방 송 통 신 위 원 회

의결 제2008-15-042호

사 건 명 하나로텔레콤(주)의 자사 포털사이트 무단가입 등 이용자 이익 저해행위에 대한 시정조치에 관한 건

사건번호 200711조사041

피 심 인 하나로텔레콤(주)
서울특별시 영등포구 여의도동 17-7번지
대표이사

주 문

1. 피심인은 초고속인터넷가입자(이하 “초고속가입자”) 동의 없이 아이디(이하 “ID”)를 임의로 생성하고 자사(自社) 포털사이트인 하나포스닷컴사이트(이하 “하나포스닷컴”)에 회원으로 가입시키는 행위와 본인확인 등 필요한 확인절차를 거치지 않고 이용자의 연체정보를 신용정보 집중기관 등 관계기관에 제공하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

2. 피심인은 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 4단×15㎝ 이상 또는 5단×12㎝ 이상의 크기로 2개 중앙일간지에 평일에 1회 공표하여야 한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

3. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 초고속가입자 동의 없이 ID를 임의로 생성하고 하나포스닷컴에 가입시킨 초고속가입자를 해지하고, 가입자의 연체정보 제공시 본인확인 절차를 명확하게 할 수 있는 합리적인 방안, 초고속가입자 정보를 하나포스닷컴에 자동으로 등록되지 않도록 하는 등 관련 업무처리 절차를 개선하여 이행하여야 한다. 이때, 구체적인 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

4. 피심인은 과징금을 다음과 같이 납부하여야 한다.

가. 금　　액 : 148,000,000원

나. 납부기한 : 과징금 납부명령을 통지받은 날부터 20일 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점 및 체신관서

이　　유

1. 기초사실

가. 피심인 현황

피심인은 전기통신사업법 제5조에 의거 허가받은 기간통신사업자로서 1999. 4. 1.부터 초고속인터넷서비스를 제공하고 있다.

2007년도 피심인의 초고속인터넷서비스 관련 매출액은 원이며, 2007년 12월말 현재 가입자 수는 명이다.

< 피심인의 초고속인터넷서비스 현황 >

(단위 : 명, 백만원)

구 분	2004년	2005년	2006년	2007년
가입자수				
매 출 액				

※ 자료출처 : 사업자 제출자료

2008년 3월말 현재 가입자 수는 명으로 전체시장의 %를 차지하고 있다.

< 초고속인터넷서비스 시장 현황 >

(단위 : 명)

구 분	KT	피심인 (하나로텔레콤)	LG파워콤	기타 (SO, 별정 등)	합 계
가입자수					
점유율					

※ 자료출처 : 사업자 제출자료

나. 피심인의 하나포스닷컴 ID 생성 및 요금체납처리 절차 현황

(1) 초고속인터넷서비스 ID 생성

초고속인터넷서비스 ID(Identification)란 초고속가입자에게 초고속인터넷서비스를 제공하기 위한 전산시스템상의 초고속가입자 인증과 고객관리를 위해 생성된 고유 식별번호로서 문자와 숫자 등의 조합으로 구성된다.

초고속가입자가 초고속인터넷서비스 신청시 가입신청서상에 ID를 신청하여 피심인이 초고속가입자의 ID를 부여하거나, 초고속가입자의 신청없이 피심인이 직접 가상의 ID를 생성하였다.

2006. 10월까지는 초고속인터넷서비스 ID는 서비스 이용을 위한 필수 입력사항으로 초고속가입자가 동 서비스를 신청할 때 반드시 ID를 신청해야하고, 이에 따라 피심인이 ID를 부여하였다.

2006. 11.~2007. 9월 기간 중에는 ID를 신청한 가입자에 한해서만 피심인이 ID를 부여해 주고, ID를 신청하지 않는 가입자에 대해서는 피심인이 가상의 ID 형태로 임의 생성하여 관리하였고

2007. 10월부터는 초고속가입자 선택 없이 피심인이 가상의 ID 형태로 임의 생성하여 관리하고 가입자가 원하는 경우에만 피심인이 ID를 부여하였다.

(2) 하나포스닷컴 ID 생성

피심인은 초고속인터넷서비스 ID를 자사의 포털사이트 “하나포스닷컴”의 ID로 생성하고, 동 사이트를 통해 이용약관상의 이메일, 웹스토리지, 영화, 만화 등 온라인서비스를 제공하기 위해 하나포스닷컴에 회원으로 가입시키고 있다.

