

www.kcc.go.kr

2021년도 방송통신위원회 심결집



방송통신위원회

일 러 두 기

이 심결집은 2021년 1월 1일부터 2021년 12월 31일
까지의 전기통신사업법 및 방송법 상 금지행위, 이동
통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법규 위반 사건에 대한
심결내용을 수록하였습니다.

아울러, 지난 10년간(2012~2021)의 연도별 심결통계자료를
포함하였습니다.

목 차

I. 개 요

① 총 평	3
② 2021년도 금지행위 등에 관한 심의·의결 현황	
1. 총론	5
2. 금지행위 유형별 세부현황	7
3. 시정조치 유형별 세부현황	9
③ 2021년도 금지행위 등 관련 법령 정비 주요 내용	12
④ 방송통신위원회 연도별(10년간) 금지행위 시정조치 현황 (2012년~2021년)	
1. 연도별 심의·의결 현황	16
2. 연도별 금지행위 유형별 세부현황	22
3. 연도별 시정조치 유형별 세부현황	25
4. 연도별 사업자별 금지행위 세부현황	28

Ⅱ. 조사사건 심의·의결서

① (주)케이티의 개통지연 관련 전기통신사업법 위반(4.14)

- 1. 개 요 51
- 2. 관련 사례 52

② (주)엘지유플러스의 이용요금 미납 관련 전기통신사업법 위반(6.9)

- 1. 개 요 65
- 2. 관련 사례 67

③ 통신4사 10기가 인터넷서비스 속도 관련 전기통신사업법 위반(7.21)

- 1. 개 요 80
- 2. 관련 사례 86

④ 쿠팡 주식회사의 단말기유통법 위반(12.22)

- 1. 개 요 153
- 2. 관련 사례 154

⑤ 민원신고 등 유통점의 단말기유통법 위반(12.22)

- 1. 개 요 164
- 2. 관련 사례 165

⑥ 이동통신3사 및 판매점의 단말기유통법 위반(12.29)

1. 개 요	214
2. 관련 사례	215

⑦ (주)케이티의 전기통신사업법 위반(12.29)

1. 개 요	268
2. 관련 사례	269

Ⅲ. 부 록

① 방송·통신 금지행위 및 단말기유통법 관련 규정

1. 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준	291
2. 방송통신사업 금지행위 등에 대한 업무 처리 규정	299
3. 전기통신사업자간 불합리하거나 차별적인 조건 부과의 부당한 행위 세부 기준	310
4. 시정조치명령 불이행에 대한 이행강제금 부과 세부기준	312
5. 금지행위 위반에 대한 고발 기준	316
6. 시정명령을 받은 사실의 공표 기준	318
7. 경제적 이익 등 제공의 부당한 이용자 차별행위에 관한 세부기준	326
8. 결합판매의 금지행위 세부 유형 및 심사기준	328
9. 긴급중지명령에 관한 업무처리 규정	333
10. 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 위반에 대한 과징금 부과 세부기준	336
11. 지원금 공시 및 게시 방법 등에 관한 세부기준	340
12. 보편적 시청권 관련 금지행위 세부기준	342
13. 인터넷 멀티미디어 방송사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준	348
14. 방송법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준	355
15. 방송광고판매대행 등에 관한 법률에 따른 과징금 부과 세부기준	362
16. 불법촬영물 등 유통방지 법규 위반에 대한 과징금 부과기준	367

I. 개 요

- 1 총 평
- 2 2021년도 금지행위 시정조치 현황
- 3 2022년도 금지행위 관련 법령 정비 주요 내용
- 4 연도별(10년간) 금지행위 시정조치 현황 (2012년~2021년)

1. 총 평

비대면 사회의 가속화로 인하여 지능정보기술 확산과 제4차 산업혁명 등 방송통신 환경이 급변하고 있다. ICT는 국민 생활의 필수요소로 부상하였으며, 5G를 필두로 한 통신수요가 확대되고 있다. 사회 전반적으로 재택근무, 원격회의, 온라인수업, 원격진료, 온라인 콘텐츠 소비 등 데이터 기반의 ICT 서비스에 대한 수요가 폭증하고 기업에서는 클라우드, AI, IoT, OTT, 메타버스 등 다양한 ICT 기술을 활용하여 플랫폼 차원에서의 획기적인 변화를 시도하고 있다.

이에 따라 방송통신위원회는 방송통신시장에서의 공정경쟁 환경을 유지하고 이용자 보호를 강화하기 위하여 사업자의 위법행위를 엄격히 제재하는 한편 관련 제도를 지속적으로 정비하고 있다.

먼저, 이용자 이익저해 행위, 과도한 단말기 지원금 지급 등 단말기유통법 위반 행위 등 유·무선통신 및 유료방송 시장에서 발생한 금지 행위 등에 대하여 46개 사업자*에 대한 73억 3,599만원의 과징금 및 2억 1,930만원의 과태료를 부과하였다.

* 1개의 사업자가 다른 건으로 제재받는 경우 중복하여 포함

아울러, 앱 마켓사업자의 이용자보호 의무, 특정한 결제방식 강제 금지 등을 규정하고, 사실조사 자료 재제출 명령 등 불이행에 따른 이행강제금을 부과하는 등 전기통신사업법 시행령을 개정하였다.

1) 주요 시정조치의 내용

우선 이동통신 3사 및 유통점의 단말기유통법 위반 여부를 조사한 결과, 이동통신 3사에 대해 시정명령과 함께 과징금 총 37.9억원(SKT 14.9억원, KT 11.4억원, LGU+ 11.6억원)을 부과하고, 41개 관련 유통점에 대해 300만원~3,600만원의 과태료를 각각 부과하는 등 총 2억 130만원의 과태료를 부과하였다.

한편 방송통신 결합상품 서비스에서 약관에도 없는 위약금 부과 관련 전기통신사업법을 위반한 KT에 대해 과징금 22억 5,700만원을 부과하고 신규 상품 출시 또는 중요한 서비스 이용조건 변경 시 이용자 보호대책을 마련할 수 있도록 업무처리절차를 개선할 것을 명령하였다.

유선통신분야에서는 통신4사*의 10기가(Giga) 인터넷서비스 속도 품질 저하 관련 사실 확인을 위한 실태점검과 조사 결과, 인터넷 속도 미측정 및 최저보장 속도 미달 관련 전기통신사업법을 위반한 KT에 대해 과징금 1억 9,200만원을 SKB, SKT, LGU+에 시정명령을 명하였다.

* KT, SKB, SKT(SKB재판매), LGU+

또한, KT의 10기가(Giga) 인터넷 관리 부실 관련 전기통신사업법 위반에 대해 과징금 3억8,000만원을 부과하였다.

2) 제도개선의 주요 내용

앱마켓사업자의 이용자 보호 의무, 특정한 결제방식 강제 금지 등을 규정하고, 사실조사 자료제출 명령 등 불이행에 따른 이행강제금을 부과하는 전기통신사업법을 개정하였으며, 앱마켓사업자의 구체적인 이용자보호 의무에 관한사항, 특정한 결제방식 강제 금지 관련 금지행위 세부유형 및 기준 그리고 이행강제금 세부기준 등을 규정하는 전기통신사업법 시행령을 개정하였다

또한 이용자 신고·삭제요청 기능 마련, 불법촬영물의 검색결과 송출제한, 기술을 사용한 식별 및 게재 제한, 로그기록의 보관 등을 주된 내용으로 하는 불법촬영물 등 유통방지를 위한 기술적·관리적 조치 기준을 정하여 고시하였다.

2. 2021년도 금지행위 등에 관한 심의·의결 현황

1. 총론

- 2021년도에 방송통신위원회는 방송통신사업자의 방송통신 관련 법령 금지 행위 위반 등에 대한 조사사건 52건, 법령·고시 등 제·개정 9건 등으로 총 61건을 심의·의결하였다.

< 2-1-1. 심의·의결 현황 >

(단위 : 건)

조사 사건	통신 재정	법령·고시 등	합 계
52	-	9	61

< 2-1-2. 2021년도 주요 심결 사례 >

구분	의결일	안 건 명	사업자	주요 시정조치
조사 사건	2021-04-14	이동통신 개통지연 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	(주)케이티	○ 과징금 ○ 업무처리절차개선 ○ 시정명령공표 등
	2021-06-09	이동전화서비스 이용요금 미납 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	(주)LG U+	○ 과징금 ○ 업무처리절차개선 ○ 시정명령공표 등
	2021-07-21	통신4사의 10기가(Giga) 인터넷 서비스 속도 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	(주)케이티 SKB(주) SKT(주) (주)LGU+	○ 과징금 ○ 업무처리절차개선 ○ 시정명령공표 등
	2021-12-22	쿠팡 주식회사의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	쿠팡 주식회사	○ 과태료 ○ 시정명령공표 등
	2021-12-29	주식회사 케이티의 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	(주)케이티	○ 과징금 ○ 업무처리절차개선 ○ 시정명령공표 등

< 2-1-3. 시정조치 유형별 현황 >

(단위 : 건)

영 업 지	과징금	과태료	약 관 경	행 위 지	시정명령 공 표	절 차 개 선	형 사 발	기 타	합 계
0	7	42	0	44	51	7	0	11	162

* 동일 조사사건에 대하여 1개 사업자에 다수의 시정조치 포함

** 기타 항목 : 이행계획서 제출 및 결과보고(11건)

< 2-1-4. 과징금 부과 현황 >

(단위 : 천원)

구 분	이용약관 위반	이용자이익저해	단말기지원금	계
건 수	2	2	3	7
금 액	1,124,000	2,421,990	3,790,000	7,335,990

< 2-1-5. 과태료 부과 현황 >

(단위 : 천원)

구 분	단말기유통법 위반	이용약관 위반	조사 거부·방해	합 계
건 수	40	1	1	42
금 액	199,200	5,100	15,000	219,300

2. 금지행위 유형별 세부현황

□ 개요

- 조사사건은 전기통신사업법 위반 및 단말기유통법 위반 관련 총 52건이 있었으며, 분야별로 무선분야 47건, 유선분야 4건, 결합상품분야 1건이 있었다.

< 2-2-1. 2021년도 조사사건 전체 현황 >

구분	역무	사건 유형	사업자	위반 유형	위반내용
무선	이동전화	이동통신단말기 지원금 지급 관련 단말기유통법 위반행위	(주)케이티, (주)엘지유플러스, 쿠팡(주), 이통3사 유통점(44개사),	단말기 유통법 위반	<ul style="list-style-type: none"> ○ 차별적 지원금 지급 및 지급 유도 ○ 지원금 초과 지급 등
		이동통신 개통지연 관련 전기통신사업법 위반행위	(주)케이티	이용자 이익 저해	<ul style="list-style-type: none"> ○ 이동통신 개통 지연·제한
		이용요금 미납 관련 전기통신사업법 위반행위	(주)엘지유플러스	이용약관 위반	<ul style="list-style-type: none"> ○ 이용약관과 다르게 이용을 정지하고, 이를 미고지
유선	결합상품	이용약관 미신고 판매 관련 전기통신사업법 위반행위	(주)케이티	이용자 이익 저해	<ul style="list-style-type: none"> ○ 약정갱신 판매 및 위약금 부과 ○ 중요사항 미고지
	인터넷	통신4사의 인터넷서비스 속도 관련 전기통신사업법 위반행위	(주)케이티	이용자 이익 저해, 약관 위반	<ul style="list-style-type: none"> ○ 정당한 사유 없이 이용 제한 ○ 중요사항 미고지 및 이용약관 절차 위반
			에스케이브로드밴드(주), 에스케이텔레콤(주), (주)엘지유플러스	이용약관 위반	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중요사항 미고지 및 이용약관 절차 위반
소계		5	52사	-	-

< 2-2-2. 금지행위 위반유형별 현황 >

(단위 : 건)

구 분	사업자	이용자 이익 침해	단말기 지원금	이용 약관 위반	거래 조건 차별	조사 거부·방해	계
무 선 분야	SKT	-	1	-	-	-	1
	KT	1	1	-	-	-	2
	LGU+	-	1	1	-	-	2
	쿠팡	-	1	-	-	-	1
	기타 (유통점 등)	-	39	1	-	1	41
	소 계	1	43	2	-	1	47
유 선 분야	KT	2	-	1	-	-	3
	SKT	-	-	1	-	-	1
	LGU+	-	-	1	-	-	1
	SKB	-	-	1	-	-	1
	소 계	2	-	4	-	-	6
총 계	3	43	6	-	1	53	

1) 이용자 이익 침해, 이용약관 위반에 중복으로 해당

3. 시정조치 유형별 세부현황

□ 개요

- 시정조치 유형별 현황을 살펴보면, 유선통신 분야에서 10기가(Giga) 인터넷 속도 저하 및 개통시 최저속도 미달 행위를 한 4개 통신사에게 정당한 사유없이 이용제한 및 이용약관 위반 행위를 한 1개 통신사에 과징금을 그리고 4개 통신사에게 시정명령 공표, 절차개선, 시정명령 이행계획서 및 결과보고를 명령하였다.
- 무선통신 분야에서 단말기 지원금 지급 관련 통신3사 및 42개 유통점, 쿠팡에 과징금 5건, 과태료 42건, 행위중지 44건, 시정명령 공표 46건, 시정명령 이행계획서 및 결과보고 6건을 부과하였다.

< 2-3-1. 시정조치 유형별 현황 >

(단위 : 건)

구분	사업자	시정조치 ¹⁾ 유형별							
		과징금	과태료	행위중지	시정명령 공표	절차 개선	시정 권고	기타	계
무선 분야	SKT	1	-	1	1	-	-	1	4
	KT	2	-	1	2	1	-	2	8
	LGU+	2	-	1	2	1	-	2	8
	쿠팡	-	1	1	1	-	-	1	4
	유통점	-	41	40	40	-	-	1	122
	소 계	5	42	44	46	2	-	7	146
유선 분야	KT	2	-	-	2	2	-	2	8
	SKT	-	-	-	1	1	-	1	3
	LGU+	-	-	-	1	1	-	1	3
	SKB	-	-	-	1	1	-	1	3
	소 계	2	-	-	5	5	-	5	17
총 계	7	42	44	51	7	-	12	163	

- 1) 1개 사업자가 동일 조사사건에서 다수의 시정조치를 받은 내용을 포함
- 2) 기타 항목 : 시정명령 이행계획서 제출 및 결과보고, 사실조사 거부 행위

□ 과징금 부과 세부현황

- 조사사건에 대한 과징금 총 부과내역은 73억3,599만원이며, 이 중 이용자 이익 저해 행위에 대하여 35억4,590만원, 부당한 지원금 지급 등 단말기유통법 위반 행위에 대하여 37억9,000만원이 부과되었다.

< 2-3-2. 과징금 부과 세부현황 >

(단위 : 천원)

구 분		사업자	이용약관 위반	이용자 이익 저해	부당한 지원금 지급	거래조건 차별	합 계
통신	유선분야	KT	-	2,757,000	-	-	2,257,000
		소 계	-	2,757,000	-	-	2,757,000
	무선분야	SKT	-		1,490,000	-	0
		KT	-	164,990	1,140,000	-	1,304,900
		LGU+	-	624,000	1,160,000	-	1,784,000
		소 계	-	788,900	3,790,000	-	4,578,900
	총 계		-	3,545,990	3,790,000	-	7,335,990

□ 과태료 부과 현황

- 조사사건에 대한 과태료 부과내역은 총 2억1,930만원이며 이 중 과다 지원금 및 부당한 차별지원금 지급 등 단말기유통법 위반행위에 대하여 1억9,920만원의 과태료가 부과되었다.

< 2-3-3. 과태료 부과 세부현황 >

(단위 : 천원)

구분		사업자	과다 지원금 및 부당한 차별 지원금 지급 등 단말기유통법 위반	사실조사 거부 및 이용약관 위반	합계
통신	무선	쿠팡 및 이동통신 유통점(41개)	199,200	20,100	219,300
총 계			199,200	20,100	219,300

3. 2021년도 금지행위 등 관련 법령 정비 주요 내용

1. 앱 마케터사업자의 이용자 보호 의무 등 전기통신사업법 시행령 개정 : 2021. 12. 11

- 앱 마케터사업자의 이용자보호 의무, 특정한 결제방식 강제 금지 관련 전기통신사업법이 개정됨에 따라 법률에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 개정하였다.

<주요 내용>

- (앱 마케터사업자의 이용자 피해예방 및 권익보호 의무 부과) 모바일콘텐츠 등의 결제, 환불로 인한 이용자 피해예방을 위해 앱 마케터사업자의 이용약관 명시 사항 및 변경방법, 불만처리 절차, 인앱결제 이용자의 보호 규정 마련
- (앱 마케터 운영 실태조사의 대상·내용·절차 마련) 모바일콘텐츠 등 제공사업자 보호 목적의 개정취지를 고려하여 이용자보호업무평가 규정을 준용, 조사대상·내용을 선정하고 부가통신 등 기존 실태조사의 방법·절차를 고려하여 규정
- (자료제출 불이행 이행강제금 제도 등 신설) ① 사실조사 시 자료 (재)제출명령을 이행하지 아니한 자에게 이행강제금을 부과하기 위한 하루 평균매출액 산정기 규정, ② 대기업 전기통신사업자 등이 금지행위 조사에 필요한 자료나 물건의 제출명령 등을 거부·기피하는 경우 5천만원 이하의 과태료 부과 기준을 규정
- (특정 결제방식 강제금지 등 신설 금지행위 유형·기준 마련) 규제 명확성 및 예측 가능성 제고를 위해 앱 마케터 운영 및 서비스과정에서 발생 가능한 금지행위 유형을 구체화하고, 금지행위의 위법성 판단 기준은 고시로 위임
- (신설 금지행위와 과징금 부과 상한액) 기존 위반행위별 과징금 부과기준인 사업자 규모·위법행위의 중대성 등을 고려하여 세부기준 마련

2. 긴급중지명령에 관한 업무처리 규정(고시) (개정 : 2021. 1. 12.)

- 긴급중지명령 유형을 세분화할 필요가 있다는 규제개혁위원회 규제 개선 검토 결과와 행정규제기본법에 따른 규제사무이나, 근거 법률이 명시되어 있지 않아 행정규제기본법을 조문에 반영하기 위해 개정하였다.

<주요 내용>

- (긴급중지명령 유형 세분화) 규제개혁위원회의 개선 권고사안을 반영하여 긴급중지명령 대상에 지역·유통망 외에 장려금 추가

3. 방송통신사업 금지행위 등에 대한 업무처리 규정(고시) (개정 : 2021. 5. 11.)

- 제3조제1항에 규정된 필수 기재사항*을 바탕으로 정형화된 신고서 양식 제정
 - * 신고인 성명·주소, 피신고인 성명·주소, 금지행위 내용, 금지행위의 시정을 위해 필요한 사항

4. 전기통신사업자간 불합리하거나 차별적인 조건제한 부과의 부당한 행위 세부기준(고시) (개정 : 2021. 5. 11.)

- 고시를 통한 금지행위 실효성 및 법집행의 명확성 제고 등을 위해 부당성 판단기준과 관련된 예외사유 조항 등을 삭제 또는 개정

<주요 내용>

- 부당성 판단의 예외사유를 일부 삭제 또는 구체화함(제3조제2항)

5. 지원금 공시 및 게시 방법 등에 관한 세부기준 (개정 : 2021. 10. 20.)

- 이통사가 지원금을 공시할 때 7일 이상이 지나면 언제든지 수정할 수 있어

경쟁이 활성화 되지 않고, 이용자에게 예측가능한 공시정보가 제공되지 않아 공시 주기를 개선하기 위해 개정하였다.

<주요 내용>

- 이용자의 인식 가능성 제고를 위하여 지원금을 변경하는 경우 변경 가능한 날을 화요일, 금요일로 지정함으로써 최소 공시 기간을 7일에서 3~4일로 단축

6. 불법촬영물등 유통방지를 위한 기술적·관리적 조치 기준(고시) [제정 : 2021. 12. 6.]

- 전기통신사업법 제22조의5제2항 및 같은 법 시행령 제30조의6제항에 따라 불법촬영물등 유통방지를 위한 기술적·관리적 조치의 세부기준에 관한 고시를 제정하였다.

<주요 내용>

- (불법촬영물등 유통방지 계획의 수립·시행) 사전조치의무사업자*(이하 '사업자')에 불법촬영물등 유통방지 계획 수립·시행 의무 부과
 - * 웹하드사업자, 매출액 10억 또는 일평균이용자 10만명 이상으로 SNS·커뮤니티, 인터넷방송, 검색포털 등
- (신고기능 마련 및 신고·삭제 요청의 처리) 사업자는 이용자가 불법촬영물등으로 의심되는 정보를 상시적으로 신고 할 수 있는 시스템을 갖추고, 신고된 게시물이 불법촬영물에 해당되는 경우 지체없이 이용자의 접근을 제한
- (검색제한 조치 및 게재제한 조치) 불법촬영물등의 검색에 자주 사용되는 단어를 검색할 경우 해당 정보가 검색결과로 보여지지 않도록 제한하고, 연관 검색어로 표시되지 않도록 제한
- (사전경고 조치 및 로그기록 보관) 불법촬영물등 게재 시 삭제·접속차단 등의 조치가 취해질 수 있으며 관련 법률에 따라 처벌받을 수 있다는 내용을 이용자에게 사전에 안내

- (성능평가 수행기관의 역할 및 성능평가 기준) 성능평가 수행기관의 역할, 성능평가지표* 등 규정

* ①식별가능성, ②일관성, ③그 밖에 성능평가의 신뢰성 확보를 위해 필요한 사항

4. 방송통신위원회 연도별(10년간) 금지행위 등 시정조치 현황 (2012 ~ 2021년)

1. 연도별 심의·의결 현황

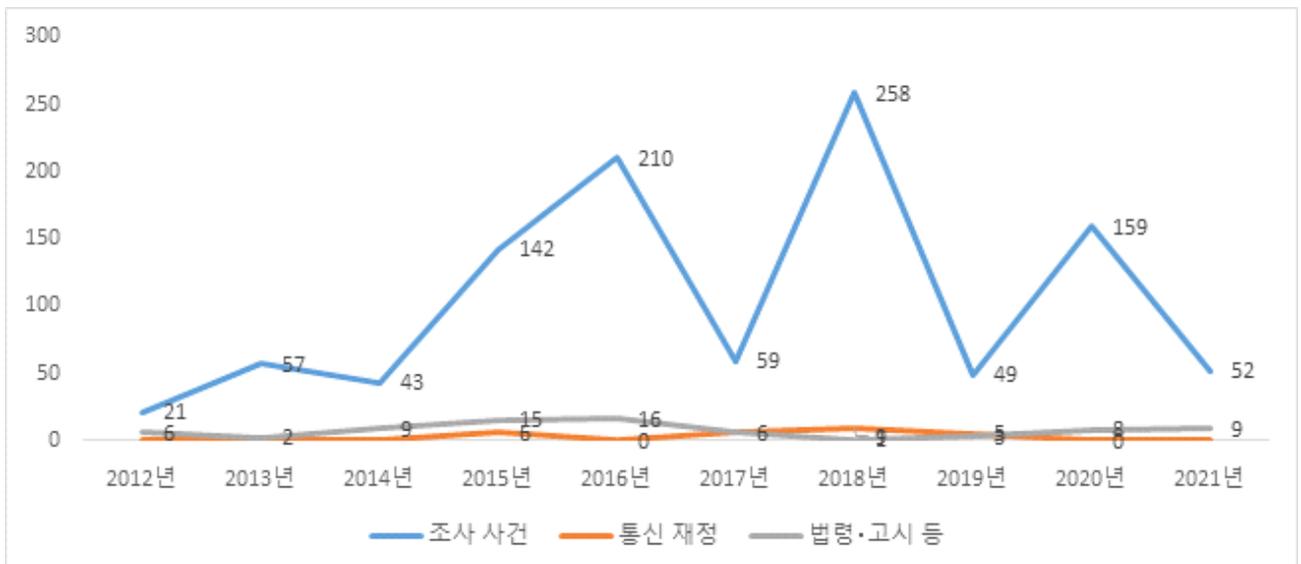
- 지난 10년간 총 1,153건을 심의·의결 하였으며, 이 중 방송통신사업 금지행위 등 조사사건은 1,050건(91.1%)으로 가장 많은 비중을 차지하고 있고 다음으로는 법령·고시 등의 제·개정 75건(6.5%), 통신재정 28건(2.4%) 순이다.

