

서울중앙지방법원

제 4 민 사 부

판 결

사 건 2015나39769 손해배상

원고, 항소인

1. 유

2. 명

3. 양

4. 김

5. 강

6. 김

7. 김

8. 안

9. 박

10. 신

11. 전

12. 조

13. 강

14. 고

15. 박

16. 조

17. 최

18. 최

원고들 소송대리인 변호사 조형수

피고, 피항소인 에스케이텔레콤 주식회사
 서울 중구 을지로 65 (에스케이 티-타워)
 대표이사 하성민
 소송대리인 법무법인 광장
 담당변호사 송평근, 하준필

제 1 심 판 결 서울중앙지방법원 2015. 7. 2. 선고 2014가소625111 판결
 변 론 종 결 2016. 1. 29.
 판 결 선 고 2016. 2. 17.

주 문

1. 원고들의 항소를 모두 기각한다.
2. 항소비용은 원고들이 부담한다.

청구취지 및 항소취지

제1심 판결을 취소한다. 피고는 원고

에게 각 200,000원, 원고

에게 각 100,000원과 위 각 돈에 대하여 이 사건 소

장 부분 송달일 다음날부터 다 갚는 날까지 연 20%의 비율로 계산한 돈을 지급하라.

이 유

1. 인정사실

가. 당사자들의 지위

피고는 이동통신서비스를 제공하는 주식회사, 원고들은 피고와 이동전화서비스 이용 계약을 체결하고 이동통신서비스를 이용하던 사람들이다.

나. 이 사건 통신장애의 발생

1) 피고는 이동통신서비스 가입자의 위치를 관리하는 서버장비인 가입자 확인 모듈(HLR, Home Location Register)을 전국에서 30대 운영하고 있다.

2) 피고가 운영하는 가입자 확인 모듈 중 분당에 위치한 5개 모듈에서 2014. 3. 20. 18:00경 가입자 확인 모듈과 가입자 데이터베이스간 접속 불량 발생하여 해당 모듈이 관리하는 전화번호에 대하여 통화 연결 처리가 되지 않는 현상이 발생하였다. 피고는 같은 날 18:24경 수동으로 위 접속불량 구간을 긴급복구하였으나, 복구 후 재가동된 모듈에 장애시간 동안 누적된 이동전화의 연결요청(트래픽)이 집중되어 같은 날 18:40경부터 시스템에 과부하가 발생하자, 과부하로 인한 전체 시스템 장애를 방지하기 위하여 단계별 트래픽 제어를 실시하였다.

3) 피고의 위와 같은 조치들로 인하여 2014. 3. 20. 18:00경부터 같은 날 23:40경까지 총 5시간 40분에 걸쳐 최대 560만 대의 단말기에서 순차적으로 접속장애 및 이동전화 송·수신 서비스가 되지 않는 통신장애(이하 '이 사건 통신장애'라 한다)가 발생하였다.

다. 피고의 배상

1) 피고는 2014. 3. 21. 피고의 홈페이지를 통하여 이 사건 통신장애로 인한 서비스 이용 불편에 대하여 모든 이용자에게 일괄적으로 하루분 요금을, 직접적인 수발신 장애를 겪은 이용자들에게는 적절한 기준과 절차에 따라 산출한 추가 보상금을 각 이용자

들의 4월 청구요금에서 감액하겠다고 공지하였다.

2) 피고는 하루분 요금 및 추가 보상금을 아래와 같이 산출한 뒤, 피고의 이동전화 서비스에 가입한 모든 이용자들에게 하루분의 요금을 '서비스 장애 요금감액' 항목으로, 이 사건 통신장애로 인하여 직접적인 송수신 장애를 겪은 이용자들에게는 이에 더하여 추가 보상금을 '서비스 장애 보상' 항목으로 다음달 청구요금에서 감면하는 형식으로 지급하였다.