초고속가입자가 초고속인터넷서비스 가입신청서상에 성명, 주민번호, ID 등 고객정보를 작성하면, 피심인은 초고속가입자의 정보를 전산시스템에 입력하고,

입력된 초고속가입자의 정보는 피심인의 전산시스템과 하나포스닷컴의 고객관리 시스템간 전용회선으로 연동되어 실시간으로 하나포스닷컴으로 전송되고 하나포스닷컴의 고객관리 DB서버에 자동으로 등록됨으로써 하나포스닷컴 ID가 생성된다.

(3) 피심인의 이용약관 규정

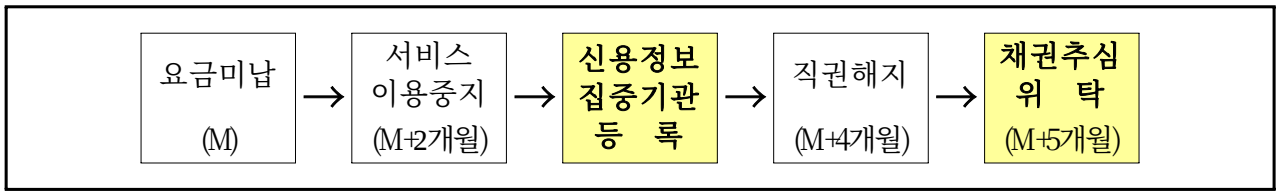
피심인은 초고속인터넷서비스 이용을 위해서는 본인이 해당 서비스에 가입을 신청해야 하고, 하나포스닷컴 가입을 위해서는 동 서비스 제공을 희망하는 이용자가 ID를 직접 생성하여 가입하는 것이 원칙임을 하나포스서비스 이용약관(이하 “이용약관”이라 함)에 규정하고 있다.

(4) 요금체납업무 처리절차 현황

피심인은 체납기간이 2개월 이상이면서 체납금액이 5만원 이상인 요금 체납자에 대하여 신용정보집중기관(한국정보통신산업협회)에 요금연체 정보를 제공하였다.

신용정보집중기관 등록 이후에도 2개월 이상 요금을 납부하지 않은 체납자의 경우, 직권해지 시킨 후 ○○신용정보(주)외 2개사에 채권추심을 위탁하여 처리하도록 하고 있다.

< 요금체납자 처리 절차 >



다만, 2007년 8월부터는 요금체납자의 연체정보를 신용정보집중기관에 제공하지 않고, ○○신용정보(주) 등 채권추심업체에 바로 제공하였다.

연체정보의 제공 이전에 본인확인을 위한 방법으로는, 체납자의 E-mail과 요금청구서에 신용정보집중기관에 등록될 예정이라는 안내 메시지를 발송하고, 상담원을 통해 체납자와 전화통화(이하 “TM")를 통해서 안내하고 있다.

다. 하나포스닷컴 무단가입 및 명의도용으로 인한 추심피해 사례

초고속가입자도 모르는 사이에 하나포스닷컴 회원으로 등록되는 과정에서 생성된 ID가 유출되어 이용자도 모르는 결제 요금이 청구되거나, 명의도용을 당한 이용자가 자신도 모르는 요금체납과 관련하여 채권추심을 당하거나 타사업자의 서비스 가입에 제한을 받는 피해사례가 발생하였다.

2004. 1 ~ 2007. 10월 기간중에 피심인의 초고속인터넷 명의 도용과 관련하여 방송통신위원회 CS센터에 접수된 민원접수 현황을 살펴보면, 명의도용으로 인한 피해접수 건수가 총 건이고,

이중 이용자가 인식하지 못한 하나포스닷컴 ID도용(무단가입)으로 인한 소액결제 피해 접수 건수가 건, 명의도용으로 발생한 요금체납과 관련하여 채권추심 등의 피해접수 건수는건이었다.

2. 행위사실

가. 피심인의 하나포스닷컴 무단가입 관련

(1) 초고속인터넷 ID 임의생성 여부

피심인의 수도권 4개(강남, 강북, 수도권남, 수도권북) 본부에서 2004. 1. 1 ~ 2007. 10. 31 기간 중에 모집한 초고속가입자 건을 대상으로 ID 임의생성 여부에 대하여 전산자료 분석 및 현장조사를 실시한 결과

2004. 1. 1 ~ 2007. 10. 31 기간의 초고속가입자 건 중에서 알기 쉬운 전화번호나 생년월일, 규칙적인 임의번호 등의 조합으로 나타나는 건의 ID를 임의로 생성한 것으로 추정하였다.

※ t-서비스번호 : t-(하이픈)과 서비스번호로 조합된 ID(예시 : t-0111289003)
※ 생년월일 : 문자열과 생년월일로 조합된 ID(예시 : a550828)
※ 임의번호 : 문자열과 임의번호 또는 전화번호로 조합된 ID(예시 : htigs0006)

이를 제외한 나머지 건에 대해서는 불규칙적으로 조합된 형식의 ID로서 각 건별로 임의생성 여부를 확인하기는 불가능하였다.