< 4-1-1. 연도별 심의·의결 현황 >

(단위 : 건)

구 분	조사 사건	통신 재정	법령·고시 등	계
2012년	21	-	6	27
2013년	57	-	2	59
2014년	43	1	9	53
2015년	142	6	15	163
2016년	210	-	16	226
2017년	59	7	6	72
2018년	258	9	1	268
2019년	49	5	3	57
2020년	159	-	8	167
2021년	52	-	9	61
합 계	1,050	28	75	1,153

(단위 : 건)



< 4-1-2. 연도별금지행위 등 조사사건 심결내용 >

연 도	구 분	안 건 명	사 업 자
2012	이용약관 위반	OTS결합상품 관련 이용자 이익 침해행위에 대한 시정조치	KT
		삼성 스마트TV 서비스 접속제한 행위 관련 초고속 인터넷 이용자 이익 침해행위에 대한 시정조치	KT
		디지털 전환 영업 관련 금지행위 위반	13개 SO법인사업자
	이용자 이익 침해	초고속인터넷서비스 등 경품 및 부당 요금감면 관련 이용자 이익 침해행위	SKT, KT, LGU+
		단말기 보조금 지급 관련 이용자 이익 침해행위에 대한 시정조치	SKT, KT, LGU+
2013	이용자 이익 침해	초고속인터넷 해지제한 관련 이용자이익 침해행위	SKT, KT, LGU+
		이동전화 및 초고속인터넷 사업자의 이용약관 절차 위반행위 등	LGU+, MSO 계열 34개사
		단말기 보조금 지급 관련 이용자이익 침해행위 (3.14)	SKT, KT, LGU+
		단말기 보조금 지급 관련 이용자이익 침해행위 (7.18)	SKT, KT, LGU+
		단말기 보조금 지급 관련 이용자이익 침해행위 (12.27)	SKT, KT, LGU+
		이동전화 서비스 해지제한 관련 이용자이익 침해행위	SKT, KT, LGU+
	이용약관 위반	이동전화 및 초고속인터넷 사업자의 이용약관 절차 위반행위 등	SKT, KT SK브로드밴드
	협정위반 등	전기통신서비스 도매제공 관련 전기통신사업법 위반행위	SKT, KT, LGU+
수익배분 제한	방송채널사용사업자에 대한 프로그램 사용료 감액 지급	남인천방송(주)	
2014	이용자 이익 침해	차별적지원금 지급 관련 이용자 이익 침해행위 (3.13)	SKT, KT, LGU+
		차별적지원금 지급 관련 이용자 이익 침해행위 (8.21)	SKT, KT, LGU+
		결제취소 기간 불고지 관련 이용자 이익 침해행위	웹하드사업자(6개)
		이용자의 결제 해지 제한 관련 이용자 이익 침해행위	(주)티비이엔엠, (주)이지원 인터넷서비스

연 도	구 분	안 건 명	사 업 자	
		서비스 허위 과장 및 이용자의 결제 해지 제한 관련 이용자 이익 침해 행위	비엔씨피(주)	
		이용계약체결 관련 이용자 이익 침해 행위	(주)네오피플	
	수익배분 제한	방송 프로그램 사용료 미지급 또는 지연지급	(주)씨씨에스 충북방송 등 7개 SO	
	중지명령 불이행	차별적지원금 지급관련 중지명령 불이행 2.14)	SKT, KT, LGU+	
	단말기 유통법 위반	부당하게 차별적인 단말기 지원금 지급행위 (11.27)	SKT, KT, LGU+	
		부당하게 차별적인 단말기 지원금 지급행위 (12.4)	SKT, KT, LGU+	
		부당하게 차별적인 단말기 지원금 지급행위(12.4)	이동통신사 유통점 22개	
		부당하게 차별적인 단말기 지원금 지급행위(12.19)	이동통신사 판매점 13개	
	2015	이용자 이익 침해	전기통신사업자의 개인정보 보호 위반 및 이용자 이익저해 행위 등에 대한 시정조치에 관한 이용자 이익저해행위	SKT, KT, LGU+, SK텔링크(주)
			방송통신 결합상품 허위·과장광고 관련 이용자 이익 저해행위에 대한 시정조치에 관한 건 (5.28)	이동통신사 3사 (주)씨제이헬로비전 SK브로드밴드(주) (주)씨엠비 대전방송 등 8개 MSO
에스케이텔링크(주)의 이용자 이익저해 행위에 대한 시정조치에 관한 건			SK텔링크(주)	
(주)LG유플러스의 20%요금할인제 가입 관련 위법행위에 대한 시정조치에 관한 건			LGU+	
(주)LG유플러스 및 관련 다단계 유통점의 위법행위에 대한 시정조치에 관한 건			LGU+, 다단계 유통점 7개	
방송통신 결합상품 허위·과장 광고 등 이용자 이익저해행위에 대한 시정조치에 관한 건 (12.10)			이동통신사 3사 (주)씨엠비대전방송 등 6개 MSO	
방송법령상 금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건			씨엔엠 경기동부 등 6개 MSO	
단말기 유통법			유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	이동통신 유통점 28개
		SK텔레콤(주) 및 관련 유통점의 단말기유통법 위	SKT,	

연 도	구 분	안 건 명	사 업 자
	위반	반행위에 대한 시정조치에 관한 건	이동통신유통점 6개, 개인3명
		판매점의 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	이동통신판매점 21개
		단말기유통법 등 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	엘비휴넷, LGU+
		중고폰 선보상제 관련 단말기유통법 등 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	이동통신사 3사
	방송프로그램 기획·편성 위반	방송광고판매대행 등에 관한 법률 금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건	MBN 미디어랩
	수익배분 지연	방송법상 적정한 수익배분 지연행위에 대한 시정조치에 관한 건	하나방송주식회사 등 3개 MSO
이용약관 위반	SD서비스 이용자 이익 저해행위에 대한 시정조치에 관한 건	(주)KT스카이라이프	
2016	이용자 이익 침해	이용약관 절차 관련 이용자이익 저해행위(2.4)	알뜰폰사업자 19개
		초고속인터넷 단품 및 결합상품 경품 등 제공 관련 이용자 이익 침해행위(12.6)	SKT 등 7개사
		중요사항 고지의무 위반 등 이용약관 절차 관련 이용자 이익 저해행위(12.26)	카카오 등 2개사
	이용약관 위반	이용약관 외 할인 등 전기통신사업법 위반행위(2.4)	KT
		중요사항 미고지 등 방송법·인터넷멀티미디어 법령상 금지행위 위반행위(12.21)	MSO 14개사 및 IPTV 3개사
	단말기 유통법 위반	지원금 과다지급, 사전 승낙제 위반 및 조사 거부·방해 등 단말기유통법상 위반행위(3.10)	이동통신유통점 100개사
		단말기유통법상 사실조사 거부·방해한 행위(7.8)	LGU+ 임직원 3인
		부당한 차별적 지원금 지급, 조사 거부·방해, 관리감독 소홀 등 단말기유통법상 위반행위(9.7)	LGU+ 유통점 59개사
기 타	특수유형부가통신사업자의 불법음란정보 유통방지 관련 위법행위(5.26)	웹하드사업자 3개사	
2017	이용자 이익 침해	초고속인터넷 및 결합상품서비스 이용계약의 해를 거부 지연하거나 제한하는 등 이용자 이익을 침해하는 행위(12.6)	SKT, SKB, KT, LGU+

연 도	구 분	안 건 명	사 업 자
	단말기 유통법 위반	외국인영업과 관련하여 이통3사가 대리점 및 판매점에 가입유형간 과도하게 높은 차별적 장려금을 지급하여 부당한 지원금 지급을 유한 행위(3.21)	SKT, KT, LGU+
		외국인영업과 관련하여 공시지원금 보다 초과하여 지원금을 지급하고 그중 일부에게는 가입유형별 로 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위(3.21)	이동통신 유통점 42개
		단말기유통법상 사실조사 거부·방해 행위(3.21)	이동통신 유통점 1개
		사전승낙서 미게시 등 사전승낙제 위반행위(3.21)	이동통신 유통점 1개
	비용의 부당전가	TV홈쇼핑사가 납품업자에게 사전영상 제작비용 전부 또는 일부를 전가시킨 행위 등(9.14)	(주)지에스홈쇼핑 등 TV홈쇼핑 7개사
	기타	전기통신서비스의 품질 등 중사항을 이용약관에 충분히 고지하지 않은 행위(3.21)	KT
2018	이용자 이익침해	대표번호 카드결제서비스 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건(10.12)	KT 등 20개사 KT, LGU+, SKB, 벤사업자 등 17개사
		접속경로 변경 관련 전기통신사업법 위반(3.21)	페이스북
	단말기 유통법 위반	이통3사 법인 영업 및 대형유통점의 단말기유통법 위반 행위에 대한 시정조치에 관한 건(1.24)	SKT, KT, LGU+, 대형유통점 1개
		이통3사 및 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건(1.24)	SKT, KT, LGU+, 유통점(171개사)
		국민신문고 등 민원 관련 유통점의 단말기유통법 위반행위 시정조치에 관한 건(10.25)	56개 유통점
	이용약관 위반	(주)티브로드 및 (주)티브로드동대문방송 방송채널 차단행위의 금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건(10.31)	(주)티브로드 (주)티브로드 동대문 방송
	기타 (기술적조치 미이행)	전기통신사업법 위반 특수유형부가통신사업자에 대한 시정조치에 관한 건(10.25)	위드디스크
2019	이용자 이익침해	초고속인터넷 및 결합상품 서비스해지제한 관련 이용자이익 침해행위에 대한 시정조치에 관한 건(6.26)	SKT, SKB

연 도	구 분	안 건 명	사 업 자
	단말기 유통법 위반	이통3사 및 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건(3.20)	SKT, KT, LGU+ 유통점(35개사)
		에스케이텔레콤(주)의 단말기유통법 위반에 따른 시정조치에 관한 건(7.9)	SKT
	수익배분 제한	방송법 금지행위 위반 사업자 등에 대한 시정조치 및 시정권고에 관한 건(10.23)	(주)씨엠비 (주)케이티스카이라이프 (주)현대에이치씨엔
	기타 (기술적조치 미이행)	전기통신사업법 위반 특수유형부가통신사업자에 대한 시정조치에 관한 건(4.17)	특수유형부가통신 사업자(5개사)
2020	이용자 이익침해	'유튜브 프리미엄' 서비스 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치 안건의 수정의결에 관한 건(1.22)	Google LLC
		방송통신 결합상품 서비스 허위·과장광고 관련 이용자 이익 침해행위에 대한 시정조치에 관한건(9.9)	SKT, SKB, KT, LGU+
		케이티파워텔(주)의 전기통신사업법상 금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건(10.7)	케이티파워텔(주)
		'플로팅광고' 관련 「전기통신사업법」 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건(11.24)	인터넷신문사업자 (21개사)
	단말기 유통법 위반	이통3사및유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건(7.8)	SKT, KT, LGU+ 유통점(124개사)
	거래조건 차별	「방송광고판매대행 등에 관한 법률」 금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건(6.4)	한국방송광고진흥공사
	기타 (기술적조치 미이행)	전기통신사업법 위반 특수유형부가통신사업자에 대한 시정조치에 관한 건(1.29)	특수유형부가통신 사업자(4개사)

연 도	구 분	안 건 명	사 업 자
2021	이용자 이익침해	이동통신 개통지연 관련 전기통신사업법 위반 행위에 대한 시정조치에 관한 건 (4.14)	KT
		이동전화서비스 이용요금 미납 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건(6.9)	LGU+
		통신4사의 10기가(Giga) 인터넷서비스 속도 관련 전기통신사업법 위반 행위에 대한 시정조치에 관한 건(7.21)	SKT, SKB, KT, LGU+
		약관에도 없는 위약금 부과 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건(12.29)	KT
	단말기 유통법 위반	단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건(12.22)	쿠팡
		민원신고 등 유통점의 단말기 유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건(12.22)	SKT, KT, LGU+ 유통점(28개사)
		이통3사 및 판매점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건(12.29)	SKT, KT, LGU 및 유통점(13개사)

2. 연도별 금지행위 유형별 세부현황

□ 개 요

- 조사사건에 대하여 금지행위 등 유형별 세부내역을 살펴보면, 전체 1,083건 중에 공시지원금 초과 지급 및 부당한 차별지급 등 단말기 지원금에 관한 위반 행위가 794건으로 전체 위반건수의 약 73.3%를 차지하여 가장 많았다. 이용자 이익 침해행위가 199건(18.4%)으로 그 다음으로 많았으며, 이용약관 위반행위가 46건(4.2%), 수익배분 제한·웹하드사업자의 기술적 조치의무 위반 등 기타사항 38건(3.5%) 순으로 나타났다.

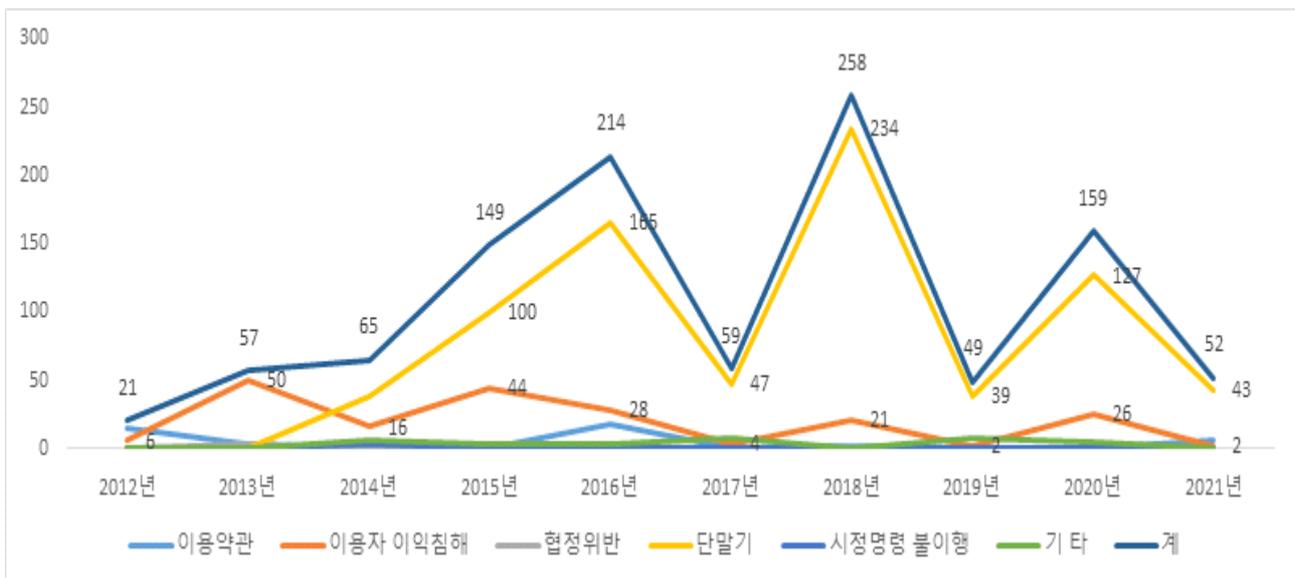
< 4-2-1. 연도별 금지행위 유형별 현황 >

(단위 : 건)

연 도	이용약관	이용자 이익침해	협정위반	단말기 유통법 위반	시정명령 불이행	기 타	계
2012년	15	6	-	-	-	-	21
2013년	3	50	3	-	-	1 ¹⁾	57
2014년	-	16	-	39	3	7 ¹⁾	65
2015년	1	44	-	100	-	4 ¹⁾²⁾	149
2016년	18	28	-	165	-	3 ³⁾	214
2017년	-	4	-	47	-	8 ⁴⁾⁵⁾	59
2018년	2	21	-	234	-	1 ³⁾	258
2019년	-	2	-	39	-	8 ¹⁾³⁾⁵⁾	49
2020년	1	26	-	127	-	5 ³⁾⁶⁾	159
2021년	6	2	-	43	-	1 ⁷⁾	52
합 계	46(4.2%)	199(18.4%)	3(0.3%)	794(73.3%)	3(0.3%)	38(3.5%)	1,083

1)수익배분 제한, 2)방송프로그램 기획·편성 위반 3)웹하드사업자의 기술적 조치 의무 불이행, 4)비용의 부당전가, 5)권고사항, 6)거래조건 차별, 7) 조사 거부·방해

(단위 : 건)



< 4-2-2. 이용자 이익 침해행위 세부 유형 >

(단위 : 건)

구 분	연 도										계
	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19	'20	'21	
요금 등 부당한 차별	6	9	6	8	7	-	-	-	-	-	36 (18.2%)
중요사항 미고지	-	-	6	7	21	-	20	-	-	1	54 (27.3%)
가입의사 미확인	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1 (0.5%)
이용계약 해지 거부제한	-	-	3	-	-	4	-	2	-	-	9 (4.5%)
선택권 제한 (가입 제한 등)	-	6	-	1	-	-	-	-	1	-	8 (4.0%)
기 타	-	35 ²⁾	-	28 ³⁾	-	-	1 ⁴⁾	-	25 ⁵⁾	1 ⁶⁾	90 (45.5%)
합 계	6	50	16	44	28	4	21	2	26	2	198

1) 요금연체자 관리, 2) 약관 설명서 미교부, 3) 명의 도용, 허위·과장 광고, 4) 접속경로 변경으로 정당한 사유 없이 전기통신서비스의 이용을 제한하는 행위, 5) 허위·과장 광고, 광고 삭제 제한, 6) 개통 지연·제한

3. 연도별 시정조치 유형별 세부현황

□ 개요

- 조사사건에 대한 시정조치 총 3,495건의 유형별 내역을 살펴보면,
 - 행위중지 명령이 956건(27.4%)으로 가장 많았으며 과태료 부과 778건(22.3%), 시정명령 받은 사실의 공표 777건(22.2%), 절차개선 213건(6.1%), 과징금 부과 191건(5.5%) 등의 순서로 나타났다.
 - 약관변경, 영업정지, 형사고발은 각각 52건(1.1%), 11건(0.3%), 3건(0.1%)으로 나타났으며,
 - 기타 조치로는 협정체결, 원상회복, 성실한 협상의무 명령, 시정명령 이행 계획서 제출 및 이행결과보고, 개선 권고, 기술적 조치 등이 있으며, 이는 총 528건으로 15.1%를 차지하였다.

< 4-3-1. 연도별 시정조치 유형별 현황 >

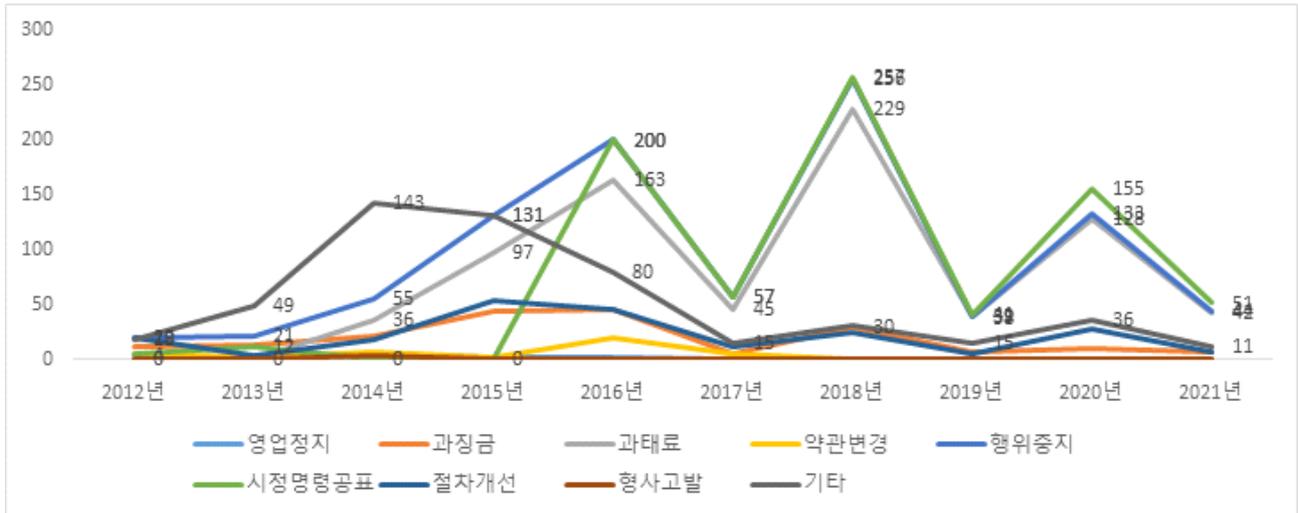
(단위 : 건)

연 도	영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 중지	시정명령 공표	절차 개선	형사 고발	기타 ¹⁾	계
2012년	3	11	-	4	20	4	20	-	18	80
2013년	1	13	-	2	21	12	3	-	49	101
2014년	5	21	36	7	55	-	17	3	143	287
2015년	1	43	97	1	131	-	53	-	131	457
2016년	1	46	163	20	200	200	46	-	80	756
2017년	-	5	45	4	57	57	11	-	15	194
2018년	-	29	229	-	256	257	24	-	30	825
2019년	-	6	38	-	39	41	4	-	15	143
2020년	-	10	128	-	133	155	28	-	36	490
2021년	-	7	42	-	44	51	7	-	11	162
합 계	11 (0.3%)	191 (5.5%)	778 (22.3%)	38 (1.1%)	956 (27.4%)	777 (22.2%)	213 (6.1%)	3 (0.1%)	528 (15.1%)	3,495

※ 위의 수치는 1개 사업자가 동일 조사사건에서 다수의 시정조치 명령을 받은 것을 포함함

1) 협정체결, 원상회복, 성실한 협상의무 명령, 시정명령 이행계획서 제출 및 이행결과보고, 개선 권고, 기술적 조치

(단위 : 건)



□ 연도별 과징금 부과 세부현황

- 지난 10년간 총 184건의 위반행위에 대하여 약 4,068억1,560만원의 과징금을 부과하였다. 금지행위 유형별로는 이용자 이익 침해행위가 총 127건에 3,343억 6,171만원으로 전체 과징금의 82.2%를 차지하였고, 단말기지원금의 부당한 차별 지급 등 위반은 총 25건 670억2,600만원으로 전체 금액의 16.5%를 차지하고 있다.

< 4-3-2. 연도별 과징금 부과 세부현황 >

(단위 : 건, 천원)

연도	구분	이용약관 위반	이용자 이익 침해	단말기 지원금	기타 ¹⁾	계
2012년	건수	2	9	-	-	11
	금액	1,199,000	12,667,000	-	-	13,866,000
2013년	건수	-	12	-	1	13
	금액	-	180,386,000	-	14,480	180,400,480
2014년	건수	-	11	3	7	21
	금액	-	88,279,860	2,400,000	200,430	90,880,290
2015년	건수	1	35	3	4	43
	금액	137,000	36,675,860	3,402,000	466,420	40,681,280

연 도	구분	이용약관 위 반	이용자 이익 침해	단말기 지원금	기 타 ¹⁾	계
2016년	건수	17	28	1	-	46
	금액	2,031,800	11,875,400	1,820,000	-	15,727,200
2017년	건수	-	2	3	-	5
	금액	-	904,000	2,124,000	-	3,028,000
2018년	건수	2	21	6	-	29
	금액	158,263	755,600	50,639,000	-	51,552,863
2019년	건수	-	2	3	1	6
	금액	-	396,000	2,851,000	96,500	3,343,500
2020년	건수	1	5	3	1	10
	금액	390,500	1,737,000	51,200,000	30,000	53,357,500
2021년	건수	2	2	3	-	10
	금액	1,124,000	2,421,990	3,790,000	-	7,335,990
합 계	건수	25	127	25	14	184
	금액	4,650,063 (1.1%)	334,361,710 (82.2%)	67,026,000 (16.5%)	777,830 (0.2%)	406,815,603

1) 기타 : 수익배분 제한, 거래조건 차별

□ 연도별 과태료 부과 세부현황

- 2012~2013년에는 과태료 부과건이 발생하지 않다가 2014. 10. 1. 단말기유통법 시행으로 이동통신 대리점 및 판매점 등에 대해서도 제재가 가능해짐에 따라 2014년부터 2021년까지 단말기유통법 위반 및 기술적 조치 미이행 관련 총 778건에 대하여 15억4,837만원의 과태료가 부과되었다.

< 4-3-3. 연도별 과태료 부과 세부현황 >

(단위 : 건, 천원)

연 도	건수	금액
2012년	-	-
2013년	-	-
2014년	36	59,500

연 도	건수	금액
2015년	97	189,500
2016년	163	292,700
2017년	45	60,000
2018년	229	300,570
2019년	38	126,400
2020년	128	300,400
2021년	42	219,300
합 계	778	1,548,370

4. 연도별 사업자별 금지행위 세부현황

- (유선 분야) SO사업자가 57건으로 가장 많았고, KT, SKB·LGU+, SKT 순으로 나타났으며,
- (무선 분야) '14.10.1. 단말기유통법의 시행 이후 794개의 유통점이 위반행위가 있었고, LGU+가 23건, SKT 20건, KT가 20건의 위반행위가 있었다.
- (부가 통신 분야) 웹하드 사업자를 포함한 부가통신사업자의 금지행위 위반이 47건 발생하였다.
- (방송 분야) 종합유선방송 역무의 SO사업자가 43건, TV홈쇼핑사업자 7건 IPTV 사업자가 3건, 미디어랩사업자가 2건으로 금지행위 위반이 나타났다.

< 4-4-1. 사업자별 금지행위 전체현황 >

(단위 : 건)

구 분	사업자	금지행위 유형별				시정명령 불이행	단말기 유통법 위반	계
		이용약관 위 반	이용자 이익 침해	협정위반	기 타 ¹⁾			
유 선 분 야	SKT	2	6	-	-	-	-	8
	KT	5	10	-	-	-	-	15
	SKB	2	9	-	-	-	-	11
	LGU+	1	9	-	-	-	-	10
	SO사업자	-	57	-	-	-	-	57
	기타	2	18	-	-	-	-	20
	소 계	8	126	2	1	2	13	152
무 선 분 야	SKT	-	8	1	-	1	10	20
	KT	-	9	1	1	1	8	20

구분	사업자	금지행위 유형별				시정명령 불이행	단말기 유통법 위반	계
		이용약관 위반	이용자 이익 침해	협정위반	기타 ¹⁾			
	LGU+	1	11	1	-	1	9	23
	쿠팡	-	-	-	-	-	1	1
	유통점	1	10	-	1	-	766	778
	알뜰폰사업자	-	19	-	-	-	-	19
	소 계	2	57	3	2	3	794	861
부 가 통신 사업 자	부가통신사업자	-	34	-	-	-	-	34
	특수유형부가 통신사업자	-	-	-	13	-	-	13
	소 계	0	34	0	13	0	0	47
방 송 사업 자	지상파	-	-	-	-	-	-	0
	SO	29	-	-	14	-	-	43
	IPTV	3	-	-	-	-	-	3
	TV홈쇼핑사	-	-	-	7	-	-	7
	미디어랩	-	-	-	2	-	-	2
	소 계	32	0	0	23	0	0	55
합 계	46	200	3	38	3	794	1,084	

1) 기타 : 수익배분 제한, 방송프로그램 기획·편성 위반, 기술적 조치 의무 미이행, 비용의 부당전가, 통신 품질관련 정보의 명확한 고지 등 개선 권고, 거래조건 차별 등

□ 사업자별 금지행위 유형별 세부현황

< 4-4-2. 연도별 사업자별 금지행위 유형 세부현황 >

(단위 : 건)

연도	구분	사업자	금지행위 유형별				시정명령 불이행	단말기 유통법 위반	계
			이용약관 위반	이용자 이익 침해	협정위반	기타 ¹⁾			
2012년	유선 분야	KT	2	1	-	-	-	-	3
		SKB	-	1	-	-	-	-	1
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		소 계	2	3	0	0	0	0	5
	무선 분야	SKT	-	1	-	-	-	-	1
		KT	-	1	-	-	-	-	1
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		소 계	0	3	0	0	0	0	3
	방송 분야	SO	13	-	-	-	-	-	13
		소 계	13	0	0	0	0	0	13
	합 계		15	6	0	0	0	0	21
2013년	유선	SKT	1	-	-	-	-	1	

연도	구분	사업자	금지행위 유형별				시정명 불이행	단말기 유통법 위반	계
			이용 약관 위반	이용자 이익 침해	협정 위반	기타 ¹⁾			
	분야	KT	1	1	-	-	-	-	2
		SKB	1	1	-	-	-	-	2
		LGU+	-	2	-	-	-	-	2
		SO	-	34	-	-	-	-	34
		소 계	3	38	0	0	0	0	41
	무선 분야	SKT	-	4	1	-	-	-	5
		KT	-	4	1	-	-	-	5
		LGU+	-	4	1	-	-	-	5
		소 계	0	12	3	0	0	0	15
	방송 분야	SO	-	-	-	1	-	-	1
		소 계	0	0	0	1	0	0	1
	합 계		3	50	3	1	0	0	57
	2014 년	무선 분야	SKT	-	2	-	-	1	1
KT			-	2	-	-	1	1	4
LGU+			-	2	-	-	1	1	4
유통점			-	-	-	-	-	36	36
소 계			0	6	0	0	3	39	48
부가 서비스 분야		특수 서비스 형식	-	10	-	-	-	-	10
		소 계	0	10	0	0	0	0	10
방송 분야		SO	-	-	-	7	-	-	7
		소 계	0	0	0	7	0	0	7
합 계		0	16	0	7	3	39	65	
2015년	유선 분야	SKT	-	2	-	-	-	-	2
		KT	-	2	-	-	-	-	2
		SKB	-	2	-	-	-	-	2
		LGU+	-	2	-	-	-	-	2
		SO	-	20	-	-	-	-	20
		기타	1	-	-	-	-	-	1
		소 계	1	28	0	0	0	0	29
	무선 분야	SKT	-	1	-	-	-	2	3
		KT	-	1	-	-	-	1	2
		LGU+	-	4	-	-	-	-	4
		유통점	-	10	-	-	-	97	107
		소 계	0	16	0	0	0	100	116
	방송 분야	SO	-	-	-	3	-	-	3
		미디어랩	-	-	-	1	-	-	1
소 계		0	0	0	4	0	0	4	
합 계		1	44	0	4	0	100	149	

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				시정령 불이행	단말기 유법 위반	계
			이용 약관 위반	이용자 이익 침해	협정 위반	기타 ¹⁾			
2016년	유선 분야	SKT	-	1	-	-	-	-	1
		KT	1	1	-	-	-	-	2
		SKB	-	1	-	-	-	-	1
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		SO	-	3	-	-	-	-	3
		소계	1	7	0	0	0	0	8
	무선 분야	LGU+	-	-	-	-	-	2	2
		유통점	-	-	-	-	-	163	163
		알뜰폰사업자	-	19	-	-	-	-	19
		소 계	0	19	0	0	0	165	184
	부가 통신 분야	부가통신	-	2	-	-	-	-	2
		특수용형 부가통신	-	-	-	3	-	-	3
		소 계	0	2	0	3	0	0	5
	방송 분야	IPTV	3	-	-	-	-	-	3
		SO	14	-	-	-	-	-	14
		소 계	17	0	0	0	0	0	17
	합 계			18	28	0	3	0	165
2017 년	유선 분야	SKT	-	1	-	-	-	-	1
		KT	-	1	-	-	-	-	1
		SKB	-	1	-	-	-	-	1
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		소계	0	4	0	0	0	0	4
	무선 분야	SKT	-	-	-	-	-	1	1
		KT	-	-	-	1	-	1	2
		LGU+	-	-	-	-	-	1	1
		유통점	-	-	-	-	-	44	44
		소계	0	0	0	1	0	47	48
	방송 분야	TV홈쇼핑사	-	-	-	7	-	-	7
소계		0	0	0	7	0	0	7	
합 계			0	4	0	8	0	47	59
2018 년	유선 분야	KT	-	1	-	-	-	-	1
		SKB	-	1	-	-	-	-	1
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		기타	-	18	-	-	-	-	18
		소계	0	21	0	0	0	0	21

