정되었습니다. 이 안건을 공개로 심의하는데 위원님들, 이의 없으시지요? (“예” 하는 위원 있음) 그럼, 오늘 회의는 공개로 진행하겠습니다.

참고로, 오늘 <의결안건 가> “초고속인터넷 및 결합상품 서비스해지제한 관련 이용자이익 침해행위에 대한 시정조치에 관한 건”은 사업자의 의견진술이 예정되어 있습니다.

6. 의결사항

가. 초고속인터넷 및 결합상품 서비스해지제한 관련 이용자이익 침해행위에 대한 시정조치에 관한 건 (2019-31-136 ~ 137)

○ 이효성 위원장

- 먼저 <의결안건 가> “초고속인터넷 및 결합상품 서비스해지제한 관련 이용자이익 침해행위에 대한 시정조치에 관한 건”에 대해 심의를 진행하겠습니다. 효율적인 회의 진행을 위해 안건 내용 중 조사결과와 관련한 사항을 먼저 보고해 주시기 바랍니다. 고낙준 통신시장조사과장님 보고해 주십시오.

○ 고낙준 통신시장조사과장

- 보고드리겠습니다. 첫 번째, 의결주문입니다. 의결주문은 ‘「전기통신사업법」을 위반한 전기통신사업자에 대한 시정조치(안)를 <붙임 1>과 같이 의결한다’입니다. 두 번째, 제안이유입니다. 전기통신사업법 제50조제1항을 위반한 SK브로드밴드(주)(피심인①), SK텔레콤(주)(피심인②)에 대하여 같은 법 제52조제1항, 제53조제1항에 따라 시정조치(안)를 심의·의결하기 위함입니다. 다음 주요내용입니다. 조사배경 및 경과를 보고드리겠습니다. 제2017-43차 방송통신위원회에서 의결한 전기통신사업법 위반행위 시정명령에 대해서 이행점검을 실시하였습니다. 그 결과, 피심인 등은 해지접수 이후 이용자의 의사에 반하여 전화를 걸어 추가적인 해지상담을 실시함으로써 이용자의 해지를 제한한 사실과 해지업무 처리절차를 이용자의 동의를 받아 아웃바운드 콜, 아웃바운드 전화를 하는 해지상담 방식으로 개선하고, 기존 해지방어 조직도 이용자가 동의한 경우에만 아웃바운드 콜을 하도록 변경하였음에도 불구하고, 일부

상담원에 의한 해지제한 행위가 발생한 사실을 인지하였습니다. 조사경과입니다. 조사경과는 해지제한 행위가 발견된 사업자에 대해 해지상담 자료 및 녹취록 제출 요구, 콜센터 현장조사 등 사실조사가 이루어졌고, 조사 대상기간은 '18년 4월 1일부터 11월 30일 8개월 기간 동안 조사 대상기간으로 조사가 이루어졌습니다. 그 전에 방통위 의결사항에 대해 먼저 보고드리겠습니다. 제2017-43차 위원회에서는 해지접수 완료자에 대한 해지철회 요구 또는 재약정 유도 등 해지제한 행위 중지, 해지제한 행위가 발생하지 않도록 해지방어 조직의 폐지 등 업무처리 개선 명령을 한 바 있습니다. 자세한 내용은 아래 <표>를 참조해 주시기 바랍니다. 다음 페이지 보고드리겠습니다. 이에 따라 사무처에서는 이행점검을 실시하였습니다. 먼저 1차 이행점검을 실시하였습니다. '18년 2월부터 3월 말까지의 기간을 대상으로 3월 29일부터 4월 5일까지 이행 점검을 실시하였습니다. 점검 실시 결과, 해지거부 및 지연·누락, 해지제한 행위, 부당한 위약금 부과, 예약해지 접수거절 행위 등에서 일부에 대해 아주 경미한 위반 건이 발생되어서 경고 후 2차 추가 점검을 실시하게 되었습니다. 다음 페이지 보고드리겠습니다. 2차 이행점검을 실시했고, 2차 이행점검 시기에는 본사 및 콜센터를 방문해서 1차 이행점검 시 위반된 확인된 부분에 대해 집중적으로 점검하였습니다. 점검 결과, 다른 사항에서는 문제가 발견되지 않았지만 지속적인 해지철회나 재약정 유도하는 행위가 일부 발견됨에 따라 사업자별로 각각 녹취록 300건씩 총 1,200건을 제출받아 추가 분석을 실시하였습니다. 추가 분석 결과, 피심인①, ②가 명시적으로 동의하지 않은 이용자에 대해 O/B를 통한 해지제한을 한 사실과 해지상담 절차와 조직을 변경했음에도 불구하고 일부 상담원에 의해 해지제한 행위가 발생한 사실을 인지하고 조사를 개시하였습니다. 사실조사 결과보고드리겠습니다. 이행점검 기간에서 문제가 된 2가지 행위에 대해 중점적으로 실태조사를 하였습니다. 다음 페이지 보고드리겠습니다. 해지신청 등록 완료자에게 O/B를 통한 해지상담으로 해지를 제한하는 행위에 대해서도 사실조사를 진행 하였습니다. 그리고 해지제한 행위가 이루어지지 않도록 해지방어 조직의 폐지 또는 그 외의 목적으로 운영하는 개선방안을 마련하도록 했던 업무처리절차 개선명령의 이행여부에 대해 중점적으로 살펴보았습니다. 다음은 현장조사 결과입니다. 기초사실은 생략하도록 하겠습니다. 다음 페이지입니다. 먼저 이용자의 명시적 의사에 반한 해지제한 행위입니다. 피심인①, ②의 해지제한 행위 여부를 확인하기 위해 2차 이행점검 시 제출된 녹취록 600건과 추가적으로 사실조사 시 제출된 녹취록 781건 총 1,381건을 분석하였습니다. 그중 피심인①, ②가 제출한 녹취록을 분석한 결과, 전체 해지상담이 949건이고 그중 O/B 상담이 전체 659건으로 전체 해지상담 중 69.4%를 차지하였습니다. 여기에 대해 O/B로 이용자에게 전화한 부분에 대해 크게 3가지로 구분해서 조사하였습니다. 다음 페이지 보고드리겠습니다. 먼저 분석한 결과 O/B에 대해 상담에 동의를 받은 경우입니다. 피심인①, ②가 해지상담을 위해 O/B를 해도 되는지 이용자에게 문의를 하였고, 이용자가 명백하게 거기에 동의한 건이 236건 24.9%로 확인 되었습니다. 구체적인 사례는 아래 녹취록을 참조해 주시면 될 것 같습니다. 미동의 사례도 발생하였습니다. 상담을 동의 요청했는데 이용자가 미동의 하거나 명시적인 동의를 하지 않은 경우도 249건 26.2%로 확인이 되었습니다. 자세한 내용은 아래 <표>와 같습니다. 다음 페이지 보고드리겠습니다. 그다음에 확인이 불가했던 사람도 있었습니다. 녹취록을 통해 확인을 했는데 녹취록 일부가 누락되어서 O/B 상담을 받았는지, 이용자가 동의했는지 여부가 불분명한 건도 174건 18.3%로 조사되었습니다. 사례는 아래 녹취록과 같습니다. 다음 페이지 계속 보고 드리겠습니다. 그리고 시기별로 미동의 했던 상담 추이는 피심인이 저희에게 해지상담 조직을 개편하겠다고 한 날 이전에 394건, 그 이후에는 555건의 해지상담이 있었는데, 미동의는 그중

