

방 송 통 신 위 원 회

의 결 서

안건번호 제2023 - 20 - 049호 (사건번호 : 202202조사001)

안 건 명 (주)엘지유플러스의 디즈니+ 3개월 무료 구독 서비스 가입 관련 시정 조치에 관한 건

피 심 인 (주)엘지유플러스
서울특별시 용산구 한강대로 32
대표자 황 현식

의결연월일 2023. 6. 21.

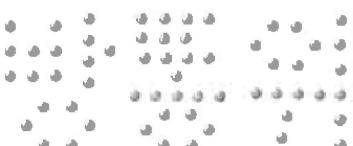
주 문

1. 피심인은 「전기통신사업법」(이하 “법”이라 한다.) 제92조제1항제2호에 따라 소속 대리점이 부가서비스 미가입을 이유로 이용자의 이익을 해치는 ‘서비스 미유치 시 휴대폰 개통불가’ 및 ‘불합리한 장려금 차감’ 정책을 시행하지 않도록 업무처리절차를 개선하여야 한다.

- 가. 시정명령을 받은 날로부터 60일 이내에 위와 같은 행위가 재발되지 않도록 개선 방안을 수립·시행하고, 그 이행계획을 방송통신위원회에 제출할 것
나. 시정명령 이행기간 만료 후 30일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신 위원회에 제출할 것

2. 아래와 같이 권고한다.

- 가. 피심인은 이용자에게 부가서비스 가입을 안내하는 경우 이용자가 오인하지 않도록 가입절차를 명확히 안내하여야 한다.



이 유

I. 기초 사실

1. 일반현황

1 피심인은 법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화서비스를 제공하고 있으며, 피심인의 이동전화 전체 보유가입자 수는 '22.12월말 기준 1,601만명(점유율 20.8%)이고 이동통신 매출액은 '22년도 기준 6조 1,790억원이다.

2. 조사경위

2 피심인이 자사의 이동통신 가입자에게 '디즈니+' 3개월 무료 구독 서비스'(이하 '디즈니+ 무료서비스')에 가입하지 않으면 휴대폰 개통을 거부한다는 언론 보도 ('21.11.19, KBS)에 따라 이용자의 이익 저해 행위 여부를 확인하기 위해 조사를 실시하였다

* 디즈니+ 서비스는 2019년 'The Walt Disney Company(Korea)' (이하 '디즈니사')가 출시한 가입형 온라인 스트리밍 OTT서비스로 LGU+가 '21.11.12.부터 서비스를 제공하였다.

II. 사실조사 결과

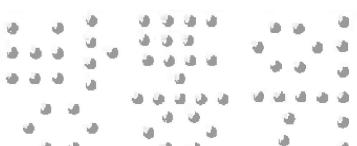
1. 조사개요

3 '22. 2. 16.부터 '22. 11. 29.까지 피심인의 이익 저해 행위 여부에 대한 대리점 · 판매점에 대한 사실조사를 실시하였다.

2. 조사대상

4 피심인의 디즈니+ 무료서비스 가입기간('21.10.23.~12.16.) 중,

- ① 가입절차, ② 본사 및 대리점의 가입유치 영업 정책, ③ 국민신문고 및 피심인의 고객센터 민원내용 등을 분석하였다.



가입신청자 수		조사 대상		유통점 조사 내역	
휴대폰	디즈니+	LGU+	대리점	대리점/판매점	관련민원
621,588명		본사 및 지역영업단	554개	10개점/14개점*	13,335건