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				시정명 불이행	단말기 유통법 위반	계	
			이용 약관 위반	이용자 이익 침해	협 정 위 반	기타 ¹⁾				
	무선 분야	SKT	-	-	-	-	-	2	2	
		KT	-	-	-	-	-	2	2	
		LGU+	-	-	-	-	-	2	2	
		유통점	-	-	-	-	-	228	228	
		소계	0	0	0	0	0	234	234	
	부가 통신 분야	특수유형 부가통신	-	-	-	1	-	-	1	
		소계	0	0	0	1	0	0	1	
	방송 분야	SO	2	-	-	-	-	-	2	
		소계	2	0	0	0	0	0	2	
	합 계		2	21	0	1	0	234	258	
	2019 년	유선 분야	SKT	-	1	-	-	-	-	1
			SKB	-	1	-	-	-	-	1
소계			0	2	0	0	0	0	2	
무선 분야		SKT	-	-	-	-	-	2	2	
		KT	-	-	-	-	-	1	1	
		LGU+	-	-	-	-	-	1	1	
		유통점	-	-	-	-	-	35	35	
		소계	0	0	0	0	0	39	39	
부가 통신 분야		특수유형 부가통신	-	-	-	5	-	-	5	
		소계	0	0	0	5	0	0	5	
방송 분야		SO	-	-	-	3	-	-	3	
		소계	-	0	0	3	0	0	3	
합 계		-	2	-	8	-	39	49		
2020 년	유선 분야	SKT	-	1	-	-	-	-	1	
		SKB	-	1	-	-	-	-	1	
		KT	-	1	-	-	-	-	1	
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1	
		기타	1	-	-	-	-	-	1	
		소계	1	4	0	0	0	0	5	
	무선 분야	SKT	-	-	-	-	-	1	1	
		KT	-	-	-	-	-	1	1	
		LGU+	-	-	-	-	-	1	1	

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				시정명 불이행	단말기 유통법 위반	계	
			이용 약관 위반	이용자 이익 침해	협 정 위 반	기타 ¹⁾				
2021 년		유통점	-	-	-	-	-	124	124	
		소계	0	0	0	0	0	127	127	
	부가 통신 분야	부가통신	-	22	-	-	-	-	22	
		특수유형 부가통신	-	-	-	4	-	-	4	
		소계	0	22	0	4	0	0	26	
	방송 분야	미디어랩	-	-	-	1	-	-	1	
		소계	-	-	-	1	-	-	1	
	합 계		1	26	0	5	0	127	159	
	2021 년	무선 분야	SKT	-	-	-	-	-	1	1
			KT	-	1	-	-	-	1	2
			LGU+	1	-	-	-	-	1	2
			쿠팡	-	-	-	-	-	1	1
			유통점	1	-	-	1	-	39	41
소계			2	1	-	1	-	43	47	
유선 분야		SKT	1	-	-	-	-	-	1	
		KT	1	2	-	-	-	-	2	
		LGU+	1	-	-	-	-	-	1	
		SKB	1	-	-	-	-	-	1	
		소계	4	2	-	-	-	-	6	
합 계		6	3	-	1	-	43	53		
총합계		46	200	3	38	3	794	1,084		

1) 기타 : 수익배분 제한, 방송프로그램 기획·편성 위반, 기술적 조치 의무 미이행, 비용의 부당전가, 통신품질관련 정보의 명확한 고지 등 개선 권고, 거래조건 차별 등

< 4-4-3. 연도별 사업자별 금지행위 건수 >

(단위 : 건)

연 도	구 분	사업자	건수	계
2012년	유선 분야	KT	3	5
		SKB	1	
		LGU+	1	
	무선 분야	SKT	1	3
		KT	1	
		LGU+	1	
	방송 분야	SO사업자	13	13
합 계			21	
2013년	유선 분야	SKT	1	41
		KT	2	
		SKB	2	
		LGU+	2	
		SO사업자	34	
	무선 분야	SKT	5	15
		KT	5	
		LGU+	5	
	방송 분야	SO사업자	1	1
	합 계			57
2014년	무선 분야	SKT	4	48
		KT	4	
		LGU+	4	
		유통점	36	
	부가 통신 분야	웹하드사업자	10	10
	방송 분야	SO사업자	7	7
합 계			65	
2015년	유선 분야	SKT	2	29
		KT	2	
		SKB	2	
		LGU+	2	
		SO사업자	21	
	무선 분야	SKT	3	116
		KT	2	
		LGU+	4	
		유통점	107	
	방송 분야	SO사업자 등	4	4

연도	구분	사업자	건수	계
		합 계		149
2016년	유선 분야	SKT	1	8
		KT	2	
		SKB	1	
		LGU+	1	
		SO사업자	3	
	무선 분야	LGU+	2	184
		유통점	163	
		알뜰폰사업자	19	
	부가통신 분야	부가통신사업자	2	5
		특수유형부가통신사업자	3	
	방송 분야	SO사업자	14	17
IPTV사업자		3		
		합 계		214
2017년	유선 분야	SKT	1	4
		KT	1	
		SKB	1	
		LGU+	1	
	무선 분야	SKT	1	48
		KT	2	
		LGU+	1	
		유통점	44	
	방송 분야	TV홈쇼핑사	7	7
			합 계	
2018년	유선 분야	KT	1	21
		SKB	1	
		LGU+	1	
		기타	18	
	무선 분야	SKT	2	234
		KT	2	
		LGU+	2	
		유통점	228	
	부가통신사업분야	특수유형부가통신사업자	1	1
	방송 분야	SO	2	2
		합 계		258

연 도	구 분	사업자	건수	계
2019년	유선 분야	SKT	1	2
		SKB	1	
		기타	-	
	무선 분야	SKT	2	39
		KT	1	
		LGU+	1	
		유통점	35	
	부가통신사업분야	특수유형부가통신사업자	5	5
방송 분야	SO	3	3	
합 계			49	
2020년	유선 분야	SKT	1	5
		KT	1	
		SKB	1	
		LGU+	1	
		기타	1	
	무선 분야	SKT	1	127
		KT	1	
		LGU+	1	
		유통점	124	
	부가통신사업분야	부가통신사업자	22	26
		특수유형부가통신사업자	4	
방송 분야	미디어랩	1	1	
합 계			159	
2021년	유선 분야	SKT	1	6
		KT	3	
		SKB	1	
		LGU+	1	
		기타	-	
	무선 분야	SKT	-	4
		KT	1	
		LGU+	1	
		유통점	2	
	합 계			10

□ 사업자별 시정조치 유형별 세부현황

- 지난 10년간(2012~2021년) 주요 방송통신 사업자의 금지행위 등에 대한 시정조치 내역을 살펴보면, 행위중지 명령이 938건으로 가장 많았고 시정명령공표 746건, 과태료 736건, 절차개선 217건 순으로 나타났다.
- 사업자별로 유선분야에서는 SO사업자가 108건으로 가장 많았고, 무선분야에서는 이동통신 유통점이 2,187건으로 가장 많았으며, 방송분야에서는 SO사업자가 182건으로 가장 많았다.

< 4-4-4. 사업자별 시정조치 유형별 전체현황('12~'21) >

(단위 : 건)

구분	사업자	유형별 시정조치								계
		영업정지	과징금	과태료	약관변경	행위중지	시정명령공표	절차개선	기타 ¹⁾	
유선분야	SKT	-	4	-	1	6	5	7	8	31
	KT	-	9	-	4	11	9	11	14	58
	SKB	-	10	-	3	11	10	11	11	56
	LGU+	-	8	-	3	9	7	8	9	44
	SO	-	17	-	-	17	3	17	54	108
	기타	-	21	-	1	35	35	22	21	135
	소계	-	69	-	12	89	69	76	117	432
무선분야	SKT	4	18	1	-	19	7	8	28	85
	KT	3	19	-	1	20	8	7	29	87
	LGU+	4	22	1	1	23	8	10	30	99
	유통점	-	2	723	-	708	583	10	161	2,187
	일대폰사업자	-	19	-	19	19	19	19	38	133
	소계	11	80	725	21	789	625	54	286	2,591
부통분야	부기통신사업자	-	3	-	-	2	24	24	27	80
	특수유형부기통신	-	5	10	-	10	-	11	43	79
	소계	-	8	10	-	12	24	35	70	159
방송분야	SO	-	31	-	10	33	17	40	51	182
	IPTV	-	3	-	-	3	3	3	3	15
	TV홈쇼핑	-	-	1	-	7	7	7	7	29
	미디어랩	-	2	-	-	2	1	2	2	9
	소계	-	36	1	10	45	28	52	63	235
총계	11	193	736	43	935	746	217	536	3,417	

※ 동일 조사사건으로 1개 사업자가 다수의 시정조치 명령을 받은 것을 포함함

1) 이행계획 제출 및 결과보고, 재발방지 대책 수립, 기술적 조치

< 4-4-5. 연도별 사업자별 시정조치 세부현황 >

(단위 : 건)

연 도	구분	사업자	유 형 별 시 정 조 치								
			영업정지	과징금	과태료	약관변경	행위중지	시정명령공표	절차개선	기타	계
2012년	유 선 분 야	KT	-	2	-	1	2	2	2	2	11
		SKB	-	1	-	-	1	1	1	-	4
		LGU+	-	1	-	-	1	1	1	-	4
		소 계	0	4	0	1	4	4	4	2	19
	무 선 분 야	SKT	1	1	-	-	1	-	1	1	5
		KT	1	1	-	-	1	-	1	1	5
		LGU+	1	1	-	-	1	-	1	1	5
		소 계	3	3	0	0	3	0	3	3	15
	방 송 분 야	지상파	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		SO	-	4	-	3	13	-	13	13	46
		PP	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		소 계	0	4	0	3	13	0	13	13	46
	합 계			3	11	0	4	20	4	20	18
2013년	유 선 분 야	SKT	-	-	-	-	1	1	1	1	4
		KT	-	-	-	-	2	2	1	1	6
		SKB	-	-	-	1	2	2	1	1	7
		LGU+	-	-	-	1	1	1	-	1	4
		SO	-	-	-	-	-	-	-	34	34
		소 계	0	0	0	2	6	6	3	38	55
	무 선 분 야	SKT	-	4	-	-	5	2	-	3	14
		KT	1	4	-	-	5	2	-	3	15
		LGU+	-	4	-	-	5	2	-	3	14
		소 계	1	12	0	0	15	6	0	9	43
	방 송 분 야	지상파	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		SO	-	1	-	-	-	-	-	2	3
		PP	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		소 계	0	1	6	0	0	0	0	2	9
합 계			1	13	0	2	21	12	3	49	101
2014년	무 선 분 야	SKT	2	3	0	-	3	-	-	10	18
		KT	1	3	0	-	3	-	-	10	17
		LGU+	2	3	0	-	3	-	-	10	18
		유통점	-	-	36	-	36	-	-	72	144

연 도	구분	사업자	유 형 별 시 정 조 치									
			영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 중지	시장명령 공표	절차 개선	기타	계	
		소 계	5	9	36	0	45	0	0	102	197	
	부 통 분 야	특수유형 부가통신	-	5	-	-	10	-	10	30	55	
		소 계	0	5	0	0	10	0	10	30	55	
	방 송 분 야	SO	-	7	-	7	-	-	7	14	35	
		소 계	0	7	0	7	0	0	7	14	35	
	합 계			5	21	36	7	55	0	17	146	287
2015년	유 선 분 야	SKT	-	1	-	-	2	-	2	2	7	
		KT	-	2	-	-	2	-	2	2	8	
		SKB	-	2	-	-	2	-	2	2	8	
		LGU+	-	2	-	-	2	-	2	2	8	
		SO	-	14	-	-	14	-	14	14	56	
		기타	-	1	-	1	1	-	2	1	6	
		소 계	0	22	0	1	23	0	24	23	93	
	무 선 분 야	SKT	1	4	-	-	4	-	4	4	17	
		KT	-	4	-	-	4	-	4	4	16	
		LGU+	-	7	-	-	7	-	7	7	28	
		유통점	-	2	97	-	89	-	10	89	287	
		소 계	0	17	97	0	104	0	25	104	348	
	방 송 분 야	SO	-	3	-	-	3	-	3	3	12	
		미디어랩	-	1	-	-	1	-	1	1	4	
		소 계	0	4	0	0	4	0	4	4	16	
	합 계			1	43	97	1	131	0	53	131	457
	2016년	유 선 분 야	SKT	-	1	-	-	1	1	1	2	6
			KT	-	1	-	-	1	1	1	2	6
			LGU+	-	1	-	-	1	1	1	2	6
			SKB	-	1	-	-	1	1	1	2	6
			SO사업자	-	3	-	-	3	3	3	6	18
소 계			0	7	0	0	7	7	7	14	42	
무 선 분 야		SKT	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
		KT	-	1	-	-	1	1	-	2	5	
		LGU+	1	1	1	1	1	1	1	2	9	
		유통점	-	-	159	-	153	153	-	-	465	
		알뜰폰사업자	-	19	-	19	19	19	19	38	133	
		합 계			1	19	159	19	193	193	42	617

연도	구분	사업자	유형별시정조치									
			영업정지	과징금	과태료	약관변경	행위중지	시정명령공표	절차개선	기타	계	
		소계	0	21	160	20	174	174	20	42	611	
	부가통신분야	부가통신	-	2	-	-	2	2	2	4	12	
		특수유형부가통신	-	-	3	-	-	-	-	3	6	
		소계	0	2	3	0	2	2	2	7	18	
	방송분야	IPTV	-	3	-	-	3	3	3	3	15	
		SO	-	13	-	-	14	14	14	14	69	
		소계	0	16	0	0	17	17	17	17	84	
	합계			1	46	163	20	200	200	46	80	756
	2017년	유선분야	SKT	-	-	-	1	1	1	1	1	5
			KT	-	-	-	1	1	1	1	1	5
LGU+			-	1	-	1	1	1	1	1	6	
SKB			-	1	-	1	1	1	1	1	6	
소계			0	2	0	4	4	4	4	4	22	
무선분야		SKT	-	1	-	-	1	1	-	1	4	
		KT	-	1	-	-	1	1	-	2	5	
		LGU+	-	1	-	-	1	1	-	1	4	
		유통점	-	-	44	-	43	43	-	-	130	
		소계	0	3	44	0	46	46	0	4	143	
방송분야		TV홈쇼핑사	-	-	1	-	7	7	7	7	29	
		소계	0	0	1	0	7	7	7	7	29	
합계			0	5	45	4	57	57	11	15	194	
2018년		유선분야	SKT	-	-	-	-	-	-	-	-	-
			KT	-	1	-	-	1	1	1	1	5
	LGU+		-	1	-	-	1	1	1	1	5	
	SKB		-	1	-	-	1	1	1	1	5	
	기타		-	18	-	-	17	18	18	18	89	
	소계		0	33	0	0	260	261	30	36	620	
	무선분야	SKT	-	2	-	-	2	2	-	2	8	
		KT	-	2	-	-	2	2	-	2	8	
		LGU+	-	2	-	-	2	2	-	2	8	
		유통점	-	-	228	-	228	228	-	-	684	
		소계	0	6	228	0	234	234	0	6	708	
	부가통신	특수유형부가통신	-	-	1	-	-	-	1	1	3	
		소계	0	0	1	0	0	0	1	1	3	
	방송분야	SO	-	2	-	-	2	2	2	2	10	
		소계	0	2	0	0	2	2	2	2	10	
	합계			0	29	229	0	256	257	24	30	825

연 도	구분	사업자	유 형 별 시 정 조 치								
			영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 중지	시장명령 공표	절차 개선	기타	계
2019년	유 선 분 야	SKT	-	1	-	-	-	1	1	1	4
		KT	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		LGU+	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		SKB	-	1	-	-	-	1	1	1	4
		기타	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		소 계	0	8	42	0	41	43	6	31	171
	무 선 분 야	SKT	-	1	1	-	1	1	1	3	8
		KT	-	1	-	-	1	1	-	1	4
		LGU+	-	1	-	-	1	1	-	1	4
		유통점	-	-	35	-	35	35	-	-	105
		소 계	0	4	0	0	38	38	1	5	86
	부가 통신	특수유형 부가통신	-	-	2	-	-	-	-	5	7
		소 계	-	-	2	-	-	-	-	5	7
	방 송 분 야	SO	-	1	-	-	1	1	1	3	7
소 계		-	1	-	-	1	1	1	3	7	
합 계		0	6	38	0	39	41	4	15	143	
2020년	유 선 분 야	SKT	-	1	-	-	1	1	1	1	5
		KT	-	1	-	-	1	1	1	1	5
		LGU+	-	1	-	-	1	1	1	1	5
		SKB	-	1	-	-	1	1	1	1	5
		기타	-	1	-	-	1	1	1	1	5
		소 계	0	5	0	0	5	5	5	5	25
	무 선 분 야	SKT	-	1	-	-	1	1	-	1	4
		KT	-	1	-	-	1	1	-	1	4
		LGU+	-	1	-	-	1	1	-	1	4
		유통점	-	-	124	-	124	124	-	-	372
		소 계	0	3	124	0	127	127	0	3	384
	부가 통신	부가통신	-	1	-	-	-	22	22	23	68
		특수유형 부가통신	-	-	4	-	-	-	-	4	8
		소 계	0	1	4	0	0	22	22	27	76
방 송 분 야	미디어랩	-	1	-	-	1	1	1	1	5	
	소 계	0	1	0	0	1	1	1	1	5	
합 계		0	10	128	0	133	155	28	36	490	
2021년	유 선 분 야	SKT	-	-	-	-	-	1	1	1	3
		KT	-	2	-	-	-	2	2	2	8
		LGU+	-	-	-	-	-	1	1	1	3
		SKB	-	-	-	-	-	1	1	1	3

연 도	구 분	사업자	유 형 별 시 정 조 치								
			영업정지	과징금	과태료	약관변경	행위중지	시정명령 공표	절차개선	기타	계
		기타	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		소 계	-	2	-	-	-	5	5	5	17
	무선 분야	SKT	-	1	-	-	1	1	-	1	4
		KT	-	2	-	-	1	2	1	2	8
		LGU+	-	2	-	-	1	2	1	2	8
		쿠광	-	-	1	-	1	1	-	1	4
		유통점	-	-	41	-	40	40	-	1	122
		소 계	-	5	42	-	44	46	2	7	146
		합 계	-	7	42	-	44	51	7	12	163

※ 동일 조사사건으로 1개 사업자에 다수의 시정조치 명령을 포함함

□ 사업자별 과징금 부과 세부현황

- 지난 10년간(2012~2021년) 금지행위 등으로 인한 과징금 부과내역을 사업자별로 살펴보면,
 - (유선 분야) 이용자 이익 저해행위에 대한 과징금 부과액이 가장 많은 비중을 차지하였고, 이 중 KT가 71억2,510만원으로 가장 많았다.
 - (무선 분야) 이용자 이익 저해행위에 대한 과징금 부과액이 가장 많은 비중을 차지하였고, SKT가 2,331억5,130만원으로 과징금이 가장 많았다.
 - (방송 분야) 이용약관 위반행위에 대한 과징금 부과액이 가장 많은 비중을 차지하였고, SO사업자에게 26억8,359만원의 과징금이 부과되었다.

< 4-4-6. 사업자별 과징금 부과 전체현황('12~'21) >

(단위 : 천원)

구 분	사업자	과징금			계
		이용약관 위반	이용자 이익저해 ¹⁾	기타 ²⁾	
유 선 분 야	SKT	-	2,497,000	-	2,497,000
	KT	609,900	6,515,200	-	7,125,100
	SKB	-	3,526,600	-	3,526,600
	LGU+	-	6,949,100	-	6,949,100
	SO	-	1,365,400	-	1,365,400
	기타	390,500	651,700	-	1,042,200
	소 계	1,000,400	21,515,000	-	22,515,400

구분	사업자	과징금			계
		이용약관 위반	이용자 이익저해 ¹⁾	기타 ²⁾	
무선 분야	SKT	-	231,661,300	1,490,000	233,151,300
	KT	-	102,270,100	1,140,000	103,410,100
	LGU+	-	94,118,860	1,160,000	95,278,860
	알뜰폰사업자	-	834,500	-	834,500
	소 계	-	428,884,760	-	432,674,760
부가 통신 분야	부가통신사업자	-	1,268,860	-	1,268,860
	소 계	-	1,268,860	-	1,268,860
방송 분야	SO	2,145,763	-	537,830	2,683,593
	IPTV	770,400	-	-	770,400
	미디어랩	-	-	270,000	270,000
	소 계	2,916,163	-	807,830	3,723,993
총 계		3,916,563	451,668,620	4,597,830	460,183,013

1) 단말기유통법을 위반한 차별적 보조금 지급에 따른 과징금 부과 포함

2) 기타 : 수익배분 제한, 방송프로그램 기획·편성 위반, 거래조건 차별 등

< 4-4-7. 연도별 사업자별 과징금 부과 현황 >

(단위 : 천원)

연도	구분	사업자	금지행위 유형별			계
			이용약관 위반	이용자 이익 침해 ¹⁾	기타 ²⁾	
2012년	무선 분야	KT	578,000	214,000	-	792,000
		SKB	-	253,000	-	253,000
		LGU+	-	310,000	-	310,000
		소 계	578,000	777,000	0	1,355,000
	무선 분야	SKT	-	6,890,000	-	6,890,000
		KT	-	2,850,000	-	2,850,000
		LGU+	-	2,150,000	-	2,150,000
		소 계	0	11,890,000	0	11,890,000
	방송 분야	SO	621,000	-	-	621,000
		소 계	621,000	0	0	621,000
합 계		1,199,000	12,667,000	0	13,866,000	
2013년	무선 분야	SKT	-	96,276,000	-	96,276,000
		KT	-	52,070,000	-	52,070,000
		LGU+	-	32,040,000	-	32,040,000
		소 계	0	180,386,000	0	180,386,000
	방송 분야	지상파	-	-	-	0
		SO	-	-	14,480	14,480
		PP	-	-	-	0
		소 계	0	0	14,480	14,480
합 계		0	180,386,000	14,480	180,400,480	

연도	구분	사업자	금지행위 유형별			계
			이용약관 위반	이용자 이익 침해 ¹⁾	기타 ²⁾	
2014년	무선 부분	SKT	-	54,550,000	-	54,550,000
		KT	-	17,110,000	-	17,110,000
		LGU+	-	18,960,000	-	18,960,000
		소 계	0	90,620,000	0	90,620,000
	부통신 부분	투스용현	-	59,860	-	59,860
		소 계	0	59,860	0	59,860
	방송 부분	SO	-	-	200,430	200,430
		소 계	0	0	200,430	200,430
	합 계		0	90,679,860	200,430	90,880,290
2015년	무선 부분	SKT	-	910,000	-	910,000
		KT	-	910,000	-	910,000
		SKB	-	280,000	-	280,000
		LGU+	-	910,000	-	910,000
		SO	-	1,336,500	-	1,336,500
		소 계	0	4,346,500	0	4,346,500
	무선 부분	SKT	-	28,526,000	-	28,526,000
		KT	-	922,000	-	922,000
		LGU+	-	6,283,360	-	6,283,360
		소 계	0	35,731,360	0	35,731,360
	방송 부분	SO	137,000	-	226,420	363,420
		미디어랩	-	-	240,000	240,000
		소 계	137,000	0	466,420	603,420
	합 계		137,000	40,077,860	466,420	40,681,280
2016년	무선 부분	SKT	-	1,280,000	-	1,280,000
		KT	31,900	2,330,000	-	2,361,900
		LGU+	-	4,590,000	-	4,590,000
		SKB	-	2,470,000	-	2,470,000
		SO	-	28,900	-	28,900
		소 계	31,900	10,698,900	0	10,730,800
	무선 부분	LGU+	-	1,820,000	-	1,820,000
		알뜰폰사업자	-	834,500	-	834,500
		소 계	0	2,654,500	0	2,654,500
	부통신 부분	부기통신사업자	-	342,000	-	342,000
		소 계	0	342,000	0	342,000
	방송 부분	SO	1,229,500	-	-	1,229,500
		IPTV	770,400	-	-	770,400
		소 계	1,999,900	0	0	1,999,900
합 계		2,031,800	13,695,400	0	15,727,200	
2017년	무선 부분	LGU+	-	800,000	-	800,000
		SKB	-	104,000	-	104,000
		소 계	-	904,000	0	904,000

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별			계
			이용약관 위반	이용자 이익 침해 ¹⁾	기타 ²⁾	
	무선 선야	SKT	-	794,000	-	794,000
		KT	-	361,000	-	361,000
		LGU+	-	969,000	-	969,000
		소 계	0	2,124,000	0	2,124,000
	합 계	0	3,028,000	0	3,028,000	
2018년	무선 선야	KT	-	40,200	-	40,200
		LGU+	-	60,100	-	60,100
		SKB	-	3,600	-	3,600
		기타	-	661,700	-	661,700
		소 계	0	755,600	0	755,600
	무선 선야	SKT	-	21,350,300	-	21,350,300
		KT	-	12,541,200	-	12,541,200
		LGU+	-	16,747,500	-	16,747,500
		소 계	0	50,639,000	0	50,639,000
	무선 송야	SO	158,263	-	-	158,263
		소 계	158,263	0	0	158,263
	합 계	158,263	51,394,600	0	51,552,863	
2019년	무선 선야	SKT	-	231,000	-	231,000
		SKB	-	165,000	-	165,000
		소 계	0	396,000	0	396,000
	무선 선야	SKT	-	975,000	-	975,000
		KT	-	851,000	-	851,000
		LGU+	-	1,025,000	-	1,025,000
		소 계	0	2,851,000	0	2,851,000
	무선 송야	SO	-	-	96,500	96,500
		소 계	0	0	96,500	96,500
	합 계	0	3,247,000	96,500	3,343,500	
2020년	무선 선야	SKT	-	76,000	-	76,000
		SKB	-	251,000	-	251,000
		KT	-	264,000	-	264,000
		LGU+	-	279,000	-	279,000
		기타	390,500	-	-	390,500
		소 계	390,500	870,000	-	1,260,500
	무선 선야	SKT	-	22,300,000	-	22,300,000
		KT	-	15,400,000	-	15,400,000
		LGU+	-	13,500,000	-	13,500,000
		소 계	-	51,200,000	-	51,200,000
	무선 가신야	부기통신사업자	-	867,000	-	867,000
		소 계	-	867,000	-	867,000
	무선 송야	미디어랩	-	-	30,000	30,000
		소 계	-	-	30,000	30,000

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별			계
			이용약관 위반	이용자 이익 침해 ¹⁾	기타 ²⁾	
	합 계		390,500	52,937,000	30,000	53,357,500
	유선 분야	KT	-	2,757,000	-	2,757,000
		소 계	-	2,757,000	-	2,757,000
	무선 분야	SKT	-	-	1,490,000	1,490,000
		KT	-	164,900	1,140,000	1,304,900
		LGU+	-	624,000	1,160,000	1,784,000
		소계	-	788,900	3,790,000	4,578,900
	합 계			3,545,900	3,790,000	7,335,900

1) 단말기유통법을 위반 차별적 보조금 지급에 따른 과징금 포함, 2)수익배분 제한, 방송프로그램 기획·편성 위반 등

□ 사업자별 과태료 부과 세부현황

< 4-4-8. 연도별 사업자별 과태료 부과 세부현황 >

(단위 : 천원)

구 분	사업자	과태료			합 계	
		단말기유통법 위반	기술적 조치 의무 미이행	거짓자료의 제출 등		
2014년	무 선	이동통신 유통점(36개사)	59,500	-	-	59,500
		소 계	59,500	-	-	59,500
	합 계	59,500	0	0	59,500	
2015년	무 선	SKT(2건)	10,000	-	-	10,000
		이동통신 유통점(97개사)	193,000	-	-	179,500
	합 계	203,000	0	0	203,000	
2016년	무 선	LGU+	22,500	-	-	22,500
		이동통신 유통점(159개사)	255,500	-	-	255,500
	소 계	278,000	0	0	278,000	
	부 가 통 신	특수유형부가통신(3개사)	-	14,700	-	14,700
소 계		0	14,700	0	14,700	
합 계	278,000	14,700	0	292,700		
2017년	무 선	이동통신 유통점(44개사)	50,000	-	-	50,000
		소 계	50,000	0	0	50,000
	방 송	TV홈쇼핑사(1개사)	-	-	10,000	10,000
		소 계	0	0	10,000	10,000
합 계	50,000	0	10,000	60,000		
2018년	무 선	이동통신 유통점(228개사)	290,700	-	-	286,700
		소 계	290,700	0	0	286,700
	부 가 통 신	특수유형부가통신(1개사)	-	10,500	-	10,500
		소 계	0	10,500	0	10,500
합 계	290,700	10,500	0	301,200		
2019년	무 선	이동통신사 및 유통점(36개사)	105,400	-	-	105,400
		소 계	105,400	0	0	105,400
	부 가 통 신	특수유형부가통신(2개사)	-	21,000	-	21,000
		소 계	0	21,000	0	21,000
합 계	105,400	21,000	0	126,400		
2020년	무 선	이동통신 유통점(124개사)	272,400	-	-	272,400
		소 계	272,400	-	-	272,400
	부 가 통 신	특수유형부가통신(4개사)	-	28,000	-	28,000
		소 계	-	28,000	-	28,000
합 계	272,400	28,000	0	300,400		
2021년	무 선	쿠팡 및 이동통신 유통점(41개)	199,200	-	20,100	219,300
		소 계	199,200	-	20,100	219,300
	합 계	199,200	-	20,100	219,300	

Ⅱ. 조사사건 심의 · 의결서

- 1 (주)케이티의 개통지연 관련 전기통신사업법 위반(4.14)
- 2 (주)엘지유플러스의 이용요금 미납 관련 전기통신사업법 위반(6.9)
- 3 통신4사 10기가 인터넷서비스 속도 관련 전기통신사업법 위반(7.21)
- 4 쿠팡 주식회사 단말기유통법 위반(12.22)
- 5 민원신고 등 유통점의 단말기유통법 위반(12.22)
- 6 이동통신3사 및 판매점의 단말기유통법 위반(12.29)
- 7 (주)케이티의 전기통신사업법 위반(12.29)

1. >(주)케이티의 개통지연 관련 전기통신사업법 위반(4.14)

1. 개 요

방송통신위원회는 '21. 4. 14.(수)에 신규 출시 단말기 사전예약자들에게 개통을 지연하여 전기통신사업법을 위반한 KT에 1억6,499만원의 과징금 부과와 함께 업무처리절차 개선을 명하였다.