○ 하루분 요금 = {가입자의 기본료 혹은 월정액요금 + 부가서비스 이용금액 - 할인금액(요금약정할인, 스페셜요금할인, 우량고객요금할인, 복지할인 등)} ÷ 31일

○ 추가 보상금 = 하루분 요금 ÷ 24시간 × 6시간 × 10배

라. 원고들 역시 이 사건 통신장애를 이유로 보상금을 지급받았는데, 원고들이 피고로부터 지급받은 보상금 내역은 별지 표 기재와 같다.

마. 피고의 이동전화서비스 이용약관(이하 '이 사건 약관'이라 한다) 중 이 사건 통신장애 보상과 관련된 내용은 아래 기재와 같다.

제23조 (요금 등의 종류)

① 고객이 납입하여야 하는 요금은 다음과 같습니다.

1. 사용요금 : 기본서비스의 이용 대가로 납입하는 다음의 비용을 말합니다.

가. 기본료 : 사용여부에 관계없이 매월 정기적으로 납입하여야 하는 요금(종량형 요금제)

나. 월정액 : 기본료와 더불어 음성/데이터/문자 등이 기본제공된 것으로 기본료와 마찬가지로 사용여부에 관계없이 매월 정기적으로 납입하여야 하는 요금(정액형 요금제)

2. 수수료 : 기본서비스에 부가하여 제공하는 서비스의 이용대가로 납입하는 다음비용을 말합니다.

가. 부가사용료 : 부가서비스 이용에 대한 대가로 납입하는 수수료

제31조 (요금 등의 반환)

㉠ 회사는 고객이 그의 책임이 없는 사유로 인하여 서비스를 제공받지 못한 경우로서 그 뜻을 회사에 통지한 때(그전에 회사가 그 뜻을 안 때에는 그 알게 된 때)로부터 계속 3시간이상 서비스를 제공 받지 못하거나 또는 1개월 동안의 서비스 장애발생 누적시간이 6시간을 초과할 경우에는 그 서비스를 제공받지 못한 일수에 따라 월정요금을 일할 분할 계산하여 반환합니다. 다만 1회 3시간 미만 장애 발생에 대하여는 실제 장애시간을 누적한 시간을 1일 단위로 계산하고 2일에 걸쳐 장애가 발생하더라도 24시간 미만일 경우에는 1일로 계산하여 적용합니다.

제33조 (손해배상의 범위 및 청구)

㉠ 고객의 책임 없는 사유로 서비스를 이용하지 못한 경우에 그 뜻을 회사에 통지 한때 와 회사가 서비스를 이용하지 못하는 상황을 안 시간 중 빠른 시간을 기준으로 하여 3 시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안의 서비스 장애발생 누적시간이 6시간을 초과할 경우에는 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 기본료와 부가사용료의 6배에 상당한 금액을 최저기준으로 하여 고객의 청구에 의해 협의하여 손해배상을 합니다.

[인정근거] 다툼 없는 사실, 갑 제1, 3, 6호증, 갑 제19호증, 을 제10호증, 을 제12호증 의 1 내지 16, 을 제15호증의 1, 2의 각 기재, 변론 전체의 취지

2. 원고들의 주장

가. 원고 의 주장

위 원고들은 대리운전회사에서 제공하는 스마트폰 어플리케이션에 접속하여 고객들의 대리운전 요청정보를 확인하고, 고객과 연락을 하여 대리운전을 한 후 그 대가를

받아 생활하는 대리운전기사이다. 그런데 위 원고들은 이 사건 통신장애로 인하여 고객들의 대리운전 요청정보를 확인할 수 없게 되어 하루분의 수입을 얻지 못하였고, 영업을 하지 못하는 것에 대한 불안감, 당황, 초조 등으로 인하여 정신적 고통을 받았으므로 피고는 위 원고들에게 일일수입 10만 원¹⁾과 위자료 10만 원의 합계 각 20만 원과 이에 대한 지연손해금을 배상할 책임이 있다.