* 디즈니+ 무료서비스 강제가입이 문제가 된 점을 감안, 해당기간 중 가입유치 건수가 많은 유통점(대리점·판매점)에 대해 표본조사 하였음

3. 행위사실

가. 디즈니+ 무료서비스 제공

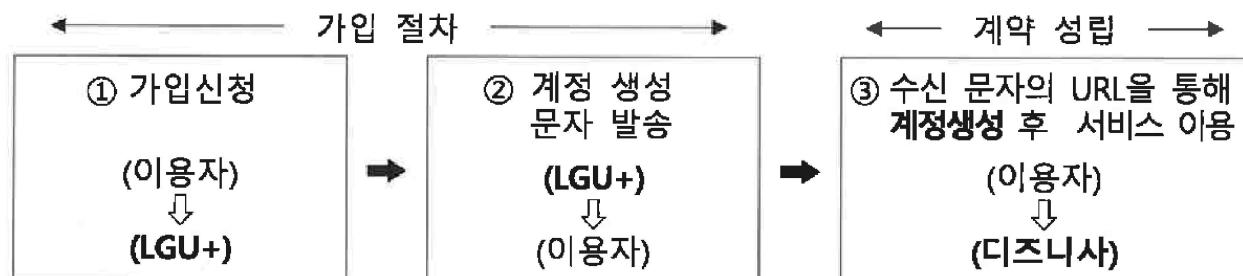
5 (서비스 개요) 피신인은 디즈니사와 2021년 9월 디즈니+ 서비스 마케팅 계약을 체결, 판매독점권을 확보하고 휴대폰 가입자('21.10.23.~12.16.)에게 '21.11.12.부터 디즈니+ 무료서비스를 제공하였다.

6 (가입절차) ① 이용자가 피신인에게 디즈니+ 서비스 가입을 신청¹⁾하면,
② 피신인은 이용자에게 문자로 접속 URL^{*} 제공하고,

* 피신인이 제공하는 디즈니사 접속 URL로 가입할 경우에만 3개월 무료이용 혜택이 가능

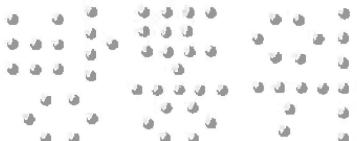
7 (계약성립) ③ 이용자는 수신된 문자의 URL을 통해 디즈니사 홈페이지에 접속하여 계정을 생성(계약성립)하고 디즈니+ 서비스를 3개월 무료 이용하게 된다.

<디즈니+ 무료서비스 가입 및 계약절차>



※ 디즈니+ 무료서비스는 가입 신청만으로 계약이 성립되는 것이 아니라, 디즈니사의 URL에서 본인확인 절차와 이용약관·개인정보 수집·이용 동의를 통해 비로소 계약이 완성됨

1) 일반적으로 부가서비스 가입은 태블릿 PC의 전자서식지를 통해 이루어지는데, 디즈니+ 서비스는 전자서식 지에 반영되기 전(11.1.~11.11.) 기간에 종이 가입신청서 양식을 만들어 가입신청을 받았다.



< 피신인이 가입신청자에게 발송한 문자 내용 >

[LG U+] 디즈니+ 부가서비스 안내

고객님, **가입하신** 디즈니+ 부가서비스 이용방법을 안내해 드립니다.

아래 인터넷 주소를 통해 디즈니+ 계정을 등록 후 디즈니+를 즐겨보세요.

▶ 디즈니+ 이용하기

☞ 개별화 URL

(링크 유효기간 : yyyy-mm-dd (hh:mm))
(1개의 계정만 등록할 수 있으니, 타인에게 공유를 주의해 주세요.)

▶ 결정액

- XX개월 쿠폰 이용 후 월 9,900원(부가세 포함)
- 20XX년 X월 X일(X)까지 쿠폰으로 시청, 쿠폰 만료 다음 날부터 결정액 요금이 자동 청구됩니다.

▶ 가입한 디즈니+ 부가서비스 자세히 보기

☞ <http://cv.uplus.kr/356.html>

* 꼭 확인하세요.

- 휴대폰 일시정지/해지할 경우 디즈니+ 이용이 중단됩니다.

단, LG U+에서 디즈니+ 부가서비스를 가입하기 전에 디즈니+에서 유료 이용하신 경우, 디즈니+에 등록된 결제 수단으로 매월 자동 결제됩니다.(이용 요금은 디즈니사에서 청구)

[LG U+] 디즈니+ 부가서비스 이용 안내

고객님, 디즈니+ 서비스를 바로 이용하실 수 있습니다.

