

2006. 12. 27 (수) 배포
문의 / 통신경쟁정책팀장 조경식 (750-1330)

성석함 사무관(750-1313) shsung@mic.go.kr

초고속인터넷 이용자 권익 대폭 강화

- 초고속인터넷 업계 CEO 간담회 개최 -

정보통신부는 27일 주요 초고속인터넷 업계 CEO, 소비자단체 대표 등과 간담회를 개최하여 초고속인터넷 시장의 공정경쟁 여건 조성 및 이용자보호 강화에 대해 논의한 후 제도개선 방안을 확정, 발표하였다.

정통부는 고비용 구조의 마케팅 전략을 통해 신규가입자를 모집하고 기존가입자를 유지하여 양적성장을 추구하는 지금까지의 경쟁양상이 업체와 이용자 모두에게 바람직하지 못한 결과를 초래하고 있다고 보고, 통신망품질 개선 및 이용자 가치 제고 등 서비스의 질적인 재도약을 위해 ▲가입계약서 교부의 제도화 ▲이용자 이익 강화를 위한 이용약관 개선 ▲통신위원회 사후 시장 관리 등의 제도개선방안을 마련하였다.

◇ 가입계약서 교부의 제도화

현재 대리점의 텔레마케팅 등을 통해 초고속인터넷에 가입할 경우 서비스제공 업체들은 가입자의 권리의무 사항을 기재한 이용계약서를 교부하지 않고 개통을 확인하는 절차만 거치고 있다.

가입자들은 속도 등 서비스 제공에 불만이 있거나, 사은품 등 업체가 제공하기로 한 혜택이 약속과 다른 경우에도 자신의 권리를 주장할 수 있는 근거를 가지지 못해 업체와 분쟁이 발생하는 경우 불리한

위치에 처할 수밖에 없는 상황이다.

이러한 문제점을 바로잡기 위해 ▲판매자가 제공키로 한 혜택 (경품 등) ▲인터넷 속도 등 품질정보 ▲위약금 등 이용자 부담 사항 ▲사업자의 정보보호의무 준수 사항 ▲고객센터 연락처 등을 기재한 가입계약서를 교부하는 제도를 마련하였다.

가입계약서 제도화가 시행될 경우 경품 및 위약금 대납 약속 미이행 등 소비자 기만행위가 줄어들어 이용자 피해사례가 감소될 것으로 전망되며, 사업자들의 위탁점 관리감독 기능도 강화될 것으로 기대된다.

다만, 이러한 제도가 효과를 거두기 위해서는 가입자가 이용요금 할인, 사은품 등 자신이 받기로 한 혜택이 가입계약서 내용과 일치하는 지를 꼼꼼하게 확인하는 노력이 병행되어야 한다.

◇ 이용자이익 강화를 위한 이용약관 개선

해지를 쉽게 할 수 있도록 하기 위해 본인 외에 대리인도 해지를 신청할 수 있도록 약관에 명확하게 반영하고, 해지희망일 3일 전에 해지를 신청할 경우에만 해지할 수 있는 조항을 삭제하도록 하였다.

또한, 요금, 위약금, 특약사항, 속도측정 결과 등 가입자의 주요 권리의무 사항을 기재한 가입계약서 교부를 의무화하는 조항을 약관에 반영하도록 하였다.

특히, 속도위주의 상품 경쟁을 하고 있으면서도 최저속도 보장 대상에서 제외되어 있던 광랜상품에 대해 최저보장 속도를 마련하고, 최저속도 미달시 월 이용료의 30%로 되어 있던 보상금액 상한 조항을 폐지하도록 하였으며, 최저속도 미달이 일정기간 지속되는

경우 위약금 없이 해약이 가능하도록 하였다.

이용약관에 가입자정보를 이용하는 업무 및 서비스 범위를 구체적으로 명시하여 고지하고, 이 범위 내에서만 개인정보를 수집·이용하도록 하고, 제3자에게 개인정보를 제공하거나 개인정보 취급업무를 위탁하는 경우에도 제공목적, 제공정보 등을 명확히 고지하여 이용자의 사전 동의를 받도록 하였다.

◇ 통신위원회 사후 시장관리 방향

통신위원회에서 수도권 등 7개 지역을 대상으로 위약금 대납, 이용요금 면제 및 과다경품 제공 등 불공정행위를 지속적으로 모니터링하고, 일차적으로 사업자가 불공정 행위를 한 위탁점을 자체 징계하는 등 자율적인 시장안정화를 유도하며, 혼탁상황이 위험수준에 이를 경우 신속한 조사를 통해 강력히 제재하기로 하였다.

또한, 과징금 산정방식을 세분화하고, 단계별로 가중, 감경 사유가 고려될 수 있도록 하여 위법정도에 따라 차등화된 과징금을 부과하고, 위반행위 발생기간 동안의 관련 매출액을 기준으로 기본과징금을 산정하여 과징금의 부당이득 환수기능을 강화하였으며, 위법행위의 재발방지를 위해 제도개선, 시정명령에 대한 철저한 이행점검을 실시하여 미흡한 경우에는 가중 처벌할 방침이다.

초고속인터넷 서비스에 대한 약관상 품질기준 준수여부 및 이용자 만족도 조사를 정기적으로 실시하고 그 결과를 공표하여, 이용자의 서비스 선택 기준을 제공하고 초고속인터넷사업자로 하여금 서비스 품질경쟁을 유도해 나갈 계획이다.

정통부는 최근 들어 초고속인터넷시장에서 업체간 경쟁이 과열되는 양상을 보이고 있고, 이에 따라 이용자들의 피해가 발생하고

있어, 이러한 문제를 해결하기 위해 지난 11월 초부터 정통부, 통신위, 정보통신정책연구원(KISDI), 대한주부클럽연합회 등으로 전담반을 구성하고 업체와 공동으로 초고속인터넷 이용자보호를 위한 제도개선 방안을 마련하여 왔다.

정통부는 27일 간담회를 통해 소비자단체, 사업자와 상황인식을 같이하고 논의된 일련의 조치들이 가시적인 성과를 거둘 수 있도록 지속적으로 시장을 모니터링하고 대응해 나간다는 방침이다.

한편, 대한주부클럽연합회 등 소비자단체에게는 초고속인터넷 시장에 대해 더 깊은 관심을 가지고 이용자보호를 위한 조언을 해줄 것을 요청하였다.

아울러, 통신사업자들에게는 일련의 제도개선사항들이 실제로 시장에서 뿌리내릴 수 있도록 일선 영업조직 및 구성원에 대한 적극적이고 지속적인 홍보와 교육을 실시해 줄 것을 당부했다.

오늘 간담회에 참석한 KT, 하나로텔레콤, LG파워콤, 티브로드, C&M 대표들은 정부의 제도개선 방향에 적극 동참할 뜻을 밝히는 한편, 사업자 스스로도 적극적인 자정노력을 통해 2007년을 초고속인터넷 시장 클린 마케팅 원년이 될 수 있도록 하자는 데 의견을 모았다.

정통부가 소비자단체, 초고속인터넷 업체들과 공동으로 마련한 일련의 제도개선 조치가 내년부터는 시장의 불법·혼탁 경쟁상황을 진정시키고, 이용자피해도 줄여나갈 수 있을 것으로 기대하고 있다. 끝.