

인터넷서비스 이용약관에 대한 고찰

김기재, 이길행, 김대웅
ETRI 네트워크기술연구소
네트워크서비스연구부 SLA관리체계연구팀
e-mail : kjkim@etri.re.kr

A Study on Provisions for Internet Services

Ki Jae Kim, Gil Haeng Lee, Dae Ung Kim
SLA Management System Research Team, Network Service Technology Dept.
Network Technology Lab., ETRI

요 약

국내 초고속 인터넷 가입자 수의 증가와 더불어 이용서비스 형태에 있어서, 인터넷 뱅킹을 통한 각종 조회, 자금이체, 및 대출서비스와 전자상거래 등을 이용한 금전 결제 등이 꾸준히 증가하고 있다. 또한 인터넷 보급률의 증가와 더불어 이용자의 피해도 꾸준히 증가하고 있다. 따라서 정부에서는 이용자의 피해와 불만사항을 해소할 수 있는 강력한 인터넷서비스 품질개선 규제 노력이 필요하다. 또한 사업자들은 이용자와의 사전 서비스 계약(SLA: Service Level Agreement, 서비스 수준 협약)을 통한 철저한 품질개선 노력이 필요하다. 이용자와의 계약은 서비스 이용약관에 구체적인 사항을 명시하여 약속을 이행함으로써 고객의 불만을 해소해 나가야 할 것이다.

본 논문에서는 인터넷 가입자 수의 증가에 따른 사업자들의 품질보장 노력이 미흡함을 지적하고, 국내 인터넷 사업자의 서비스 이용약관에 대해 조사하였으며, 이용자 보호 관점에서 구체적인 내용을 서비스 이용약관에 명시하여야 함을 강조한다.

1. 서론

국내 초고속 인터넷 가입자 수가 920 만 명을 넘어섰다. 정보통신부 조사에 따르면, 국내 초고속 인터넷 가입자 수는 지난 6 월 말 기준으로 921 만 명에 이르러 우리나라는 초고속 인터넷 보급 세계 1 위 국가이다. 초고속 인터넷의 세대 보급률(100 가구 당 가입자)에 있어서 한국(48.7%)은 홍콩(29.4%), 싱가포르(18%), 대만(17.9%), 미국(7.4%), 일본(6.4%)에 비해 월등히 높다. 이 같은 수치는 지난 3 월말 878 만 명보다 43 만 명이 늘어난 것으로, 4,700 만 인구 비율로는 20%에 해당된다(2002.6, 출처: 정보통신부).

또한 초고속 인터넷을 이용한 서비스 형태에 있어서도 인터넷 뱅킹을 통한 각종 조회, 자금이체, 및 대출서비스와 전자상거래 등을 이용한 금전 결제 등이 꾸준히 증가하고 있다. 이러한 인터넷 보급률의 증가와 더불어 이용자의 피해도 꾸준히 증가하고 있다. 따라서 정부에서는 이용자의 피해 및 불만사항을 해소할 수 있는 인터넷서비스 품질개선 규제 노력이 필요하다. 또한 사업자들은 이용자와의

사전 서비스 계약(SLA: Service Level Agreement, 서비스 수준 협약)을 통한 철저한 품질개선 노력이 필요하다. 이용자와의 계약은 서비스 이용약관에 구체적인 사항을 명시하여 약속을 이행함으로써 고객의 불만을 해소해 나가야 할 것이다.

본 논문에서는 인터넷 가입자 수의 증가에 따른 사업자들의 품질보장 노력이 미흡함을 지적하고, 서비스 이용약관에 구체적인 내용을 명시하여야 함을 강조한다. 제 1 장 서론에 이어, 제 2 장 인터넷 가입자의 이용서비스 및 인터넷 이용자 피해실태, 제 3 장에서는 ISP 의 애로사항, 제 4 장에서는 SLA 관점에서의 서비스 이용약관에 대해 알아보고, 제 5 장에서 결론을 맺는다.

2. 인터넷 가입자의 이용서비스 및 인터넷 이용자 피해실태

2.1 인터넷 가입자의 이용서비스

국내 인터넷 이용자수 및 이용률의 증가 추이를 살펴보면, 2001 년 6 월 까지는 인터넷 이용자의 급속한

증가에서 2001년 9월 이후에는 완만한 형태로 증가하는 것을 볼 수 있다(그림 1)[1]. 따라서 망 사업자나 인터넷 서비스 제공자의 망 계획과 설계 및 서비스 제공이 예측 가능한 형태로 변화하고 있는 것을 볼 수 있다. 또한 인터넷 서비스를 제공하는 회사와 기관(ISP: Internet Service Provider)들의 증가 추이를 보면 그 수에 있어서 크게 변화를 보이지 않고 있다[2].