▶ 결정액

- XX개월 쿠폰 이용 후 월 9,900원(부가세 포함)
- 20XX년 X월 X일(X)까지 쿠폰으로 시청, 쿠폰 만료 다음 날부터 결정액 요금이 자동 청구됩니다.

▶ 가입한 디즈니+ 부가서비스 자세히 보기

☞ <http://cv.uplus.kr/356.html>

* 꼭 확인하세요.

- 휴대폰 일시정지/해지할 경우 디즈니+ 이용이 중단됩니다.

단, LG U+에서 디즈니+ 부가서비스를 가입하기 전에 디즈니+에서 결제 수단을 등록하여 이용하셨던 고객님은 등록된 결제 수단으로 디즈니+에서 요금이 자동 청구될 수 있으니 유의해주세요.

- LG U+에서 디즈니+ 부가서비스 해지 이후 청구되는 디즈니+ 요금 관련 문의는 디즈니+ 고객센터로 해주사기 바랍니다.

* 피신인은 디즈니+ 무료서비스 가입신청자에게 '가입하신'이라는 문구로 안내하여 이용자로 하여금 서비스 이용계약이 성립된 것으로 오해를 일으키는 혼란을 초래함

⁸ (가입현황) 조사 대상기간('21.10.23.~12.16.) 중 휴대폰 가입자의 디즈니+ 무료 서비스 가입 신청률은 [.....]/621,588명)이며, 가입 신청자 중 실제 가입률은 [.....]로 나타나,

- 휴대폰 가입자 중 디즈니+ 무료서비스 최종 이용률은 [.....]/621,588)이다.

< 조사대상기간 중 디즈니+ 무료서비스 가입자 현황 >

(단위 : 명)

휴대폰 총 가입자(A)	디즈니+ 무료서비스	
	가입 신청자(B)	최종 이용 가입자(C)
621,588	[.....]	[.....]

⁹ (디즈니+ 무료서비스 제공) 피신인은 디즈니+ 서비스 출시일인 '21.11.12일 3개월 무료이용권(29,700원 상당)을 지원금으로 공시하고, '21.10.23. ~ 12.16. 기간 중 디즈니+ 서비스 가입자에게 무료로 제공하였다.



¹⁰ 디즈니+ 서비스 출시 전(11.01.~11.11.)의 휴대폰 가입자에게는 디즈니+ 무료 서비스 종이 가입신청서(A4 용지)를 받은 후 이용안내 문자를 출시일(공시일)인 11.12일에 발송하였다.

나. 디즈니+ 무료서비스 영업정책 등

1) 피심인의 본사에서 대리점에 대한 영업정책

¹¹ (본사목표) 피심인은 '21.12월말까지 디즈니+ 무료서비스 가입자 약 51만 명을 유치 한다는 계획 하에 영업채널별* 마케팅 전략을 수립하였다.

* 모바일 영업담당, 고객센터, U+숍, 홈/미디어 사업담당, 기타 등

< 피심인의 디즈니+ 무료서비스 가입자 목표 달성을 자료 >

디즈니+ 목표달성안

✓ 디즈니+ 출시 전부터 적극적인 현장의 사전활동을 통하여 목표를 필달 하겠음

¹² (장려금 정책) 피심인은 모든 대리점에 디즈니+ 무료서비스 가입유치 장려금 건당 5,500원을 제공하고, 소매 대리점²⁾에는 매장방문 가입 프로모션 명목으로 22,000원의 장려금을 추가 제공하였다.

¹³ 또한, 도매 대리점의 월간 시상정책³⁾에서 다른 항목과는 다르게 디즈니+ 무료 서비스는 100% 유치할 경우에만 최고 점수를 부여하는 등 디즈니+ 무료서비스 가입자 유치를 적극 독려하였다.

2) 소매대리점은 대리점이 가입자를 직접 확보하는 영업방식을 채택하고 있고, 도매대리점은 판매점을 통해 가입자를 확보하는 영업방식이다.

3) 피심인이 모든 도매대리점을 대상으로 부가서비스나 특정 요금제의 가입자 유치 목표 등을 설정하고 목표달성 정도에 따라 장려금을 추가 지급하는 제도로 대리점간 경쟁을 유도하기 위하여 도입한 제도이다.