222건이 개편 전, 27건이 개편 후로 조직개편 이전이 월등히 많았습니다. 다음 해지를 제한하는 해지방어 조직 운영 여부입니다. 피심인①, ②는 '18년 4월 27일부터 해지방어 처리 절차를 개선하여 1차 상담 시 해지접수를 하고 이용자에게 동의할 경우에 대해서만 전담부서에서 O/B를 통해 2차 해지상담을 실시하기로 저희에게 보고한 바 있습니다. 다음 페이지 보고 드리겠습니다. 여기에 따라 또한 피심인①, ②는 '18년 9월~10월까지 사실조사가 실태점검이 진행되는 와중에 전화를 하지 않고 호전환으로 해지상담하는 방식으로 업무처리 절차를 개편한 바 있습니다. 자세한 내용은 <표>와 같습니다. 계속 보고드리겠습니다. 12페이지입니다. 개편 시기별로 보면 앞에 말씀드린 대로 해지방어 조직 이전에는 O/B 위반행위가 89.2% 있었고, 1차 개편 이후에는 10.8%의 미동의 O/B가 발생했었습니다. 여기에 대해 저희가 녹취록이나 내부 결재자료, e-mail 등까지 샅샅이 살펴봤지만, 다음 페이지입니다. 해지방어와 관련된 조직을 개선했으며, 미동의에 대한 O/B를 조직적으로 지시하거나 강요했다는 증거는 확보하지 못했습니다. 다음 위법성 판단입니다. 관련법 규정은 생략하도록 하겠습니다. 해지제한 행위가 있었는지 여부에 대해 위법성 판단을 보고드리겠습니다. 첫 번째, <유형별 위법성>입니다. 사전에 말씀드린 것과 같이 동의자에 대해 O/B를 한 부분에 대해서는 이용자의 동의를 받았고 동의 과정에서 이용자에 대한 강압이나 기만행위도 없었습니다. 그리고 이것은 사업자의 일반적인 영업 활동 범위를 벗어난 것으로 볼 수 없기 때문에 금지행위가 아닌 것으로 판단됩니다. 두 번째, 미동의자에 대한 O/B의 위법성 여부입니다. 이용자의 명시적 의사에 반하여 1회~8회까지 O/B를 통해 해지철회나 재약정을 유도하는 등 이용자의 해지권을 제한할 뿐 아니라, 이용자의 시간을 빼앗고 심대한 불편을 끼쳤다는 점을 고려할 때 이것은 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하는 행위로 볼 수 있습니다. 다음으로 저희가 확인하지 못했던 부분에 대해 보고드리겠습니다. 다음 페이지입니다. 당초 시정조치(안)이 나갈 때는 확인불가 O/B 건에 대해서는 피심인①, ②의 자료관리 소홀로 발생했고, 정당한 사유에 대해서는 피심인이 입증해야 할 필요가 있다고 판단하였으나 내용상 이용자의 해지의사 등이 명확하지 않은 점이 있고, 행정처분의 입증책임이 최종적으로 행정청에 있다는 피심인의 의견을 수용해서 확인불가 O/B에 대해서는 금지행위로 보기가 어렵다고 판단하였습니다. 여기에 따라서 최종 상담별 위반 비율은 아래 <표>와 같습니다. 여기에 대해 금지행위 위반은 맞지만 시정 명령 불이행에 대해 검토했습니다. 아까 사전에 보고드렸듯이 2~3월 기간 동안 즉시 이후에는 시정명령 1차 점검 시에는 발견되지 않았기 때문에 그 부분에 대해서는 즉시 중지명령은 이행한 것으로 보고 시정명령 불이행으로는 보지 않고 새로운 금지행위로 판단하였습니다. 이에 따라서 미동의한 부분에 대해서만 정당한 사유없이 이용자의 해지를 거부·지연하는 행위로 금지행위로 판단하게 되었습니다. 다음 보고드리겠습니다. 해지를 제한하는 해지방어 조직 운영에 대해 말씀드리겠습니다. 방통위 시정명령에 따라 피심인①, ②는 해지상담 조직 개편방안을 방통위에 보고하였고, 개편 이후에는 명시적 동의가 없었던 일부 이용자에게 O/B를 통해 해지신청이나 철회, 재약정을 유도하는 해지제한 행위가 있었던 것은 사실입니다. 그러나 이러한 해지제한 행위는 별도의 금지행위 위반에 대한 처분할 사안이지 해지제한 행위가 발생했다는 이유만으로 해지제한 조직을 운영했다고 증거로 보기는 조금 어렵습니다. 특히나 피심인①, ②는 조직 개편 이후에 미동의 O/B 위반율이 크게 줄어들었습니다. 또한 저희가 내부 자료를 검토해 본 결과, 피심인이 이 부분을 지시나 강요한 증거들을 확인할 수 없었기 때문에 이러한 것들을 시정명령 불이행으로 보기는 어렵다고 판단되었습니다. 다음 페이지 보고드리겠습니다. 시정 조치(안)입니다. 시정명령(안)에 대해서는 법 제52조제1항 및 시행령 제44조에 따라, 전기통신

역무에 관한 업무 처리절차 개선명령, 금지행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표, 시정조치 이행계획서 제출 및 시정조치 이행결과를 보고하도록 명령하였습니다.

○ **고삼석 상임위원**

- 위원장님, 통상 시정조치는 피심인의 의견을 듣고 보고받았던 것 같습니다. 여기까지 하시고….

○ **이효성 위원장**

- 그렇게 하시지요. 특별한 의견이 없으시면 오늘 의견진술을 요청한 피심인 사업자 측 관계자 의견을 청취하도록 하겠습니다. 의견청취에 앞서 장내를 정돈하여 주시기 바랍니다.

지금부터 SK텔레콤 및 SK브로드밴드의 「전기통신사업법」 위반에 대한 행정처분에 앞서 당사자 의견진술 절차를 시작하겠습니다. 피심인 SKT 및 SKB의 관계자가 입장하도록 안내해 주시기 바랍니다.

(피심인 관계자 입장)

어서 오십시오. 방송통신위원회는 지난 2018년 12월 11일부터 2019년 4월 26일까지 초고속 인터넷 및 결합상품 서비스에 대한 해지제한 관련 현장조사를 실시한 결과, SKT 및 SKB의 사업법 위반을 확인하였기에, 지난 6월 12일 양사에게 과징금 및 시정조치 사전통지를 하였습니다. 오늘 이 자리는 해당 행정처분의 실시에 앞서 행정처분 당사자인 SKT 및 SKB로부터 직접 의견을 듣기 위해 마련되었습니다. 먼저, 참석자를 확인하겠습니다. SK텔레콤 권영상 실장님 맞습니까?

○ **권영상 에스케이텔레콤(주) CR부문 정책협력실장**

- 예, 맞습니다.

○ **이효성 위원장**

- SK브로드밴드 김성진 상무님 맞습니까?

○ **김성진 에스케이브로드밴드(주) Comm추진실 CR담당 상무**

- 예.

○ **이효성 위원장**

- SK브로드밴드의 법률대리인 법무법인 세종 장준영 변호사 님 맞습니까?

○ **장준영 법무법인 세종 변호사**

- 예, 맞습니다.