나. 원고

의 주장

위 원고들은 이 사건 통신장애로 인하여 친구들과 만나기로 한 약속이 취소되거나 직장상사의 지시사항을 확인하지 못하여 업무에 지장을 받는 등 정신적인 고통을 받았으므로 피고는 위 원고들에게 위자료로 각 10만 원과 이에 대한 지연손해금을 배상할 책임이 있다.

3. 판단

가. 이 사건 약관 제33조 제1항(이하 '이 사건 손해배상조항'이라 한다)의 해석

1) 원고들의 주장

원고들은, 약관의 규제에 관한 법률 제5조 제2항²⁾에 따라 이 사건 손해배상조항을 고객인 원고들에게 유리하게 해석해야 하므로 이 사건 손해배상조항에도 불구하고 피고는 원고들에게 이 사건 통신장애로 인하여 실제 발생한 손해를 제한 없이 배상할 의무가 있다고 주장한다.

2) 판단

민법 제398조에서 정하고 있는 손해배상액의 예정은 손해의 발생사실과 손해액에 대

1) 위 원고들은 만일 입증부족으로 10만 원을 일일수입으로 인정할 수 없다면 예비적으로 서울노동권익센터가 2015. 11.경 발표한 대리운전기사의 1일 평균소득 69,000원, 또는 2014년 상반기 도시일용노임인 84,166원이 적용되어야 한다고 주장한다.

2) 제5조(약관의 해석) ② 약관의 뜻이 명백하지 아니한 경우에는 고객에게 유리하게 해석되어야 한다.

한 증명의 곤란을 덜고 분쟁의 발생을 미리 방지하여 법률관계를 쉽게 해결하고자 하는 등의 목적으로 규정된 것으로서, 계약 당시 손해배상액을 예정한 경우에는 다른 특약이 없는 한 채무불이행으로 인하여 입은 통상손해는 물론 특별손해까지도 예정액에 포함된다(대법원 1993. 4. 23. 선고 92다41719 판결, 대법원 2012. 12. 27. 선고 2012다60954 판결 등 참조).

이 사건 손해배상조항은, 이용자에게 책임 없는 사유로 이용자가 3시간 이상 이동통신 서비스를 제공받지 못할 경우 서비스를 제공받지 못한 시간(이하 '장애시간'이라 한다)에 해당하는 기본료와 부가사용료의 6배에 상당한 금액을 최저기준으로 하여 고객의 청구에 의해 협의하여 손해배상을 하도록 정하고 있는바, 그 내용에 비추어 이는 손해배상액의 예정을 정한 것으로 본다.

그리고 비록 이 사건 손해배상조항이 최저 배상기준을 정하되 고객과의 협의를 통해 최저 배상기준보다 많은 금액을 배상할 여지를 두고 있기는 하나, 최저 배상기준 자체가 장애시간 동안의 이용요금의 6배에 해당하는 금액으로 정하여져 있고, 실제 발생한 손해는 배상액 산정의 고려대상에서 제외되어 있는 점과 앞서 본 손해배상액의 예정을 두는 목적, 이 사건 약관이 적용되는 이동통신서비스 계약의 규모 등을 감안할 때 이 사건 손해배상조항에서 고객과 피고 사이의 협의에 따른 배상액 증액의 여지를 두고 있다고 하여 원고들 주장과 같이 피고가 이 사건 손해배상조항에도 불구하고 이 사건 통신장애로 인하여 실제 발생한 손해를 제한 없이 배상할 의무가 있다고 해석할 수는 없다.

결국 원고들과 피고는 이동통신서비스 이용계약을 체결하면서 손해배상액을 예정한 것으로 볼 것이고, 원고들과 피고 사이에 실제 발생한 손해를 배상하기로 하는 특약의

존재를 인정할 증거도 없으므로, 이 사건 통신장애로 인하여 원고들이 입은 통상손해는 물론 그 특별손해까지도 위 예정액에 포함되고, 설사 원고들의 손해가 위 예정액을 초과한다 하더라도 그 초과 부분을 따로 청구할 수는 없다.