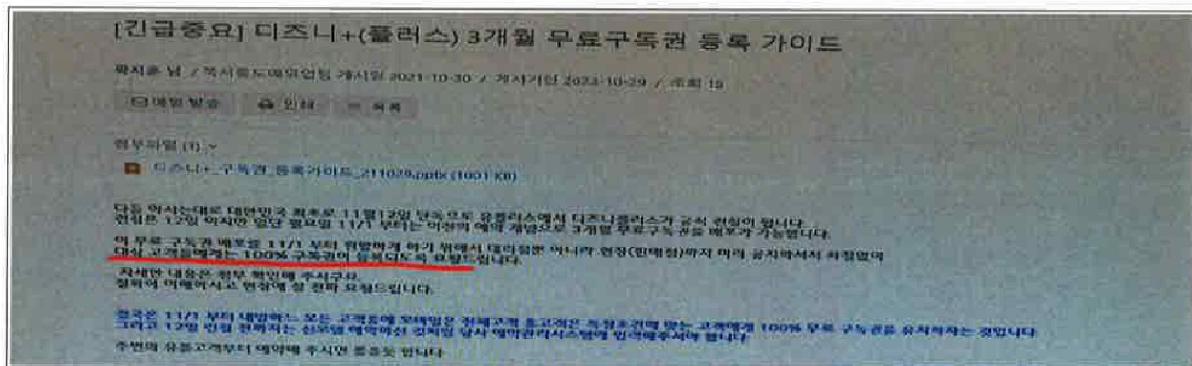
< 피심인의 도매대리점 시상정책 사례 >

		[단위 : 원, VAT포함]					
지표 합산 절수	총판매(건당)	향후별 절수					
		지표항목	1점	2점	3점	4점	5점
21점 이상	12,100	신규 부가서비스	80% 미만	80%	85%	90%	95%
18~20점	9,900	투게더	2.0% 미만	2.0%	3.0%	4.0%	5.0%
15~17점	7,700	5G 전환	70.0% 미만	70.0%	74.0%	78.0%	82.0%
12~14점	5,500	디즈니+VAS	27.0% 미만	27.0%	31.0%	35.0%	39.0%
9~11점	3,300						86.0% 이상
6~8점	1,100						100% 이상

※ 지표항목의 '신규 부가서비스'가 디즈니+ 3개월 무료 구독 서비스임

- 14 (대리점 공지 등) 피심인의 본사(지역채널) 등은 대리점에 이메일('21.10.29일')을 통해, 대리점은 판매점에 정책서 또는 카톡 등을 통해 휴대폰 가입자를 모두 (100%) 디즈니+ 무료서비스에 가입하도록 공지하였다.

< 피심인(북서울 도매영업팀)의 100% 가입안내 요청 공지 사례 >

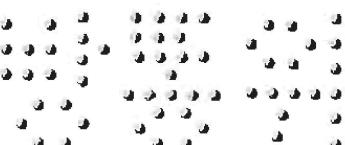


(밀줄 내용) “대상 고객들에게는 100% 구독권이 등록되도록 요청드립니다”

- 15 한편, 피심인은 언론보도 이후 디즈니+ 무료서비스 미유치를 사유로 개통제한, 불합리한 차감정책 등을 하지 않도록 대리점에 공지문을 발송하였다.(21.11.24.)

2) 대리점의 판매점에 대한 영업정책

- 16 (개통불가 정책) 피심인 소속 10개 대리점을 조사한 결과, 2개 대리점에서 판매점에 디즈니+ 무료서비스 미유치시 '휴대폰 개통불가' 정책을 시달한 사실은 있었으나, 실제 개통 거부된 사례는 조사를 통해 확인할 수 없었다.