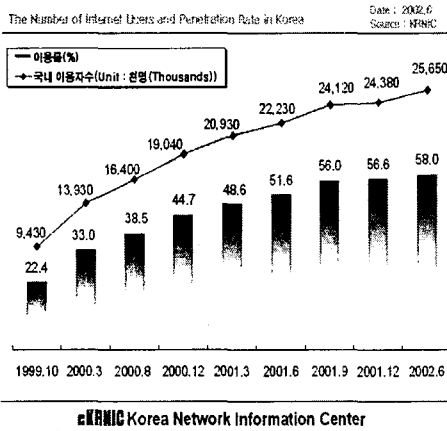


그림 1. 국내 인터넷 이용자수 및 이용률

인터넷 서비스 형태에 있어서도 금전과 관련된 인터넷 뱅킹 및 전자상거래의 이용자가 꾸준히 증가하고 있다. 인터넷 뱅킹 및 전자상거래의 증가 추세를 살펴보면, 2002. 6 월말 현재 인터넷뱅킹 서비스를 제공하고 있는 국내은행(19 개), 씨티은행, 홍콩상하이은행 및 우체국에 등록된 고객수는 1,448 만명으로 2001년 말 1,131 만명에 비해 6 개월간 28% 증가하고 있다. 은행들은 인터넷뱅킹이 비용절감 등에 크게 도움이 됨에 따라 창구 이용시에 비해 자금이체수수료를 낮게 책정하고 있다. 또한 이용확대를 도모하기 위하여 서비스 내용을 지속적으로 확충 개선하고 있다. 일부 은행은 주 5 일 근무제 도입에 따라 인터넷뱅킹 서비스 수요가 앞으로 크게 늘어날 것에 대비하여 가동시간을 연장하거나 서버용량을 증설하고 있는 실정이다(2002.7, 출처:한국은행).

전자 상거래의 경우도 통계청 발표에 따르면, 2002년 5월 사업체수는 2,372 개로 전월보다 7 개(0.3%) 증가하였고, 그 거래액도 전월대비 12.9% 증가한 5,225 억원으로 월 거래액으로는 처음으로 5 천억원을 넘었다. 2001년 전자상거래 총 규모는 118 조 9,800 억원으로 조사되었다(2002.7, 출처: 통계청).

2.2 인터넷 이용자 피해실태

국내 인터넷 이용자의 폭발적인 증가 추세가 완만해지고 있다. 이 같은 현상은 인터넷 접속서비스 제공자들의 회선 증설이나 장비 구비 같은 설비 투자에 있어서 예측이 가능한 형태로 바뀌고 있다. 따라서 사업자로서는 서비스 수준의 향상을 바라는 이용자들에게 변명할 여지가 줄어들었다고 볼 수

있다. 반면에 피해사례나 불만 사항이 순위의 변동만 있을 뿐 여전히 많은 부분이 해소되지 않고 있는 것이 현실이다.

이용자들의 피해사례는 크게 4 가지로 속도저하 및 접속 불량, 계약조건 미이행, A/S 지연, 설치지연 등이다. 2000년에는 속도와 관련된 문제가 전체의 39.2%, 계약 내용 관련 27.2%, 요금 관련 문제가 26.0%로 파악되었고, 2001년에는 요금 관련 문제가 43.4%, 다음으로 속도 관련 문제가 33.3%, 계약 관련 문제가 15.7%로 나타나고 있다[3].