이번 방송통신위원회 조사 결과에 따르면, KT는 신규 출시 단말기인 갤럭시 노트20 사전예약 기간('20.8.7.~8.13)에 72,840여명의 가입자를 유치하고 그 중 19,465명(26.7%)의 이용자에게 정당한 사유 없이 1일~6일까지 개통을 지연한 것으로 드러났다.

구체적인 지연 사유로는 ▶KT본사의 일방적인 영업정책 지시를 통해 단말기 개통을 지연한 이용자가 4,491명(6.2%), ▶대리점의 장려금 판매수익이 불리하다는 임의적 이유로 단말기 개통을 지연한 이용자가 14,974명(20.6%)으로 나타났다.

위원회는 이와 같이 KT가 이용자에게 상세한 설명이나 동의 없이 일방적으로 단말기 개통을 지연한 행위에 대해 전기통신사업법 제50조 제1항 제5호에 이용자의 이익을 현저히 해치는 행위로서 “정당한 사유 없이 전기통신서비스의 가입·이용을 제한 또는 중단하는 행위”에 해당된다고 판단하였다.

2. 관련 사례

1 (주)케이티의 개통지연 관련 전기통신사업법 위반(4.14)

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호 제2021 - 13 - 044호

안 건 명 (주)케이티의 이동통신 개통지연 관련 「전기통신사업법」 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 주식회사 케이티
경기도 성남시 분당구 불정로 90
대표이사 000

의결연월일 2021. 4. 14.

주 문

1. 피심인은 「전기통신사업법」(이하 “법”이라 한다.) 제52조제1항제6호에 따라 정당하지 아니한 사유로 이동통신 단말기 개통을 지연·제한하는 행위(이하 “위반행위”라 한다.)를 중지하여야 한다. 또한 피심인의 대리점에도 본 위반행위와 같은 단말기 개통을 지연하는 행위를 중지하도록 관리·감독하여야 한다.

※ 다만 피심인이 재발방지를 위한 조치를 제출하는 경우에는 그 이행계획서에서 정한 기간을 이행기간으로 한다.

2. 피심인은 법 제52조제1항제9호에 따라 사전예약 단말기 개통과 관련한 장려금 정책 일관성 유지, 이용자 개통희망일 접수 및 개통 지연시 동의절차 마련 등의

업무처리절차 개선 방안을 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 수립·시행하여야 한다.

3. 피심인은 법 제52조제1항제7호에 따라 본 위반행위로 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 대리점 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 8일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지에 팝업창(전체화면의 6분의1 이상 크기)으로 3일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 하고, 문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.
4. 피심인은 법 제52조제1항제11호, 「전기통신사업법시행령」(이하 “시행령”이라 한다.) 제44조제1호에 따라 본 위반행위로 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 업무처리절차 개선 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인은 법 제52조제1항제11호, 시행령 제44조제2호에 따라 각 시정명령의 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
6. 피심인에 대하여 다음 각 호와 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 164,990,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초사실

1. 피심인 일반 현황

피심인은 법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화 서비스를 제공하고 있으며, 이동통신서비스 가입자 수는 '20.12월말 기준 1,739만명(점유율 28.3%)이고 이동통신 매출액은 '20년도 기준 6조 9,337억원(점유율 29.8%)이다.

조사대상 기간('20.8.14.~8.20) 중 피심인의 이동통신 전체 개통가입자 수는 162,036명이고, 가입유형별 신규 21,796명, 번호이동 23,203명, 기기변경 117,037명이며, 노트20 단말기에 대한 가입유형별 개통 가입자 수(예약가입 포함)는 신규 3,341명, 번호이동 12,683명, 기기변경 78,853명이다.

< 표 1. 피심인의 가입유형별 단말기 개통현황('20.8.14.~20) (단위 : 명) >

구 분	신규	번호이동	기기변경	계
전체 단말기	21,796	23,203	117,037	162,036
노트20	3,341	12,683	78,853	94,877

※ 자료출처 : 통신사업자(KT) 제출

2. 단말기 사전 예약 실시

피심인은 갤럭시 노트 20 출시를 앞두고 일주일 전부터('20.8.7.~8.13) 일반 이용자들을 대상으로 단말기 사전 예약을 실시하면서 사전 예약 조건으로 비예약자의 개통일보다 우선적으로 가입·개통 권한을 부여함과 함께 사은품*을 제공하는 혜택을 제공하였고 이를 통해 72,840명을 개통하였다.

* 사은품 : 무선이어폰, 게임컨트롤러, 삼성 Care+ 1년권 중 택 1

3. 조사 경위

피심인이 신규 출시된 단말기인 노트20 사전 예약가입자의 번호이동 개통을 지연하도록 대리점에 지시함으로써 이용자의 불만민원이 다수 발생하고 있다는 언론의 보도('20.8.25)가 있었다.

이에 방송통신위원회가 피심인을 비롯한 이동통신 3사의 이동통신 단말기 개통지연 여부에 대한 실태점검을 실시('20.8.28.~11.5) 하였고, 그 결과 피심인이 관련 대리점에 노트20 단말기 사전 예약가입자에 대한 의도적 개통조절 정책을 시행한 사실이 확인되었고,

피심인의 개통조절 정책 시행에 따른 불만민원도 '20.8.14.~8.21. 기간 중 158건에 이른 것으로 나타났다.

II. 사실조사 결과

1. 조사 개요

'20. 11. 23.부터 '20. 12. 4.까지 피심인의 단말기 개통지연 관련 전기통신사업법 위반행위 여부에 대한 현장조사를 실시하였다.

2. 조사대상 현황

피심인이 '20. 8. 7. ~ 8. 13. 기간 중 신규출시 이동통신 단말기 갤럭시 노트 20 구매를 사전 예약하고, 이동통신 서비스 우선 가입처리 기간('20.8.14.~8.20)에 개통된 72,840건을 대상으로 조사하였다.

< 표 3. 피심인의 사전예약자 서비스 개통 현황('20.8.14.~20) (단위 : 건) >

구분	신규	번호이동	기기변경	계
노트20	1,481	9,682	61,677	72,840

3. 행위 사실

< 사전예약 단말기 지연 개통 유형 >

단말기 구매 사전예약자에 대한 개통지연 유형을 파악하기 위해 피심인 본사

및 도매·소매·법인·온라인 영업채널에 대한 6개 대리점을 현장 조사한 결과 지연된 원인을 아래와 같이 크게 6가지 유형으로 분류할 수 있다.

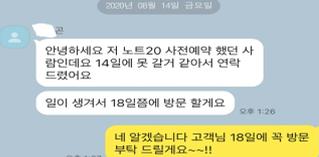
먼저, 피심인 ①본사가 번호이동(MNP) 사전예약자에 대한 의도적 개통조절 정책 지시에 의해 발생한 사례, ②대리점이 판매수익에 불리하다고 판단하여 임의적으로 개통을 미룬 사례 유형이 있고,

피심인의 대리점이 ③단말기 수급 부족 또는 배송 여건에 따라 개통을 지연한 사례, ④이용자의 연기 요청 또는 동의에 따라 개통을 지연한 사례 유형이 있으며,

또한, ⑤대리점주가 고객 동의를 구했다고 주장하고 있으나 그 증빙이 없고 다른 사유에 해당된다는 구체적인 증빙도 없는 사례 유형도 있다.

< 표 4. 현장 조사결과 : 단말기 지연 개통 유형 기준 >

지연 사유	세부 내용	증빙 샘플
<p>①본사의 영업전략 의도</p>	<p>KT 본사가 사전예약자 중 번호이동 조건에 대해 의도적 개통조절 정책을 대리점에 지시한 이유로 지연된 사례</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소매영업점의 경우 매장운영비(건당 3~4만원)를 번호이동 예약건당 0.5건, 기기변경 예약건당 2.5건으로 실적 산정하여 지급 - 온라인영업점의 경우 번호이동 예약건에 장려금을 기기변경 보다 12만원~15만원 낮게 지급 	
<p>②대리점의 판매수익 의도</p>	<p>대리점이 장려금 마진·수익에 유리한 조건의 일반 단말기 또는 기기변경만을 우선적으로 개통 처리해 주고 사전예약자 번호이동 조건 등 영업수익에 불리한 건은 사전 안내절차 없이 임의로 지연하는 사례</p> <p>* 법인영업 및 도매영업 대리점에서 중점 발생</p>	
<p>③단말기 수급 부족 또는 배송 여건</p>	<p>인기 기종(Ultra)의 단말기 재고가 해당 대리점에 부족하거나, 단말기 배송 여건이 어려움에 따라 단말기 개통이 불가피하게 지연된 사례</p> <p>* 온라인 시스템을 통해 단말기 공급·배송 상황을 이용자가 알 수 있도록 안내·설명하고 있음</p>	

<p>④고객의 요청 또는 동의</p>	<p>단말기 사전예약자가 사전에 개통 일정을 연기 요청 하였거나, 대리점이 이용자에게 사전에 연기 동의절차를 거친 사례</p>	
<p>⑤입증 불가</p>	<p>대리점주가 증빙 없이 이용자 동의를 구했다고 주장하고 있으나, 조사관도 다른 사유에 해당된다는 구체적인 반박 입증을 할 수 없는 경우</p>	<p>-</p>

< 지연 개통 유형별 가입자 현황 >

피심인의 '20. 8. 14. ~ 8. 20. 기간 중 신규출시 단말기 노트20 사전 예약가입자 72,840명에 대해 지연 개통을 유형별로 조사한 결과, 이용자의 동의를 받지 않은 경우로서, ①피심인 본사의 번호이동(MNP) 사전예약자에 대한 의도적 개통조절 정책 지시 사유로 4,491명(6.2%), ②대리점이 장려금이 낮아 판매수익이 불리하다는 임의적 이유로 14,974명(20.6%), 합계 19,465명(26.7%)으로 나타났고,

이용자의 동의 또는 사전에 설명한 경우로서, ③단말기 수급 부족 또는 배송에 따른 사유로 1,350명(1.9%), ④이용자의 연기 요청 또는 동의에 따른 사유로 771명(1.1%), 합계 2,121명(2.9%)으로 나타났으며,

⑤대리점주가 증빙 없이 이용자의 동의를 받았다고 주장하나 조사관도 다른 사유가 있다고 입증하지 못하는 경우 3,089명(4.2%)으로 나타났다.

< 표 5. 단말기 사전예약자 사유별 지연개통 현황 (단위 : 건, %) >

구 분	사전 예약자 총개통	지연 개통 합계	지연 개통 유형						⑤ 입증 불가
			사전 동의 없는 유형			사전 동의 있는 유형			
			① 본사의 영업전략 의도	② 대리점의 판매수익 의도	소계	③ 단말기 수급	④ 고객 요청·동의	소계	
합 계	72,840 (100)	24,675 (33.9)	4,491 (6.2)	14,974 (20.6)	19,465 (26.7)	1,350 (1.9)	771 (1.1)	2,121 (2.9)	3,089 (4.2)
신규	1,481	315	20	203	223	26	12	38	54

구 분	사전 예약자 총개통	지연 개통 합계	지연 개통 유형						
			사전 동의 없는 유형			사전 동의 있는 유형			⑤ 입증 불가
			① 본사의 영업전략 의도	② 대리점의 판매수익 의도	소계	③ 단말기 수급	④ 고객 요청·동의	소계	
가입	(100)	(21.3)	(1.4)	(13.7)	(15.1)	(1.8)	(0.8)	(2.6)	(3.6)
번호 이동	9,682 (100)	6,153 (63.6)	3,803 (39.3)	1,003 (10.4)	4,806 (49.6)	278 (2.9)	284 (2.9)	562 (5.8)	785 (8.1)
기기 변경	61,677 (100)	18,207 (29.5)	668 (1.1)	13,768 (22.3)	14,436 (23.4)	1,046 (1.7)	475 (0.8)	1,521 (2.5)	2,250 (3.6)

< 피심인 소명 및 사실의 판단 >

피심인은 개통조절 영업정책 시행 및 이용자의 개통지연 불만민원에 대해 ‘전산시스템 과부하 우려 및 규제 이슈에 대비하기 위하여 불가피하게 번호이동에 대한 장려금을 축소하는 방식의 영업정책을 시행하였다’고 소명하였다.

피심인이 신규 단말기 사전예약제에서 많은 번호이동 가입자를 유치하고, 이것이 정상대로 개통될 경우 번호이동 가입자 쏠림현상이 발생하여 규제기관의 주목, 경쟁사의 대응 등을 피하기 위해 임의로 개통을 조절하는 정책을 지시한 것으로 판단된다.

아울러 피심인의 개통지연 사유 유형 중 ③단말기 수급 부족 및 배송 여건에 따른 지연 사례와 ④이용자의 연기 요청 및 사전 동의를 받아 지연한 사례, ⑤조사관이 피심인의 정당한 사유 주장을 반박·입증하지 못한 사례에 대해서는 이용자에게 사전에 불가피성을 안내·설명한 점, 이용자에게 사전 동의를 받은 점, 행정청에 최종 입증책임이 있다는 점에서 피심인의 정당한 사유 주장이 타당한 것으로 판단된다.

Ⅲ. 행위사실의 위법성

1. 관련 법 규정

전기통신사업 제50조(금지행위) 제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 관련 [별표4] 금지행위 유형 및 기준 5목-나-5에는 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위 유형의 하나로 '정당한 사유 없이 전기통신서비스의 가입·이용을 제한 또는 중단하는 행위'를 규정하고 있다.

< 표 6. 위법성 판단 관련 근거 규정 >

[전기통신사업법]

제50조(금지행위) ① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각호 어느 하나에 해당하는 행위를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니 된다.

- 5. 이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신 이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

[별표4] < 금지행위 유형 및 기준 >

- 5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위
 - 나. 이용계약의 체결 해지 또는 전기통신서비스의 이용과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위
 - 5) 정당한 사유 없이 전기통신서비스의 가입·이용을 제한 또는 중단하는 행위

2. 위법성 판단

신규 출시 단말기 사전예약자는 일반 가입자에 비해 이동통신 서비스에 우선적으로 가입·개통할 수 있는 권리를 가지고 있는 바, 단말기 사전예약자의 가입·개통 연기 요청 또는 사전 동의 등의 합리적인 절차를 거치거나, 전산 과부하 발생 등 불가피한 사유에 의하지 아니고서는 서비스 가입·개통을 제한하거나 지연하여서는 아니 된다.

피심인의 개통지연 사유 유형 중 ①피심인 본사의 영업전략 의도, ②대리점의 판매수익 의도로 개통을 지연한 사례의 건은 이용자의 사전 동의나 피심인의 전산 과부하 발생 등의 불가피한 사정도 없었으므로 일방적·임의적으로 개통을 지연(19,465건, 26.7%)한 행위로서, 정당한 사유 없이 서비스 이용을 제한한 행위에 해

당되어 법 제50조(금지행위) 제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 관련 [별표4] 금지행위 유형 및 기준 5목-나-5를 위반한 것으로 판단된다.

IV. 시정조치 명령

1. 금지행위의 중지

피심인은 「전기통신사업법」(이하 “법”이라 한다.) 제52조제1항제6호에 따라 정당하지 아니한 사유로 이동통신 단말기 개통을 지연·제한하는 행위(이하 “위반행위”라 한다.)를 중지하여야 한다. 또한 피심인의 대리점에도 본 위반행위와 같은 단말기 개통을 지연하는 행위를 중지하도록 관리·감독하여야 한다.

※ 다만 피심인이 재발방지를 위한 조치를 제출하는 경우에는 그 이행계획서에서 정한 기간을 이행기간으로 한다.

2. 업무 처리절차의 개선

피심인은 법 제52조제1항제9호에 따라 사전예약 단말기 개통과 관련한 장려금 정책 일관성 유지, 이용자 개통희망일 접수 및 개통 지연시 동의절차 마련 등의 업무처리절차 개선 방안을 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 수립·시행하여야 한다.

3. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 법 제52조제1항제7호에 따라 본 위반행위로 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 대리점 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 8일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지에 팝업창(전체화면의 6분의1 이상 크기)으로 3일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 하고, 문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

**주식회사 케이티는 '전기통신사업법' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음**

주식회사 케이티는 방송통신위원회로부터 이동통신 단말기 사전예약자에게
정당한 이유 없이 이동통신서비스 개통을 지연하여 이용자 이익을 침해한 행위
로 업무처리 절차 개선 등 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2021년 00월 00일

주식회사 케이티 대표이사 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm)

4. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 법 제52조제1항제11호 및 시행령 제44조제1호에 따라 본 위반행위로
시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 업무처리절차 개선 이행계획을 수립하여
방송통신위원회에 제출하여야 한다.

5. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 법 제52조제1항제11호 및 시행령 제44조제2호에 따라, 각 시정명령 이
행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여
야 한다.

V. 과징금 부과

피심인이 법 제50조제1항 제5호를 위반한 행위에 대하여 같은 법 제53조 제1
항과 시행령 제46조제1항 [별표6] 및 과징금 부과 세부기준에 의해 피심인에게 아
래와 같이 과징금을 부과한다.

1. 과징금 부과 상한액

피심인의 법 제50조제1항 제5호 위반행위는 위반행위와 관련된 전기통신역무의

직전 3개 사업연도의 연평균 매출액의 100분의 1이 부과 상한액으로서(같은 법 시행령 제46조에 따른 [별표6] 제1호 다목), 이에 따른 피심인의 과징금 부과 상한액은 68,761,000천원(백만원 이하 생략)이다.

2. 기준금액 산정

피심인의 '20. 8. 14. ~ 8. 20. 위반기간 동안 위반행위로 인하여 직·간접적으로 영향을 받는 피심인의 매출액(이하 '관련매출액'이라 한다.)은 16,973,908천원이다.

< 표 7. 피심인 관련매출액 산정 근거 >

피심인의 관련매출액 : 위반가입자수(19,465명) × 평균가입기간(27.6개월) × 1 가입자당 월평균수익(31,595원) = 16,973,908,230원

「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」에서는 시장의 왜곡, 소비자 피해 규모 등 위반행위 정도에 따라 중대성 정도를 판단하여 부과기준율(3% 이내)을 적용한 기준금액을 산정하도록 규정하고 있는 바,

피심인의 위반행위 정도가 26.7%에 이르고, 위반행위가 7일 이내로 단기적이지만 실질적인 시장왜곡 및 이용자의 피해가 발생하고 있는 점, 과거 심의·의결 시 전례 등을 종합 고려하여 “중대한 위반행위(1%~2%)”로 판단하고 1.2%에 해당하는 부과기준율을 적용하여 203,680천원의 기준금액을 산정한다.

< 표 8. 과징금 부과 세부기준 [별표1, 2] : 중대성 정도 판단시 고려사항 >

중대성의 정도 (부과기준율)	고려 사유
매우 중대한 위반행위 (2% ~ 3%)	시장의 본질적인 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
중대한 위반행위 (1% ~ 2%)	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등
중대성이 약한 위반행위 (1% 이내)	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등

3. 필수적 가중·감경

관련 법령 및 고시(과징금 부과 세부기준)에 따라 최근 3년간 동일한 위반행위로 과징금 처분을 받은 적이 없는 경우에는 기준금액의 10%에 해당하는 금액을 감경하도록 규정하고 있는 바,

피심인은 최근 3년 이내 동일한 위반행위로 과징금을 처분 받은 적이 없으므로 기준금액의 100분의 10인 20,360천원을 감경하도록 한다.

4. 추가적 감중·감경

관련 법령 및 고시(과징금 부과 세부기준)에 따라 피심인이 '20년 방송통신위원회 이용자 보호업무 평가에서 "우수 등급"을 받았으므로 과거 적용전례에 따라 필수적 감경까지 거친 금액의 100분의 10인 18,330천원을 감경하도록 한다.

5. 최종 과징금의 결정

피심인의 위반행위에 대한 기준과징금 203,680천원에 필수적 감경 20,360천원, 추가적 감경 18,330천원을 반영하여 최종적으로 164,990천원의 과징금을 부과하도록 한다.

VI. 형사고발 판단

피심인이 법 제50조제1항제5호를 위반한 행위에 대하여 법 제99조(벌칙)에 따라 3억원 이하의 벌금 부과를 위한 형사고발이 가능하나, 피심인의 행위가 금지행위 고발기준 제2조 제1항 각 호에 해당되지 않는 것으로 판단되므로 고발하지 않기로 결정한다.

VII. 결론

상기 피심인의 법 위반행위에 대하여 법 제52조 및 제53조에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 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. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

위원장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 현 (인)

위 원 김 효 재 (인)

위 원 김 창 룡 (인)

위 원 안 형 환 (인)

2. (주)LG U+ 이용요금 미납 관련 전기통신사업법 위반(6.9)

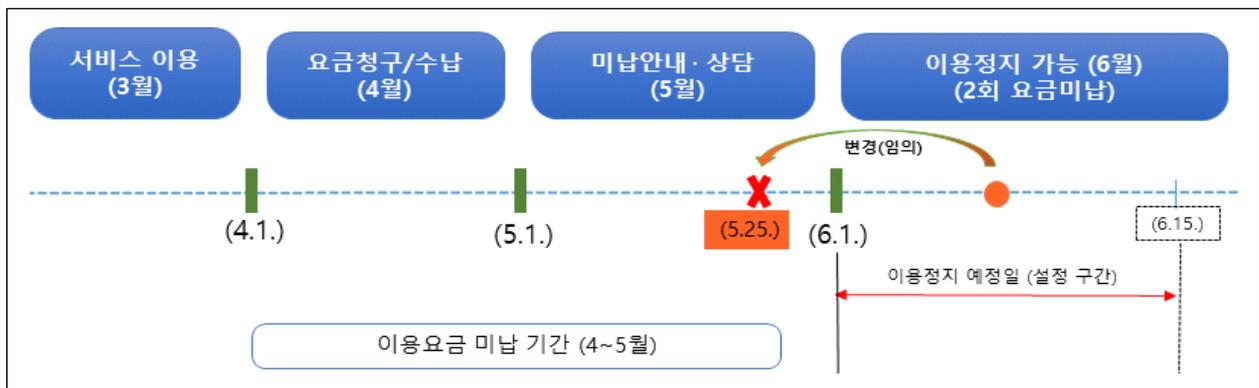
1. 개 요

방송통신위원회는 '21. 6. 9.(수) 전체회의를 개최하여 통신요금 미납관리 과정에서 전기통신사업법 상 금지행위를 위반한 (주)LGU+에 6억 2,400만원의 과징금 부과와 함께 업무처리절차 개선 등의 시정명령을 의결하였다.

방송통신위원회 조사 결과에 따르면, (주)LGU+는 이용약관 상 미납액 77,000원 미만인 경우, 미납 2개월 이후부터 이용정지(발신정지*)가 가능함에도 조사대상 기간('16.1.1.~ '20. 6. 30., 최근 5년간) 중 미납 1개월차에 전체 16,835명의 이용정지일을 임의 변경하여 정지한 것으로 나타났다.

* 이용정지는 발신정지를 우선하여 적용하고, 수신정지는 발신정지 이후 +21일에 적용

< 이용정지일 임의 변경 (예시) >



※ 이용정지는 미납 2회(6월 1일부터) 가능하나, 미납 1회(5월 25일 등)에 이용정지함

구체적인 위반 행위와 관련하여, (주)LGU+의 “미납 사실 안내·상담” 업무를 위탁받은 (주)미래신용정보와 MG신용정보(주)는 미납자와의 안내·상담 이후 사전에 가 설정된 “이용정지 예정일”을 최종 “이용정지일”로 확정하는 과정에서, 임의로 “미납 2회(요금 청구월 + 미납 안내월) 이전인 미납 1개월차(미납 안내월)의 불특정한 날짜(미납 안내월 8일~말일 사이)”로 “이용정지일”을 앞당겨 변경한 경우

가 존재하는 것으로 나타났다.

※ 위탁업체가 전기통신사업법 상 금지행위를 한 경우, 업무를 위탁한 전기통신사업자가 그 행위를 한 것으로 봄(전기통신사업법 제50조제2항)

아울러, 미납자에 대해 이용정지 조치를 한 경우 이용약관 상 이용정지 7일전까지 이용정지일 및 기간 등을 고지하여야 하나, 이용정지일을 미납 1개월차로 앞당겨 이용정지한 73,269명*에 대해 이를 고지하지 않은 사실을 확인하였다.

* 미납액 77,000원 미만 16,835명과 77,000원 이상 56,434명을 이용정지함
(이용약관상 미납액 77,000원 이상은 미납 1개월차에 이용정지가 가능함)

방송통신위원회는 이와 같이 (주)LGU+가 통신요금 미납자에 대해 이용정지일을 임의 변경하고, 이용정지일을 사전에 고지하지 않은 것은 이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하는 행위로 전기통신사업법 제50조 제1항 제5호*에 해당된다고 판단하여, 과징금 6.24억원 및 시정명령 조치를 부과하였다.

* 전기통신사업법 제50조제1항제5호 : 이용약관(제28조제1항에 따라 신고한 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

2. 관련 사례

1 (주)엘지유플러스 이용요금 미납 관련 전기통신사업법 위반

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안건번호 제2021 - 23 - 073호

안 건 명 (주)엘지유플러스의 이동전화서비스 이용요금 미납 관련 「전기통신사업법」 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 주식회사 엘지유플러스
서울특별시 용산구 한강대로 32
대표이사 000

의결연월일 2021. 6. 9.

주 문

1. 피심인은 이동전화서비스 이용요금 미납자 일부에 대해 이용약관과 다르게 이용을 정지하고, 이를 고지하지 않은 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 이 시정조치를 명령받은 날로부터 3개월 이내에 아래와 같이 전기통신 역무에 관한 업무 처리절차를 개선하여야 한다. 다만, 구체적 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.
 - 가. 요금미납 관련 위탁업체에 대한 주기적인 점검 등의 관리감독 체계를 구축하는 등 재발 방지 대책을 수립·시행한다.

- 나. 요금미납에 따른 이용정지일(이용정지 기준일 포함) 운영방식과 관련 전산 시스템을 개선하고, 미납자에게 실제 이용정지일을 명확히 고지한다.
 - 다. 요금미납 업무 담당자 및 위탁업체에 대해 정기(수시) 관련 법 준수를 위한 예방 교육 등을 마련·시행한다.
3. 피심인은 위 1. 2.의 시정조치를 명령 받은 사실을 시정명령을 받은 날로 부터 1개월 이내에 피심인의 대리점에 A2 사이즈(42cm × 59.4cm) 크기로 이용자들이 쉽게 볼 수 있는 장소에 7일간(휴업일 제외) 공표 또는 홈페이지(PC 웹페이지 및 모바일 웹·앱 포함)의 첫 화면(전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업창)을 통해 이용자가 초기 접속 시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 클릭하여 볼 수 있는 연결문서로 4일 동안(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 구체적인 공표 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.
4. 피심인은 시정조치를 명령 받은 날로 부터 1개월 이내에 위 1.부터 3.에 대한 시정조치 이행계획서를 작성하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인은 각 시정조치 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정조치 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
6. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.
- 가. 금 액 : 624,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 기초 사실

피심인은 이동전화, 초고속인터넷, 시내·시외전화 등의 전기통신서비스를 제

공하는 사업자로서 전기통신사업법 제6조 제1항에 따라 등록(허가)받은 기간통신사업자로서 주요 현황은 아래와 같다.