피심인이 초고속가입자의 ID를 임의로 생성한 것으로 추정되는 건에 대한 ID 형식을 구체적으로 살펴보면, t-서비스번호 형식의 ID가 건으로서 전체의 %를 차지하였으며, 그 다음으로는 문자열과 임의번호 또는 전화번호로 조합된 형식의 ID가 건(%), 문자열과 생년월일로 조합된 형식의 ID가 건(%)이었다.

< 피심인의 수도권본부 ID 임의생성 전산자료 분석결과 >

(단위 : 건)

구 분	강남	강북	수도권남	수도권북	계
초고속가입자수					
t-서비스번호					
문자열+임의번호 조합					
문자열+생년월일 조합					
소계					

특히, 피심인이 가상의 ID라고 주장하는 t-서비스번호 형식의 ID(건)에 대해 조사한 결과, 피심인은 2006. 11월부터 초고속 인터넷 서비스 신청당시 ID를 신청하지 않은 초고속가입자 건을 대상으로 일률적으로 t-서비스번호 형식의 ID를 임의로 생성하였다.

※ t-서비스번호 형식 ID는 가입자의 신청없이 사업자가 생성하는 ID로 초고속인터넷 서비스 신청시 ID 신청이 필수 입력사항이었던 06. 10월까지는 t-서비스번호 형식 ID는 생성되지 않았다.

문자열과 임의번호(전화번호) 또는 생년월일로 조합된 형식의 ID(건)에 대해 조사한 결과, 초고속가입자가 직접 가입신청서상에 ID(패스 워드 포함)를 신청할 때에는 일반적으로 노출되지 않는 정보로 조합된 복잡한 형식의 ID를 신청하는 반면, 일반적인 가입자가 신청한 ID 형식과는 달리 알기 쉬운 단순한 전화번호 또는 생년월일 등으로 구성된 건의 ID는 피심인이 임의로 생성된 것으로 추정된다.

한편, 피심인은 초고속가입자가 초고속인터넷서비스를 신청할 때 반드시 ID를 신청하거나, 이메일 계정을 필수적으로 입력하도록 하면서, 동시에 위탁영업점에 이메일 계정을 유도하는 정책을 실시하여 위탁영업점으로 하여금 초고속가입자의 ID와 이메일 계정을 임의로 생성하는 유인을 제공하였다.

피심인은 2006. 10월까지는 초고속가입자가 초고속인터넷서비스를 신청할 때 반드시 ID를 신청해야만 전산시스템 등록 및 초고속인터넷서비스 이용이 가능하였으며, 2006. 11월부터는 ID를 신청한 가입자에 대해서만 ID를 부여해 주었으나, 초고속가입자의 이메일(e-mail) 계정을 필수적으로 입력하도록 하였다.

피심인의 위탁영업점에게 초고속가입자의 이메일 계정을 유도하기 위해서 이메일 계정 수수료 정책을 시행하고 이메일 계정을 신청하지 않는 경우에 패널티를 적용하였다.

※ 이메일(e-mail) 계정 수수료 정책(2007.5월)
- 이메일 청구 적용고객 : 유치수수료+3,000원
- 이메일 청구 미적용고객 : 유치수수료 -2,000원

※ 위탁영업점 무단 ID생성 사례1

2006. 3월경 초고속가입자 이○○는 피심인의 초고속인터넷서비스 가입, 가입신청서상에는 ID가 a+주민번호(6자리), 패스워드가 b+주민번호(7자리) 기재되었으나, 본인서명이 없었고, 하나포스닷컴 전산시스템상에도 ID가 a+주민번호(6자리)로, 이메일(e-mail) 계정이 ID@hanafos.com으로 등록되었다.

※ 위탁영업점 무단 ID생성 사례2

2006. 3월경 초고속가입자 임○○는 피심인의 초고속인터넷서비스 가입, 가입신청서상에는 ID가 a+주민번호(6자리), 패스워드가 b+주민번호(7자리) 기재되었으나, 본인서명이 없었고, 하나포스닷컴 전산시스템상에도 ID가 a+주민번호(6자리)로, 이메일(e-mail) 계정이 ID@hanafos.com으로 등록되었다.

따라서, 알기 쉬운 전화번호나 생년월일, 규칙적인 임의번호 등의 조합으로 나타나는 건 중 T-서비스 번호 형식의 ID(건)는 초고속가입자가 ID를 신청하지 않는 경우 피심인이 직접 생성한 것이므로 임의 생성한 것으로 추정할 수 있고,

이외 문자열과 임의번호(전화번호) 또는 생년월일로 조합된 형식의 ID(건)는 일반적으로 노출되지 않는 정보로 조합된 복잡한 형식의 ID와 달리 알기쉬운 규칙적인 번호 등의 조합이므로 임의 생성한 것으로 추정하였다.