○ **이효성 위원장**

- 의견진술에 앞서 유의사항을 말씀드리겠습니다. 오늘 의견진술을 위한 자리는 모두에 말씀

드린 것처럼 해당 행정처분의 실시에 앞서 행정처분 당사자인 SKT 및 SKB에게 법 위반사유 및 관련 소명을 듣고 향후 계획 등을 직접 확인하기 위해 마련되었습니다. 모쪼록 성실하고 진정성 있는 자세로 임해 주시기 바랍니다. 그럼, 피심인 측에서 이번 과징금 및 시정조치(안)와 관련해 3분 정도의 모두 발언을 해주신 후 각 위원님들의 질의가 있겠습니다. 발언해 주시기 바랍니다.

○ 권영상 에스케이텔레콤(주) CR부문 정책협력실장

- 안녕하세요? SK텔레콤 정책협력실장 권영상입니다. 옆에 SK브로드밴드 김성진 담당이 계시지만 제가 피심인을 대표해서 말씀드리도록 하겠습니다. 먼저 지난 '17년 12월 심결 이후에 또 다시 유사한 시정조치를 받게 된 점에 대해서 위원장님과 부위원장님 그리고 상임위원님 들께 매우 송구스럽다는 말씀을 드립니다. 양사는 '18년 1월 시정명령 부과 직후에 일체의 해지 거부 및 지연 행위를 즉시 중단하였고, 상담원에 대한 과도한 목표할당도 폐지하여 무리한 해지 방어 행위가 대부분 해소되었습니다. 또한 귀 위원회 사무처에 제출한 시정명령 이행계획서에 적시된 바와 같이 3개월의 조직개편 준비기간을 거쳐 4월 말부터는 이용자의 동의를 받고 아웃바운드를 하도록 개선된 절차를 적용하였고, 이후 사무처의 권고를 받아 SK텔레콤은 작년 9월에, SK브로드밴드 10월부터 호 전환 방식으로 전환하여 동일한 사안의 재발요인에 대해 근본적으로 해소를 조치한 바 있습니다. 작년 1월 시정명령 이후에도 위법행위가 근절 되지 않은 점에 대해서는 깊이 반성하고 있습니다. 다만, 사안을 판단하실 때 양사가 시정명령을 이행하기 위해 많은 노력을 기울인 점과 고의가 아닌 개선 과정에서 부득이하게 발생한 점을 헤량하여 주시기 바랍니다. 사무처에서도 면밀히 검토하셨을 것으로 알고 있지만 기 제출해 드린 서면의견서의 내용과 같이 조사의 대상, 시기, 범위 등에 대해 잘 살펴봐 주시어 위법성 여부를 판단함에 있어 고려해 주시기를 간곡히 부탁드립니다. 양사는 위원회에서 추진하고 있는 해지절차 간소화에도 가장 적극적으로 동참하고 앞으로도 추진하기 위해 노력할 것입니다. 이러한 점도 감안해 주시기를 부탁드립니다. 마지막으로 SK브로드밴드와 SK텔레콤은 금번 심결 이후 이용자의 해지와 관련하여 일체의 문제가 발생하지 않도록 배전의 노력을 기울이겠다는 점을 이 자리를 빌려 약속드립니다. 다시 한 번 죄송하다는 말씀을 드립니다. 감사합니다.

○ 이효성 위원장

- 수고하셨습니다. 지금부터는 위원님들께서 이 건 「SKT 및 SKB의 전기통신사업법 위반 여부」와 관련하여 확인하실 사항에 대해 질의해 주시기 바랍니다. 질의하실 위원님께서 손을 들어 저에게 의사표명을 해주시면 되겠습니다. 첫 번째 질의해 주십시오. 허 옥 위원님 말씀하십시오.

○ 허 옥 상임위원

- 전반적으로 보면 조직개편 이후에 해지제한 위반행위가 대폭 줄었습니다. 거의 평균 3.6건 정도로 줄었는데 방통위가 작년 12월에 시정명령을 의결하고 2018년 1월 29일에 통보하였습니다. 즉시 중지명령 이후 약 두 달간, 즉 2월과 3월에는 위반행위가 없다가 4월에 주로 중점적으로 적발이 됩니다. SKT가 미동의 건이 126건, SKB가 96건 4월에만 집중되다가 그 이후에는 다시 크게 줄어들게 되는데 4월 개편 과정에서 이렇게 집중된 이유가 있습니까?

○ 권영상 에스케이텔레콤㈜ CR부문 정책협력실장

- 아까 사무처에서 시정조치안 보고드릴 때도 경미한 정도의 위반이 있었던 것이 발견됐다고 말씀을 들었습니다. 저희가 1월부터 준비하고 시스템적으로는 전산을 개발하고 새로 구축하는 과정이 있었고, 상담원들이 자회사 직원이기 때문에 인위적으로 저희가 자리를 없애기는 힘든 상황이었습니다. 고용 안정성 문제도 고려했어야 했고, 그래서 전환배치를 준비하고 있었고 그리고 기존에 없었던 이용자의 동의를 구한 아웃바운드 절차를 다시 추가했기 때문에 그 과정을 준비하고 실질적으로 이행하고 점검하는 기간이, 저희가 내부적으로 준비하고 실행하는 기간이 4월 초 정도로 기억하는데 그때 조금 혼선이 있고 업무 숙련도의 미숙으로 발생한 것으로 알고 있습니다.

○ 허 욱 상임위원

- 알겠습니다.

○ 이효성 위원장

- 다른 분 질의해 주십시오. 고삼석 위원님 질의해 주십시오.

○ 고삼석 상임위원

- 우리 사무처에서도 아주 꼼꼼하게 잘 정리했습니다. 그리고 저도 피심인 제출의견을 많이 살펴봤는데 앞서 허 욱 위원님께서 말씀하신 것처럼 지난번 위반에 따른 시정명령을 받고, 제도개선과 별개로 해지방어 활동에 대해서는 즉시 중지명령을 내렸습니다. 그 부분이 지켜지지 않았다는 것에 대해서는 인정하시는 것이지요?

○ 권영상 에스케이텔레콤㈜ CR부문 정책협력실장

- 그 기간 동안 조직개편 과정에 있어서도 저희 내부적으로는 그런 미동의 건이 발생하지 않도록 준비를 했었는데, 다만 그 과정에서 조직이 바뀌고 사람이 바뀌고 업무를 교육하는 과정에서 일부 숙련도 부족으로 미숙한 점이 있었습니다. 그 부분에 대해서는 저희가 인정을 하고 있습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 저 뿐만 아니라 다른 위원님들께서도 특히 시정명령 이행 기간 이후 해지방어와 관련된 명시적인 위반이 없었다는 것에 대해서는 분명히 피심인이 제도개선을 위해 많이 노력을 했다고 긍정적으로 평가하는 것 같습니다. 그런데 불분명한 부분들이 있습니다. 명시적인 이용자 동의를 받지 않고 해지방어와 관련된 활동을 한 부분들이 있는데 물론 의견을 다 주셨지만 간략히 동의 여부가 불분명한, 즉 확인이 안 된 사안에 대해 우리가 위반으로 분류하는 것에 대해서는 동의하기 어렵다, 피심인은 이런 입장이지 않습니까?