이를 구체적으로 살펴보면, 속도 저하 및 접속 불량 등 서비스 품질에 관련된 항목의 비중이 크게 나타나고 있는 것은 서비스 가입자 수의 증가에 따라 충분한 회선 증설이나 장비 구비 등이 이루어 지지 않아서 나타나는 것으로 서비스 품질의 저하를 가져왔다. 계약조건에 있어서는, 가입 시 약속한 설치비 면제, 일정기간 동안의 이용요금 감면 등 가입을 권유할 때 서비스 가입자가 약속했던 계약 조건의 불이행, 상담원의 잘못된 정보의 제공 등으로 인한 피해 사례가 있다. 이것은 시장선점을 위한 업체들간의 과당 경쟁으로 나타나는 현상이다. 다음으로, A/S 수요에 걸맞는 충분한 서비스 인력의 미확보는 A/S 신청 후 장기간 조치가 취해지지 않아 서비스 사용 불가능으로 인한 피해이다. 설치 지연의 경우, 설치를 약속하고도 개통을 못하거나, 설치를 대기하고 있는 가입자 수가 많은 경우에도 개통일을 무리하게 정하여 이를 이행하지 못함으로써 이용자에게 피해를 입히고 있는 것이다. 이밖에도 정상적인 서비스가 이루어지지 않은 기간에 대해서도 이용료를 청구하는 경우, 계약해지를 요구한 경우 초기설치 비용의 청구와 과다한 위약금을 청구하는 등의 피해사례를 볼 수 있다[3].

3. ISP 애로사항

ISP 사업자 애로사항 설문조사 결과를 보면, 서비스 품질면에서는 양질의 서비스를 제공하기 위해 가장 필요한 것으로, '인터넷 망 품질기준제도의 도입'과 가입자의 서비스 품질 불만 해소 방법으로는, '인터넷 망 트래픽 품질 수준 공표를 통한 가입자 선택권을 보장해야 한다'고 조사되었다. 그리고 초고속 인터넷 수신속도에 대한 정형화된 기준 필요여부에 대해서는, '품질측정 기준 적용이 필요하다'고 응답하였다. 서비스 품질 측정방식 적용 방법에 있어서는, '정부에서 품질측정 기준 설정 공표'하고, 인터넷 서비스 품질저하에 대한 책임주체를 가리기 위한 해결책으로는, 'end-to-end 품질보장을 위한 최소한의 기준을 제시해야 한다' 등으로 나타났다. ISP 망 구축이 국가경제에 미치는 영향을 묻는 응답으로 '국가경제에 큰 영향을 미치며, 이 부분에 대한 연구가 필요하다'고 응답하고 있다[4].

이와 같은 설문내용과 응답으로 볼 때, 정부에서는 인터넷 망 트래픽 품질수준의 결정과 품질측정 기준 설정을 제시해야 하며, 이에 따른 품질측정 기준을 마련해야 한다. 또한 end-to-end 품질보장을 위한

최소한의 기준을 제시하여야 한다. 또한 사업자들은 지금까지의 품질보장에 대한 수동적인 입장에서 탈피하여 이용자 보호 차원에서 보다 적극적인 품질보장 노력을 기울여야 할 것이다.

4. SLA 관점에서의 서비스 이용약관

4.1 국내 사업자들의 SLA 제공 현황

초고속 인터넷 사업자들의 약관을 살펴보면, 서비스 이용에 있어서 서비스의 종류에 따른 최고 속도만 규정하고 있을 뿐 실제 제공 가능한 최저속도를 표시하고 있지 않으며, 이와 같은 속도에 대한 패널티에 대한 내용은 조사대상 6 개 사업자 모두 이용약관에 명시되어 있지 않다. 계약 조건인 사업자의 의무에 있어서 계속적이고 안정적으로 서비스를 제공하여야 한다. 라는 문구만 있을 뿐 어느 정도의 안정적인 서비스를 제공하여야 하며 이를 이행하지 못할 경우(계약 위반 시) 어떠한 배상을 한다는 내용은 전혀 없다. A/S 에 대해서는 설비에 장애가 발생한 경우 신속히 수리하고 복구하여야 한다. 등으로 문구만 있을 뿐, 몇 시간 내에 복구해야 한다는 등의 구체적인 내용이 이용약관에 없으며, 장애에 대한 배상책임과 금전적 배상에 대한 내용은 없다. 고객의 정보보호에 있어서도 고객의 동의 없이 고객의 정보를 타인에게 누설하거나 다른 목적으로 사용하지 않는다. 라는 내용만 있을 뿐 고객정보 누출에 있어서 회사의 책임이 명백한 경우, 배상책임을 어떻게 질 것인지 등에 대한 내용은 전혀 없는 실정이다. 이밖에도 설치 지연에 따른 배상책임에 대한 내용은 없는 것으로 조사 되었다. 다만 서비스 중단에 대한 손해 배상에 대해서만 가입자가 신고한 경우 그 배상책임과 배상액을 명시하고 있다. 이와 같이 이용약관에 명시된 내용을 살펴보면 서비스 이용자를 위한 현실적이고 구체적인 품질보장 내용에 대한 것은 서비스 이용약관에 거의 없는 실정이다(표 1 참고).