나. 이 사건 손해배상조항의 효력에 관한 판단

1) 원고들의 주장

원고들은, 이 사건 손해배상조항을 손해배상의 예정을 정한 것으로 해석하여 원고들이 실제 발생한 손해를 청구할 수 없다고 본다면 이는 상당한 이유 없이 사업자의 손해배상 범위를 제한하거나 사업자가 부담하여야 할 위험을 고객에게 떠넘기는 조항에 해당하므로 약관의 규제에 관한 법률 제7조 제2호³⁾에 따라 무효라고 주장한다.

2) 관련 법령

가) 전기통신사업법(이하 '법'이라 한다)은 전기통신사업의 적절한 운영과 전기통신의 효율적 관리를 통하여 전기통신사업의 건전한 발전과 이용자의 편의를 도모함으로써 공공복리의 증진에 이바지함을 입법목적으로 하고 있다(제1조). 이와 같은 전기통신사업의 공공성을 담보하기 위하여 동법은 전기통신사업자에게 전기통신역무의 제공을 강제하고(제3조 제1항), 모든 전기통신사업자에게 보편적 역무를 제공하거나 그 제공에 따른 손실을 보전할 의무를 부과하고 있으며(제4조 제1항), 전기통신역무의 요금이 전기통신사업의 발전과 이용자가 다양한 전기통신역무를 공평하고 저렴하게 제공받을 수 있도록 합리적으로 결정될 것을 요구하고 있다(제3조 제3항).

나) 또한 법은 전기통신사업 중 기간통신사업을 허가제로 정하고(제6조 제1항), 사업운영에 관하여 각종 규제를 부과하고 있으며(제10조 내지 제20조), 안정적인 전

3) 제7조(연객조항의 금지) 계약당사자의 책임에 관하여 정하고 있는 약관의 내용 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 내용을 정하고 있는 조항은 무효로 한다.

2. 상당한 이유 없이 사업자의 손해배상 범위를 제한하거나 사업자가 부담하여야 할 위험을 고객에게 떠넘기는 조항

기통신역무의 공급을 위하여 전기통신사업자에게 전기통신설비를 일정한 기술기준에 적합하도록 유지·보수할 의무를 부과하고(제61조), 이를 이행하지 않은 전기통신사업자에 대하여 시정명령(제92조 제1항)과 함께 과태료를 부과하도록 정하고 있다(제104조 제5항 제17호).

다) 나아가 법은 기간통신사업자에 대하여 그가 제공하려는 전기통신서비스 별로 이용약관을 정하여 미래창조과학부장관에게 신고할 의무를 부과하면서(제28조 제1항), 사업규모 및 시장점유율이 일정 기준에 해당하는 기간통신사업자의 이용약관에 대하여는 미래창조과학부장관의 인가를 받을 것을 요구하고 있다(동조 제2항).

3) 판단

위와 같은 법 규정 및 갑 제7, 12호증, 을 제1호증, 을 제6 내지 8호증의 각 기재에 변론 전체의 취지를 종합하여 인정되는 다음과 같은 사정에 비추어 볼 때 이 사건 손해배상조항이 상당한 이유 없이 사업자의 손해배상 범위를 제한하거나 사업자가 부담하여야 할 위험을 고객에게 이전시키는 조항에 해당하여 무효라고 볼 수 없다.

① 이동통신 서비스는 현대인이 사회생활 및 경제활동을 영위함에 있어 필수적인 서비스이다. 이러한 이동통신업무의 중요성에 비추어 법은 이동통신 사업자의 계약체결의 자유를 제한하여 정당한 사유 없이 이용자에 대한 전기통신역무의 제공을 거부할 수 없고 이용자에게 다양한 서비스를 공정하게 제공할 책무를 부담시키고 있다.