< A대리점의 개통불가 정책서(21.11.3.~11.20.) >

(전월 말 모델이 LTE 정책 모델이어야 정책 수혜 가능 / 5G 55군 이상 요금제 정책 수혜 가능)
S그룹 & C그룹 (에센셜이상&청소년요금제) 010 신규 개통 시 10만원 추가 지급
디즈니 플러스 예약가입시 1만원 추가 지급 (예약가입 기간 : 11월1일 ~ 11월까지 예약가입 가능) / 만 19세 이하, 법인가입 불가
■ 미유치사 개통 불가 / 유지기간 : 개통일 포함 81일 유지 후 해지시 미환수

- 17 (차감정책) 10개 대리점 중 2개 대리점은 판매점이 디즈니+ 무료서비스 유치 시에 5,500원의 장려금을 지급하고, 미유치시 각각 50,000원, 10,000원을 차감하는 정책을 시달하였고,
- 18 1개 대리점(50,000원 차감정책)은 실제 차감하지 않았으나, 1개 대리점(10,000원 차감정책)은 차감한 것으로 확인되었다.

< B대리점의 차감 정책서 >

▶ 부가서비스 정책		
차감 정책	21년9월15일 이후_맘대로 폰교체 미유치건(단F926, F711 등 폴드류는 휴대폰 분실/파손 존케어 등록시 차감 면제) (출고가 26만원 미만 단말은 차감에서 제외)	-10,000
	영화 월 정액 미유치건(출고가 26만원 미만 단말은 차감에서 제외)	-10,000
	신규부가서비스(디즈니+쿠폰 가방 고객) 예약 가입 미신청시(무료 3개월 구독후 유료 전환(必안내해야함))	-50,000
	전자신청서 사용율 90%미만 접점에 대한 패널티	-10,000

3) 판매점의 디즈니+ 무료서비스 판매방식

- 19 (판매점주 진술) 판매점의 주 수익원은 휴대폰 판매 장려금이기 때문에 이용자가 디즈니+ 무료서비스에 가입하지 않는다는 사유로 휴대폰 가입을 거부하기는 사실상 불가능하다고 일관되게 진술하였다.
- 20 이용자가 디즈니+ 무료서비스 가입을 원하지 않는 경우에는 무료로 제공되는 서비스라는 점을 부각하며 디즈니+ 무료서비스 가입을 유도하여 대리점의 영업정책을 수용하려 했다고 진술하였다.



다. 디즈니+ 무료서비스 관련 민원 분석

21 (분석방식) 피심인의 고객센터를 통해 '21.11.12. ~ 12.30일까지 디즈니+ 무료 서비스와 관련하여 접수된 민원 13,335건 중 무작위로 116개의 녹취록을 선정하여 분석하였다.

※ 국민 신문고로 접수된 민원은 4건⁴⁾이며, 이 중 개통불가와 관련된 사항은 없었음

22 (민원분석 결과) 디즈니+ 무료서비스를 가입하지 않는다는 사유로 휴대폰 가입을 거부한다는 민원 사례는 확인하지 못하였다.

23 또한, 조사과정에서 대리점이 판매점에게 휴대폰 가입자의 디즈니+ 무료서비스 가입을 종용하여 1~2시간 정도 개통이 지연되는 경우가 있었다는 진술⁵⁾이 있었으나 실제 개통지연 민원사례는 확인하지 못하였다.

24 다만, 무작위로 청취한 116건 중 32건은 이용자가 본인 스스로 디즈니+ 무료 서비스에 가입 신청했다는 사실을 알지 못하여 가입 신청 사실을 확인하는 민원이었다.

25 (가입신청 의사 확인결과) '디즈니+ 무료서비스 가입사실 미인지' 민원 32건 중 디즈니+ 무료서비스 가입신청을 별도의 종이 가입신청서로 받았던 '21. 11.1~11.11일 기간 중 휴대폰 가입자 8건에 대해 피심인의 전산시스템에서 개통 서류를 확인한 결과,

26 5건은 휴대폰 가입신청서의 서명과 디즈니+ 무료서비스 가입신청서의 서명이 달라 유통점에서 이용자 동의를 받지 않고 가입신청서에 임의로 서명한 것으로 추정되며⁶⁾, 3건은 유통점에서 디즈니+ 무료서비스 가입신청서를 누락한 채 개통서류를 전송하여 전산시스템에서는 확인할 수 없었다.