○ 권영상 에스케이텔레콤㈜ CR부문 정책협력실장

- 예, 그렇습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 어차피 이 자리에 나오셨으니까 제출의견에도 있습니다만 간략히 요지를 밝혀 주시기 바랍니다.

○ 권영상 에스케이텔레콤(주) CR부문 정책협력실장

- 그 부분에 대해서는 양해해 주시면 법률대리인께서 말씀을 올리도록 하겠습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 예.

○ 장준영 법무법인 세종 변호사

- 감사합니다. 장준영입니다. 확인이 되지 않았던 아웃바운드 콜의 적법성 여부에 대해서는 일관된 저희가 행정처분의 해석 내지 위법성 판단 기준을 말씀드렸습니다. 엄격하게 이 처분의 적법성 여부에 대해서는 행정청에서 구체적인 사실관계에 따라 인정을 하는 것이 타당하다는 말씀드렸었고, 그 이유에 대해서는 다 아시다시피 모든 행정처분의 입증책임은 행정청에 있다는 일관된 대법원의 입장 때문에 제가 말씀드렸습니다. 그런 부분을 감안해 주신 부분에 대해서는 감사의 말씀드리겠습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 시정명령에 대해서는 위원님들께서 결정하실 테니까 저는 한 가지 당부 말씀드리겠습니다. 지난번에 초고속인터넷 및 결합상품 이동통신 서비스에 대해 이용자들이 해지하려고 할 때 사업자들이 해지방어를 하는 것, 물론 사업자 입장에서는 가입자 이탈 때문에 적극적으로 설명하고 해지방어 활동을 할 수밖에 없다는 입장이지만 이용자 입장에서 보면 해지권이라는 권리를 제약하는 것입니다. 내가 이 사업자, 이 서비스가 마음에 들지 않았을 때는 언제든지 이용을 중지하고 다른 사업자의 다른 서비스로 선택을 변경할 수 있어야 합니다. 이것은 사업자가 동의하고 말고의 문제가 아닙니다. 상무님 어떻게 생각하십니까?

○ 권영상 에스케이텔레콤(주) CR부문 정책협력실장

- 그 점에 대해서는 저희가 깊이 반성하고 향후에 재발하지 않도록 조치를 취하겠습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 그리고 무리하게 해지방어를 하다 보면 몇 년 전에 일어났던 것처럼 상담하셨던 분들께서 스트레스를 이기지 못하고 자살하는 그러한 불상사들이 발생할 수 있습니다. 그것 때문에 지난번에 조사를 했고, 그 조사에 따른 시정명령 이행을 점검하는 차원에서 이번에 조사해서 이렇게 위반사항이 적발된 것입니다. 그렇다면 이용자의 권익보장, 해지권이라는 이용자의 권익을 철저히 보장하고, 또 상담직원들도 인권을 보장해 주어야 합니다. 이런 측면에서 해지방어 했을 경우 인센티브를 부여한다거나 또 해지가 됐을 때 페널티를 부여하는 것들은 아예해서는 안 됩니다. 이 부분들에 대해서 앞으로 어떻게 해결하실지 분명한 입장을 밝혀 주시기 바랍니다.

○ 권영상 에스케이텔레콤(주) CR부문 정책협력실장

- 금번 조사과정에서도 많이 확인되었지만 아까 말씀하신 상담원들에 대한 실적 부여나 아니면 목표 그리고 인센티브 등으로 상담원들의 과도한 해지유도를 하게 만드는 그런 행위들은 시정조치 이후에 즉시 중단되었습니다. 향후에도 당연히 발생하지 않도록 저희가 각별하게 관리하도록 하겠습니다. 특히 금번 조사과정에서 사무처와 같이 오랜 기간 동안 저희 케이스들을 조사하면서 저희도 몰랐던 사실을 알게 되었고, 저희도 이번에 많이 알게 되었기 때문에 그러한 점까지 다 고려해서 향후에 재발하지 않도록 각별하게 유의하도록 하겠습니다.

○ **고삼석 상임위원**

- SKT에서 정책을 담당하는 상무님께서 약속을 하셨기 때문에 다시는 동일한 사안으로 저희가 조사하고, 또 심결장에 상무님이 나오셔서 의견진술 하시고 이런 일이 없도록 약속을 하신 것으로 저는 믿겠습니다.

○ **권영상 에스케이텔레콤(주) CR부문 정책협력실장**

- 예, 꼭 그렇게 하겠습니다.

○ **고삼석 상임위원**

- SKB를 대표해서 오신 상무님도 한 말씀 하시지요.

○ **김성진 에스케이브로드밴드(주) Comm추진실 CR담당 상무**

- 권영상 실장이 다 이야기했지만 당연히 이용자 권리 제한 이런 부분들은 저희가 시스템적으로 아웃바운드 콜 자체가 나가지 않도록 바꾸어 놓았기 때문에 계속해서 철저히 관리를 할 것입니다. 마찬가지로 또 저희 상담원들 복지향상 하는 부분에 있어서도 이미 과도한 목표 할당 부분들은 금지시켰고, 과도한 인센티브 이런 부분들을 계속 줄여나가고 있습니다. 또 우리 상담원들의 복지향상을 위해서도 계속해서 노력하도록 하겠습니다.

○ **이효성 위원장**

- 표철수 위원님 말씀하십시오.

○ **표철수 상임위원**

- 짧게 말씀드리겠습니다. 사실은 동일하게 이 부분에 대해 KT나 LGU+나 다 똑같이 이것을 했는데 SK 쪽에서만 이런 것이 있어서 기본적으로 유감스럽다는 말씀을 드립니다. 그러면 이것이 동의를 받았느냐, 받지 않았느냐 명확하지 않은 사안들이 꽤 있었습니다. 그래서 우리 사무처에서는 피심인들의 의견을 많이 반영해 왔는데 이번에 개선하면서 자료 보완에 대해서는 어떤 식으로까지 명확하게 개선해 두었는지 설명해 주십시오.

○ **권영상 에스케이텔레콤(주) CR부문 정책협력실장**

- 저희가 당초에 이용자의 동의를 받고 그 동의를 받은 건에 대해서만 아웃바운드 제도를 시행하면 완벽하게 고쳐질 것으로 생각했는데, 그럼에도 불구하고 5월 이후에도 아주 일부 건들이 발견되었습니다. 상담원의 업무 실수일 수도 있고, 지침이 제대로 전달이 안 되어서 그럴 수도 있는데 그러한 점들을 조사과정에서 사무처와 같이 협의를 했습니다. 결국에는

아웃바운드 콜보다도 호전환 방식으로 전환하는 것이 보다 근본적으로 이것을 없애는 길이라고 해서 호전환 방식으로 해서 아예 요인을 차단했습니다. 녹취록에 대해서 워낙 방대한 녹취록을 저희가 가지고 있습니다. 이동통신 저희 고객들만 3,000만명 정도 계시고, 너무 방대한 양을 가지고 있기 때문에 데이터베이스에 한계가 있어서 상담원들이 판단해서 단순상담의 경우 조금 짧게, 그리고 분쟁이 있는 경우에는 조금 길게 입력할 수 있도록 했는데 조사과정에서 나중에 위험성이 있다, 특히 해지제한 관련해서는 무조건 5년으로 지정할 수 있도록 해서 조치를 해놓았습니다. 앞으로는 해지상담 건에 대해 녹취록이 유실될 일은 없을 것으로 생각합니다.