② 이동통신 사업의 특성상 통신장애는 피할 수 없는데, 그 때마다 이용자들의 실제 손해를 모두 배상할 책임을 지운다면 이동통신 사업자에게 과도한 위험부담을 지우는 셈이 되고, 결국 이는 전체적인 요금인상으로 이어져 전체 고객의 불이익을 초래한다.⁴⁾

③ 이동통신 이용자가 이동통신으로 얻는 경제적 가치는 이용자마다 다를 수밖에 없고 통상적으로 고소득자가 얻는 경제적 가치가 저소득자가 얻는 경제적 가치보다 많을 것이다. 그런데 이동통신 사업자가 통신장애로 인한 이용자들의 실제 손해를 모두 배상한다면 이는 저소득 이용자에 비해 고소득 이용자를 우대하는 결과가 되어 부당하고, 이용자에게 보편적 역무를 제공하고 이용자를 공정하게 대할 것을 요구하고 있는 법의 취지에도 반한다.

④ 이 사건 약관은 피고가 독자적으로 마련한 약관이 아니라 관할 행정기관의 장의 엄격한 심사를 거쳐 인가된 약관이고, 그 중 이 사건 손해배상조항은 종전 약관에서 정한 장애발생 기산시점, 최소 배상기준시간 및 최저 배상기준을 고객에게 유리하게 개선할 것을 권고한 2012년도 방송통신위원회의 정책연구결과가 반영된 것이다. 당시 연구업무를 수행한 한국정보통신정책연구원은 2011년도 이동통신서비스 이용자들의 요금 대비 편익지수 3.12를 근거로 최저 배상기준을 기존의 장애시간에 해당하는 요금의 3배에 상당한 금액에서 6배에 상당한 금액으로 확대할 것을 권고한 바 있다.

⑤ 이 사건 손해배상조항에서 정한 배상기준은 우리나라의 다른 이동통신사업자들의 배상기준과 큰 차이가 없고, 외국의 이동통신사업자들의 약관조항⁵⁾에 비하여 오히려 이용자들에게 유리한 내용으로 규정되어 있으며, 국내외를 포함해서 현재까지 이동통신사업자에게 통신장애로 인한 이용자들의 실제 손해를 모두 배상한 사례는 찾을 수 없다.

4) 이동통신사업자들로서는 배상책임에 대비하여 고객의 보험에 가입하거나 다액의 배상액을 미리 적립할 수밖에 없을 것인데, 이는 결국 서비스 비용의 증가를 가져와 이용요금의 인상으로 이어질 가능성이 크다.

5) 미국의 버라이즌사는 서비스 장애가 24시간 이내인 경우 1분의 무료통화권을 제공하고 24시간 계속되는 경우에 한하여 장애 시간만큼의 이용시간을 제공하고, AT&T사 역시 24시간 이상 서비스 중단 시 월서비스 수수료 내에서 환불액을 정하고 있고 그 이상의 손해에 대하여는 면책하고 있으며, 일본의 NTT DoCoMo사는 서비스 장애가 24시간 이상 계속되는 경우에 한하여 배상하고 24시간 단위를 1일 요금으로 하여 배상하고 있고, KDDI au사, 소프트뱅크사 역시 서비스 장애가 24시간 이상 연속되는 경우에만 배상하고 배상액도 서비스 사용료를 한도로 정하고 있다.

⑥ 이 사건 손해배상조항이 이동통신사업자의 고의 또는 중대한 과실로 인한 손해발생의 경우에도 적용되는 것으로 볼 수 없고,⁶⁾ 이 사건에서 피고의 고의 또는 중대한 과실로 이 사건 통신장애가 발생하였다고 볼 자료도 없다.

다. 원고

의 청구에 대한 판단

이 사건 손해배상조항에 따라 고객이 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안의 서비스 장애발생 누적시간이 6시간에 달하지 않는 경우에는 피고에게 손해배상책임이 없다고 할 것이다(이 점은 원고들도 인정하고 있다).