(2) 초고속가입자 동의 없는 하나포스닷컴 회원가입 여부

피심인의 수도권 4개 지사에서 2004. 1. 1 ~ 2007. 10. 31 기간 중에 모집한 초고속가입자 건을 대상으로 가입자 동의 없이 하나포스닷컴 회원가입 여부에 대하여 전산자료를 분석 및 현장조사를 실시한 결과

2004. 1. 1 ~ 2007. 10. 31 기간에 ID를 임의 생성한 것으로 추정되는 초고속가입자 ID와 하나포스닷컴 가입자 ID가 동일한 ID를 가입자 동의 없이 하나포스닷컴에 회원가입된 것으로 판단(건)하였다.

※ 초고속인터넷서비스 ID가 임의생성된 것으로 추정된 이상 이와 동일한 하나포스닷컴 ID도 임의생성된 것으로 추정되므로 별도의 가입자 동의가 확인되지 않는 경우 하나포스닷컴에 가입자 동의없이 가입한 것으로 판단하였다.

< 피심인의 하나포스닷컴 회원가입 전산자료 분석결과 >

(단위 : 건)

구 분	하나포스닷컴 가입내역
t-(하이픈)+서비스번호	
문자열과 임의번호, 생년월일 조합	
계	

특히, 피심인이 하나포스닷컴 접속(로그인)이 불가능하므로 회원가입이 아니라고 주장하는 t-서비스번호 형식의 ID(건)에 대해 조사한 결과, 피심인은 초고속가입자 정보를 전산시스템에 입력하는 즉시 실시간으로 하나포스닷컴으로 전송하고 하나포스닷컴의 고객관리 DB 서버에 자동으로 등록되고

실제 하나포스닷컴 고객관리 시스템상에는 t-서비스번호 형식의 ID에 대한 초고속가입자의 이메일 계정을 하나포스닷컴 이메일 계정으로 설정된 건을 확인하였다.

한편, t-서비스번호 형식의 ID를 다른 ID로 변경된 건의 내역을 살펴 본 바, ID 임의생성으로 추정할 수 있는 알기 쉬운 전화번호 또는 생년 월일, 규칙적인 임의번호 등으로 조합된 ID가 건으로 나타났다.

따라서, T-서비스 번호 형식의 ID도 하나포스닷컴 ID로 자동등록 되고, 이메일 계정이 생성되는 등 하나포스닷컴 서비스가 언제든지 제공될 수 있고, 실제 피심인이 임의생성된 것으로 추정되는 ID로 자유롭게 변경할 수 있다는 점에서 가입자의 동의 없이 하나포스닷컴 서비스에 가입된 것으로 판단된다.

< 피심인의 가상(t-서비스번호)의 ID 변경 내역 >

(단위 : 건)

구분	강남	강북	수도권남	수도권북	계
전체 변경건수					
서비스번호					
문자열+임의번호 조합					
문자열+전화번호 조합					
문자열+생년월일 조합					
계					

※ 사례1

2007. 8월경 초고속가입자 이○○가 초고속인터넷서비스 ID를 신청하지 않았음에도 불구하고, 피인지인은 가상ID(t-0121929862)를 생성하고, 이후 하나포스닷컴 접속(로그인)이 가능한 "a+전화번호" 형식의 ID로 변경하였다.

※ 사례2
2006. 10월경 초고속가입자 조○○가 초고속인터넷서비스 ID를 신청하지 않았음에도 불구하고, 피인지인은 가상ID(t-0106532445)를 생성하고, 이후 하나포스닷컴 접속(로그인)이 가능한 "t0106532445" 형식의 ID로 변경하였다.

문자열과 임의번호 또는 생년월일로 조합된 형식의 ID(건)에 대한 하나포스닷컴 가입에 대해서 조사한 결과, 피심인은 초고속가입자 정보를 전산시스템에 입력하는 즉시 실시간으로 하나포스닷컴으로 전송하고 하나포스닷컴의 고객관리 DB서버에 자동으로 등록되고

하나포스닷컴 고객관리 시스템상에도 초고속가입자의 ID, 이메일 계정 등의 정보가 등록되어 있을 뿐만 아니라, 실제 하나포스닷컴에서 접속(로그인)도 가능한 사실을 확인하였다.