4) 디즈니+ 무료서비스 가입을 요구하여 어쩔 수 없이 가입했으나 해지를 원한다는 민원, 디즈니+ 무료서비스 가입을 반복적으로 권매한다는 민원 등이 접수되었으나 디즈니+ 무료서비스 미유치시 휴대폰 개통 불가 관련 민원은 없었음

5) 대리점주는 디즈니+ 가입을 유도하기 위하여 판매점주들에게 10~20분 정도 개통을 지연하였다고 진술한 반면, 판매점주들은 1~2시간 정도 지연되었다고 진술하였다.

6) 판매점 관계자는 이용자와 전화통화를 통해 동의를 받아 가입신청서를 대신 작성하였다고 진술하였다.

라. 피신인의 이용자 보호조치

- 27 방통위의 이용자 보호 피해예방조치 요구(‘21.11.19.)에 대해 피신인은 자사 유통망에 ‘디즈니+ 미가입시 개통불가’, ‘불합리한 차감정책’ 등을 하지 않도록 공지문을 발송하였다.(21.11.24.)
- 28 아울러, 디즈니+ 무료서비스에 가입한 이용자에게 유료전환 3일 전부터 3회에 걸쳐 유료로 전환된다는 사실을 SMS를 통해 안내하였다.

III. 위법성 판단

1. 피신인의 이동전화서비스 개통 거부·지연 여부

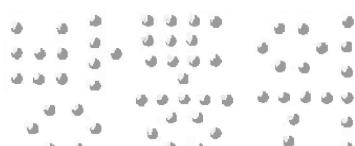
가. 관련규정

- 29 법 제50조 제1항 제5호, 같은 법 시행령[별표4] 제5호 나목 5)에서는 정당한 사유 없이 전기통신서비스의 가입·이용을 제한 또는 중단하는 행위를 금지하도록 규정하고 있다.

나. 위법성 판단

- 30 피신인은 대리점에 디즈니+ 무료서비스를 100% 유치하는 정책을 시달하여 일부 대리점이 판매점에 디즈니+ 서비스 미유치시 ‘휴대폰 개통불가’ 또는 ‘불합리한 차감 정책’을 시행하고 유선, 카톡 등을 통해 디즈니+ 무료서비스를 유치하도록 독려함에 따라,
- 31 일부 이용자의 휴대폰 개통이 1~2시간 지연된 사례는 있었으나,

- ① 민원분석 등 실제 조사과정에서 개통이 거부된 사례를 확인하지 못한 점,
- ② 판매점주는 수입의 대부분이 휴대폰 가입자 유치 시 받는 판매 장려금이므로 부가서비스 미유치 사유로 휴대폰 개통을 거부한다는 것은 사실상 불가능하다고 일관되게 진술한 점, ③ 일부 판매점에서 이용자의 디즈니+ 무료 서비스를 유치하기 위해 개통이 1~2시간 지연된 사례가 일부 있었다는 진술이



있었으나 이용자의 이익을 현저히 저해할 정도의 개통지연이라고 보기 어려운 점 등을 종합적으로 고려할 때 법 위반에 해당되지 않는다고 판단된다.

2. 피심인의 가입의사 확인절차 없는 디즈니+ 무료서비스 계약체결 여부

가. 관련규정

³² 법 제50조 제1항 제5호, 같은 법 시행령[별표4] 제5호 나목 2)에서는 '전기통신서비스의 추가적인 이용에 대하여 가입자의 의사를 확인하는 절차를 거치지 않고 이용계약을 체결하는 행위'를 금지하고 있다.