서비스 이용약관을 SLA 관점에서 살펴보면, 서비스 중단에 대한 배상책임을 명시하고 있을 뿐이다. 따라서 이미 시행하고 있는 다른 나라의 사례를 조사 분석하여 우리실정에 맞는 SLA 제도를 도입해야 할 것으로 보인다.

4.2 이용자 보호 차원의 서비스 이용약관 개정

사업자들은 수백만 명에 이르는 고객에게 일일이 품질을 보장해 주는 것은 현실적으로 불가능하다고

한다. 그러나 초고속 인터넷 보급률 세계 1 위라는 우리의 현실을 보면 안타까운 일이 아닐 수 없다.

정통부는 초고속인터넷에 대해 프로급 2Mbps, 라이트급 500Kbps 의 최저속도 보장을 약관에 명시하고, A/S 신청 접수 이후 1 시간 내 방문 약속 결정하며, 24 시간 내 방문 A/S 실시 해야 하고, 3 시간 이상 장애 발생시 해당 요금의 3 배를 손해배상 및 서비스 개통 신청 접수 후 15 일 내에 개통 등을 의무화하는 SLA 제도를 도입하기로 하였으나 사업자들의 불협화음으로 시행이 불투명하다. 일부 사업자들은 최저 속도를 보장해 주는 대신 부가서비스 요금을 요구하는 것을 고려하고 있는 실정이다.

이와 같은 현상을 볼 때, IT 강국을 기대할 수 없다. 양적인 팽창보다는 서비스 품질에 있어서 세계 최고를 자랑할 수 있도록 서비스 품질보장제도의 단계적 시행을 통해 이용자들의 불만과 피해를 최소화해야 할 것이다. 그리고 이용자 불만 사항 해소와 품질보장 관점에서 구체적이고 정량화된 자료와 패널티에 대해 서비스 이용약관에 명시해야 한다.

5. 결론

서비스 이용자들의 피해 및 불만 사항을 최소화하기 위해서는 정부의 강력한 의지 필요하다. 또한 신뢰성을 갖춘 공공기관으로 하여금 정기적, 비정기적으로 사용자들의 피해 및 불만 사항을 조사하고, 이를 발표 함으로서 사업자로 하여금 지속적이고 단계적인 품질보장 활동을 유도해야 할 것이다. 또한 이용자 관점에서의 서비스 품질보장을 위한 서비스 이용약관의 구체적인 보상책임을 명료화 해야 한다.

참고문헌

- [1] 한국인터넷정보센터, “국내 인터넷 이용자수 및 이용률 통계,” <http://stat.nic.or.kr/iuser.html>, 2002.6.
- [2] 한국인터넷정보센터, “회원 ISP 수,” <http://stat.nic.or.kr/iuser.html>, 2002.8.
- [3] 한국인터넷정보센터, 한국소비자보호원, “인터넷 이용자 피해실태에 관한 연구,” 연구보고서, 2001.12.
- [4] 한국 ISP 협의회, 한국인터넷정보센터, “ISP 사업자 애로사항 설문조사 결과 보고,” 연구보고서, 2001.8.

표 1. 서비스 이용약관 조사(익명의 필요에 따라 A~F사로 표시함)

1) 서비스 속도

구분	약관 내용	비고
A사	접속 형태에 따른 속도만 분류 함. 최저속도 보장 내용 없음	
B사	계속적이고 안정적으로 서비스 제공. 구체적인 제공속도 없음	
C사	서비스 종류만 명시. 구체적인 제공 속도 없음	
D사	서비스의 내용만 명시. 구체적인 제공속도 없음	
E사	서비스 이용형태별 접속회선속도만 명시. 최저속도 등에 대한 내용 없음	
F사	서비스의 종류별 속도만 명시. 최저속도 등에 대한 내용 없음	

2) 계약조건(계약조건 위반 시)

구분	약관 내용	비고
A 사	계약관련 절차 및 내용에 있어서 이용고객에게 편의를 제공하도록 노력	
B 사	구체적인 계약조건 위반에 대한 언급 없음	
C 사	이용자에게 편의를 제공하도록 노력. 구체적인 계약 위반에 대한 명시 없음	
D 사	이용자가 위약금 없이 계약을 해제, 해지할 수 있는 경우만 명시(월 누적장애 72 시간 이상, 1 시간이상의 장애가 월 5 회 이상 발생시, 15 일 이내 이전 재설치 미이행 시, 서비스 불가능 지역 이전 시, 이용고객의 군입대 시)	
E 사	이용제한을 하고자 하는 경우에는 이용정지 7 일전까지 서면 또는 전화 통지	
F 사	이용고객과의 계약관련 절차 및 내용 등에 있어 편의를 제공하도록 노력	