그런데 위 원고들이 이 사건 통신장애 당시 3시간 이상 이동통신 서비스를 제공받지 못하였다는 점에 관하여, 갑 제4호증의 1 내지 7, 갑 제6호증, 갑 제19호증의 2의 각 기재만으로는 위 사실을 인정하기 부족하고 달리 이를 인정할 증거가 없다. 오히려 변론 전체의 취지에 의하면, 이 사건 통신장애는 분당에 위치한 가입자 확인 모듈 중 일부 모듈의 장애가 원인이 되어 발생한 것인데, 위 원고들은 다른 지역에 위치한 가입자 확인 모듈에 등록된 고객인 사실이 인정되므로, 설령 위 원고들의 주장처럼 위 원고들이 당시 통신장애를 겪었다고 하더라도 장애시간이 3시간을 넘지 않았을 것으로 보인다.⁷⁾ 따라서 위 원고들의 청구는 더 나아가 살필 필요 없이 이유 없다.

라. 원고

(이하 '원고 등'이라 한다)의 청구에 대한 판단

1) 이 사건 손해배상 조항에 따른 피고의 손해배상의 상당성

원고 등이 이 사건 통신장애로 인하여 6시간 동안 서비스를 제공받지 못하였다는 점은 당사자 사이에 다툼이 없으므로, 피고는 원고 등에게 이 사건 손해

6) 이는 약관의 규제에 관한 법률 제7조 제1호에서 정한 무효 사유에 해당한다.

7) 다만 피고는 위 원고들의 통신장애시간이 3시간을 초과하는지 여부와 무관하게 이 사건 약관 제31조 제1항에 따라 하루분 요금을 감면하였다.

배상조항에 따라 산정한 손해를 배상할 책임이 있다. 그런데 이 사건 손해배상조항이 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 기본료와 부가사용료의 6배에 상당한 금액을 최저기준으로 하여 고객의 청구에 의해 협의하여 손해배상을 하도록 정하고 있는 사실은 앞서 인정한 바와 같고, 당심 변론종결일에 이르기까지 원고 ○○○○○○ 등과 피고 사이에 손해배상에 대한 협의를 이루어지지 않았으므로 결국 이 법원이 상당하다고 인정되는 손해액을 정할 수밖에 없다.

그런데 앞서 3. 나. 3)항에서 살펴 본 사정 및 갑 제4호증의 5 내지 7, 갑 제7호증, 을 제5 내지 8호증의 각 기재에 변론 전체의 취지를 종합하여 인정되는 다음과 같은 사정에 비추어 볼 때, 피고가 앞서 원고 ○○○○○○ 등에게 지급한 손해배상금은 이 사건 손해배상조항에서 정한 최저기준을 넘는 금액으로서 그 배상금액 또한 상당한 범위 내에 있다고 봄이 타당하다. 따라서 위 금액을 초과한 배상액의 지급을 구하는 원고 유한근 등의 청구는 모두 이유 없다.

① 피고는 원고 ○○○○○○ 등에게 월정액요금과 부가서비스 사용료에서 요금할인액을 공제한 금액을 일할 계산하여 그 중 6시간에 해당하는 금액의 10배에 상당한 금액을 이 사건 통신장애로 인한 손해배상금으로 각 지급하였는데, 위 금액은 모두 이 사건 손해배상조항이 정한 최저기준인 장애시간에 해당하는 기본료와 부가서비스 사용료 합계액의 6배(이것이 2012년도 방송통신위원회의 권고에 따라 기존 약관의 3배에서 상향된 것임은 앞서 본 바와 같다)에 상당한 금액보다 많다.

② 이 사건 손해배상조항이 국내외 이동통신사업자의 배상기준에 비해 이용자들에게 특별히 불리한 내용으로 볼 수 없다는 점은 앞서 본 바와 같고, 피고가 이 사건 통신장애로 지출한 500억 원(감면요금을 포함한 금액) 역시 현재까지 확인된 통신장애에

대한 배상사례⁸⁾에 비추어 볼 때 적지 않은 액수이다.