※ 사례1
2006. 3월경 초고속가입자 안○○는 피심인의 초고속인터넷서비스 가입, 가입신청서상에는 ID가 a+주민번호(6자리), 패스워드가 b+주민번호(7자리) 기재되었으나, 본인서명이 없었고, 하나포스닷컴 전산시스템상에도 ID가 a+주민번호(6자리)로, 이메일(e-mail) 계정이 ID@hanafos.com으로 등록되었고, 하나포스닷컴 접속(로그인)도 가능하였다.

※ 사례2
2006. 3월경 초고속가입자 홍○○는 피심인의 초고속인터넷서비스 가입, 가입신청서상에는 ID가 a+주민번호(6자리), 패스워드가 b+주민번호(7자리) 기재되었으나, 본인서명이 없었고, 하나포스닷컴 전산시스템상에도 ID가 a+주민번호(6자리)로, 이메일(e-mail) 계정이 ID@hanafos.com으로 등록되었고, 하나포스닷컴 접속(로그인)도 가능하였다.

따라서, 문자열과 임의번호 또는 생년월일로 조합된 형식의 ID는 하나포스닷컴 ID로 자동등록 되고, 동 ID로 실제 하나포스닷컴에 접속(로그인)도 할 수 있으므로 가입자의 동의 없이 하나포스닷컴에 가입된 것으로 판단된다.

또한, 하나포스닷컴을 소개하는 자료에는 피심인의 초고속가입자 전체를 하나포스닷컴 회원으로 포함하여 홍보하고 있는 사실도 확인하였다.

※ 하나로드림의 하나포스닷컴을 소개하는 홍보자료(2008. 4. 25)에는 현 회원수 980만명(하나로텔레콤 위탁서비스 고객 370만명 포함), 여기서 하나로텔레콤 위탁서비스 고객 370만명은 피심인의 초고속가입자 수와 동일하였다.

따라서, 문자열과 임의번호 또는 생년월일로 조합된 형식의 ID뿐 만 아니라 T-서비스 번호 형식의 ID도 실제 하나포스닷컴의 가입자 ID로 서비스제공이 가능하므로 초고속가입자의 동의 없이 하나포스닷컴에 가입시킨 것으로 판단된다.

(3) 가입신청서류상의 가입자 동의여부

피심인이 수도권지사에서 2004. 1. 1 ~ 2007. 10. 31 기간중에 모집한 초고속가입자에 대한 가입신청서 건을 무작위로 추출하여 가입자 서명 등 동의여부에 대하여 현장조사를 실시한 결과

이중에서 건(%)만 가입신청서에 가입자가 서명한 건수이고, 나머지 건(%)에 대해서는 가입신청서에 가입자 서명이 없는 사실을 확인하였다.

< 가입신청서류상 가입자 동의여부 조사결과 >

(단위 : 건)

구 분	2004년	2005년	2006년	2007년	계
조사대상					
가입자 동의 (비율)					
가입자 미동의 (비율)					

피심인의 위탁영업점은 대부분이 전화마케팅(TM)을 통하여 초고속 가입자를 유치하였기 때문에 초고속가입자는 가입신청서를 작성하지 않았다.

실제 피심인의 수도권 4개 지사에서 2004.1 ~ 2007.10월 기간 동안 건의 가입자를 모집했음에도 불구하고 가입신청서류 보관건수가 전체 약 건(%)에 불과하였다.

※ 수도권 4개 지사 순천집중센터 보관건수 산출(추정) : 건

※ 사례1
2006. 3월경 초고속가입자 이○○는 피심인의 초고속인터넷서비스 가입, 가입신청서상에는 ID가 a+주민번호(6자리), 패스워드가 b+주민번호(7자리) 기재되었으나, 본인서명이 없었다.

※ 사례2
2006. 3월경 초고속가입자 임○○는 피심인의 초고속인터넷서비스 가입, 가입신청서상에는 ID가 a+주민번호(6자리), 패스워드가 b+주민번호(7자리) 기재되었으나, 본인서명이 없었다.

따라서, 피심인의 초고속가입자의 하나포스닷컴 가입에 대한 동의 여부 확인을 위해 가입신청서를 확인한 결과, 가입신청서 보관건수가 적을 뿐 아니라, 보관된 가입신청서에도 가입자의 동의서명이 거의 없으므로 피심인이 하나포스닷컴에 무단가입 시킨 것으로 판단된다.

나. 피심인의 연체정보제공시 본인 미확인 관련

(1) 신용정보집중기관 또는 신용정보업자 제공현황

피심인은 2004년 ~ 2007년 10월까지 신용정보집중기관에 건을 등록하였으며, 신용정보업자에게 건을 제공하였다.