○ 이효성 위원장

- 김석진 부위원장님 말씀해 주십시오.

○ 김석진 부위원장

- 피심인 쪽 의견청취를 오전에 비공식적으로 진행한 바 있기 때문에 충분히 이야기를 들었습니다. 그래서 피심인 쪽에서 행정조치가 과도하다, 또 억울한 부분이 있다는 부분에 대해서는 충분히 이야기를 나누었기 때문에 제가 여기에서 중복해서 묻지는 않겠습니다. 저는 한 가지 궁금한 것이 4월에 이행계획서를 제출해서 4월 이후부터는 조직을 개편해서 다시는 미동하는 아웃바운드 콜이나 또 해지방어를 하지 않겠다고 약속을 한 부분입니다. 그런 부분들이 실행에 옮기기 바로 직전에는 많은 위반건수가 발생하는데 아까 허 욱 위원님이 또 질의를 하셨기 때문에 그것은 설명이 있었던 것 같습니다. 앞으로 업무개선이 어떻게 이루어졌는지 궁금합니다. 예를 들어 상담원이 굉장히 감정적인 정신적인 스트레스를 많이 받고, 감정노동자라고 부르시겠습니까? 여기에 과도하게 업무 할당량이 걸릴 경우에 스트레스도 많고, 또 집요하게 어떻게든 해지방어를 하려고 할 것입니다. 그런 조직이 문제가 돼서 우리가 업무개선을 이야기했던 것입니다. 또 시정조치가 나갔는데, 지금 어떻게 바뀌었습니까? 그런 조직이 완전히 폐지가 된 것입니까?

○ 권영상 에스케이텔레콤(주) CR부문 정책협력실장

- 아웃바운드 콜 자체는 해지 말고 다른 고객들이 연락을 주십사 하는 부분들이 있어서 존재합니다. 그런데 해지 관련이 아니고 요금상담이나 서비스 문의할 때 운영이 되는데 해지와 관련한 상담은 인바운드를 통해 연락이 오는 고객들에 대해 호전환이라고 말씀드렸지만 거기에서 의사를 여쭙보고 '전문상담사가 상담을 드려도 되겠습니까?' 의사를 확인해서 원하시면 연결해 드리고 원하지 않으면 아예 그것에 대해 저희가 더 이상 말씀드리지 않는 방식으로 완전히 전환을 했습니다. 중국적으로는 그렇게 되었습니다. 아까 말씀하신 할당이나 과도한 인센티브 이런 부여들은 이미 작년 1월 시정명령 직후에 바로 즉시 폐지를 했고, 향후에도 주기적으로 계속 면밀히 관찰하면서 확인을 하고 있습니다. 저희 자회사에서 발생한 일이기 때문에 관리감독 의무도 저희에게 있다고 생각하고, 주기적으로 관찰하면서 그런 부분이 혹시나 발견되지 않을지 계속 면밀히 살펴보고 있습니다. 향후에 재발하지 않도록 더 각별히 노력하도록 하겠습니다.

○ 김석진 부위원장

- 알겠습니다.

○ 이효성 위원장

- 더 이상 질의가 없으시면 이상으로 질의를 마치겠습니다. 수고하셨습니다. 혹시 의견청취한 내용에 대해 자료제출이 필요한 사항이 있으십니까? (“없습니다” 하는 위원 있음) 그럼 마지막으로, 오늘 출석한 피심인 측에서 더 하실 말씀이 있으시면 마무리 발언을 짧게 해주시기 바랍니다.

○ 권영상 에스케이텔레콤(주) CR부문 정책협력실장

- 이렇게 발언기회를 주신 위원장님과 위원님들께 감사드리고, 금번 계기로 각별히 배전의 노력을 더욱 더 기울이겠다는 말씀을 마지막으로 올리겠습니다.

○ 이효성 위원장

- 수고하셨습니다. 아까 약속하신 사항들은 철저하게 이행으로 해주시고, 또 우리 위원회의 기본적인 임무 하나가 이용자들을 보고하고 그들의 권리를 증진시키는 것이기 때문에 우리가 이런 조치들을 취하고 있다는 것을 양해하시고 이용자이익에 반하는 행위에 대해서는 저희 정책을 철저하게 따라 주시기를 바랍니다.

○ 권영상 에스케이텔레콤(주) CR부문 정책협력실장

- 꼭 그렇게 하겠습니다.

○ 이효성 위원장

- 수고하셨습니다.

(피심인 관계자 퇴장)

○ 이효성 위원장

- 이어서 <의결안건 가>에 대한 시정조치(안)를 보고해 주십시오.

○ 고낙준 통신시장조사과장

- 시정조치(안) 계속 보고드리겠습니다. 첫 번째, 시정명령 부분입니다. 법 제52조제1항 및 시행령 제44조에 따라 첫째, 전기통신 역무에 관한 업무처리 개선명령, 둘째 금지행위로 인한 시정조치를 명령 받은 사실의 공표, 셋째 시정조치 이행계획서 제출 및, 넷째 시정조치 이행 결과를 보고하도록 명령할 수 있습니다. 다음은 과징금 부과사항입니다. 과징금에 대해서는 법 제53조제1항 및 시행령 제46조제1항에 따라 조사대상 기간 중 초고속인터넷 및 결합상품 서비스에 대한 해지제한 위반행위와 매출액 사이의 합리적 관련성을 인정하기 어려워 객관적인 매출액 산정이 곤란하므로 정액과징금을 부과하도록 하겠습니다. 2017년 제43차 위원회에서도 동일한 위반행위에 대해서는 정액과징금을 부과한 바 있습니다. 그 기준금액은 법에 따라서는 10억원을 상한선으로 규정하고, 다음 페이지 보고드리겠습니다. 시행령에서는 8억원 이하에서 방통위가 정하여 고시하도록 규정하고 있습니다. 「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」에

서는 8억원을 상한액으로 하고, 위반의 중대성에 따라 3단계로 기준금액을 나누고 있습니다. 자세한 내용은 아래 <표>와 같습니다. 그래서 과징금 산정에 대해서는 2가지 안으로 사무처에서 준비했습니다. 첫 번째, <1안>입니다. 해지제한 행위에 대해서는 방통위 시정명령 이후 위반행위가 재발했고, 피심인①, ②만 제한행위가 발생했다는 점을 고려할 때 “중대한 위반행위”, 즉 3억원 초과 6억원 이하의 과징금으로 판단할 수 있겠습니다. 거기에 따라서 기준과징금을 피심인① SKB에게는 3억 5,806만원, 피심인② SKT에게는 5억원으로 산정할 수 있습니다. 여기에 따라 필수적 가중·감경을 설명드리겠습니다. 필수적 가중·감경은 각각 6개월 이내이므로 과징금액은 10% 가중하고, 동일한 위반행위로 각각 1회가 있기 때문에 여기에 대해서는 가중·감경이 없습니다. 다음 페이지 보고드리겠습니다. 추가적 가중·감경입니다. 이용자가 명시적으로 동의하지 않은 O/B 상담을 통한 해지 행위를 주도했기 때문에 30%를 가중하고, 사실조사에 적극적으로 협력했기 때문에 여기에 대해 20%를 감경하도록 되어 있습니다. 그리고 조사 착수 전 자진하여 위반행위를 중지하였기 때문에 또 20%를 감경할 수 있으며, 이용자 보호업무 평가에서 매우우수 등급을 받았기 때문에 20%를 감경할 수 있습니다. 이것을 최종적으로 계산해 보면 SKB는 2억 7,500만원, SKT는 3억 8,500만원이 되겠습니다. <2안>에 대해서 보고드리겠습니다. <2안>에 대해서는 아까 <1안>에서 말씀드린 여러 가지 행위는 인정되지만, 다음 20페이지입니다. 해지상담 업무처리개선 이후 위반율이 급격히 줄어든 점, 시장에 미치는 영향이 미미했던 점을 고려할 때 “중대성이 약한 위반행위”로 판단할 수 있겠습니다. 여기에 따라서 상대적 위반행위 수준을 고려하여 SKB에 대해서는 2억 1,448만원, 피심인② SKT에 대해서는 3억원 산정할 수 있습니다. 필수적 가중·감경에 대해서는 사유는 동일합니다. 이 과정을 거치면 <2안>에 대해서는, 다음 페이지입니다. SK브로드밴드는 1억 6,500만원, SK텔레콤은 2억 3,100만원입니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ 이효성 위원장