③ 대리운전기사의 경우 그 업무의 특성상 이동전화는 필수적이라는 점은 인정되나 피고가 이 사건 통신장애로 인한 손해를 배상한 이용자는 피고 이동통신 서비스 전체 가입자의 1/5에 해당하는 560만 명에 달하므로 이용자 사이의 배상액의 형평을 도모할 필요성이 적지 않다. 그런데 만약 원고들의 주장처럼 통신장애를 겪은 이용자의 일일 수입을 고려하여 배상액을 산정해야 한다면 똑같은 통신장애에 대하여 무직자나 저소득자에 비해 고소득자가 많은 금액을 배상받게 되는 결과가 되어 부당하고, 대리운전기사는 일일수입을 고려하여 배상액을 산정해야 한다는 주장으로 보더라도 이용자들 사이의 형평을 제쳐놓고 대리운전기사만 우대받아야 한다는 주장은 정당성이 부족하다.

④ 위와 같이 이용자의 일일수입을 배상액의 기준으로 삼을 수 없다면 결국 장애시간에 해당하는 이용요금을 기준으로 배상액을 산정할 수밖에 없을 것인데, 피고가 원고 유한근 등에게 지급한 손해배상액은 장애시간에 해당하는 이용요금에 비해 적게는 6.6배, 많게는 10배에 상당한 금액이므로 배상액수만 놓고 이를 적다고 할 수 없다(한편 위 원고들 사이에 배상비율이 차이가 나는 이유는 주로 할인금액 때문이므로 이를 가지고 피고가 상당한 이유 없이 이용자를 차별하였다고 보기는 어렵다).

⑤ 한편 이 사건 손해배상조항의 최저배상기준을 정하는 요소인 '기본료와 부가사용료'를 이용자가 할인받는 요금을 감액한 요금으로 해석할 수는 없고,⁹⁾ 이 사건 통신장

8) 싱가포르 Media One("M1")사는 2013. 1.경 64시간의 통신장애에 대하여 3일간의 무료통화 및 문자서비스를 제공하였고, 미국 Skype사는 2010. 12.경 48시간의 통신장애에 대하여 일주일간 통화사용액을 면제하였으며, 미국 T-Mobile사는 2011. 9.경 5시간 동안의 통신장애에 대하여 5달러 상당의 통화시간을 제공하였고, 프랑스의 Orange사는 24시간 통신장애에 대하여 일일 무료통화 및 문자서비스를 제공한 바 있다.

9) 이 사건 손해배상조항의 '기본료'가 할인요금을 공제하기 전의 월정액 요금을 의미하는지 여부에 관하여 당사자 사이에 다툼이 있으나, 이 사건 약관 제23조 제1항의 기본료와 월정액 요금은 사용여부와 관계없이 매월 일정하게 납부하여야 하는 금액이라는 점에서 동일한 점, 피고는 기본료에 대하여는 실납부액을 기준으로 한다면 할인금액을 공제하였으나, 부가서비스 사용료에 대하여는 할인금액을 공제하지 아니한 점, 이 사건 통신장애 당시 기본료가 적용되는 표준요금제를 사용하는 고객

에 발생 다음날인 2014. 3. 21. 피고 대표이사가 장애시간에 해당하는 이용요금의 10배에 상당한 금액을 배상하겠다고 밝힌 사실은 인정된다. 그러나 이 사건에서 피고가 위에서 말한 10배는 할인 후 월정액 요금의 10배를 말한 것이지 할인 전 월정액 요금의 10배를 염두에 두고 한 말이 아니라고 주장하고 있고, 위 주장을 배척할 마땅한 증거가 없는 이상 피고가 할인 전 월정액 요금의 10배에 해당하는 금액을 이용자들에게 배상하기로 약정한 것으로 보기 어렵다.