< '20년도 전체 매출액 및 서비스별 매출액 현황 > (단위 : 억원)

구분	전체 매출액 (연간)	주요 서비스별 연간매출액		
		이동전화	초고속인터넷	IPTV
'20년도	134,176	58,130	8,682	11,452

※ 자료출처 : 피심인 영업보고서 및 제출자료 등

< 연도별 이동전화서비스 가입자(회선 수) 현황 > (단위 : 회선)

구분	'16년말	'17년말	'18년말	'19년말	'20년말	비 고
이동전화	1,200	1,263	1,335	1,416	1,475	

※ 자료 출처 : 과학기술정보통신부 통계자료(무선서비스 가입자 기준)

2. 조사 배경

방송통신위원회는 피심인의 이동전화서비스 이용요금 “미납 안내 및 상담” 업무를 위탁·처리하고 있는 ‘주식회사 미래신용정보(이하 ‘(주)미래’라 한다.)’가 임의로 이용정지일을 변경했다는 보도* 및 국민신문고 민원에 대해 사전 실태점검 결과, 「전기통신사업법」 상 ‘이용약관¹⁾과 다르게 전기통신서비스를 제공’ 하는 위반 사실을 인지하고

* LGU+ 이동전화 연체료 불법 추심의혹.....10년 넘게 속였나(뉴스타파, '20.7.7., 7.29.)

피심인을 대상으로 '20. 10. 16일부터 '21. 3. 26일까지 조사대상 기간인 최근 5년간('16. 1월~'20. 6월)의 이동전화서비스(2G, 4G, 5G) 요금미납 관리 및 이용정지일 운영 등과 관련하여 「전기통신사업법」 상 금지행위 위반여부에 대해 위탁업체<(주)미래, 주식회사 MG신용정보(이하 ‘(주)엠지’라 한다.)> 현장 방문 등을 통한 전산자료 확인과 녹취록 청취, 상담사 면담(일부) 등을 통해 아래 3. 과 같은 위반행위 사실을 확인하였다.

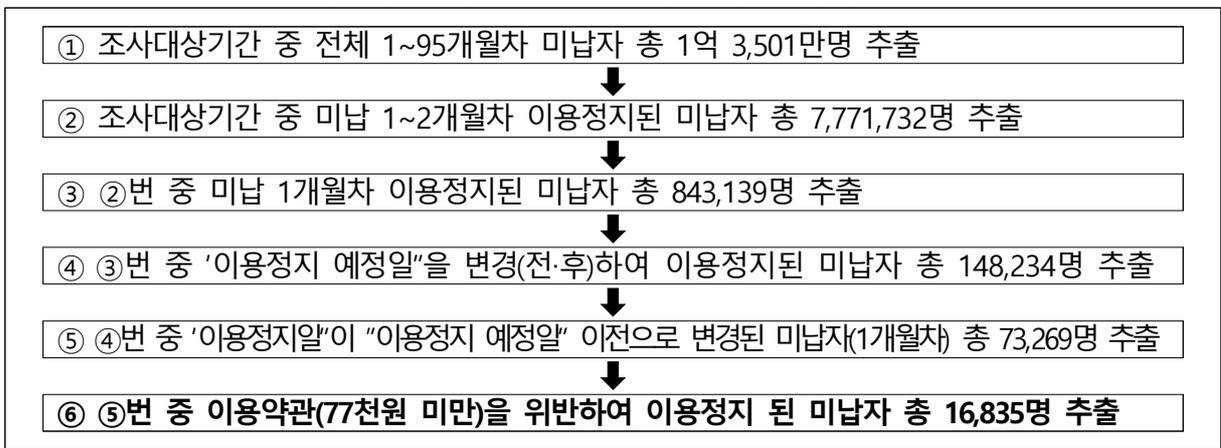
1) 전기통신사업법 제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관만 해당

3. 위반행위 사실

피심인은 이동전화서비스 이용요금 미납자에 대한 ‘미납 사실 안내 및 상담’을 (주)미래 및 (주)엠지와의 위탁을 통해 LGU+ 요금상담 1센터(주)미래) · 요금상담 2센터(주)엠지)로 나누어서 피심인 명의로 처리하고 있었다.

이에 방송통신위원회는 조사대상기간('16. 1월 ~ '20. 6월)중 피심인의 요금상담 센터에서 처리한 요금 미납 1~2개월차에 이용정지 된 미납자 총 777만명을 추출 · 분석하여 이용약관과 다르게 요금미납 1개월차에 이용정지한 총 16,835명(주)미래 8,471명, (주)엠지 7,420명)의 위반 사실을 확인하였다.

< 이용약관 위반 관련 전산자료 추출 내역 >

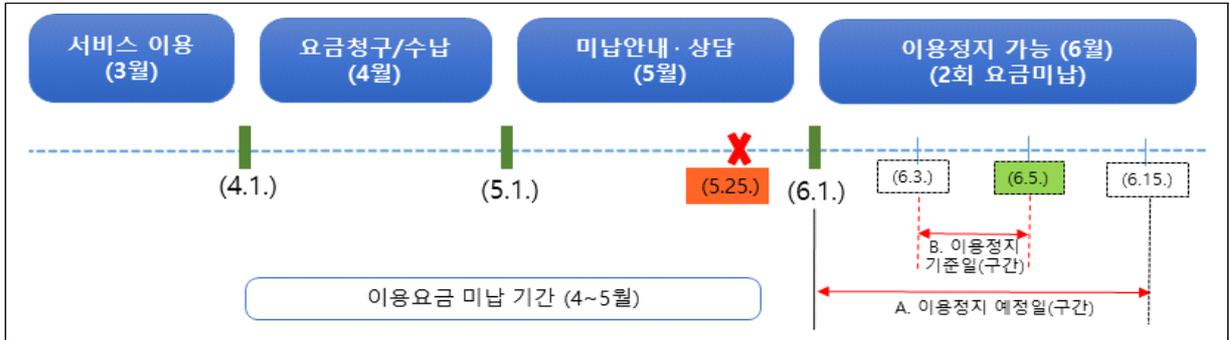


구체적인 위반 사실은 피심인의 이용약관에는 77천원 미만의 이용요금을 2회(요금 청구월 + 미납 안내월)이상 미납한 경우에는 미납 2회(개월차) 이후에 이용정지가 가능하도록 규정되어 있으나, (주)미래와 (주)엠지에서는 이용약관과 다르게 미납 2회(개월차) 이전인 1개월차(미납 안내월)의 불특정한 날짜(미납 안내월 8일 ~ 말일 사이)로 ‘이용정지일’을 앞당겨 총 16,835명을 이용정지(발신)하였다.

< 요금미납 시, 이용정지 관련 이용약관 규정(5G) >

제14조(이용정지) ①회사는 고객이 다음 각호의 하나에 해당하는 경우에는 즉시 이용을 정지 또는 제한(이하 통칭하여 “이용정지 등”이라 합니다) 할 수 있습니다. 6. 제9조의 규정에 의한 고객의 의무인 요금 납부를 2회이상 연속 미납한 경우 (단, 1회 미납액이 77,000원(부가세 포함) 이상인 경우에는 1회 미납 시)
--

< 이용약관 위반행위 사실 (예시) >



※ 예시) 이용약관상 6월 1일부터 이용정지가 가능한데, 이를 5월로 앞당겨 이용정지

아울러, 피심인의 이용약관에는 이동전화서비스 이용요금 미납자에 대해 이용정지 등의 조치를 한 경우에는 관련 미납자에게 이용정지 7일전까지 일시 및 기간 등을 고지하도록 규정하고 있으나

< 이용정지 시 고지 관련 이용약관 규정(5G) >

제14조(이용정지) ②회사는 이용정지 등 조치를 취한 경우 고객에게 그 사유, 일시 및 기간을 명시하여 요금청구서나 SMS(단문메시지), 전화 등의 방법으로 통지합니다. 다만, 해당 고객의 책임 있는 사유로 통지할 수 없는 경우는 통지된 것으로 간주합니다.

1. 제1항 6호*의 경우는 이용정지 7일전까지 통지합니다

* 제9조의 규정에 의한 고객의 의무인 요금 납부를 2회이상 연속 미납한 경우 (단, 1회 미납액이 77,000원(부가세 포함) 이상인 경우에는 1회 미납 시)

이에 대한 확인 결과, 조사대상기간 중 ‘이용정지 예정일’을 미납 2개월차에서 1개월차로 변경하여 이용정지한 73,269명*의 경우 이용약관에 규정한 “이용정지일 7일전”에 미납자에게 고지를 하지 않은 사실²⁾을 피심인의 진술을 통해 확인하였다.

* 미납액 77천원 미만 16,835명(이용약관 위반 이용정지자), 미납액 77천원 이상 56,434명

2) 피심인의 미납담당자 면담 및 일부 전산자료 등을 확인한 결과, (주미래와 (주)엠지에서 이용정지일을 미납 1개월차로 임의 변경하면 단순 미납사실 안내(SMS)는 가능하지만, 이용약관상 이용정지일 7일 전 고지는 시간상 제약 등으로 인해 제대로 고지가 어렵다는 진술을 통해 위반 사실을 확인.

< 이용정지 7일전 "이용정지일" 고지 내용(예시) >

이용정지예고(SMS) 내용	횟수/시점
<p>< 미납정지 예정(04월05일) 안내 > 고객님의 요금이 미납되었습니다. 요금을 납부하지 않으시면 서비스 이용이 정지될 수 있으니 아래 내용을 참고하셔서 이용에 불편함 없으시기 바랍니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 정지 예정 날짜 : 04월05일 ▶ 납부하실 금액 : 총 53,710원 (04월28일 기준) <ul style="list-style-type: none"> - 미납요금(20년02월 사용) : 24,170원, 이번달요금(20년03월 사용) : 29,540원 ▶ 고객님의 전용계좌 (예금주: LG유플러스) 농협 : ----, 국민 : ----- ▶ 신용카드 바로 납부하기 : U+고객센터App ☞ cv.uplus.kr/106.html 	이용정지 7일전 (추가 1일전)

4. 관련법 규정

「전기통신사업법」은 전기통신사업자에 대해 “이용약관(제28조제1항및제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하는 행위”를 금지하고 있다.

< 전기통신사업법 근거 조항 >

◇ 전기통신사업법 제50조(금지행위) ① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 "금지행위"라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니 된다.

5. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

아울러, 위탁업체인 (주)미래와 (주)엠지가 “미납 사실 안내 및 상담”을 하면서 전기통신사업법 제50조의 금지행위를 위반한 경우에는 전기통신사업법 제50조 제2항에 따라 피심인이 그 행위를 한 것으로 본다.

< 전기통신사업법 근거 조항 >

◇ 전기통신사업법 제50조(금지행위) ② 전기통신사업자와의 협정에 따라 전기통신사업자와 이용자 간의 계약 체결(체결된 계약 내용을 변경하는 것을 포함한다) 등을 대리하는 자가 제1항제5호 및 제5호의2의 행위를 한 경우에 그 행위에 대하여 제52조제1항과 제53조를 적용할 때에는 전기통신사업자가 그 행위를 한 것으로 본다. 다만, 전기통신사업자가 그 행위를 방지하기 위하여 상당한 주의*를 한 경우에는 그러하지 아니하다.

* “상당한 주의” 해당 요건으로 방송통신사업 금지행위 등에 대한 업무 처리 규정(‘17. 1. 18., 방통신위원회고시 제2017-2호) 제11조는 사전 예방을 위한 제도 및 시스템 유무, 지속적인 교육, 검증, 관리, 평가 등의 조치 유무 등 주의를 다한 경우로 명시

5. 행위사실의 위법성

가. 인정된 사실

피심인은 이동전화서비스 이용요금 미납자 일부에 대해 “이용약관과 다르게 이용을 정지하고, 이를 고지하지 않은 행위”를 하였다.

나. 피심인 주장 및 검토 의견

피심인은 위탁업체 일부 직원들의 일탈 행위로 사실조사 전까지 위반행위를 전혀 인지할 수 없었다는 점과 위반행위가 미미(월평균 0.2%)하다는 점을 감안하여 선처해 달라는 의견을 제출하였다.

이에 대해, 방송통신위원회는 피심인이 위탁업체에 대한 관리·감독을 소홀히 하여 발생한 것으로 보이지만, 위탁업체의 위반행위는 전기통신사업법 제50조 제2항에 따라 피심인이 그 행위를 한 것으로 규정하고 있다.

다. 위법성 판단

피심인은 전기통신사업자로서 이동전화서비스 이용자가 이용요금을 미납한 경

우에는 관련 이용약관에 따라 이용정지일을 지정하고, 이용정지일 7일전까지 이
용자에게 고지하여야 함에도 이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하여 전
기통신사업법 제50조 제1항 제5호의 금지행위를 위반한 것으로 인정된다.

다만, '77천원 이상 미납자'의 이용정지일 설정과 관련하여 이용정지 예정일을
미납 2개월차로 가설정하고, 미납 1개월차에 이용정지한 총 56,434명은 이용약관에
따라 미납 1개월차에 이용정지가 가능하므로 현행 전기통신사업법 위반행위로 적
용할 규정은 없으나, 요금 미납자의 이익 저해 가능성 등을 감안하여 이에 대한
개선은 필요하다고 보여진다.

6. 시정조치 명령

가. 금지행위의 중지

「전기통신사업법」 제52조 제1항 제6호에 따라 피심인은 이동전화서비스 이용요
금 미납자 일부에 대해 이용약관과 다르게 이용을 정지하고, 이를 고지하지 않
은 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 업무 처리절차의 개선

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제9호에 따라 시정조치를 명령받은
날부터 3개월 이내에 아래와 같이 전기통신역무에 관한 업무 처리절차를 개선하
되, 구체적 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

- 1) 요금미납 관련 위탁 업체에 대한 주기적인 점검 등의 관리 감독 체계를
구축하는 등 재발 방지 대책을 수립·시행한다.
- 2) 요금미납에 따른 이용정지일(이용정지 기준일 포함) 운영 방식과 관련 전산
시스템을 개선하고, 미납자에게 실제 이용정지일을 명확히 고지한다.
- 3) 요금미납 업무 담당자 및 위탁업체에 대한 정기(수시) 관련 법 준수를 위한
예방 교육 등을 마련·시행한다.

다. 시정조치를 명령받은 사실의 공표

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제7호 및 같은 법 시행령 제44조의2에 따라 위 가. 나. 의 시정조치를 명령 받은 사실을 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 피심인의 대리점에 A2사이즈(42cm×59.4cm) 크기로 이용자들이 쉽게 볼 수 있는 장소에 7일간(휴업일 제외) 공표 또는 홈페이지(PC 웹페이지 및 모바일 웹·앱 포함)의 첫 화면(전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업창)을 통해 이용자가 초기 접속 시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 클릭하여 볼 수 있는 연결문서로 4일 동안(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 구체적 공표 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

< 공표 문안(예시) >

**(주)○○○은 전기통신사업법 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음**

저희 회사(○○○○)는 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 이용요금 미납자 일부에 대해 이용약관과 다르게 이용을 정지하고, 이를 고지하지 않은 행위로 「전기통신사업법」 제50조 제1항 제5호를 위반하였다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2021년 월 일
대표이사 ○○○

라. 시정명령 이행계획서의 제출

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제11호 및 같은 법 시행령 제44조 제1호에 따라 시정조치를 명령받은 날부터 1개월 이내에 위 가. 내지 다. 에 대한 시정조치 이행계획서를 작성하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제11호 및 같은 법 시행령 제44조 제2호에 따라 각 시정조치 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정조치 이행 결과를

방송통신위원회에 보고하여야 한다.

7. 과징금 부과

가. 과징금 부과 근거

「전기통신사업법」 제53조 제4항과 같은 법 시행령 제46조 제1항[별표6] 및 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준(방송통신위원회 고시 제2019-6호)에 따라 피심인의 전기통신사업법 제50조 제1항 제5호 위반 행위에 대해 다음과 같이 과징금을 부과한다.

나. 정액 과징금

피심인의 위반행위와 관련하여 이동전화서비스 매출액과의 객관적·합리적 연관성을 추정할 수 없어 위반행위와 관련된 매출액 산정이 곤란하며, 미납자에 대한 직·간접적 피해 등을 고려하여 전기통신사업법 제53조 제1항 단서에 따라 정액과징금을 부과한다.

다. 과징금 상한액 및 기준 금액

위반 행위 관련 매출액이 없거나 매출액을 산정하기 곤란한 경우 과징금 부과에 대해 「전기통신사업법」 제53조 제1항에서는 10억원을 상한액으로 규정하고 있으며, 같은 법 시행령 제46조제1항 [별표6] 및 「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방송통신위원회 고시 제2019-6호) 제3조에서는 전기통신사업법 제50조 제1항 제5호에 따른 행위는 8억원을 과징금 부과 상한액으로 하고 있으며, 같은 기준 제4조 제2항 [별표2]에서는 위반행위의 '중대성 정도에 따라 아래 3 단계로 기준금액을 정하도록 규정하고 있다.

< 관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우의 기준금액 >

중대성 정도	고려 사유	기준금액
매우 중대함	본질적 시장왜곡, 피해규모 광범위, 이용자 피해 회복이 안 됨 등	6억원 초과 8억원 이하
중대함	단기적 시장왜곡, 피해가 중대하나 범위가 작음, 이용자 피해가 일부 회복됨	3억원 초과 6억원 이하
중대성 약함	시장영향 미미, 피해 경미, 이용자 피해 회복됨 등	3억원 이하

1) 과징금 부과 기준금액

피심인의 위반행위 기간이 조사대상기간을 포함하여 길고, 요금 미납자에 대한 피해 회복이 이루어지기 어려운 점 등을 고려하여 ‘매우 중대한 위반 행위’로 판단하여 ‘6억원초과 8억원이하’로 부과 기준금액을 정하되, 미납자 일부에 대한 행위로 위반이 미미(월평균 0.2%)한 점, 위반 행위에 따른 추가 매출액이 없는 점 등을 고려하여 기준금액을 6.5억원으로 정한다.

라. 필수적 가중·감경

「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방송통신위원회 고시 제2019-6호) 제7조 제1항 [별표3] I. 3. 에 따라 위반기간이 12개월을 초과했으므로 기준금액의 30%를 가산하고, [별표3] II. 3. 에 따라 피심인이 최근 3년간 동일한 위반행위로 과징금 처분을 받은 적이 없으므로 기준금액의 10%를 감경한다.

마. 추가적 가중·감경

「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방송통신위원회 고시 제2019-6호) 제8조 [별표4] III. 7. 에 따라 이용자 보호업무 평가 결과 ‘매우 우수’ 등급 받아 필수적 가중·감경을 거친 금액에 20%를 감경한다.

바. 최종 과징금 부과액 결정

피심인에 대해 총 6억 2천 4백만원을 과징금 부과액으로 결정한다.

< 과징금 산정 내역 >

위반행위	기준금액	필수적 가중·감경	추가적 가중·감경	최종과징금
전기통신사업법 제50조제1항제5호	6억 5천만원 (매우 중대한 위반행위)	7억 8천만원 (가중 20%)	6억 2천 4백만원 (감경 20%)	6억 2천 4백만원

7. 결 론

위 피심인의 「전기통신사업법」 위반행위에 대하여 같은 법 제52조 및 제53조에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정조치 명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제23조 부터 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판 청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2021년 6월 9일

위원장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 현 (인)

위 원 김 효 재 (인)

위 원 김 창 룡 (인)

위 원 안 형 환 (인)

3. > 통신사의 인터넷서비스 속도 관련 전기통신사업법 위반(7.21)

1. 개 요

방송통신위원회는 '21. 7. 21.(수) 전체회의를 개최하여 지난 4월 발생한 KT 10기가(Giga) 인터넷의 품질 저하 관련 사실 확인을 위한 실태점검과 조사 결과를 바탕으로, KT에 5억원의 과징금 부과와 업무처리절차 개선 등 시정 명령을 SKB·SKT·LGU+에는 업무처리절차 개선 등의 시정명령을 의결하였다.

방송통신위원회와 과학기술정보통신부의 공동 실태점검 결과는 아래와 같이 나타났다.

< 점검 대상 >

- 이번 실태점검은 KT가 10기가 인터넷서비스의 속도를 낮춰 제공한다는 유튜브의 문제제기, 국회 지적 및 언론 보도 등에 따라 통신4사(KT, SKB, SKT(SKB 재판매), LGU+)를 대상으로 10기가급 인터넷(최대속도 2.5, 5, 10기가) 전체 가입자(9,125명, '21.3월말 기준) 및 기가급(최대속도 1기가, 500메가) 상품 가입자 일부('21.1.~3월 신규 가입자 대상)를 표본으로 실시하였다.
- 10기가 인터넷 속도저하 건에 대한 사실확인을 포함, 초고속 인터넷 서비스 속도와 관련하여 가입신청(청약), 개통, 시스템운용, 보상 절차·기준 및 고객 관리 등을 전반적으로 점검하여 제도개선사항 및 금지행위 위반사항을 도출하였다.

< 점검 결과 및 제도개선/시정조치 사항 >

(1) 초고속 인터넷 가입 관련

- **[제도개선]** 이용자가 10기가 인터넷 등 초고속 인터넷 상품 가입 단계에서 속도에 대한 정확한 정보를 제공받을 수 있도록 고지를 강화하고, 업무처리

절차를 개선하기로 하였다.

- ① 이용자가 오인할 수 있는 상품명 개선 및 실제속도에 영향을 주는 요인에 대한 정보제공 강화 (과기정통부)
- ② 가입 시 최저보장속도제도에 대한 고지 강화 (과기정통부)
- ③ 주소지 기준 제공가능한 상품정보 DB를 주기적으로 현행화 (방통위)

① 상품명 개선 및 상품광고 시 속도에 관한 정보제공 강화 (과기정통부)

- 최대속도가 2.5기가, 5기가 상품인 경우에도 마치 10기가 상품인 것처럼 표기하는 사례 등이 있어 이용자가 속도에 대해 오인할 수 있는 상품명은 변경하기로 하였으며,

※ (개선일정) KT: 9월, SKB·SKT : 9월

- 상품광고시 실제속도에 영향을 미칠 수 있는 요인*을 이용자가 명확히 인지할 수 있도록 고지·안내하기로 하였다.

* (예시) 개개인의 닙내 구내 설비환경, PC 사양 등에 따라 실제속도가 달라질 수 있음

※ (개선일정) KT: 9월, SKB·SKT : 8월중, LGU+: 8월

② 가입시 최저속도보장제도에 대한 고지 강화 (과기정통부)

- 현재 최저속도 보장제도에 대해 가입신청서 별지 이용약관 주요내용으로 포함하고 있으나 실제 이를 인지하는 이용자들이 거의 없어, 이용자들에게 명확히 고지하기 위해 가입신청서 본문내용에 최저속도보장제도를 포함, 고지하고 확인서명을 받도록 하고, 개통 후 SMS로도 안내하기로 하였다.

※ (개선일정) KT: 즉시, SKB·SKT : 9월(가입신청서), 10월(SMS), LGU+: 9월

③ 주소지 기준 제공가능한 상품정보 DB를 주기적으로 현행화 (방통위)

- 인터넷 가입 신청시 이용자의 주소지 기준으로 개통 불가능한 상품일 경우 통신사의 전산시스템상 가입(청약)이 되지 않도록 설정되어 있음을 확인하였으나, 이러한 DB(커버리지 정보 등)가 현행화되지 않을 경우 문제가 될 수 있어 현장 개통 작업자 등을 통해 개통가능여부 지역 정보를 지속적으로 현행화하기로 하였다.

(2) 초고속 인터넷 개통 관련

- ① 속도 미측정 및 최저보장속도 미달 개통 처리에 대해 제재 부과 (방통위)
- ② 개통후 개통처리 내역에 대한 고지 강화 (방통위)

① 속도 미측정 및 최저보장속도 미달 개통처리에 대해 제재 부과 (방통위)

- **[금지행위 위반 시정조치]** 조사결과 인터넷 개통처리시 속도를 측정하지 않거나, 측정하더라도 이용약관상 최저보장속도에도 미달된 건이 다수 발견되었다.

< 인터넷 서비스별 속도 미측정 및 최저보장속도 미달 시 개통 현황 >

(단위:회선)

구분	전체조사대상	속도 미측정 및 최저보장속도 미달 시 개통 현황				
		10기가	1기가	500메가	합계	비율(%)
KT	210,715	1,964	13,173	9,084	24,221	11.5
SKB	46,646	3	6*	60	69	0.1
SKT	48,177	4	14*	68	86	0.2
LGU+	119,868	1	224	1,176	1,401	1.1
합계	425,406	1,972	13,417	10,388	25,777	6.0

* 통신국사에서 가입자의 옥외구간까지는 2.5기가로 제공, 이용자는 1기가 속도를 제공받는 상품

- 이용자 입장에서는 가입상품별 속도 및 이용요금에 차이가 있어 개통시 속도측정 및 고지는 이용자의 계약에 영향을 주는 중요한 사항에 해당하며, 통신사가 속도 미측정 및 최저보장속도 미달되었음에도 이를 중요한 사항으로 고지하지 않고 개통한 것은 금지행위 위반이다. 또한 이용약관상 기술상 서비

스 제공이 어려운 사유가 있는 등의 경우 계약 유보 및 통지 후 처리해야 함에도 불구하고, **이용약관상 절차를 이행하지 않고 계약을 체결한 행위 또한 금지행위 위반에 해당한다.** 이에 KT에 대해 과징금 1.92억원 및 시정명령을 부과하고, SKB·SKT·LGU+에 대해서는 시정명령을 하기로 하였다.

② **개통 후, 개통처리 내역에 대한 고지 강화 (방통위)**

- **(제도개선)** 초고속인터넷은 가입 이후 개통까지 완료되어야 이용자가 가입한 상품이 제대로 제공되는지 여부를 명확하게 확인할 수 있으므로, 개통 시 **대내 속도 측정 및 이를 안내**하도록 개통절차를 개선하고, 현재 이메일로 고지하고 있는 개통 처리내역(속도측정 결과 등)을 SMS로도 고지하도록 고지 방식·내용을 확대하기로 하였다.

(3) 초고속 인터넷 시스템 운용 관련

- ① 10기가 인터넷 관리 부실에 대해 제재 부과 (방통위)
- ② 시스템 오류로 인한 속도저하에 대해 자동 요금감면 (과기정통부)

① 10기가 인터넷 관리 부실에 대해 제재 부과 (방통위)

- **(금지행위 위반 시정조치)** 조사결과 유튜버 ‘잇섭’의 사례는 KT가 10기가 인터넷 서비스의 경우, 개통관리시스템을 수동방식으로 관리함에 따라 이 과정에서 발생한 **설정 오류로 인한 속도저하인 것으로 확인(24명, 36회선)**되었다. KT의 관리 부실로 이용자에게 별도 고지(설명)·동의 없이 계약한 속도보다 낮은 속도를 제공하여 정당한 사유 없이 전기통신서비스 이용을 제한한 것은 금지행위 위반으로 보아 과징금 3.08억원을 부과하기로 하였다.

② 시스템 오류로 인한 속도저하에 대해 자동 요금감면 (과기정통부)

- **(제도개선)** 위 사례와 같이 시스템상 설정값 오류로 인한 속도저하는 사업자가 사전확인 및 관리가 가능하므로 이용자가 별도 속도 측정을 하지 않더라도 통

신사가 매일 모니터링하여 문제 발견시 해당 고객에게 자동으로 요금을 감면하도록 시스템을 개선하기로 하였다.

※ (개선일정) KT: 10월, SKB : 10월, SKT : 11월중, LGU+: 12월

(4) 최저보장속도 미달 시 보상 관련

□ **(제도개선)** 이용자는 이용약관에 따라 최저보장속도 미달시 보상을 받을 수 있으나 10기가 인터넷 상품의 경우 최저보장속도 자체가 낮아 최저보장속도 상향을 통해 보상대상 기준을 상향하고, 이용자가 속도 측정 및 보상 절차를 좀 더 편리하게 이용할 수 있도록 개선을 추진하였다.