- 위원님들께서는 의결안건 <가>에 대한 시정조치(안)에 대한 의견을 말씀해 주시되, 과징금 산출내역은 <1안>과 <2안>이 있기 때문에 <1안>과 <2안>에 대한 의견을 말씀해 주시기 바랍니다. 의견 주시지요. 허 옥 위원님 말씀하십시오.

○ 허 옥 상임위원

- 꼼꼼하게 시장조사를 한 사무처의 노력을 먼저 치하드립니다. 시장조사 결과 초고속인터넷을 비롯한 통신 결합상품 이용자들의 계약해지 권리를 방해하는 행태가 전체적으로는 크게 줄어든 것은 다행이라고 봅니다. 다만, 피심인 SKB, SKT가 시정명령 이행과정에서 여전히 해지제한 행위를 한 것으로 조사되었습니다. 위반행위 내용은 2가지입니다. 시정명령 이후 이용계약 해지를 제한하는 해지방어 조직을 운영했느냐와 해지제한 행위를 몇 건이나 어떻게 했느냐입니다. 먼저 피심인들은 고객에게 전화를 하는 것, 즉 O/B 콜을 동의한 이용자에게만 연락하도록 해지방어 조직을 2018년 4월 27일자로 개편하였습니다. 물론 그 이후에도 미동의 전화연락이 27건, 확인불가 54건 등이 발견되었습니다. 그렇지만 미동의 횟수가 월평균 3.6건 수준으로 그 이후에는 줄었습니다. 따라서 조직적 지시나 강요에 의한 것이라는 증거를 찾지 못하였고, 따라서 해지방어 조직을 운영해서 시정명령을 불이행했다고 볼 수 없다고 본 사무처 의견에 저도 동의합니다. 해지제한 행위와 관련해서 몇 가지 이견들이 있습니다. 이에 대한 제 의견을 말씀드리면 첫째, 위반율 산정기준 설정에 있어서 모수를 해지상담 전체로 할

것이나, 아니면 아웃바운드 상담건수로 할 것이냐가 쟁점이었습니다. 그런데 사무처가 피심인의 의견을 수용해서 해지상담 전체 건수 가운데 위반건수로 한 것은 심결의 형평성과 일관성 차원에서 타당하다고 봅니다. 둘째는 2018년 4월 1일부터 27일 사이의 위반행위 적발이 중복 처분이나의 문제입니다. 2018년 1월 29일 해지방어 행위에 대한 즉시 중지명령이 내려지고 이후 3월 말까지 두 달간은 위반사실이 없습니다. 그런데 4월 1일부터 해지상담 조직개편이 이루어진 4월 27일 사이 약 한 달간 SKB는 미동의 아웃바운드가 96건, 확인불가가 67건 등 모두 163 건이었고, SK텔레콤은 미동의 아웃바운드가 126건, 확인불가 48건 등의 아웃바운드가 있었습니다. 하지만 4월 27일 조직개편 이후에는 미동의 아웃바운드가 월 평균 3건대로 대폭 줄었습니다. 이에 대해 피심인 측 주장은 2018년 4월에 아웃바운드는 조직개편 및 업무개선 과정에서 발생한 사안이므로 시행착오로 인정되어야 한다는 것이고, 사무처는 조직개편의 과정이었다고 해서 해지제한 행위의 즉시 중지명령의 예외기간일 수 없다는 입장입니다. 사무처의 주장이 더 논리적으로 타당성이 있습니다. 그러나 피심인 측이 2018년 1월 즉시 중지명령 이후에 두 달간 위반행위가 없었던 데다가 4월 27일 조직개편 이후 6개월간에도 위반행위가 미미했던 수준을 감안하면 고의적인 위반이 아니라 시정명령 이행의 과정에서 나타난 문제로 분류할 수 있다고 판단됩니다. 셋째, 이용자의 동의여부 확인이 불가능한 아웃바운드에 대한 위법 여부 판단의 문제입니다. 피심인들은 확인불가 아웃바운드는 잠재적 동의 가능성이 있으므로 이를 모두 미동의 아웃바운드로 분류하는 것은 과도한 처분이고, 따라서 조사 대상 통계에서 제외해 달라는 것입니다. 반면 사무처는 피심인들의 자료관리 부실로 인해 확인불가 아웃바운드가 발생했고, 이용자의 권익보호를 위해서는 명시적 동의가 없다면 거부 의사를 밝힌 것으로 봐야 한다는 입장입니다. 이에 대해서는 양측 주장 모두 일리가 있다고 사료됩니다. 사실조사에서 증거를 발견하지 못하였지만 피심인들이 고의 또는 악의로 미동의 아웃바운드를 하고 이를 확인불가 아웃바운드로 처리했을 가능성을 전혀 배제할 수 없는 상황입니다. 이러한 조건 하에서 금지행위 입증책임을 행정청에만 떠넘기는 것은 온당하지 않다고 봅니다. 하지만 피심인 측이 이에 대한 문제점을 인식하고 해지 관련 상담의 보관기간을 종전 40일, 1년, 5년 3가지에서 모두 5년으로 늘리도록 제도개선 조치를 취한 것은 정상참작이 되어야 한다고 판단됩니다. 또한 2018년 10월에 발생한 확인불가 아웃바운드 1건을 미동의로 포함시켜서 총 위반 건수를 늘릴 것인가 하는 문제도 역시 과도한 측면이 있고, 사무처에서 이를 수정한 것은 잘했다고 생각합니다. 아웃바운드만으로 해지제한 행위로 볼 것이냐라고 하는 문제는 불충분한 측면이 있다고 생각합니다. 명시적인 해지 요구의 접수와 그 이후 아웃바운드의 상담내역 전체를 종합적으로 판단할 필요가 있다고 생각합니다. 결론을 말씀드리겠습니다. 시정명령 이행점검 과정에서 피심인들의 해지제한 행위가 다시 적발된 것은 엄중한 책임을 물어야 할 것입니다. 그러나 조직 및 절차 개편 이후에는 제한행위가 미미한 수준으로 줄어든 것과 피심인들이 유선서비스의 해지 원스톱 전환사업에 적극적으로 참여하고 있고, 이번 건을 계기로 관련 법 준수에 적극 나서겠다고 약속한 점 등을 종합적으로 고려할 필요가 있다고 판단됩니다. 따라서 피심인들의 위반행위는 중대성이 약한 행위로 보는 것이 합당하다고 판단되어 시정명령은 원안에 동의하고, 과징금 부과는 <2안>이 타당하다는 것이 제 의견입니다. 이상입니다.