< 요금연체정보 제공 내역 >

(단위 : 건)

구 분	신용정보집중기관	신용정보업자
2004년		
2005년		
2006년		
2007년		
합 계		

※ 상기 건수는 피심인의 모든 서비스분야를 포함한 것으로서, '07년도 신용정보집중기관 및 신용정보업체에 제공된 초고속인터넷관련 요금연체자 비율(신용정보집중기관 : 67.9%, 신용정보업자 : 76.5%)을 적용할 경우, 초고속인터넷 요금체납관련 신용정보집중기관 제공은 건, 신용정보업자에게는 건으로 추정하였다.

(2) 요금연체정보 제공전 본인여부 확인 현황

피심인이 요금연체정보를 제공하기 이전에 ①신용정보집중기관 또는 신용정보업자에 연체정보가 제공될 예정이라는 메시지를 체납자의 등록된 이메일로 통보하고, ②동일한 내용을 요금청구서에 기재하여 발송하고 있으며, ③상담원을 통한 전화안내를 겸하고 있다.

이메일 및 요금청구서의 경우 요금연체정보가 제공된 전체 대상자 대부분에게 통보하고 있으나, 상담원이 직접 전화통화(TM)하는 경우는 50%를 밑도는 수준이다.

< 요금연체정보 제공 전 본인여부 확인 내역 >

(단위 : 건, %)

구 분	신용정보집중기관				채권추심위탁업체			
	대상	e - mail	청구서	유인 TM	대상	e - mail	청구서	유인 TM
2004년								
2005년								
2006년								
2007년								
합 계								

E-mail 통보와 요금청구서상 안내메시지 발송 내용을 살펴보면, 체납요금 납부를 독촉하기 위한 내용만을 안내하고 있다.

< 이메일과 청구서상 안내메시지 내용 >

o 고객님 청구일 기준 체납되어 있으니 0월 00일 까지 납부를 부탁드립니다.

o 납입기한까지 미납하실 경우 0월 00일 전후로 신용정보집중기관(한국정보통신산업협회등) 또는 신용정보업자에 연체자로 등록될 예정이오니 유의하시고 연체로 인한 불이익이 없도록 조속한 납부 부탁드립니다.

또한, 상담원이 요금체납자에게 직접 전화통화를 통해 신용정보집중기관 등에 등록됨을 안내하고 있는 바, 그 내용을 살펴보면, 본인확인 여부에 대한 간단한 질의만을 한 후, 납기일 이전 납부 독촉과 병행하여 미납할 경우 연체정보가 제공될 수 있다는 안내만을 하고 있다.

< 미수 관리 고객 응대 스크립트 >

안녕하십니까? 하나로 텔레콤 OOO 입니다.
실례지만, OOO 고객님 맞으십니까? (본인 또는 가족관계 확인 필수)
저희 하나로텔레콤을 이용해 주셔서 진심으로 감사드립니다. (인터넷/전화) 미납요금 관련으로 연락드렸는데, 잠시 통화 가능하십니까?

현재 결제가 어려우시더라도 **미결제 되시면 통신협회에 등록 되어, 유□무선 전화(휴대폰) 가입 및 인터넷 가입시 불편을 겪을 수 있음**으로 빠른 납부를 부탁드립니다.(또는 일부라도 결제처리 부탁드립니다)
바쁘신 중에 시간내 주셔서 감사드립니다.
사용중 문의사항이나 변경된 내역이 있다면 언제든지 106번으로 연락주시기 바랍니다.
지금까지 연체담당 OOO 였습니다. 좋은하루 되십시오

※ 채권추심위탁등록 안내의 경우 통신협회 등록 문구 대신 채권추심에 의뢰됨을 안내하고 있다.

실제 신용정보집중기관 등에 요금연체정보가 제공된 체납자에 대한 전화통화 내용 녹취물을 확인한 결과, 신용정보집중기관 등록 대상자 명 중 명에 대해 요금체납정보가 제공될 것을 안내하였으며, 그 중 명(%)이 본인, 명은 배우자에게 전달하였으며,

채권추심업체에 위탁된 대상자 명 중 명(%)만 본인과 통화하였고, 명은 가족 등에게 안내하였다.

< 전화 안내의 본인전달 여부 > (단위 : 건, %)

구 분	신용정보집중기관				채권추심위탁업체			
	전 체 대상자	전화 안내	본인 전달	타인 전달	전 체 대상자	전화 안내	본인 전달	타인 전달
2004년								
2005년								
2006년								
2007년								
합 계								

※ <사례 1> 본인에게 신용정보집중기관 등록예정임을 안내
인터넷요금 미납으로 '07.7.15. 신용정보집중기관에 등록된 김OO 본인에게 '07.6.11. 전화통화를 통해 미납요금 납부독려와 함께 미납시 서비스 중단 및 통신협회에 연체등록 예정임을 안내하였다.