- ① 10기가 인터넷 최저보장속도를 50%로 상향 (과기정통부)
- ② 이용자가 속도측정후 기준미달시 별도 보상신청 없이 자동감면 (과기정통부)
- ③ 각 통신사에 『(가칭) 인터넷 속도 관련 보상센터』 운영 (방통위)

① 10기가 인터넷 최저보장속도 50%로 상향 (과기정통부)

○ 현재 10기가 인터넷 상품의 경우 이용약관상 최저보장속도가 최대속도 대비 약 30% 수준으로 1기가 이하 상품의 기준처럼 최대속도의 50% 수준으로 상향하기로 하였다.

※ (개선일정) KT : 8월, SKB·SKT : 9월말, LGU+: 9월중

* LGU+의 경우 최대속도 1기가 및 500메가 상품의 최저보장속도도 약 30% 수준이었으나 점검기간 중 50%로 상향하여 이용약관 신고 완료

< 최저보장 속도 (다운로드 기준) >

구 분	최대 2.5기가 상품	최대 5기가 상품	최대 10기가 상품
현 행	1 Gbps	1.5 Gbps	3 Gbps
개 선	1.25 Gbps	2.5 Gbps	5 Gbps

② 사용자 속도측정 후 기준미달시 별도 보상신청 없이 자동감면 (과기정통부)

- 점검결과, KT와 LGU+, SKT의 경우 사용자가 속도를 측정한 후 최저속도 미달시 별도로 보상신청을 해야 해당일 요금감면을 받을 수 있고, SKB의 경우 별도 보상신청을 하지 않더라도 자동으로 요금감면이 적용되도록 운영하고 있어 **KT와 LGU+, SKT의 경우에도 속도측정 후 기준 미달 시 별도 보상신청 절차 없이 요금 감면이 적용되도록 시스템을 개선하기로 하였다.**

※ (개선일정) KT : 10월, SKT : 11월중, LGU+ : 12월

- 또한 현재 사용자가 속도 측정을 위해서는 통신사의 속도측정서버 사이트를 이용해야 하는데, 통신사 홈페이지 내에서 검색(KT, LGU+)하거나 별도의 전용사이트 주소를 입력(SKB)해야 하는 불편함이 있어 **각 통신사 홈페이지에 바로가기 배너를 추가하여 이용 접근성을 제고하기로 하였다.**

※ (개선일정) KT : 10월, SKB : 8월중, SKT : 9월중, LGU+: 8월

③ 각 통신사에 『(가칭) 인터넷 속도 관련 보상센터』 한시 운영 (방통위)

- 각 통신사는 「(가칭) 인터넷 속도 관련 보상센터」를 연말까지 운영하여, 속도 미측정 개통 및 최저보장속도 미달 개통 가입자에 대한 개별 확인 및 피해보상 관련사항을 포함하여 **이용자 보상을 적극 지원해 나가기로 시정 명령을 하였다.**

2. 관련 사례

1 (주)케이티 인터넷서비스 속도 관련 전기통신사업법 위반

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호	제2021 - 30 - 091호
안 건 명	통신4사의 10기가(Giga) 인터넷서비스 속도 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건
피 심 인	주식회사 케이티 경기도 성남시 분당구 불정로 90 대표이사 000
의결연월일	2021. 7. 21.

주 문

1. 주식회사 케이티는 아래의 행위를 즉시 중지하여야 한다.
 - 가. 정당한 사유없이 이용자가 가입한 상품의 최대 제공 속도보다 낮은 속도를 제공하여 이용을 제한하는 행위
 - 나. 속도를 측정하지 않고 개통한 사실과 최저보장속도에 미달한 상태로 개통한 사실을 이용자에게 중요한 사항으로 설명 또는 고지하지 않는 행위
 - 다. 인터넷서비스 개통 시, 기술 상 서비스 제공 등이 어려운 경우, 이용 약관에서 정한 절차를 따르지 않고 계약을 체결하는 행위

2. 주식회사 케이티는 이 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 아래와 같이 전기통신 역무에 관한 업무 처리절차를 개선하여야 한다. 다만, 구체적 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

가. 인터넷서비스 가입 상품별 커버리지 정보 등을 수시 현행화하는 등의 개선 방안을 마련·시행할 것

나. 인터넷서비스 개통 시, 속도 측정·안내 등의 개선 방안을 마련·시행할 것

다. 인터넷서비스 개통 후, 속도 관련 사항을 이메일 이외에 문자(MMS) 등을 통해 이용자에게 명확하게 고지하는 방안을 마련·시행할 것

라. 「인터넷 속도 관련 보상센터(가칭)」 운영(고객센터, 홈페이지 등) 등을 통해 적극적인 이용자 보상 방안을 마련·시행할 것

3. 위 1. 2. 의 시정명령과 관련하여 아래 사항을 이행하여야 한다.

가. 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 각 시정조치 이행계획서를 방송통신위원회에 제출할 것

나. 각 시정명령 이행기간 만료일로부터 10일 이내에 시정조치 이행결과를 방송통신위원회에 제출할 것

4. 위 시정조치를 명령 받은 사실을 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 피심인의 대리점에 A2사이즈(42cm×59.4cm) 크기로 이용자들이 쉽게 볼 수 있는 장소에 7일간(휴업일 제외) 공표하고, 홈페이지(PC 웹페이지 및 모바일 웹·앱 포함)의 첫 화면(전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업창)을 통해 이용자가 초기 접속 시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 클릭하여 볼 수 있는 연결 문서로 4일 동안(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 구체적인 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

5. 주식회사 케이티에 대하여 아래와 같이 과징금을 부과한다.

- 가. 과징금액 : 500,000,000원
- 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
- 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 이동전화, 초고속인터넷, 시내·시외전화 등의 전기통신 역무를 제공하는 사업자로서 주요 현황은 아래와 같다.

< 표1 > 매출액 및 인터넷서비스 가입(회선) 현황

대표자명	매출액('20년말 기준)		인터넷 가입(회선)자 수('21.3월말 기준)			
	전체	초고속인터넷	전체	10기가급 ³⁾	최대1기가	최대500메가
구현모	178,793억원	22,981억원	9,275,801	8,953	4,706,435	1,269,427

※ 자료출처 : 피심인 영업보고서 및 과학기술정보통신부 통계자료 등

2. 조사 배경

방송통신위원회는 피심인이 10기가(Giga) 인터넷서비스의 속도를 낮춰 제공한다는 IT유튜버의 문제 제기* 및 국회 지적**, 언론 보도*** 등에 대한 사전 실태 점검('21. 4. 23일부터 과학기술정보통신부와 합동) 결과, 「전기통신사업법」상 금지행위 위반 사실을 인지하고,

* “우리나라에서 가장 비싼 10기가 요금을 냈는데 사실 100MB였습니다? KT빠인 내가 10기가 인터넷을 비추하는 이유“ 라는 유튜브 영상 업로드('21. 4. 18.)

** 통신사 전수조사 후, 법 위반 시 제재 필요(허은아·양정숙 위원 등, '21. 4. 22.)

*** 인터넷 속도 느려도 승인? ‘강제 준공’ 남용(KBS 보도, '21. 4. 28 등)

피심인이 10기가급(10G·5G·2.5G) 인터넷서비스를 도입한 '18년 11월부터 '21

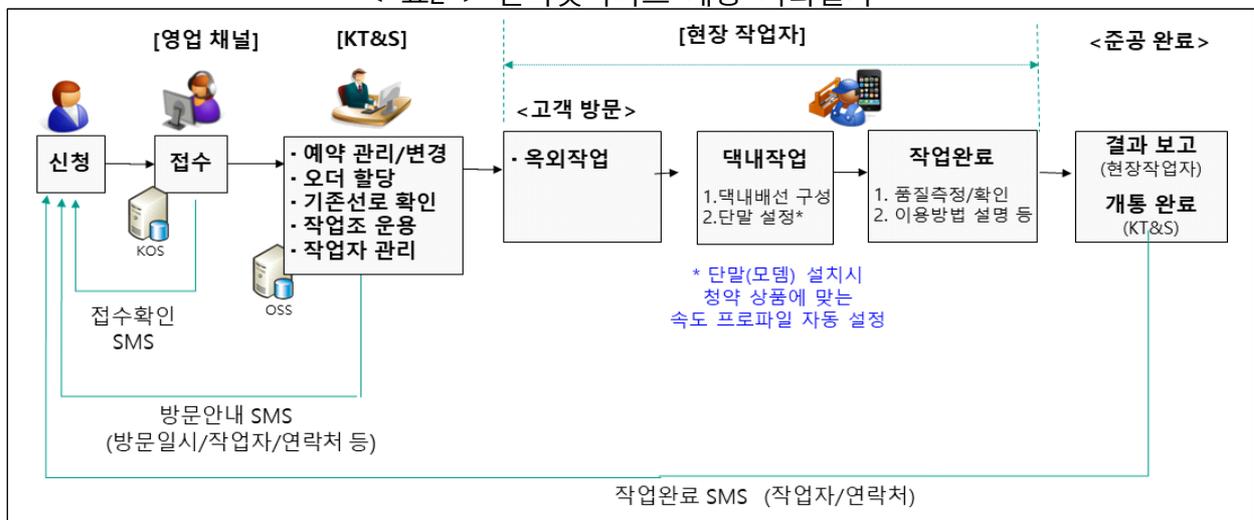
3) 최대 10기가(GiGA), 최대 5기가(GiGA), 최대 2.5기가(GiGA)를 합산한 10기가급 전체

년 3월말까지, 기가급(1기가, 500메가) 인터넷서비스는 '21년 1월부터 '21년 3월 말까지(3개월 표본)를 조사대상 기간으로 정하고, '21. 6. 9일부터 '21. 7. 6일까지 피심인의 인터넷서비스 운용(가입, 개통, 운용, 보상 등) 전반(표2참조)에 대해 현장 확인* 및 관련자 면담, 자료 분석 등을 통해 3.과 같은 행위 사실을 확인하였다.

* 가입자의 동의없이 확인 가능한 통신사 관리 구간(이용약관상 기준)만 속도 확인
[통신국사 속도측정서버(OLT4)]↔[가입자 시설분계점(예: 건물지하 통신시설(ONU)]

- 다만, 가입자 댁내 속도 측정은 이용 환경(예: 랜(LAN) 선 및 사설공유기 설치 여부 등)이 복잡·다양하고, 사전 동의(특정 시간 웹사이트 접속 등)가 필요해 현실적으로 쉽지 않음

< 표2 > 인터넷서비스 개통 처리절차



3. 행위 사실

가. 가입(청약) 단계

피심인은 자체 홈페이지* 및 고객상담 등을 통해 인터넷서비스의 설치 장소 (지역)별로 상품별(요금제·제공 가능속도 등) 가입 가능여부와 범위(커버리지) 정보 등을 안내하고 있으며, 피심인의 고객관리시스템(KOS) 상 이용자가 원하는 가입 상품(요금제)별 제공 가능 속도가 불가능할 경우에는 가입(청약)이 되지 않도록 설정되어 있다. 다만, 고객관리시스템(KOS) 상 정보가 일부 현행화되어 있지 않을 경우 입력된 정보의 오류⁵⁾ 발생으로 이용자의 이익 저해 가능성 등도 있

4) OLT(Optical Line Terminal) : 광선로 모뎀, ONU(Optical Network Unit) : 광통신망 종단 장치

어 자료(DB)를 수시 현행화 하는 등의 개선은 필요하다.

* 이용자가 사업자별 홈페이지에 주소, 전화번호 등을 입력하면 청약 가능 상품 조회가 가능

또한, 피심인은 인터넷서비스 가입(청약)신청서를 통해 “통신서비스의 속도 및 커버리지 정보는 홈페이지에서 확인할 수 있습니다.”라는 안내 문구와 가입 상품별 (요금제) 최저속도보장⁵⁾(SLA) 제도를 이용자에게 가입(청약) 시 교부·안내하고 있었으나, 이용약관 상 가입 상품명이 ‘최대’ 제공 속도로 되어 있어 실제 제공 속도와 다를 수 있다는 점과 ‘최대 제공 속도’의 30%~50% 범위에서 최저속도보장(SLA) 제도가 운영되고 있다는 점을 상세하게 안내하지는 않고 있으며, 이용약관 상 인터넷서비스의 가입 상품명(요금제)에 속도와 기술방식 관련 용어*(표3참조)가 복수로 기재되어 있어 이용자가 이를 사전에 별도로 고지받지 않고는 이용약관 상의 제공 속도와 실제 속도와의 차이 등을 명확히 인지하지 못해 정보 오인 등이 발생할 요인도 있다. 다만, 현행 전기통신사업법의 위반 행위로 적용할 규정은 없으나, 이용자의 이익 침해 가능성 등을 감안하여 이에 대한 개선은 필요하다.

* KT의 이용약관 상품명에 “10GiGA 인터넷 최대 5G”은 “FTTH 등의 기술방식을 이용하여 최대 5Gbps의 속도를 제공하는 초고속인터넷 서비스”라고 명시함

< 표3 > 참고 - 통신4사 인터넷서비스 가입 상품 현황

(금액단위 : 원)

구분	KT		SKB, SKT		LGU+		
	상품명	월요금 (무약정)	상품명	월요금 (무약정)	상품명	월요금 (무약정)	
10 기가급	10G	10GiGA 최대 10G	110,000	Giga프리미엄 × 10	104,500	와이파이기본 10기가	107,800
	5G	10GiGA 최대 5G	82,500	Giga프리미엄 × 5	77,000	와이파이기본 5기가	80,300
	2.5G	10GiGA 최대 2.5G	60,500	Giga프리미엄 × 2.5	71,500	와이파이기본 2.5기가	69,300
기가급	1G	기가인터넷 최대 1G	55,000	Giga	55,000	U+ 기가 인터넷	55,000
	500M	기가인터넷 최대 500M	46,200	Giga라이트	49,500	U+ 기가 인터넷 slim	46,200

5) 케이티는 아파트 전체 지원 속도가 500M인데 1기가 상품을 가입했다는 KBS 보도('21. 4. 28.) 및 개통 시 약정한 상품보다 사실상 불가능한 상황에도 개통 처리('21. 5.10., 참여연대 기자회견)

6) '02년 8월 (구)정보통신부는 초고속인터넷의 품질보장제도(SLA, Service Level Agreement)를 도입하면서 사업자로 하여금 이용자에게 일정 수준 이상을 제공할 것을 이용약관에 명시하고, 약속한 속도(다운로드 속도 기준)로 해당 기준 미달 시 보상토록 하였음

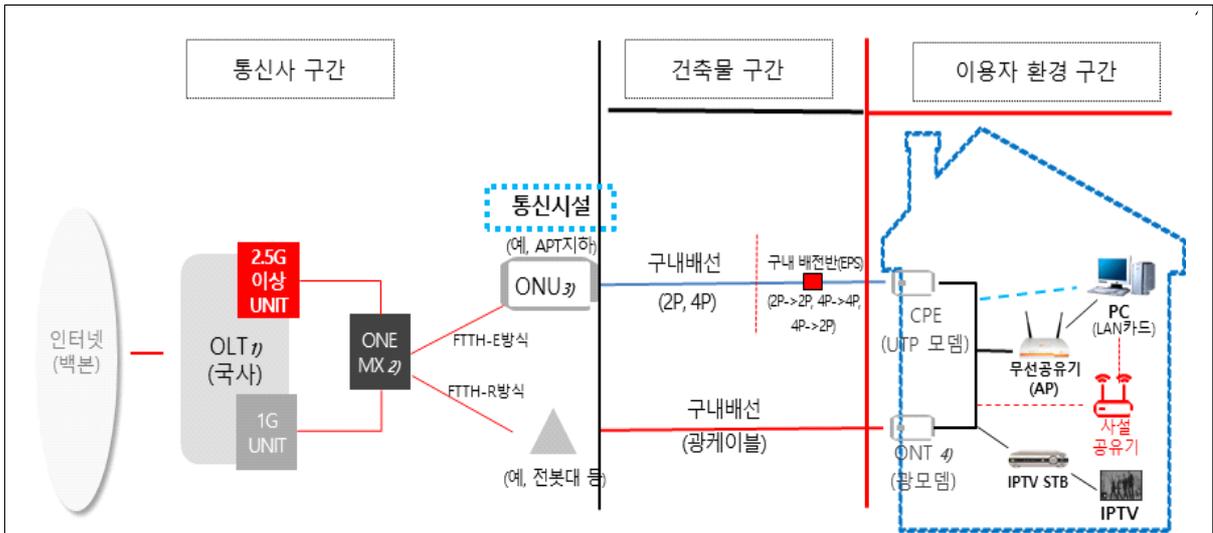
나. 개통 단계

피심인은 이용자가 인터넷서비스에 가입(청약)하면 설치 장소별로 작업자를 지정하고, 작업자는 개통 관련 장비(예, 광모뎀, 랜(LAN) 케이블, 속도계측기 등)를 지참하여 이용자 댁내 컴퓨터(PC)까지 인터넷 선로를 연결하여 속도 측정이 가능한 최종 종단장치*까지 속도를 측정하고 가입자(가족 거주자 등) 동의 또는 확인(모바일PDA에 서명)을 받아 10기가급('18. 11월 ~ '21. 3월) 총 8,953회선과 1기

가·500메가('21.1월~'21.3월) 총 201,762회선을 최종 개통·운용하고 있다.

- * 가입자 댁내 컴퓨터(PC)·유무선 공유기(AP) 등의 속도 측정을 위한 유선 연결이 가능한 장치까지를 말하나, 가입자 댁내 컴퓨터(PC)의 랜카드 사양 등에 따라 측정이 불가할 경우에는 이용약관 상의 최저보장속도 보장구간인 광모뎀(UTP 또는 ONT) 등에 속도 계측기 등을 유선으로 연결하여 측정하고 있다고 주장.

< 표4 > 인터넷서비스 개통 흐름도(예시)



- 1) OLT(Optical Line Terminal) : 광선로 모뎀, 2) ONE MUX : 10G신호와 1G신호 선택 전송
- 3) ONU(Optical Network Unit) : 광통신망 종단 장치, 4) ONT(Optical Network Terminal) : 광모뎀

그러나, 총 2,152회선(10기가급 1,721회선, 1기가·500메가 431회선)은 속도를 미측정하고 개통하였으며, 총 22,069회선(10기가급 243회선, 1기가·500메가 21,826회선)은 가입상품(요금제)별 최저보장속도에 미달함에도 개통하였다.

7) 10기가급은 '18년 서비스 도입 초기 측정 장비를 구비하지 못했으며, 500메가 및 1기가는 가입자의 인터넷 이용환경 불가(PC 랜카드 저사양·미구비, 사설 공유기 사용 등), 가입자 부재(방문 거부 등), 군 부대 등의 자체 네트워크 운영 등의 불가피한 사유로 속도 측정이 불가하였으나, 이에 대해 '고객양해 확인(1기가·500메가 398회선은 제외)' 절차를 통해 개통한 것이라고 주장

< 표5 > 조사대상기간 중 서비스별 개통 시, 속도측정 현황

(단위:회선)

구분		'21.3월말 개통 수	개통시 속도 측정 여부				미측정(a)+SLA미달(b)	
			미측정(a)	SLA미달(b)	SLA양호	기타*	합계	비율(%)
10 기가급	2.5G	8,600	1,576	149	6,727	148	1,725	20.1
	5G	175	69	32	72	2	101	57.7
	10G	178	76	62	35	5	138	77.5
	소계	8,953	1,721	243	6,834	155	1,964	21.9
기가급**	1G	67,142	122	13,051	53,969	-	13,173	19.6
	500M	134,620	309	8,775	125,536	-	9,084	6.7
	소계	201,762	431	21,826	179,505	-	22,257	11.0
합 계		210,715	2,152	22,069	186,339	155	24,221	11.5

* '21년 3월말 이후 해지자로 개통 시 속도 측정값을 확인할 수 없음

** '21년 1월부터 '21년 3월말까지의 기간 중 신규가입자 개통회선 수입

이와 관련하여 이용자의 입장에서는 가입(청약)하고자 하는 인터넷서비스의 최대 제공 속도와 매월 부담하는 가입 상품(요금제)별 이용요금에 차이가 존재하는 상황에서 개통 시에 속도를 미측정하여 개통한 사실과 최저보장속도가 미달함에도 개통한 사실을 이용자에게 명확하게 고지 또는 설명할 경우에는 다른 상품을 선택할 유인이 있다는 점과 이용약관 상 가입 상품별 최저보장속도(SLA)가 하위 상품의 최대 속도보다도 낮아 이용자 입장에서는 불합리⁸⁾한 점을 감안하면 이용자에게 중요한 사항⁹⁾으로 고지(설명)하여야 한다.

< 표6 > 참고 - 통신4사 이용약관 상 최저보장속도('21. 3월말 기준)

구분	10기가급 인터넷			기가급 인터넷	
	10G	5G	2.5G	1G	500M
KT	3G	1.5G	1G	500M	250M
SKB, SKT	3G	1.5G	1G	500M	250M
LGU+	3G	1.5G	1G	300M	150M

다만, 피심인이 속도 미측정 개통 및 최저보장속도(SLA) 미달 개통 시에 가입

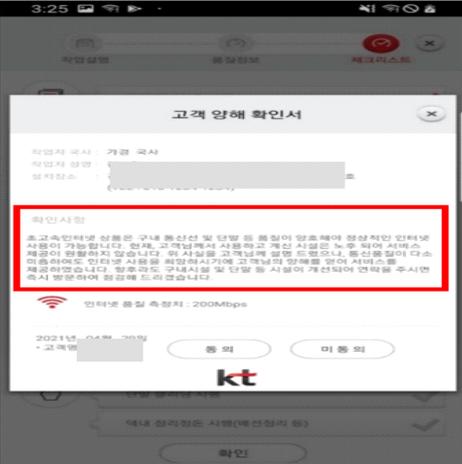
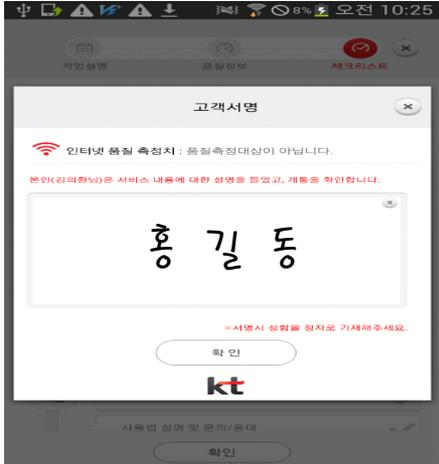
8) 10기가 상품의 최저보장속도가 3G인데, 하위 상품의 최대 속도는 5G

9) 대법원 판례(2020두 41238)에 따르면, “중요한 사항”은 “계약상대방이 추가로 비용을 부담하게 되는 결과를 초래하는 부분은 계약체결과 관련된 사항”으로 판단하였으며, 방통위 심결 시(‘17. 3. 21.) 속도·커버리지 등 통신품질은 이용자의 선택에 있어서 고려되는 중요사항으로 볼 여지가 있다고 판단

자에게 “고객양해 확인*” 절차를 통해 고지(설명)하였다는 주장은 해당 안내 내용에는 “고객님께서 사용하고 계신 시설은 노후 되어 서비스 제공이 원활하지 않습니다.”라고 명시되어 있어 구체적으로 어떤 서비스에 대해 무슨 사항을 고지하고 양해하였는지를 알 수가 없고,

* 2000년도부터 초고속 인터넷서비스 출시 초기 농어촌 등에서 인터넷 속도가 낮게 나오더라도 사용을 희망하는 가입자의 요구 등을 감안하여 운용하고 있다고 주장

< 표7 > '고객양해 확인' 안내 및 '개통 완료' 모바일PDA 화면

고객양해확인	개통완료 확인(서명)
	

초고속인터넷 상품은 구내 통신선 및 단말 등 품질이 양호하여 정상적인 인터넷 사용이 가능합니다. 현재, 고객님께서 사용하고 계신 시설은 노후 되어 서비스 제공이 원활하지 않습니다. 위 사실을 고객님께 설명 드렸으나, 통신품질이 다소 미흡하여도 인터넷 사용을 희망하시기에 고객님의 양해를 얻어 서비스를 제공하였습니다. 향후라도 구내시설 및 단말 등 시설이 개선되어 연락을 주시면 즉시 방문하여 점검해 드리겠습니다.

위와 같이 모바일PDA를 통해 '동의' 버튼을 단순 클릭하는 방식으로 운영하고 있었으며, 화면 글씨 크기·색상 등이 작고 흐려 이용자에 따라 명확히 인지하였다고 보기 어려우며, '고객양해 확인' 절차를 통해 통신품질이 다소 미흡한 점을 알렸다 하더라도 최저보장 속도의 의미 상 가입자의 입장에서는 최대 속도에 약간 미달한다고 이해하거나, 일시적인 속도 저하로 오인할 가능성이 높다.

※ 한편, 개통 시 '고객양해 확인' 절차를 일부 악용하여 가입(청약)한 상품의 속도가 불가(가입자 PC 저사양, 구내통신 설비 문제 등) 함에도 이를 제대로 고지하지 않고 단순히 '동의' 버튼을 클릭한 후, 개통 완료 처리(이른바 “강제준공”)할 요인도 있음 아울러, 피심인은 인터넷서비스 이용환경 불가 등의 업무 수행 상 또는 기술 상 지장이 있는 경우에는 이용자에게 사유를 통지하고, 승낙을 통해 계약 체결 또는 유보 등의 절차를 이용약관에 따라 준용하여야 하나, 속도 미측정 개통과 최저보

장속도(SLA) 미달 개통 시에 이용약관 상 절차대로 이용자에게 통지하고 승낙을 통해 계약을 체결하거나 유보한 사실이 없다.

< 표7 > 관련 인터넷서비스 이용약관

제3조(계약의 성립) ① 서비스의 이용계약은 <u>고객 청약에 대해 케이티가 승낙함으로써 성립</u> 합니다. 단, 케이티는 고객의 청약에 대하여 <u>업무 수행상 또는 기술상 지장이 있다고 판단되는 다음의 각호의 1과 같은 경우에는 승낙을 유보하고 이를 청약자에게 통지</u> 합니다.
2. <u>설치장소가 위법 건축물이거나 구내통신설비의 설치기준에 부적합한 경우</u>
4. <u>설비에 여유가 없거나, 기술상 서비스 제공이 어려운 경우</u>
⑤ 케이티는 이용청약에 대한 승낙 또는 유보는 <u>전화, 팩스, E-Mail, 방문, 우편 등의 방법으로 통지</u> 하고, 승낙하는 경우 청약자에게(이하 “이용고객” 이라 합니다) 다음 사항을 포함한 이용계약서를 교부합니다.

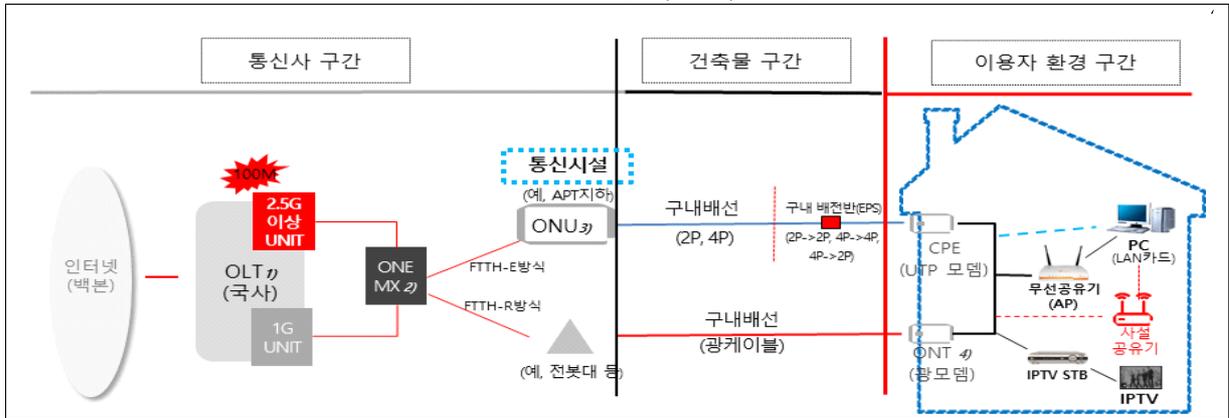
또한, 피심인은 개통이 완료되면 이용자가 가입(청약) 시 신청서에 기재한 이메일로 개통처리 세부 사항(속도측정 결과 등)을 고지하고 있으나, 가입자가 이메일을 오기재하거나 미기재한 경우에는 이에 대한 확인이 어려워 개선이 필요하다. 아울러 휴대폰 문자로는 단순 개통 사실만을 안내하고 있다.