나. 위법성 판단

³³ 이용자가 디즈니+ 무료서비스에 가입 신청했다는 사실을 인지하지 못했다고 주장한 민원 32건에 대하여,

³⁴ 피심인은 휴대폰 이용계약을 체결하면서 부가서비스인 디즈니+ 무료서비스 이용에 대하여 가입의사를 명확히 확인하지 아니하고 이용계약을 체결한 것으로 볼 수 있으나,

³⁵ 디즈니+ 무료서비스에 대한 이용계약은 ① 가입신청 만으로 계약이 성립되는 것이 아니라 ② 이용자가 LGU+가 제공한 URL에 접속하여 디즈니+ 서비스 이용약관 및 개인정보 수집·이용 등의 등 별도의 가입절차를 거쳐 개인별 계정을 생성한 후에 비로소 계약체결이 완성⁷⁾된다는 점을 고려할 때 법 위반에 해당되지 않는다고 판단된다.

3. 피심인의 중요사항 거짓·미고지 여부

가. 관련규정

³⁶ 법 제50조 제1항 제5의2호, 같은 법 시행령[별표4] 제5의2호 나목에서는 '이용계약을 체결할 때 이용요금, 할부수수료, 결합판매 구성상품 할인율, 경품,

7) 법률 자문결과, 피심인이 이용자에게 문자를 통해 URL을 제공한 행위는 계약과정에서 청약의 유인에 해당되며 그 행위가 이용계약 체결의 완성으로 볼 수 없다는 의견을 공통적으로 제시하고 있다.

약정조건 등 중요사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위'를 금지하고 있다.

나. 위법성 판단

37 피심인이 디즈니+ 무료서비스에 가입이 되었다는 것을 인지하지 못한 이용자들에게 SMS를 통해 디즈니+ 서비스에 가입되었다고 안내한 것은 이용계약을 체결할 때 중요사항을 거짓으로 고지한 것으로 볼 여지는 있으나,

38 피심인은 가입신청 이용자에게 ① 디즈니+ 무료서비스 가입 절차(이용요금 안내 등) 문자를 보내고, ② 특히 이용자가 반드시 알아야 하는 디즈니+ 서비스를 3개월 무료로 이용한 후에 유료로 전환된다는 사실을 3차례에 걸쳐 SMS 문자를 통해 고지하였다는 점 등을 고려할 때 법 위반에 해당되지 않는다고 판단된다.

4. 피심인의 계약서 송부의무 이행 여부

가. 관련규정

39 법 제32조 제3항 및 같은 법 시행령 제37조의3에서는 '기간통신역무를 제공하는 전기통신사업자는 이용자와 전기통신역무의 이용에 관한 계약을 체결하는 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 해당 계약서 사본을 이용자에게 서면 또는 정보통신망을 통하여 송부'하도록 규정하고 있다.

나. 위법성 판단

40 피심인은 이동통신 계약 체결시 이용자에게 휴대폰 계약서는 제공하였으나 가입 조건과 연계하여 부가적으로 제공되는 디즈니+ 무료서비스의 가입신청서는 송부하지 않았다.

41 그러나, '디즈니+ 무료서비스' 이용계약 체결은 이용자가 디즈니+ 서비스 계정을 생성한 후에 비로소 성립되므로 가입신청서 접수만으로 이용계약이 체결되었다고 보기 어려우며⁸⁾,

8) 법률 자문결과, 디즈니+ 무료서비스 가입신청만으로는 디즈니+ 서비스 이용계약이 체결되었다고 보기 어렵고, 이동

42 디즈니+ 가입신청서에는 계약의 내용이나 조건이 명시되어 있지 않아 당사자 간의 권리의무를 발생시키는 계약서로 볼 수 없기 때문에 계약서 교부사유가 발생하지 않아 법 위반에 해당되지 않는다고 판단된다.

5. 업무처리 절차의 이용자 이익 저해 여부

가. 관련규정

43 법 제92조 제1항 제2호에서는 ‘전기통신사업자의 업무처리절차가 이용자의 이익을 현저히 해친다고 인정’되는 경우 시정명령을 할 수 있다고 규정하고 있다.

나. 위법성 판단

44 피침인 본사는 휴대폰 가입자를 대상으로 디즈니+ 무료서비스 100% 가입 목표를 설정한 후 디즈니+ 무료서비스 유치시 별도의 장려금을 제공하는 정책을 시행하고, 전산시스템 등 공식창구가 아닌 이메일, 유선 등을 통하여 대리점에 디즈니+ 무료서비스를 휴대폰 가입자 모두 유치하도록 독려하였다.