※ <사례 2> 배우자에게 신용정보집중기관 등록예정임을 안내
인터넷요금 미납으로 '07.7.15. 신용정보집중기관에 등록된 최OO에게 '07.6.11. 전화통화를 하였으나 배우자가 전화를 받았으며 배우자에게 미납요금 납부독려와 함께 미납시 서비스 중단 및 통신협회에 연체등록 예정임을 안내하였고 추가적 연락은 없었다.

또한 전화통화의 상대방이 본인일 경우 외에, 배우자 또는 가족 등을 통한 간접전달의 경우에도 본인에게 추가적 연락을 하지 않고 본인에게 전달할 것을 부탁하고 있었고, 본인과의 통화시에도 미납시 연체정보가 제공될 수 있음을 안내하는 정도에 그쳤다.

< 사례 1의 실제 통화내역 >

상담원 : 하나로텔레콤 OOO입니다. 실례지만 김OO고객님 본인 맞으십니까?
체납자 : **네** ***(본인확인의 절차 끝)***
상담원 : 저희 하나로텔레콤을 이용해 주셔서 감사합니다. 다름이 아니오라 현재 사용하고 있는 인터넷과 전화요금이 통장에 잔고부족으로 미납된 요금과 이번달 요금 포함해 116,328원입니다. 사용하고 있는 자동이체계좌가 OO은행 맞습니까?
체납자 : 네
상담원 : 18일과 25일날이 정상출금일이구요 혹시 **미납이 될 경우 28일날 서비스가 중단이 되면서 다음달 15일경 통신협회와 한국신용정보에 연체등록 예정일이어서 안내전화** 드렸습니다. 잔고확인이 어려우시다면 무통장입금이나 카드로도 결제 가능하고요, 자주 사용하고 있는 이메일 주소가 있다면 편리하게 요금확인이 가능한데 제가 신청해 드릴까요?
체납자 : 아니 그건 그냥 놔두세요
상담원 : 아 그러세요. 기타 문의사항 있으시면 언제든지 저희 106번 연락주시기 바랍니다.

따라서, E-mail 통보와 요금청구서상 안내메시지 발송은 체납요금 납부를 독촉하기 위한 절차상 일방적인 통보행위에 불과하고, 상담원을 통한 전화통화는 실제 본인과의 통화비율이 낮을 뿐 아니라 본인과의 통화시에도 미납시 추후 통신서비스를 이용하는데 불편을 겪을 수 있다는 안내만을 하고 있으므로 연체정보가 제공되는 이용자와 실제 서비스 이용자가 일치하는지 여부를 확인하기에는 부족한 방법으로 판단된다.

3. 위법성 판단

가. 피심인의 하나포스닷컴 무단가입 관련

피심인은 초고속가입자의 동의를 받지 않고, 초고속인터넷서비스 ID를 임의로 생성하고, 동 ID를 하나포스닷컴 시스템과 연동하여 하나포스닷컴 ID에 자동 등록함으로써 이용자의 의사와 상관없이 언제든지 하나포스닷컴 서비스를 이용자에게 제공할 수 있는 환경을 만들었으므로, 이는 이용자의 하나포스닷컴 서비스 가입의사를 확인하지 않고 해당 서비스에 가입시킨 행위로 볼 수 있다.

또한, 이 과정에서 생성된 이용자의 원하지 않는 가입 정보가 생성□ 유출될 우려가 발생하는 등 이용자의 이익을 저해한 것으로 판단된다.

따라서, 피심인이 초고속가입자 동의 없이 ID를 임의로 생성하고 하나포스닷컴에 회원으로 가입시킨 행위는 전기통신사업법 시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준)제1항 <별표3> Ⅳ-2호-가목에 해당되어 동 법 제36조의3(금지행위)제1항제4호를 위반한 것으로 판단된다.

나. 피심인의 연체정보제공시 본인 미확인 관련

피심인이 신용정보집중기관 등에 이용자의 연체정보를 제공하면서 요금청구서와 E-mail을 통해 연체사실을 일방적으로 통보하거나, 전화를 통해 단지 본인확인 여부에 대한 간단한 질의만을 하였으므로 해당 서비스 이용자와 연체정보가 제공되는 이용자간의 일치여부를 확인할 수 없고, 따라서, 명의도용을 당한 이용자가 본인의 의사와 상관없이 채권 추심을 당하는 등 신용상의 불이익을 입을 우려가 있으므로 이용자의 이익을 저해한다고 판단된다.