다. 서비스 운용 단계

피심인은 인터넷서비스 가입(청약) 시, 고객관리시스템(KOS) 상 가입상품(요금제)별 속도, 개통 시 속도측정 결과 및 가입자별 속도 설정 값 등을 관리하는 개통관리시스템(NeOSS), 개통 후 정상 속도 제공 여부를 점검하는 IT시스템(SDN) 등을 통해 인터넷 속도를 관리·운용하고 있다

그러나, “2.5기가 이상 10기가급” 서비스에 대해서는 가입자가 적다는 이유로 속도 운용(OLT 교정) IT시스템(SDN)을 수동 방식으로 운영하여, 장비 이전(교체) 시 등에 총 36회선(24명)을 가입한 상품의 최대 제공 속도값 보다 낮은 속도로 설정하고, 이를 가입자에게 제공하였다

< 표8 > 피심인의 36회선(24명) 오류 사항



- 1) OLT(Optical Line Terminal) : 광선로 모뎀, 2) ONE MUX : 10G신호와 1G신호 선택 전송
 3) ONU(Optical Network Unit) : 광통신망 종단 장치, 4) ONT(Optical Network Terminal) : 광모뎀

구체적으로 ‘2.5기가 이상 10기가급’ 20회선을 100메가로(유튜버 문제제기 포함), 개통관련 작업 시 이력관리(profile) 오류 등으로 16회선을 아래와 같이 가입한 상품의 최대 제공 속도값 보다 낮게 설정·제공하였다. 다만, 조사기간 중 고의적인 * 속도 제어 여부는 전산 기록만으로는 명확히 확인하기 어려웠다.

* 피심인은 1기가 이하의 경우 자동으로 속도 제공(통신국사의 OLT부터→가입자의 통신시설 ONU까지) 여부를 점검하고, 오류 발견 시에 수시 교정(정정)하고 있으나, 2.5기가 이상은 가입자가 적고 전체 장비의 효율적 운영을 위해 일부 수동으로 운영을 하면서 발생한 것으로 고의성이 없었으며, ‘21.5월부터 개선 운용중에 있다고 주장

< 표9 > 2.5기가 이상 인터넷서비스의 속도 설정 오류 현황

오류 내역	10기가를 →		5기가를 →		2.5기가를 →	
	→2.5기가로	→100메가로	→2.5기가로	→100메가로	→1기가로	→100메가로
36회선	12회선	2회선	3회선	1회선	1회선	17회선

통신국사명	가입 상품별 최대속도(a)	운영장비속도 설정값(b)	오류(a≠b) 회선 수	오류 기간(일)	발생원인
강북(아현)	2.5G	100M	16	34	장비 증설 이관(신촌→아현)
	5G		1	34	
	10G		2	34	
강북(중랑)	2.5G	100M	1	251	장비 증설 이관(중랑→혜화)
경기(동수원)	10G	2.5G	1	23	A/S시 작업 시 오류(7회선)
경기(수내)			1	127	
부산(수영)			2	7	
전남(본촌)			2	33	
충남(서산)	5G		1	16	
강남(양재)	10G	2.5G	8	747	개통 과정 오류(원인불명)
충북(진천)	2.5G	1G	1	23	개통 시 작업 오류
합계			36회선	198(평균)	

라. 이용자 보상 단계

가입자가 피심인의 이용약관 상의 속도측정서버(표11참조)에 접속하여 가입 상품별 최저보장속도(SLA) 미달에 대해 이의 신청을 하면 현장 방문 등을 통한 확인 과정을 거쳐 피심인의 귀책으로 확인되면 최종 보상(해당일 요금 감면)하는 방식으로 운영하고 있다.

< 표10 > 인터넷서비스 이용약관

제19조 (요금 등의 감면, 면제 및 할인) ⑤ 케이티는 KT internet 최저속도 미달 시 (체크라인, 포스넷 제외) 고객의 청구에 의하여 이용요금을 감면합니다. 최저속도, 대상서비스, 보상기준 등은 “별표2”와 같습니다.

< 표11 > 통신4사 이용약관상 최저보장속도 내용('21. 3월기준)

구 분	KT	SKB	SKT	LGU+
보장구간	회사측 속도측정서버에서 고객측 시설분계점까지 (단, 분계점에서 속도측정 불가시 고객택내 모뎀에서 측정)			
보상기준	30분간 5회 이상 다운로드 속도 측정			
	측정횟수의 60% 이상이 최저보장속도에 미달할 경우 보상			
보상내용	1. 당일 이용요금 감면 2. 할인반환금 없이 계약 해지(단, 보상기준에 해당된 경우가 1개월간 사업자별로 정한 기준일 이상 발생한 경우)			
속도측정 서버	speed.kt.com	myspeed.skbbroadband.com	myspeed.tworld.com	www.uplus.co.kr

이에 따라 피심인은 10기가급 인터넷 속도 저하 관련 총 36회선(24명)에 대해 보상(22,152천원, '21. 4.18~4.20일)은 하였으나, 속도측정서버를 통해 접수(표12참조, '20. 7월 ~ '21. 3월 표본)된 건의 경우 일부만을 보상¹⁰⁾하였다. 인터넷 속도 저하와 관련하여 다양한 이용자의 피해 보상에 대해 적극적인 개선이 필요하다.

< 표12 > 이용약관 상 속도측정서버의 접수 현황('20. 7월 ~ '21. 3월)

구분	10기가급	기가급		합 계	
		1기가	500메가		
KT	접수건수	28건	1,603건	2,777건	4,408건
	보상건수(금액)	-	4건(42천원)	2건(30천원)	6건(72천원)

※ 출처 - 사업자 자료제출

10) 미보상 사례 확인 시 전기통신사업법상 위법 적용이 가능하나, 가입자별 다양한 이용환경(PC 랜카드 저사양·미구비, 사설 공유기 등)에 따라 속도 저하가 발생할 수도 있어 조사 기간 중 개별 확인이 쉽지 않아 이를 확인하기에는 한계가 있었음

4. 관련 법 규정

「전기통신사업법」은 전기통신사업자에 대해 “정당한 사유 없이 전기통신 서비스의 가입·이용을 제한 또는 중단하는 행위(법 제50조 제1항 제5호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5.-나-.5)”와 “법령이나 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용 계약을 체결하는 행위(법 제50조 제1항 제5호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5.-나-.3)”를 금지하고 있으며,

또한, 전기통신사업법 제50조 제1항 제5의2호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5의2. 나목에는 “이용계약을 체결할 때 사업자명, 이용요금, 지원금, 요금할인, 경품, 할부수수료, 보험료, 약정기간, 위약금, 손해배상, 결합판매 구성상품의 전체·개별 할인을 등의 약정 조건, 서비스 개시 전의 신청 철회권 행사방법 등 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위”를 금지하고 있다.

< 표13 > 전기통신사업법 관련 법령

◇ 전기통신사업법 제50조(금지행위) ① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “금지행위”라 한다)를----- 하여서는 아니 된다.

5. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

5의2. 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

③ 제1항에 따른 금지행위의 유형 및 기준에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

◇ 전기통신사업법 시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준) ① 법 제50조제3항에 따른 금지행위의 유형 및 기준은 별표 4와 같다.

< [별표 4] 금지행위의 유형 및 기준(제42조제1항 관련) >

5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위

나. 이용약관의 체결, 해지 또는 전기통신서비스의 이용과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

3) 법령이나 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용약관을 체결하는 행위

5) 정당한 사유없이 전기통신서비스의 가입·이용을 제한 또는 중단하는 행위

5의2. 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

나. 이용약관을 체결할 때 사업자명, 이용요금, ----- 등 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

5. 행위사실의 위법성

가. 인정된 사실

피심인은 “2.5기가 이상 10기가급”의 인터넷서비스 제공 시, 정당한 사유 없이 이용을 제한하였고, “500메가 이상” 인터넷서비스 이용 계약을 체결할 때 속도 미측정 개통과 최저보장속도 미달 개통 결과를 이용자에게 중요한 사항¹¹⁾으로 고지하지 않았으며 이용약관 상의 절차에 따라 서비스 제공 등이 어려운 경우 이용자에게 사유를 통지한 후, 승낙을 통해 계약하거나 유보하는 등의 절차를 이행하지 않았다.

나. 피심인 주장 및 검토 의견

피심인은 “2.5기가 이상 10기가급”의 가입자 24명(36회선)에게 발생한 속도설정 오류는 장비 이전 및 A/S 과정에서 발생한 단순 과실이고, 이용제한이 발생한 기간이 대부분 1개월 남짓한 수준에 불과하며, 유튜브의 문제 제기가 있기 전까지 나머지 23명의 이용자로부터 어떠한 민원도 받은 사실이 없고, 24명 모든 고객에게 이미 보상조치도 완료한 바 이로 인해 이용자 이익이 현저히 저해되었다고 보기 어렵다는 의견을 제출하였다.

방송통신위원회는 이에 대해 피심인이 1기가급이하 모든 인터넷서비스를 자동으로 관리하고, 10기가급은 수동으로 운용되는 점을 사전 충분히 인지한 상태에서 장비 이전 교체 등의 사유 발생 시 이를 알고 대처할 수 있었음에도 관리 소홀로 인해 해당 이용자의 피해 회복(보상)이 사후적으로 이루어질 수 밖에 없는 방식으로 이용자 이익을 저해하였으며, 특히, 피심인의 가입자인 유튜브가 고객센터를 통해 5회(‘21. 3. 30.)에 걸쳐 가입한 10기가 상품의 제공 속도가 100메가로 낮게 제공되는 문제를 제기하여 빠른 시일내 조치가 가능했음에도 추가 2~3회의 민원 제기 및 해당 가입자가 유튜브에 10기가 인터넷 속도 저하 관련 영상을 업

11) 대법원 판례(2020두 41238)에 따르면, “중요한 사항”은 “계약상대방이 추가로 비용을 부담하게 되는 결과를 초래하는 부분은 계약체결과 관련된 사항”으로 판단하였으며, 방통위 심결 시(‘17. 3. 21.) 속도·커버리지 등 통신품질은 이용자의 선택에 있어서 고려되는 중요사항으로 볼 여지가 있다고 판단

로드 하는 등 사회적 이슈가 되자 정상속도 제공 및 요금감면(‘21. 4. 14.)을 하는 등 유튜브가 문제를 제기하기 전까지 위반행위를 전혀 인지하지 못해 피해범위가 확대될 우려가 있었던 것은 “정당한 사유 없이 서비스 이용을 제한한 행위”로 이용자 이익을 현저히 저해한 것으로 판단하였다.

또한, 이용자에게 중요 사항으로 고지하지 않은 행위 등과 관련하여 피심인은 개통 시 속도는 가입자 환경 등에 따라 변경될 수 있어 ‘중요한 사항’으로 보기 어렵고, 최저보장속도 미달 개통 시 ‘고객양해 확인’을 통해 고지하고 있어 이를 위반행위로 본 것은 타당하지 않으며, 이용약관 상 서비스 제공이 어려운 경우 최저보장속도에 미달하더라도 가입을 원하는 이용자에 대해 최대한 편의를 제공하고 있는데 이에 대해 개통 시 속도 미측정과 최저보장속도 미달을 포함하는 것은 오히려 이용자 이익이 저해될 우려가 있어 재고가 필요하며, 법 위반에 해당하더라도 고의성이 없는 점 등을 고려하여 최소화해 달라는 의견을 제출하였다.

방송통신위원회는 이에 대해 피심인의 인터넷서비스 상품별로 최대 제공 속도에 따라 요금별로 차이가 있는 상황에서 개통 시의 속도 측정 결과는 이용자의 입장에서는 가입 상품(요금제)을 선택하는데 큰 영향을 미치는 중요한 사항이며, 이용약관 상 가입 상품별 최저보장속도가 하위 상품의 최대 속도 보다도 낮아 이용자 입장에서는 불합리¹²⁾한 점과 현재 이용약관 상 최대 제공 속도 30~50%의 최저보장속도를 사실 상 개통 시 기준 속도로 활용하고 있다는 점 등을 고려 할 경우, 최저보장속도가 미달함에도 개통한 사실과 속도를 미측정하고 개통한 사실은 이용자에게 중요한 고지 사항이라고 판단하였다.

< 표14 > 이용약관 상 최저보장속도(‘21. 3월말 기준)

구분	10기가급 인터넷			기가급 인터넷	
	10G	5G	2.5G	1G	500M
KT	3G	1.5G	1G	500M	250M

아울러, 피심인의 이용약관에는 개통 시의 업무 수행 상 또는 기술 상 지장이 있다고 판단되는 경우에는 이용자에게 전화 또는 이메일 등의 방법으로 사유를 통지한 후, 승낙을 통해 계약하거나 유보하는 등의 절차를 명시하고 있으므로 이를 이행하여야 한다.

12) 10기가 상품의 최저보장속도가 3G인데, 하위 상품의 최대 속도는 5G

다. 위법성 판단

피심인은 전기통신사업자로서 “정당한 사유 없이 전기통신서비스의 이용을 제한하는 행위”를 하지 않아야 함에도 “2.5기가 이상 10기가급” 인터넷서비스의 가입자 중 총 36회선(24명)에 대해 가입한 상품의 최대 제공 속도보다도 낮게 속도를 제공하여 전기통신사업법 제50조 제1항 제5호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5. - 나. - 5)의 금지행위를 위반한 것으로 인정된다.

< 표14 > 2.5기가 이상 인터넷서비스의 속도 설정 오류 현황

오류 내역	10기가를 →		5기가를 →		2.5기가를 →	
	→2.5기가로	→100메가로	→2.5기가로	→100메가로	→1기가로	→100메가로
36회선	12회선	2회선	3회선	1회선	1회선	17회선

통신국사명	가입 상품별 최대속도(a)	운영장비속도 설정값(b)	오류(a≠b) 회선 수	오류 기간(일)	발생원인
강북(아현)	2.5G	100M	16	34	장비 증설 이관(신촌→아현)
	5G		1	34	
	10G		2	34	
강북(중랑)	2.5G	100M	1	251	장비 증설 이관(중랑→혜화)
경기(동수원)	10G	2.5G	1	23	A/S시 작업 시 오류(7회선)
경기(수내)			1	127	
부산(수영)			2	7	
전남(본촌)	5G	2	33		
충남(서산)		1	16		
강남(양재)	10G	2.5G	8	747	개통 과정 오류(원인불명)
충북(진천)	2.5G	1G	1	23	개통 시 작업 오류
합계			36회선	198(평균)	

또한, 인터넷서비스 개통 시 속도 미측정과 최저보장속도 미달 개통 결과를 최종 이용 계약을 체결할 때 이용자에게 중요한 사항으로 고지하지 않아 전기통신사업법 제50조 제1항 제5의2호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5의2. - 나 목의 금지행위와 이용약관 상 절차에 따라 서비스 제공 등이 어려운 경우 이용자에게 사유를 통지한 후, 승낙을 통해 계약하거나 유보하는 등의 절차를 이행하지 않아 전기통신사업법 제50조 제1항 제5호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5. - 나. - 3)의 금지행위를 각각 위반한 것으로 인정된다.

6. 시정조치 명령

가. 금지행위의 중지

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제6호에 따라 아래의 행위를 즉시 중지하여야 한다.

- 1) 정당한 사유없이 이용자가 가입한 상품의 최대 제공 속도보다 낮은 속도를 제공하여 이용을 제한하는 행위
- 2) 속도를 측정하지 않고 개통한 사실과 최저보장속도에 미달한 상태로 개통한 사실을 이용자에게 중요한 사항으로 설명 또는 고지하지 않는 행위
- 3) 인터넷서비스 개통 시, 기술 상 서비스 제공 등이 어려운 경우, 이용 약관에서 정한 절차를 따르지 않고 계약을 체결하는 행위

나. 업무 처리절차의 개선

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제9호에 따라 이 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 아래와 같이 전기통신역무에 관한 업무 처리절차를 개선하여야 한다. 다만, 구체적 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

- 1) 인터넷서비스 가입 상품별 커버리지 정보 등을 수시 현행화하는 등의 개선 방안을 마련·시행할 것
- 2) 인터넷서비스 개통 시, 속도 측정·안내 등의 개선 방안을 마련·시행할 것
- 3) 인터넷서비스 개통 후, 속도 관련 사항을 이메일 이외에 문자(MMS) 등을 통해 이용자에게 명확하게 고지하는 방안을 마련·시행할 것
- 4) 「인터넷 속도 관련 보상센터(가칭)」 운영(고객센터, 홈페이지 등) 등을 통해 적극적인 이용자 보상 방안을 마련·시행할 것

다. 시정조치를 명령받은 사실의 공표

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제7호 및 같은 법 시행령 제44조의2에 따라 위 가. 나. 의 시정조치를 명령 받은 사실을 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 피심인의 대리점에 A2사이즈(42cm × 59.4cm) 크기로 이용자들이 쉽게 볼 수 있는 장소에 7일간(휴업일 제외) 공표하고, 홈페이지(PC 웹페이지 및 모바일 웹·앱 포함)의 첫 화면(전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업창)을 통해 이용자가 초기 접속 시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 클릭하여 볼 수 있는 연결문서로 4일 동안(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 구체적인 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

< 표15 > 공표 문안(예시)

**주식회사 ○○○○○은 전기통신사업법 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음**

저희 회사(○○○○○)는 방송통신위원회로부터 인터넷서비스를 제공하면서 일부 가입자에 대해 정당한 사유 없이 이용을 제한한 행위와 인터넷서비스 개통 시에 속도 미측정 개통과 최저보장속도(SLA) 미달 개통 결과를 최종 계약 체결 시에 중요한 사항으로 고지하지 않은 행위 등으로 인해 「전기통신사업법」 제50조 제1항 제5호 및 제5의2호를 위반하였다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2021년 월 일

대표이사 ○○○

라. 시정명령 이행계획서의 제출

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제11호 및 같은 법 시행령 제44조 제1호에 따라 시정조치를 명령받은 날로부터 1개월 이내에 위 가. 내지 다. 에 대한 시정조치 이행계획서를 작성하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제11호 및 같은 법 시행령 제44조 제2호에 따라 각 시정조치 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정조치 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

7. 과징금 부과

가. 과징금 부과 근거

「전기통신사업법」 제53조 제4항과 같은 법 시행령 제46조 제1항[별표6] 및 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준(방송통신위원회 고시 제2019-6호)에 따라 피심인의 10기가급 인터넷서비스 제공 시 전기통신사업법 제50조 제1항 제5호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5. - 나. - 5)의 위반행위(정당한 사유 없이 전기통신서비스 이용을 제한, 이하 “위반행위①”)에 대한 과징금 부과와

인터넷서비스 이용 계약을 체결할 때 속도 미측정과 최저보장속도 미달 개통 결과를 이용자에게 중요한 사항으로 고지하지 않아 전기통신사업법 제50조 제1항 제5의2호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5의2. - 나목의 위반행위(속도 미측정 개통 등을 중요 사항으로 미고지, 이하 “위반행위②”) 및 이와 관련하여 이용 약관 상 절차를 이행하지 않아 같은 법 제50조 제1항 제5호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5. - 나. - 3)의 위반행위(이용약관에서 정한 절차를 위반하여 계약 체결, 이하 “위반행위③”)에 대한 과징금을 다음과 같이 부과한다.

나. 과징금 상한액 및 기준 금액

피심인의 위반 행위와 관련된 객관적·합리적인 관련매출액 산정이 곤란한 점을 고려하여 전기통신사업법 제53조 제1항 단서에 따라 정액과징금을 부과한다. 다만, 「전기통신사업법」 제53조 제1항에 따른 위반 행위와 관련된 관련매출액이 없거나 매출액을 산정하기 곤란한 경우에 과징금 부과는 10억원을 상한액으로 규정하고 있으며, 같은 법 시행령 제46조제1항 [별표6] 및 「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방송통신위원회 고시 제2019-6호) 제3조에서는 전기통신사업법 제50조 제1항 제5호 및 제5호의2에 따른 행위는 8억원을 과징금 부과 상한액으로 하고 있으며, 같은 기준 제4조 제2항 [별표2]에서는 위반행위의 ‘중대성 정도’에 따라 아래 3단계로 기준금액을 정하도록 규정하고 있다.

< 표16 > 관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우의 기준금액

중대성 정도	고려 사유	기준금액
매우 중대함	본질적 시장왜곡, 피해규모 광범위, 이용자 피해 회복이 안 됨 등	6억원 초과 8억원 이하
중대함	단기적 시장왜곡, 피해가 중대하나 범위가 작음, 이용자 피해가 일부 회복됨	3억원 초과 6억원 이하
중대성 약함	시장영향 미미, 피해 경미, 이용자 피해 회복됨 등	3억원 이하

※ 「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방통위고시 제2019-6호)』 제4조제1항 [별표2]

1) 과징금 부과 기준금액

< 위반행위 ① - 정당한 사유 없이 이용을 제한 >

피심인의 10기가급(2.5·5·10기가) 인터넷서비스 운용에 대한 위반행위로 피심인의 10기가급 전체 가입자 8,953건 중 0.4%인 36건(24명)으로 피해 범위는 경미하나, 이용자가 문제를 제기하기 전까지 위반행위를 전혀 인지하지 못해 피해 범위가 확대될 우려가 있었으며, 해당 이용자의 일부 피해 회복(보상)이 사후적으로 이루어질 수 밖에 없어 피해가 중대한 점 등을 고려하여 ‘중대한 위반행위’로 판단하고, 관련 규정의 부과 기준금액인 “3억원 초과 6억원이하” 사이 중 4억원을 기준금액으로 정한다.

< 위반행위 ②, ③ - 중요사항 미고지 및 이용약관 절차 위반 >

피심인의 10기가급(2.5·5·10기가) 및 기가급(1기가, 500메가) 인터넷서비스 속도 미측정 개통 및 최저보장속도(SLA) 미달 개통에 따른 동일형태의 위반행위로 피심인의 위반율은 11.5%로 다른 피심인(SKB 0.1%, SKT 0.2%, LGU+ 1.1%)에 비해 높으나, ‘고객양해 확인’ 절차를 별도로 운영하고 있어 최저보장속도 미달 가능성에 대해 전혀 고지하지 않은 것으로 보기는 어렵고,

개통 시 속도를 측정하지 않거나 최저보장속도에 미달함에도 이를 중요한 사항으로 고지하지 않고 개통함에 따른 이용자 피해 규모가 광범위할 것이나 일률적으로 판단하기 쉽지 않은 점, 이용자 보상 방안 마련 등에 대한 시정명령을 통해 이용자 피해 회복의 범위가 확대될 수 있는 점, 개통 시 속도 측정·고지에 대한 유권 해석이나 제재 사례가 없었다는 점 등을 고려할 때, '중대성이 약한 위반행위'로 판단하고, 관련 규정의 부과 기준금액 인 "3억원 이하" 중 2억원을 기준금액으로 정한다.

다. 필수적 가중·감경

「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방송통신위원회 고시 제2019-6호) 제7조 제1항 [별표3] I. 2.에 따라 위반행위①은 위반기간이 12개월 이내이므로 기준금액의 20%를 가산하고, 위반행위②·③은 위반기간이 12개월을 초과¹³⁾ 했으므로 [별표3] I. 3.에 따라 기준금액의 30%를 가산하고, 최근 3년간 동일한 위반 행위로 과징금 처분을 받은 적이 없으므로 [별표3] II. 3. 에 따라 각각 기준금액의 10%를 감경한다.

라. 추가적 가중·감경

「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방송통신위원회 고시 제2019-6호) 제8조 [별표4] III. 7. 에 따라 이용자 보호업무 평가 결과 '매우 우수' 등급 받았으므로 필수적 가중·감경을 거친 금액에 위반행위① 및 위반행위②·③에 대해 각각 20%를 감경하고,

[별표4] III. 6. 에 따라 10기가급 상품에 대한 수동 방식의 점검을 자동으로 개선('21. 5월) 하는 등의 재발 방지를 위한 필요한 조치를 한 점을 고려하여 위반행위①은 필수적 가중·감경을 거친 금액의 10%를 추가 감경한다.

13) '21.1~3월 가입자에 대해 표본 조사를 실시한 것으로, 위반율(11.5%) 등을 고려할 때 '20년 이전 가입자에 대해서도 위반 사례가 존재하는 점을 감안하여 적용

마. 최종 과징금 부과액 결정

피심인에 대해 총 5억원을 과징금 부과액으로 결정한다.

< 표17 > 과징금 산정 세부 내역

위반행위	기준금액	필수적 가중·감경	추가적 가중·감경	최종과징금
전기통신사업법 제50조제1항제5호 (정당한 사유없이 이용제한)	4억원 (중대한 위반행위)	4억 4천만원 (가중 10%)	3억 8백만원 (감경 30%)	5억원
전기통신사업법 제50조제1항제5의2호 (중요사항 미고지) 및 제50조제1항제5호 (이용약관 절차 위반)	2억원 (중대성 약한 위반행위)	2억 4천만원 (가중 20%)	1억 9천 2백만원 (감경 20%)	

8. 결 론

위 피심인의 「전기통신사업법」 위반행위에 대하여 같은 법 제52조 및 제53조에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정조치 명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제23조 부터 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판 청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2021년 7월 21일

위원장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 현 (인)

위 원 김 효 재 (인)

위 원 김 창 룡 (인)

위 원 안 형 환 (인)

2

SK브로드밴드 주식회사 인터넷서비스 속도 관련 전기통신사업법 위반

방 송 통 신 위 원 회
심 의 · 의 결

안건번호 제2021 - 30 - 092호

안 건 명 통신4사의 10기가(Giga) 인터넷서비스 속도 관련 전기통신사업법
위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 에스케이브로드밴드 주식회사
서울특별시 중구 퇴계로 24
대표이사 000

의결연월일 2021. 7. 21.

주 문

1. 에스케이브로드밴드 주식회사는 아래의 행위를 즉시 중지하여야 한다.
 - 가. 속도를 측정하지 않고 개통한 사실과 최저보장속도에 미달한 상태로 개통한 사실을 이용자에게 중요한 사항으로 설명 또는 고지하지 않는 행위
 - 나. 인터넷서비스 개통 시, 기술 상 서비스 제공 등이 어려운 경우, 이용 약관에서 정한 절차를 따르지 않고 계약을 체결하는 행위
2. 에스케이브로드밴드 주식회사는 이 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 아래와 같이 전기통신 역무에 관한 업무 처리절차를 개선하여야 한다. 다만, 구체적 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

- 가. 인터넷서비스 가입 상품별 커버리지 정보 등을 수시 현행화하는 등의 개선 방안을 마련·시행할 것
- 나. 인터넷서비스 개통 시, 속도 측정·안내 등의 개선 방안을 마련·시행할 것
- 다. 인터넷서비스 개통 후, 속도 관련 사항을 이메일 이외에 문자(MMS) 등을 통해 이용자에게 명확하게 고지하는 방안을 마련·시행할 것
- 라. 「인터넷 속도 관련 보상센터(가칭)」 운영(고객센터, 홈페이지 등) 등을 통해 적극적인 이용자 보상 방안을 마련·시행할 것

3. 위 1. 2. 의 시정명령과 관련하여 아래 사항을 이행하여야 한다.

- 가. 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 각 시정조치 이행계획서를 방송통신 위원회에 제출할 것
- 나. 각 시정명령 이행기간 만료일로부터 10일 이내에 시정조치 이행결과를 방송 통신위원회에 제출할 것

4. 위 시정조치를 명령 받은 사실을 시정명령을 받은 날로 부터 1개월 이내에 피심인의 대리점에 A2사이즈(42cm × 59.4cm) 크기로 이용자들이 쉽게 볼 수 있는 장소에 7일간(휴업일 제외) 공표하고, 홈페이지(PC 웹페이지 및 모바일 웹·앱 포함)의 첫 화면(전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업창)을 통해 이용자가 초기 접속 시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 클릭하여 볼 수 있는 연결 문서로 4일 동안(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 구체적인 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

이 유

1. 기초 사실

피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 이동전화, 초고속인터넷, 시내·시외전화

등의 전기통신 역무를 제공하는 사업자로서 주요 현황은 아래와 같다.