45 피침인의 일부 대리점은 디즈니+ 무료서비스 미유치시 ‘휴대폰 개통 불가’, ‘불합리한 장려금 차감’ 정책을 판매점에 시달하였고,

46 일부 판매점에서는 이용자의 가입의사 확인 없이 디즈니+ 무료서비스 가입 신청서를 작성하였으며,

47 피침인은 이용자에게 ‘가입하신 디즈니+ 부가서비스’라고 표기된 안내문을 SMS로 발송하여 이용자에게 혼란을 야기하였다.

48 이처럼 피침인이 소속 대리점에 100% 가입 유치 정책을 시달하고, 일부 대리점이 디즈니+ 무료서비스 미유치시 ‘개통불가’, ‘불합리한 차감’ 정책서를 판매점에 시달하여, 일부 판매점에서 ‘디즈니+ 무료서비스’에 가입토록 한 행위는,

전화 약관에는 교부의무가 있는 계약서가 이동전화 계약에 한정되어 있어 교부의무가 발생하지 않음

49 법 제92조 제1항 제2호에 따른 업무처리절차가 이용자의 이익을 해치는 행위로 판단된다.

6. 단말기유통법상 지원금 과다지급 여부

가. 관련규정

50 「단말기유통법」 제4조 제4항에서는 ‘이동통신사업자는 공시내용과 다른 지원금 지급’을 금지하고 있고, 같은 법 제6조는 ‘선택약정 가입자에게 지원금에 상응하는 수준의 요금할인 등 혜택을 제공’하여야 한다고 규정하고 있다.

나. 위법성 판단

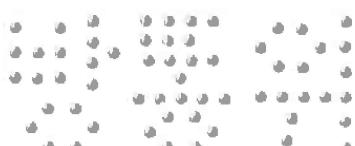
51 피침인이 디즈니+ 서비스 3개월 무료이용권(29,700원 상당)을 ‘21.11.12.에 공시일 이전(‘21.10.23.~11.11.) 지원금 가입자와 선택약정(공시지원금이 아닌 요금할인 혜택) 가입자에게 제공하였으나,

52 ① 디즈니+ 무료서비스 공시 이전 가입자의 실제 혜택이 공시(‘21.11.12.) 이후에 지급되어 그 시점에는 공시가 이루어진 점 ② 선택약정 가입자에게도 지원금에 상응하는 수준의 요금할인 등 혜택을 제공 할 수 있는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 과다지원금 지급 행위에 해당하지 않는다고 판단된다.

IV. 시정조치 명령

1. 업무처리절차의 개선

53 피침인은 「전기통신사업법」 제92조제1항제2호에 따라 소속 대리점이 부가 서비스 미가입을 이유로 이용자의 이익을 해치는 ‘서비스 미유치 시 휴대폰 개통불가’ 및 ‘불합리한 장려금 차감’ 정책을 시행하지 않도록, 구체적이고 실질적인 내용을 포함한 업무처리절차 개선 방안을 시정명령을 받은 날로부터 60일 이내에 수립·시행하여야 한다.



2. 시정명령 이행계획 및 이행결과 제출

피침인은 본 위반행위로 시정명령을 받은 날로부터 60일 이내에 업무처리절차 개선을 위한 이행계획서를 제출하고, 시정명령 이행기간 만료 후 30일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

V 권고사항

54 피침인은 이용자에게 부가서비스 가입을 안내하는 경우 이용자가 오인하지 않도록 가입 절차 및 내용을 명확히 안내하여야 한다.

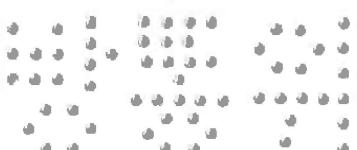
VI 결론

55 상기 피침인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 같은 법 제92조(시정명령 등)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

56 피침인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

이에 주문과 같이 의결한다.



2023년 6월 21일

위원장 직무대행

김효재



위

원

김

현



위

원

이상인