○ 이효성 위원장

- 또 다른 분 말씀해 주시지요. 표철수 위원님 말씀하십시오.

○ 표철수 상임위원

- 허 욱 위원님이 워낙 여러 가지 사안을 짚어서 충분히 말씀하셨습니다. 그리고 우리가 시정 명령을 내리거나 과징금, 과태료 처분 이와 같은 것들을 하는 것이 결국은 우리가 추구하는 정책의 목표를 달성하기 위한 수단입니다. 그런데 조금 전에 허 욱 위원님 말씀에도 여러 번 나왔지만 우리가 이 건과 관련해서 이용자보호라는 정책목표를 수행함에 있어서 사업자가 상당 부분 여러 가지 개선한 측면이 많이 있습니다. 그리고 위반율이 많이 줄었고, 또 실제 시장에 미치는 영향이 적다고 사무처에서도 보고 있기 때문에 저도 같이 시정명령(안)은 원안 대로 하고 그다음에 과징금 처분은 두 번째 중대성이 약한 위반행위로 같음하는 것이 좋다고 생각합니다.

○ 이효성 위원장

- 다른 분 의견 주십시오. 고삼석 위원님 말씀하십시오.

○ 고삼석 상임위원

- 저도 두 분 위원님 말씀하신 대로 동의합니다. 통상 전기통신사업법이든 단말기유통법이든 우리가 과징금 부과할 때, 특히 정액과징금을 부과할 때는 3가지 원칙이 있었던 것 같습니다. 그 위반행위가 시장에 미치는 영향, 위반율, 경제적 이득 규모 이런 것들을 종합적으로 봤습니다. 마지막 경제적 이득 규모는 우리가 산정이 불가능하기 때문에 정액과징금으로 부과를 하는 것입니다. 앞에 두 위원님께서 말씀하셨듯이, 그리고 여기 안전에 나와 있듯이 이번에 피심인①, ②의 해지방어 행위는 시장에 미친 영향이 그렇게 크지 않았다고 봅니다. 그리고 사업자들이 의도적으로, 또 악의적으로 위반한 것이 아니라 지난 1차 조사 후 시정명령을 이행하는 과정에서 과도기에 일어난 위반으로도 볼 수 있고, 또 이후에 시정명령 이행기간이 지난 다음에는 위반이 현저히 줄었습니다. 그러다 보니까 위반율 자체가 현저히 낮다고 생각합니다. 저는 행위자의 법 위반 정도에 비례해서 과징금 규모가 책정되는 것이 타당하다고 생각하기 때문에 본 건은 중대성이 약한 위반행위로 결정하는 것이 적절하다고 봅니다. 이 안전의 경우는 아무래도 고낙준 과장님께서 항상 원칙적으로 엄격하게 조사를 하시고, 또 시정명령이나 과징금 부과 이런 제재안들을 올립니다만 위원님들께서 종합적으로 판단하는 부분이 있는 것 같습니다. 그래서 사전 보고하고 또 검토하는 과정에서 많은 논쟁이 있었지 않습니까? 그렇기 때문에 저는 사무처 의견과 위원장님을 포함한 5명의 위원회에서 의결사항이 배치된다, 충돌한다 이렇게 보지 않습니다. 이러한 과정을 거쳐 가장 합리적인 결론에 도달한다고 보기 때문에 저는 사무처의 엄격함, 그리고 우리 위원님들이 종합적으로 검토하는 입장들이 결국에는 조화로운 결론을 도출하지 않았나 하는 생각을 해 봅니다. 과장님, 국장님 고생 많으셨습니다. 제 의견은 이렇게 해서 정리하겠습니다.

○ 이효성 위원장

- 김석진 부위원장님 말씀하십시오.

○ 김석진 부위원장

- 앞서 허 욱 위원님께서 조목조목 쟁점이 되는 부분들을 잘 정리해 주셨기 때문에 제가 다시 언급할 필요가 없어졌습니다. 그래서 전적으로 동의합니다. 지금 가장 중요한 것은 시장에

과연 통신 질서를 어지럽히는 이용자 침해행위가 나타나느냐, 이것을 얼마나 개선할 수 있느냐가 우리의 정책목표이기 때문에 나머지 메이저 이동통신사 KT나 LGU+는 이런 행위가 없었고, 오늘 나온 피심인 SKB, SKT 2개사만 걸렸습니다. 시정명령 이후에 이행계획서를 보면 그 이후에는 현저히 거의 위반이 없는 것을 볼 수 있습니다. 또 이번에 사무처에서 물론 다 세밀하게 조사해서 엄격하게 적용하는 것은 맞습니다. 하지만 조금이라도 입증이 안 된 부분은 우리가 예단을 가지고 위반행위다, 이렇게 간주하는 불확실성을 털어버리는 데 있어서 그런 점에서는 굉장히 의미가 있다, 그래서 고삼석 위원님도 지적하셨지만 과징금을 산정하는 과정에서 그런 부분들을 사무처에서 엄격한 적용, 또 종합검토 속에서는 입증될 수 없는 부분을 털어내는 그런 합리성이 돋보이는 의사결정 과정을 지켜보면서 저는 이런 부분들이 앞으로 우리가 행정행위를 해 나갈 때 억울한 부분이 없어야겠다, 그리고 피심인 의견도 합당하다는 부분은 또 받아들일 수 있는 그런 행정의 유연한 유통성 이런 부분들을 저는 앞으로 계속 견지를 해서 모두가 승복할 수 있는 행정조치가 나가야겠다는 면에서 바람직하다고 봅니다. 애쓰셨습니다. 저는 앞서 다른 위원님들과 함께 시정조치는 원안대로 동의하고, 과징금 부분은 <2안>으로 중대성이 약한 정도로 위반행위를 보는 것이 타당하다고 생각합니다. 이상 말씀을 마치겠습니다.

○ 이효성 위원장

- 허 욱 위원님 말씀하십시오.

○ 허 욱 상임위원

- 사소한 사안입니다. 나중에 심결서가 나갈 때 표현에 있어서 수정했으면 하는 사항이 있습니다. 18페이지 <1안>에 보면 '피심인①, ②만 해지제한 행위를 저질러 위반행위를 주도한 점 등을 고려할 때'라는 문장에서 '저질러'라는 표현이 상당히 가치 판단적인 단어가 아닌가, 그래서 '해지제한 행위를 하여' 이렇게 해도 저는 큰 무리는 없을 것이라고 판단합니다. 그리고 위반행위를 '주도'했다는 표현도 수정이 필요할 듯 합니다. 왜냐하면 금지행위 위반에 대해 KT나 LGU+ 같은 시장 내 다른 회사가 따라 왔다면 '주도'라는 것으로 표현될 수 있는데 이것은 위반행위를 했다는 표현이면 전체를 다 포괄하는 것이 아닌가라는 판단이 듭니다. 그리고 22페이지 <붙임> 피심인에 대한 시정조치(안)에도 보면 같은 표현들이 있는데 그 부분은 수정하는 것 관련해서 의견을 드립니다. 이상입니다.