⑥ 원고 등 가운데 대리운전업무에 종사하는 원고들은, 피고가 기자회견을 통해 생계형 가입자에 대해서는 별도로 배상하겠다고 약속하였으므로 피고가 위 원고들에게 한 배상은 약속위반에 해당하여 부당하다고 주장한다. 그러나 피고는 생계형 가입자에 대해 별도로 배상할 경우 다른 가입자들과 차별 문제가 발생할 수 있어 배상을 하지 않기로 최종 결정하였다는 주장이고, 위 원고들의 주장에 의하더라도 원, 피고 사이에 개별적인 합의가 있었다는 것은 아니므로, 설령 피고가 아직 확정되지도 않은 사항을 발표해서 일시적으로 여론의 비난을 모면하려 한 것을 도덕적으로 비난할 수 있을지는 몰라도 피고에게 위 약속에 대한 법적 책임을 지우기는 어렵다.

4. 결론

그렇다면, 원고들의 청구는 이유 없으므로 이를 모두 기각할 것인바, 제1심 판결은 이와 결론을 같이하여 정당하므로, 원고들의 항소를 모두 기각하기로 하여, 주문과 같

에 비하여 월정액 요금제를 사용하는 고객의 비율이 월등히 높고, 피고 스스로 2015. 7. 1. 이 사건 약관을 개정하면서 이 사건 손해배상조항의 '기본료'를 '월정액(기본료)'로 변경한 점, 피고가 배상액을 산정함에 있어 공제한 약정할인요금, 장기가입 할인요금 등은 피고가 가입자를 유치하고 이용자의 이탈을 방지하기 위하여 스스로 납부의무를 면제하여 준 성격의 것이고, 약정할인요금의 경우 이용자가 약정기간을 어길 경우 추후 부과될 여지도 있는 점 등에 비추어 볼 때 이 사건 손해배상조항의 '기본료'는 월정액 요금제 이용자의 경우 월정액 요금을 의미한다고 볼 것이다. 다만 복지할인의 경우 전기통신사업법 제3조 제1항, 제3항, 동법 시행령 제2조 제1항 제3호, 제2항 제3호에 의하여 피고에게 제공할 의무가 부여되는 보편적 의무 중 하나인 요금감면 서비스로 제공되는 것이어서 피고가 가입자 유치 또는 자신의 편익을 위하여 제공한 할인으로 볼 수 없으므로 이 사건 손해배상조항에 따른 손해배상액을 산정함에 있어 월정액 요금에서 위 복지할인금을 공제한 금액이 배상기준이 된다고 본다.

이 판결한다.

재판장

판사

이대연

이대연



판사

이창경

이창경



판사

류호중

류호중



별지

〈보상금 내역표〉

	원고명	월정액	부가서비스 사용료	6시간분 요금 ¹⁰⁾ ①	감면 요금	서비스 장애보상금 ^②	배수 (② / ①)
1	유	54,000	4,900	475	1,469	3,340	7.03
2	명	55,000	0	443	1,446	3,288	7.42
3	임	65,000	17,000	661	2,315	5,263	7.96
4	김	85,000	11,800	780	3,435	7,808	10.01
5	강	54,529 ¹¹⁾	500	443	1,367	3,108	7.01
6	김	75,000	1,400	616	2,711	6,163	10.00
7	김	65,000	4,000	556	1,854	4,215	7.58
8	안	62,000	0	500	2,200	-	-
9	박	45,000	5,000	403	1,269	2,885	7.15
10	신	54,000	500	439	1,313	2,905	6.61
11	전	50,500	2,000	423	1,464	3,328	7.86
12	조	54,000	2,727	457	1,463	3,325	7.27
13	강	69,000	6,900	612	2,072	-	-
14	고	75,000	500	608	2,014	-	-
15	박	34,000	5,000	314	1,136	-	-
16	조	65,221	3,935	557	1,882	-	-
17	최	49,479	0	399	1,186	-	-
18	최	69,000	1,400	567	2,498	-	-

10) (월정액 요금 + 부가서비스 사용료) ÷ 31일 ÷ 24시간 × 6시간

11) 월정액 요금 75,000원에서 복지할인금 20,471원을 공제한 금액