3) A/S

구분	약관 내용	비고
A 사	의견이나 불만이 정당할 경우 즉시 처리. 즉시 처리 곤란 시 사유와 처리일정 통보. 시간 개념이 없음	
B 사	신속히 수리하여 복구. 시간개념이 없음	
C 사	의견이나 불만 사항이 정당할 경우 즉시 처리. 즉시처리 곤란 시 통보. 시간 개념이 없음	
D 사	의견이나 불만 사항이 정당할 경우 즉시 처리. 즉시 처리 곤란 시 통보. 시간 개념이 없음	
E 사	고장신고를 받아 처리.후, 그 결과를 이용고객에게 통지. 구체적인 시간 명시 없음	
F 사	고장신고를 받아 처리 후, 그 결과를 이용고객에게 통지. 구체적인 시간 명시 없음	

4) 설치 지연(개통)

구분	약관 내용	비고
A 사	개통 희망일에 설치 불가능 시 통보. 배상책임 내용 없음	
B 사	개통 지연된 경우 개통 후 고객이 최초 납입할 요금 중에서 지연일수에 대한 해당하는 월정액요금을 배상. 3 개월 이상 경과도록 개통지연이 해소되지 않을 경우 개통휴지하고 고객 통보	
C 사	개통지연이 예상될 경우 고객에게 통보. 시간개념 없음	
D 사	이용신청 회사가 승낙. 회사가 서비스 개통일 통지	
E 사	청약접수 후 30 일 내 개통. 30 일 초과시 유선 통보. 재 개통일은 30 일 초과할 수 없음	
F 사	청약접수 후 30 일 내 개통. 30 일 초과시 즉시 유선 통보. 재 개통일은 30 일 초과할 수 없음	

5) 고객 정보보호

구분	약관 내용	비고
A 사	본인의 승낙 없이 누설 또는 배포 할 수 없음. 배상책임 명시 없음	
B 사	고객의 동의 없이 누설 또는 다른 목적에 이용하지 않음. 배상책임 명시 없음.	
C 사	고객의 동의 없이 타인에게 누설, 배포할 수 없으며, 서비스 관련 업무 이외의 사용금지	
D 사	고객의 동의 없이 타인에게 누설, 배포할 수 없으며, 서비스 관련 업무 이외의 사용금지	
E 사	고객 정보보호에 대한 구체적인 내용 없음	
F 사	본인의 사전 승낙 없이 타인에게 누설, 배포할 수 없음. 상업적 목적으로도 사용할 수 없음	

6) 손해배상 책임

구분	약관 내용	비고
A 사	4 시간이상 서비스 중단 시 통보. 미사용 시간에 대한 최근 3 개월의 일평균 요금에 서비스제공 중지시간을 24 로 나눈 수를 곱하여 산출한 금액의 3 배 배상	
B 사	서비스 제공 중단 시 7 일전까지 통보. 최근 3 개월분 요금의 일평균액을 24 로 나눈 시간당 평균액에 이용하지 못한 시간수를 곱하여 산출한 금액의 3 배를 배상	
C 사	손해배상의 시간당 배상 시 고객과의 방문약속 시간을 기준으로 함. 손해배상의 청구는 전화 또는 서면	
D 사	위약금 없이 해제, 해지 가능한 경우만 명시	
E 사	계속 24 시간 이상 통신을 할 수 없을 시 해당일수에 대한 기본료 반환. 계속 2 시간 이상 서비스제공 중지 시 1 일 평균요금에 제공중지시간을 24 로 나눈 수를 곱하여 산출한 금액의 3 배 배상. 손해배상청구는 그 사유를 안 날로부터 3 개월 내에 청구하지 않으면 소멸	
F 사	계속 24 시간 이상 통신을 할 수 없을 시 해당일수에 상당한 회선사용료 반환. 계속 2 시간 이상 서비스제공 중지 시 최근 3 개월의 1 일 평균요금에 제공중지시간을 24 로 나눈 수를 곱하여 산출한 금액의 3 배 배상. 손해배상청구는 그 사유를 안 날로부터 3 개월 내에 청구하지 않으면 소멸	