○ 김석진 부위원장

- 너무 꼼꼼하게 잘 지적해 주셔서 저도 전폭적으로 동의하겠습니다.

○ 이효성 위원장

- 법률자문관님 이야기하십시오.

○ 박영환 법률자문관

- 저도 한 말씀드리겠습니다. 지금 허 욱 위원님께서 말씀하신 '주도' 부분이 있지 않습니까? '주도'가 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준에 과징금 가중 사안입니다. 이 점에 대해 지금 장기적으로 주도했다고 평가하고 다 가중하고 있습니다. 그런데 주도라는 의미가

원래 주동적인 처지가 되어 이끈다는 것이 사전적 의미입니다. 그렇게 되면 이것을 적용하려면 같은 위반행위가 여러 개 있고 여러 회사들이 같은 위반행위를 저지르고 명시적이건 묵시적이건 서로 공모관계가 있거나 연락 관계가 있거나 혹은 서로를 보고 범위가 강화된 다거나 이런 사정이 있어야 주도했다는 것인데, 여기에서는 위반행위를 SKT와 SKB만 저질렀다고, 주도하였다고 표현하고 가중하고 있습니다. SKT나 SKB 중 누가 주도를 했다, 그래서 한 사람만 주도했다고 보고 가중하면 말이 되는데 둘 다 주도했다고 가중하고 있습니다. 여기에서 이것을 바꾸자는 것은 아니고 차후에 이런 점은 검토해서 다른 사업자들은 하지 않고 이 사업자들만 위반행위를 했다고 해서 주도했다고 보고 바로 가중하는 것은 나중에 문제가 있을 소지가 있지 않을까 싶습니다. 그리고 19페이지 <1안> 중 최종 과징금 액수가 위에는 2억 7,500만원으로 되어 있고, 밑에는 2억 7,100만원으로 되어 있습니다. 이 부분은 나중에 수정해야 할 것 같습니다.

○ 이효성 위원장

- 법률자문관님의 지적에 전적으로 동의하는데 ‘주도’라는 말은 말이 맞지 않는 것 같습니다. 그것은 여러 명의 행위자가 있을 경우에 어느 하나가 주도한다 이렇게 표현할 수 있는데, 여기에는 하나의 행위자, 물론 둘이지만 SKT와 SKB는 같은 회사이기 때문에 주도라기보다는 그냥 했다는 표현 정도로 하는 것이 어떨까, 위반행위를 범했다거나 이런 표현이 더 적절할 것 같습니다. 그것은 오해를 주지 않도록 법률자문관님들의 지적에 맞춰서 위반행위를 주로 범했다거나 하는 경우로 한다든지….

○ 고삼석 상임위원

- 위원장님 한 말씀드리겠습니다.

○ 이효성 위원장

- 예, 말씀하십시오.

○ 고삼석 상임위원

- 마지막 페이지에 아까 법률자문관께서 말씀하셨듯이 가중으로 위반행위 주도 여부가 30% 이내에서 적용되어서 최종 과징금이 산출되는 것이지 않습니까? 저는 그렇게 생각합니다. 주도한 것은 아니지만 어떻게 됐든 4개 사업자 기준으로 보면 SKT, SKB가 위반을 한 것은 맞습니다. 표현을 주도했느냐, 아니냐 이렇게 쓸 수 없다고 하더라도, 그 지적에 동의한다 할지라도 ‘주도’라는 표현을 쓸 수 없기 때문에 가중한 것을 감하자, 이것은 저는 아니라고 봅니다. 어떻게 됐든 간에 4개 사업자 중에서 2개 사업자, 그리고 SKT, SKB니까 1개의 단일 사업자로도 볼 수 있지요. 그렇지만 저는 이 부분의 가중이 크게 법적으로 문제가 없다면 유지해도 상관없다고 보는데, 마지막으로 법률자문관님 어떻게 보십니까?

○ 박영환 법률자문관

- 지금까지 계속 이렇게 심결내용이 적용되어 온 것으로 확인하고 있습니다. 이것이 지금 당장 여기에서 이것을 바꾸면 가중치가 다 바뀌는 결과가 되는 것은 사실입니다. 앞으로 가중이라든지 선도하는 경우에 가중하겠다는 취지를 살려서 차후에 이런 유사 안이 올라올 때는

그 부분에 더 신경 써서 우리가 거기에 대한 자료를 남겨 두어야 한다는 생각으로 아까 말씀 드린 것입니다.

○ **최성호 이용자정책국장**

- 법률자문관계서도 이번 사례를 고치라는 말씀은 아니신 것 같습니다.

○ **곽영환 법률자문관**

- 예, 그렇습니다.

○ **최성호 이용자정책국장**

- 저희도 고 위원님 말씀대로 주도했다는 표현을 쓸 때 LGU+나 KT가 따라 오지는 않았지만 어쨌든 두 사업자가 앞서 나갔다는 점들을 감안해서 이렇게 썼기 때문에 추가적 가중 사유는 그대로 두되, 향후 업무처리 할 때 이것을 참조하겠습니다.

○ **이효성 위원장**

- 그러면 표현을 주도라고 하지 말고 '주로 범했다' 이렇게 이야기하면 되지 않겠습니까?

○ **최성호 이용자정책국장**

- 그런데 추가적 가중사유에 명백하게 해지제한 행위를 주도했다거나 선도했다는 사유가 있기 때문에...

○ **허 욱 상임위원**

- 진행 발언하겠습니다. 표현과 관련해서는 법률자문관의 의견을 듣고 그 부분을 수정해서 위원장님께서 최종 결재하여 심결서로 나갔으면 좋겠습니다.

○ **김석진 부위원장**

- 예, 그렇게 위임을 하지요.

○ **이효성 위원장**

- 그러시지요. 그러면 여러분들의 의견을 종합하면 금번 SKT, SKB 결합상품 서비스 해지제한 관련 이용자이익 침해행위 건에 관해서는 다른 회사의 경우에는 이익 침해행위가 거의 없었으나 유독 SKT만 조금 나타났지만 그것이 아주 심한 경우가 아니고, 또 아까 SKT 측 설명을 들으면 조직이 바뀌는 과정에서 혼선이 빚어진 것 같기도 하고, 전반적으로는 저희가 해지 관련해서 이용자를 괴롭히지 말라는 저희 행정명령에 상응하는 모습을 보여왔다는 점에서 우리 위원님들께서 이번 건은 중대한 위반사항으로 보지 않고 원안대로 의결하면서 과징금에 대해서도 <2안>을 선택해 주신 것으로 알고 있습니다. 저의 개인적인 의견을 이야기하지 않아도 이미 다수 의견이 그렇게 되어 있기 때문에 이 안건은 원안대로 의결하되, 과징금 부과는 <2안>으로 의결하고자 합니다. 위원님들, 이의 없으시지요? ("예" 하는 위원 있음) 가결되었습니다.

7. 기 타

○ 이효성 위원장

- 오늘 상정된 안건 처리는 이것으로 마쳤습니다. 다른 논의사항 있으십니까? (“없습니다” 하는 위원 있음) 없으시면 차기 회의는 7월 3일 오전 9시 30분에 개최하도록 하겠습니다. 수고하셨습니다.

8. 폐 회

○ 이효성 위원장

- 이상으로 2019년 제31차 방송통신위원회 회의를 마치겠습니다.

(의사봉 3타)

【 15시 35분 폐회 】