따라서, 피심인이 본인확인 등 필요한 확인절차를 거치지 않고 이용자의 연체정보를 제공한 행위는 전기통신사업법 시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준)제1항 <별표3> Ⅳ-4호-가목에 해당되어 동 법 제36조의3(금지행위)제1항제4호를 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정명령

가. 금지행위의 중지

피심인은 초고속가입자 동의 없이 ID를 임의로 생성하고 하나포스닷컴에 회원으로 가입시키는 행위와 본인확인 등 필요한 확인절차를 거치지 않고 이용자의 연체정보를 신용정보집중기관 등 관계기관에 제공하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 4단×15㎝ 이상 또는 5단×12㎝ 이상의 크기로 2개 중앙일간지에 평일에 1회 공표하여야 한다.

이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

다. 업무처리절차의 개선

피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 초고속가입자 동의 없이 ID를 임의로 생성하고 하나포스닷컴에 가입시킨 초고속가입자를 해지하고, 가입자의 연체정보 제공시 본인확인 절차를 명확하게 할 수 있는 합리적인 방안, 초고속가입자 정보를 하나포스닷컴에 자동으로 등록되지 않도록 하는 등 관련 업무처리 절차를 개선하여 이행하여야 한다.

이때, 구체적인 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

5. 과징금 부과

피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 동법 제37조의2에 의거 소정의 과징금을 부과한다.

가. 『금지행위에 대한 과징금 부과 세부기준』 적용 여부

본 건 위반행위(2004. 1. 1 ~ 2007. 10. 31)는 『금지행위에 대한 과징금 부과 세부기준』(구정보통신부 고시 제2007-23호) 시행일인 2007. 6. 17에 걸쳐 있는데, 동 기준 부칙 제3항은 “이 고시 시행일 전의 행위에 대해서는 이 고시의 규정을 적용하지 아니한다.”고 규정하고 있을 뿐, 위반행위가 시행일 전후에 걸쳐 있는 경우 처리 방안에 대해 명시하고 있지 않아 어떤 기준으로 과징금을 산정해야 하는지 문제된다.

본 건은 위반행위 대부분이 동 기준 시행일 전에 이루어져 이에 따라 과징금을 부과할 경우 피심인의 예측가능성이 저해되고 소급입법과 유사한 효과가 발생하는 문제가 있다는 점을 고려하여 동 기준 시행 이전 위반행위에 대해 적용되는 구 통신위원회의 『금지행위에 대한 과징금 산정기준』에 의거 과징금을 산정토록 한다.

나. 기준금액

동법 제37조의2와 동법 시행령 제13조제1항 <별표 2> 및 제13조의2에 의거한 피심인의 금지행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업년도의 연평균 매출액과 연평균 매출액 대비 과징금 부과 상한액은 다음과 같다.

3년간 매출액(억원)			연평균매출액 (억원)	과징금 부과 상한액	
2005년	2006년	2007년		비율	금액(백만원)

또한, 구 통신위원회의 「금지행위에 대한 과징금 산정기준」에 의거 역진체감법에 따른 피심인에 대한 과징금 부과 기준금액은 9천9백만원이다.

※ 역진체감법에 의한 과징금 부과 기준금액 산정 : 매출액을 10억원, 100억원, 1,000억원, 1조원 단위로 구분한 후 10억원을 기본단위매출액으로 하고 10억원 이하는 전기통신사업법 시행령 제13조제1항 별표2에 의한 상한비율을 곱하고, 10억원 이상은 각 단위초과시마다 상한비율에 계속 역진체감비율을 곱한 비율을 다시 곱한 금액들을 기본단위금액에 합산한 금액을 기준으로 과징금을 산정

다. 과징금 결정

피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대한 과징금액은 ① 하나포스닷컴 무단가입 행위에 대해서는 동법 제37조의2 및 동법 시행령 제13조제2항에 의거 부과기준금액 9천9백만원으로 결정하고,

② 연체정보 제공시 본인 미확인 행위에 대해서는 이용자의 실질적 피해가 크지 않은 점 등을 고려하여 동법 제37조의2 및 동법 시행령 제13조제2항에 의거 부과기준금액에서 약 50%를 감경한 4천9백만원으로 결정한다.

6. 이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령 및 과징금 부과에 불복이 있는 경우 행정심판법 제17조 및 제18조의 규정에 의거 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에게 행정심판을 청구할 수 있다.

7. 결 론

상기 피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 동법 제37조 및 제37조의2에 의거 주문과 같이 결정한다.

방송통신위원회는 위와 같이 의결하였다.

2008. 6. 24.

방송통신위원회	위원장	최 시 중	(인)
	부위원장	송 도 균	(인)
	위 원	이 경 자	(인)
	위 원	이 병 기	(인)
	위 원	형 태 근	(인)