

장애 보고서: INC-2024-005

장애 ID	INC-2024-005
제목	위약금 계산 시스템 오류
시스템	요금계산시스템
심각도	High
상태	Resolved
발생일	2024년 02월 01일
해결일	2024년 02월 02일
지속 시간	300분
영향받은 사용자	3000명

장애 설명

계약 해지 시 위약금 계산이 잘못되어 일부 고객에게 과다 또는 과소 위약금이 청구되는 문제가 발생했습니다. 특히 계약 기간과 해지 사유에 따른 위약금 계산 로직에 오류가 있었습니다.

근본 원인

위약금 계산 로직에서 계약 기간 계산 오류 및 해지 사유 분류 오류

해결 방법

위약금 계산 로직 수정 및 계약 정보 검증 로직 강화

영향

잘못된 위약금 청구로 인한 고객 불만 및 환불 처리

비즈니스 임팩트

환불 처리 비용 3000만원, 고객 불만 500건

재발 방지 조치

1. 위약금 계산 로직 단위 테스트 강화
2. 계약 정보 검증 자동화
3. 정기적인 위약금 계산 정확성 검증

관련 컴포넌트

위약금계산엔진, 계약관리시스템, 요금정책DB, 해지시스템