< 표1 > 매출액 및 인터넷서비스 가입(회선) 현황

대표자명	매출액('20년말 기준)		인터넷 가입(회선)자 수('21.3월말 기준)			
	전체	초고속인터넷	전체	10기가급 ¹⁴⁾	최대1기가	최대500메가
최진환	37,130억원	9,466억원	3,335,549	95	141,177 ¹⁵⁾	923,690

※ 자료출처 : 피심인 영업보고서 및 과학기술정보통신부 통계자료 등

2. 조사 배경

방송통신위원회는 주식회사 케이티가 10기가(Giga) 인터넷서비스의 속도를 낮춰 제공한다는 IT유튜버의 문제 제기* 및 국회 지적**, 언론 보도*** 등에 대한 사전 실태 점검('21. 4. 23일부터 과학기술정보통신부와 합동) 결과, 「전기통신사업법」상 금지행위 위반 사실을 인지하고,

* “우리나라에서 가장 비싼 10기가 요금을 냈는데 사실 100MB였습니다? KT빠인 내가 10기가 인터넷을 비추하는 이유“ 라는 유튜브 영상 업로드('21. 4. 18.)

** 통신사 전수조사 후, 법 위반 시 제재 필요(허은아·양정숙 위원 등, '21. 4. 22.)

*** 인터넷 속도 느려도 승인? ‘강제 준공’ 남용(KBS 보도, '21. 4. 28 등)

피심인이 10기가급(10G·5G·2.5G) 인터넷서비스를 도입한 '18년 11월부터 '21년 3월말까지, 기가급(1기가, 500메가) 인터넷서비스는 '21년 1월부터 '21년 3월말까지(3개월 표본)를 조사대상 기간으로 정하고, '21. 6. 9일부터 '21. 7. 6일까지 피심인의 인터넷서비스 운용(가입, 개통, 운용, 보상 등) 전반(표2참조)에 대해 현장 확인* 및 관련자 면담, 자료 분석 등을 통해 3.과 같은 행위 사실을 확인하였다.

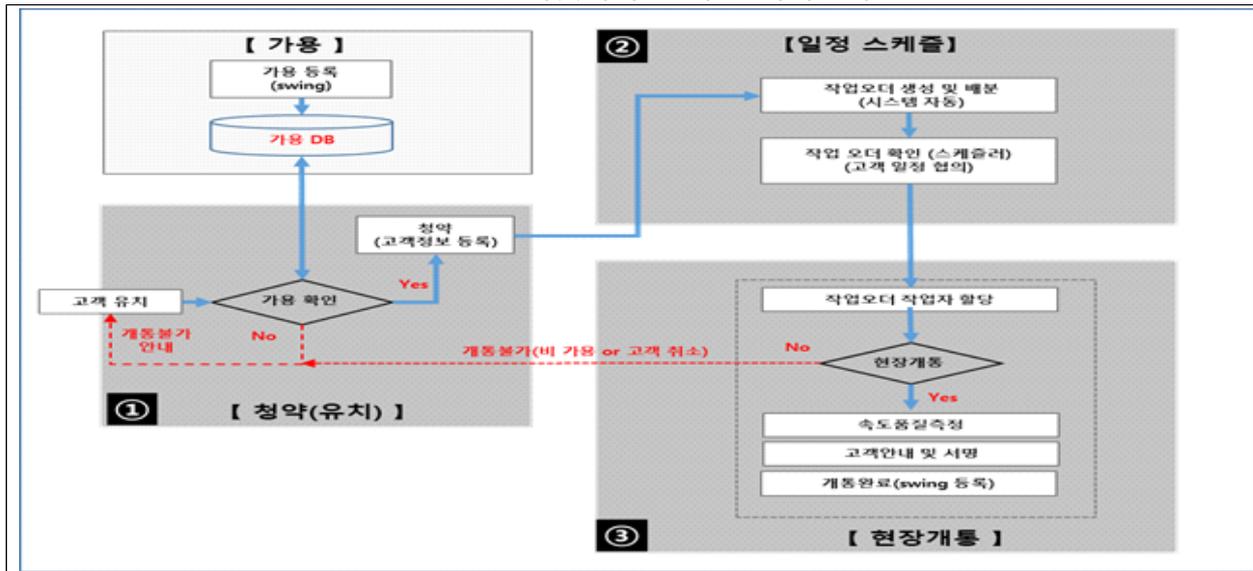
14) 최대 10기가(GiGA), 최대 5기가(GiGA), 최대 2.5기가(GiGA)를 합산한 10기가급 전체

15) 이용자에게 1기가 속도를 제공하는 기가프리미엄(6,815회선) 요금제가 포함되어 있는데, 이는 “통신국사에서 가입자의 옥외구간까지는 2.5기가로 제공되고, 이후 닙내 모뎀(UTP, ONT)는 1기가 속도로 제공”

* 가입자의 동의없이 확인 가능한 통신사 관리 구간(이용약관상 기준)만 속도 확인
 [통신국사 속도측정서버(OLT16)]↔[가입자 시설분계점(예: 건물지하 통신시설(ONU))]

- 다만, 가입자 댁내 속도 측정은 이용 환경(예: 랜(LAN) 선 및 사설공유기 설치 여부 등)이 복잡·다양하고, 사전 동의(특정 시간 웹사이트 접속 등)가 필요해 현실적으로 쉽지 않음

< 표2 > 인터넷서비스 개통 처리절차



3. 행위 사실

가. 가입(청약) 단계

피심인은 자체 홈페이지* 및 고객상담 등을 통해 인터넷서비스의 설치 장소 (지역)별로 상품별(요금제·제공 가능속도 등) 가입 가능여부와 범위(커버리지) 정보 등을 안내하고 있으며, 피심인의 고객관리시스템(SWING) 상 이용자가 원하는 가입 상품(요금제)별 제공 가능 속도가 불가능할 경우에는 가입(청약)이 되지 않도록 설정되어 있다. 다만, 고객관리시스템(SWING) 상 정보가 일부 현행화되어 있지 않을 경우 입력된 정보의 오류¹⁷⁾ 발생으로 이용자의 이익 저해 가능성 등도 있어 자료(DB)를 수시 현행화 하는 등의 개선은 필요하다.

* 이용자가 사업자별 홈페이지에 주소, 전화번호 등을 입력하면 청약 가능 상품 조회가 가능

16) OLT(Optical Line Terminal) : 광선로 모뎀, ONU(Optical Network Unit) : 광통신망 종단 장치

17) 케이트는 아파트 전체 지원 속도가 500M인데 1기가 상품을 가입했다는 KBS 보도('21. 4. 28.) 및 개통 시 약정한 상품보다 사실상 불가능한 상황에도 개통 처리('21. 5.10., 참여연대 기자회견)

또한, 피심인은 인터넷서비스 가입(청약)신청서를 통해 “통신서비스의 속도 및 커버리지 정보는 홈페이지에서 확인할 수 있습니다.”라는 안내 문구와 가입 상품별 (요금제) 최저속도보장¹⁸⁾(SLA) 제도를 이용자에게 가입(청약) 시 교부·안내하고 있었으나, 이용약관 상 가입 상품명이 ‘최대’ 제공 속도로 되어 있어 실제 제공 속도와 다를 수 있다는 점과 ‘최대 제공 속도’의 30%~50% 범위에서 최저속도보장(SLA) 제도가 운영되고 있다는 점을 상세하게 안내하지는 않고 있으며, 이용약관 상 인터넷서비스의 가입 상품명(요금제)에 속도와 기술방식 관련 용어(표3참조)가 복수로 기재되어 있어 이용자가 이를 사전에 별도로 고지받지 않고는 이용 약관 상의 제공 속도와 실제 속도와의 차이 등을 명확히 인지하지 못해 정보 오인 등이 발생할 요인도 있다. 다만, 현행 전기통신사업법의 위반 행위로 적용할 규정은 없으나, 이용자의 이익 저해 가능성 등을 감안하여 이에 대한 개선은 필요하다.

< 표3 > 통신4사 인터넷서비스 가입 상품 현황

(금액단위 : 원)

구분		KT		SKB, SKT		LGU+	
		상품명	월요금 (무약정)	상품명	월요금 (무약정)	상품명	월요금 (무약정)
10 기가급	10G	10GiGA 최대 10G	110,000	Giga프리미엄 × 10	104,500	와이파이기본 10기가	107,800
	5G	10GiGA 최대 5G	82,500	Giga프리미엄 × 5	77,000	와이파이기본 5기가	80,300
	2.5G	10GiGA 최대 2.5G	60,500	Giga프리미엄 × 2.5	71,500	와이파이기본 2.5기가	69,300
기가급	1G	기가인터넷 최대 1G	55,000	Giga	55,000	U+ 기가 인터넷	55,000
	500M	기가인터넷 최대 500M	46,200	Giga라이트	49,500	U+ 기가 인터넷 slim	46,200

18) '02년 8월 (구)정보통신부는 초고속인터넷의 품질보장제도(SLA, Service Level Agreement)를 도입하면서 사업자로 하여금 이용자에게 일정 수준 이상을 제공할 것을 이용약관에 명시하고, 약속한 속도(다운로드 속도 기준)로 해당 기준 미달 시 보상토록 하였음

< 표5 > 조사대상기간 중 서비스별 개통 시, 속도측정 현황

(단위:회선)

구분		'21.3월말 개통 수	개통시 속도 측정 여부			미측정(a)+SLA미달(b)	
			미측정(a)	SLA미달(b)	SLA양호	합계	비율(%)
10 기가급	2.5G	52	-	3	49	3	5.8
	5G	16	-	-	16	-	-
	10G	27	-	-	27	-	-
	소계	95	-	3	92	3	3.2
기가급 *	프리미엄	6,815	4	-	6,811	4	0.1
	1G	3,841	2	-	3,839	2	0.1
	500M	35,895	60	-	35,835	60	0.2
	소계	46,551	66	-	46,485	66	0.2
합 계		46,646	66	3	46,577	69	0.1

* '21년 1월부터 '21년 3월말까지의 기간 중 신규가입자 개통회선 수입

이와 관련하여 이용자의 입장에서는 가입(청약)하고자 하는 인터넷서비스의 최대 제공 속도와 매월 부담하는 가입 상품(요금제)별 이용요금에 차이가 존재하는 상황에서 개통 시에 속도를 미측정하여 개통한 사실과 최저보장속도가 미달함에도 개통한 사실을 이용자에게 명확하게 고지 또는 설명할 경우에는 다른 상품을 선택할 유인이 있다는 점과 이용약관 상 가입 상품별 최저보장속도(SLA)가 하위 상품의 최대 속도보다도 낮아 이용자 입장에서는 불합리²⁰⁾한 점을 감안하면 이용자에게 중요한 사항²¹⁾으로 고지(설명)하여야 한다.

< 표6 > 참고 - 통신4사 이용약관 상 최저보장속도('21. 3월말 기준)

구분	10기가급 인터넷			기가급 인터넷	
	10G	5G	2.5G	1G	500M
KT	3G	1.5G	1G	500M	250M
SKB, SKT	3G	1.5G	1G	500M	250M
LGU+	3G	1.5G	1G	300M	150M

20) 10기가 상품의 최저보장속도가 3G인데, 하위 상품의 최대 속도는 5G

21) 대법원 판례(2020두 41238)에 따르면, “중요한 사항”은 “계약상대방이 추가로 비용을 부담하게 되는 결과를 초래하는 부분은 계약체결과 관련된 사항”으로 판단하였으며, 방통위 심결 시('17. 3. 21.) 속도·커버리지 등 통신품질은 이용자의 선택에 있어서 고려되는 중요사항으로 볼 여지가 있다고 판단

아울러, 피심인은 인터넷서비스 이용환경 불가 등의 업무 수행 상 또는 기술 상 지장이 있는 경우에는 이용자에게 사유를 통지하고, 승낙을 통해 계약 체결 또는 유보 등의 절차를 이용약관에 따라 준용하여야 하나, 속도 미측정 개통과 최저보장속도(SLA) 미달 개통 시에 이용약관 상 절차대로 이용자에게 통지하고 승낙을 통해 계약을 체결하거나 유보한 사실이 없다.

< 표7 > 관련 인터넷서비스 이용약관

<p>제4조(계약의 성립) ① 이용계약은 고객의 청약과 회사의 승낙에 의해 성립됩니다. 단, 회사는 고객의 청약에 대하여 다음 각호의 1과 같은 경우에는 승낙을 유보 또는 제한할 수 있으며, 이 경우 이용신청 고객에게 통지합니다.</p> <p>2. 설치장소가 위법 건축물이거나 <u>구내통신설비의 설치기준에 부적합한 경우</u></p> <p>4. <u>설비에 여유가 없거나, 기술상 서비스 제공이 어려운 경우</u></p> <p>② 회사는 이용신청에 대하여 승낙 시 다음 사항을 이용신청고객(이하“고객”이라 합니다)에게 통지합니다.</p> <p>2. 서비스제공일(개통일), 4. 서비스 제공 속도, 6. 기타 서비스 이용에 관한 중요한 사항</p>
--

또한, 피심인은 개통이 완료되면 이용자가 가입(청약) 시 신청서에 기재한 이메일로 개통처리 세부 사항(속도측정 결과 등)을 고지하고 있으나, 가입자가 이메일을 오기재하거나 미기재한 경우에는 이에 대한 확인이 어려워 개선이 필요하다. 아울러 휴대폰 문자로는 단순 개통 사실만을 안내하고 있다.

다. 서비스 운용 단계

피심인은 인터넷서비스 가입(청약) 시, 고객관리시스템(SWING) 상 가입 상품(요금제)별 속도, 개통 시 속도측정 결과 및 가입자별 속도 설정 값 등을 관리하는 개통관리시스템(OSS), 개통 후 정상 속도 제공 여부를 점검하는 IT시스템(FOMS) 등을 통해 전체 인터넷서비스에 대하여 자동 방식으로 관리·운영하고 있어 주식회사 케이티와 같은 인터넷 서비스별 가입한 상품의 속도와 다르게 서비스를 제공한 사실²²⁾은 없었다.

22) 10기가급 서비스에 대해 IT시스템(SDN)을 수동 방식으로 운영하여 가입한 상품의 최대 제공 속도값 보다 낮은 속도를 설정·제공

라. 이용자 보상 단계

가입자가 피심인의 이용약관 상의 속도측정서버(표11참조)에 접속하여 가입 상품별 최저보장속도(SLA) 미달에 대해 이의 신청을 하면 현장 방문 등을 통한 확인 과정을 거쳐 피심인의 귀책으로 확인되면 최종 보상(해당일 요금 감면)하는 방식으로 운영하고 있다.

< 표10 > 인터넷서비스 이용약관

제21조 (요금 감면, 할인, 반환) ② 회사는 제공하는 서비스의 최저속도 미달 시 고객의 청구에 의하여 이용요금을 감면합니다. 최저속도, 대상서비스, 보상기준 등은 [별표2]와 같습니다.

< 표11 > 통신4사 이용약관상 최저보장속도 내용('21. 3월기준)

구 분	KT	SKB	SKT	LGU+
보장구간	회사측 속도측정서버에서 고객측 시설분계점까지 (단, 분계점에서 속도측정 불가시 고객택내 모뎀에서 측정)			
보상기준	30분간 5회 이상 다운로드 속도 측정			
	측정횟수의 60% 이상이 최저보장속도에 미달할 경우 보상			
보상내용	1. 당일 이용요금 감면 2. 할인반환금 없이 계약 해지(단, 보상기준에 해당된 경우가 1개월간 사업자별로 정한 기준일 이상 발생한 경우)			
속도측정 서버	speed.kt.com	myspeed.skbbroadband.com	myspeed.tworld.com	www.uplus.co.kr

다만, 피심인은 이용자의 편익을 고려하여 이용약관 상의 절차인 가입자의 신청이 없이도 속도측정 서버에 접수된 이의제기 자료(DB)만을 확인 후, 매월 요금 청구 시 자동감면하는 방식으로 운영하고 있으나, 인터넷 속도 저하와 관련한 다양한 이용자의 피해 보상에 대해 보다 적극적인 개선이 필요하다.

< 표12 > 이용약관 상 속도측정서버의 접수 현황('20. 7월 ~ '21. 3월)

구분	10기가급	기가급		합 계	
		1기가	500메가		
SKB	접수건수	-	1,873건	5,031건	6,904건
	보상건수(금액)	-	48건(65천원)	88건(84천원)	136건(149천원)

※ 출처 - 사업자 자료제출

4. 관련 법 규정

「전기통신사업법」은 전기통신사업자에 대해 “이용계약을 체결할 때 사업자명, 이용요금, 지원금, 요금할인, 경품, 할부수수료, 보험료, 약정기간, 위약금, 손해배상, 결합판매 구성상품의 전체·개별 할인율 등의 약정 조건, 서비스 개시 전의 신청 철회권 행사방법 등 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위(법 제50조 제1항 제5의2호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5의2. 나)”와 “법령이나 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위(법 제50조 제1항 제5호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5.- 나-. 3)”를 금지하고 있다.

< 표13 > 전기통신사업법 관련 법령

- ◇ 전기통신사업법 제50조(금지행위) ① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “금지행위”라 한다)를----- 하여서는 아니 된다.
 - 5. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위
 - 5의2. 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위
 - ③ 제1항에 따른 금지행위의 유형 및 기준에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- ◇ 전기통신사업법 시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준) ① 법 제50조제3항에 따른 금지행위의 유형 및 기준은 별표 4와 같다.

< [별표 4] 금지행위의 유형 및 기준(제42조제1항 관련) >

- 5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위
 - 나. 이용약관의 체결, 해지 또는 전기통신서비스의 이용과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위
 - 3) 법령이나 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위
 - 5의2. 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위
 - 나. 이용계약을 체결할 때 사업자명, 이용요금, ----- 등 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

5. 행위사실의 위법성

가. 인정된 사실

피심인은 인터넷서비스 이용계약을 체결할 때 속도 미측정 개통과 최저보장속도 미달 개통 결과를 이용자에게 중요한 사항²³⁾으로 고지하지 않았으며 이용약관 상의 절차에 따라 서비스 제공 등이 어려운 경우 이용자에게 사유를 통지한 후, 승낙을 통해 계약하거나 유보하는 등의 절차를 이행하지 않았다.

나. 피심인 주장 및 검토 의견

피심인은 속도 미측정 개통 등은 가입자의 랜카드 미보유 등의 맥내 문제, 속도측정 기록의 전산시스템 오류 등의 불가피한 사유이며 위반율이 0.1%로 미미하고, 당초 조사의 계기가 된 사업자가 아님에도 조사 착수 즉시 10기가 속도를 50% 상향하는 등의 이용자 보호 조치 마련과 재발 방지를 위한 선제적 조치 등을 감안해 선처 요청 의견을 제출하였다.

방송통신위원회는 이에 대해 피심인의 인터넷서비스 상품별로 최대 제공 속도에 따라 요금별로 차이가 있는 상황에서 개통 시의 속도 측정 결과는 이용자의 입장에서는 가입 상품(요금제)을 선택하는데 큰 영향을 미치는 중요한 사항이며, 이용약관 상 가입 상품별 최저보장속도가 하위 상품의 최대 속도 보다도 낮아 이용자 입장에서는 불합리²⁴⁾한 점과 현재 이용약관 상 최대 제공 속도 30~50%의 최저보장속도를 사실 상 개통 시 기준 속도로 활용하고 있다는 점 등을 고려 할 경우, 최저보장속도가 미달함에도 개통한 사실과 속도를 미측정하고 개통한 사실은 이용자에게 중요한 고지 사항이라고 판단하였다.

< 표14 > 이용약관 상 최저보장속도('21. 3월말 기준)

구분	10기가급 인터넷			기가급 인터넷	
	10G	5G	2.5G	1G	500M
SKB	3G	1.5G	1G	500M	250M

23) 대법 판례(2020두 41238)에 따르면, “중요한 사항”은 “계약상대방이 추가로 비용을 부담하게 되는 결과를 초래하는 부분은 계약체결과 관련된 사항”으로 판단하였으며, 속도·커버리지 등 통신품질은 이용자의 선택에 있어서 고려되는 중요 사항으로 볼 여지가 있다고 판단(‘17. 3.21, 방통위 심결)

24) 10기가 상품의 최저보장속도가 3G인데, 하위 상품의 최대 속도는 5G

아울러, 피심인의 이용약관에는 개통 시 업무수행 상 또는 기술 상 지장이 있다고 판단되는 경우에는 이용자에게 사유를 통지한 후, 승낙을 통해 계약하는 등의 절차를 명시하고 있으므로 이를 이행하여야 한다.

다. 위법성 판단

피심인은 인터넷서비스 개통 시 속도 미측정과 최저보장속도 미달 개통 결과를 최종 이용 계약을 체결할 때 이용자에게 중요한 사항으로 고지하지 않아 전기통신사업법 제50조 제1항 제5의2호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5의2. - 나목의 금지행위와 이용약관 상 절차에 따라 서비스 제공 등이 어려운 경우 이용자에게 사유를 통지한 후, 승낙을 통해 계약하거나 유보하는 등의 절차를 이행하지 않아 전기통신사업법 제50조 제1항 제5호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5. - 나. - 3)의 금지행위를 각각 위반한 것으로 인정된다.

6. 시정조치 명령

가. 금지행위의 중지

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제6호에 따라 아래의 행위를 즉시 중지하여야 한다.

- 1) 속도를 측정하지 않고 개통한 사실과 최저보장속도에 미달한 상태로 개통한 사실을 이용자에게 중요한 사항으로 설명 또는 고지하지 않는 행위
- 2) 인터넷서비스 개통 시, 기술 상 서비스 제공 등이 어려운 경우, 이용 약관에서 정한 절차를 따르지 않고 계약을 체결하는 행위

나. 업무 처리절차의 개선

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제9호에 따라 이 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 아래와 같이 전기통신역무에 관한 업무 처리절차를 개선하여야 한다. 다만, 구체적 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

- 1) 인터넷서비스 가입 상품별 커버리지 정보 등을 수시 현행화하는 등의 개선 방안을 마련·시행할 것
- 2) 인터넷서비스 개통 시, 속도 측정·안내 등의 개선 방안을 마련·시행할 것
- 3) 인터넷서비스 개통 후, 속도 관련 사항을 이메일 이외에 문자(MMS) 등을 통해 이용자에게 명확하게 고지하는 방안을 마련·시행할 것
- 4) 「인터넷 속도 관련 보상센터(가칭)」 운영(고객센터, 홈페이지 등) 등을 통해 적극적인 이용자 보상 방안을 마련·시행할 것

다. 시정조치를 명령받은 사실의 공표

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제7호 및 같은 법 시행령 제44조의2에 따라 위 가. 나. 의 시정조치를 명령 받은 사실을 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 피심인의 대리점에 A2사이즈(42cm × 59.4cm) 크기로 이용자들이 쉽게 볼 수 있는 장소에 7일간(휴업일 제외) 공표하고, 홈페이지(PC 웹페이지 및 모바일 웹·앱 포함)의 첫 화면(전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업창)을 통해 이용자가 초기 접속 시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 클릭하여 볼 수 있는 연결문서로 4일 동안(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 구체적인 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

< 표15 > 공표 문안(예시)

**주식회사 ○○○○○은 전기통신사업법 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음**

저희 회사(○○○○○)는 방송통신위원회로부터 인터넷서비스 개통 시에 속도 미측정 개통과 최저보장속도(SLA) 미달 개통 결과를 최종 이용계약 체결 시 중요한 사항으로 고지하지 않은 행위 등으로 인해 「전기통신사업법」 제50조 제1항 제5호 및 제5의2호를 위반하였다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2021년 월 일
대표이사 ○○○

라. 시정명령 이행계획서의 제출

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제11호 및 같은 법 시행령 제44조 제1호에 따라 시정조치를 명령받은 날부터 1개월 이내에 위 가. 내지 다. 에 대한 시정조치 이행계획서를 작성하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제11호 및 같은 법 시행령 제44조 제2호에 따라 각 시정조치 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정조치 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

7. 결 론

위 피심인의 「전기통신사업법」 위반행위에 대하여 같은 법 제52조 및 제53조에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정조치 명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제23조 부터 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판 청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

2021년 7월 21일

위원장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 현 (인)

위 원 김 효 재 (인)

위 원 김 창 룡 (인)

위 원 안 형 환 (인)

3 SK텔레콤(주) 인터넷서비스 속도 관련 전기통신사업법 위반

방 송 통 신 위 원 회
심 의 · 의 결

안건번호 제2021 - 30 - 093호

안 건 명 통신4사의 10기가(Giga) 인터넷서비스 속도 관련 전기통신사업법
위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 에스케이텔레콤 주식회사
서울특별시 중구 을지로 65
대표이사 000

의결연월일 2021. 7. 21.

주 문

1. 에스케이텔레콤 주식회사는 아래의 행위를 즉시 중지하여야 한다.
 - 가. 속도를 측정하지 않고 개통한 사실과 최저보장속도에 미달한 상태로 개통한 사실을 이용자에게 중요한 사항으로 설명 또는 고지하지 않는 행위
 - 나. 인터넷서비스 개통 시, 기술 상 서비스 제공 등이 어려운 경우, 이용 약관에서 정한 절차를 따르지 않고 계약을 체결하는 행위
2. 에스케이텔레콤 주식회사는 이 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 아래와 같이 전기통신 역무에 관한 업무 처리절차를 개선하여야 한다. 다만, 구체적인 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

- 가. 인터넷서비스 가입 상품별 커버리지 정보 등을 수시 현행화하는 등의 개선 방안을 마련·시행할 것
- 나. 인터넷서비스 개통 시, 속도 측정·안내 등의 개선 방안을 마련·시행할 것
- 다. 인터넷서비스 개통 후, 속도 관련 사항을 이메일 이외에 문자(MMS) 등을 통해 이용자에게 명확하게 고지하는 방안을 마련·시행할 것
- 라. 「인터넷 속도 관련 보상센터(가칭)」 운영(고객센터, 홈페이지 등) 등을 통해 적극적인 이용자 보상 방안을 마련·시행할 것

3. 위 1. 2. 의 시정명령과 관련하여 아래 사항을 이행하여야 한다.

- 가. 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 각 시정조치 이행계획서를 방송통신위원회에 제출할 것
- 나. 각 시정명령 이행기간 만료일로부터 10일 이내에 시정조치 이행결과를 방송통신위원회에 제출할 것

4. 위 시정조치를 명령 받은 사실을 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 피심인의 대리점에 A2사이즈(42cm×59.4cm) 크기로 이용자들이 쉽게 볼 수 있는 장소에 7일간(휴업일 제외) 공표하고, 홈페이지(PC 웹페이지 및 모바일 웹·앱 포함)의 첫 화면(전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업창)을 통해 이용자가 초기 접속 시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 클릭하여 볼 수 있는 연결 문서로 4일 동안(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 구체적인 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

이 유

1. 기초 사실

피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 이동전화, 초고속인터넷(에스케이 브로드밴드 주식회사 재판매), 시내·시외전화 등의 전기통신 역무를 제공하는 사업

자로서 주요 현황은 아래와 같다.

< 표1 > 매출액 및 인터넷서비스 가입(회선) 현황

대표자명	매출액('20년말 기준)		인터넷 가입(회선)자 수('21.3월말 기준)			
	전체	초고속인터넷	전체	10기가급 ²⁵⁾	최대1기가	최대500메가
박정호	186,246억원	6,833억원	3,172,595	76	42,884 ²⁶⁾	1,245,498

※ 자료출처 : 피심인 영업보고서 및 과학기술정보통신부 통계자료 등

2. 조사 배경

방송통신위원회는 주식회사 케이티가 10기가(Giga) 인터넷서비스의 속도를 낮춰 제공한다는 IT유튜버의 문제 제기* 및 국회 지적**, 언론 보도*** 등에 대한 사전 실태 점검('21. 4. 23일부터 과학기술정보통신부와 합동) 결과, 「전기통신사업법」 상 금지행위 위반 사실을 인지하고,

* “우리나라에서 가장 비싼 10기가 요금을 냈는데 사실 100MB였습니다? KT빠인 내가 10기가 인터넷을 비추하는 이유“ 라는 유튜브 영상 업로드('21. 4. 18.)

** 통신사 전수조사 후, 법 위반 시 제재 필요(허은아·양정숙 위원 등, '21. 4. 22.)

*** 인터넷 속도 느려도 승인? ‘강제 준공’ 남용(KBS 보도, '21. 4. 28 등)

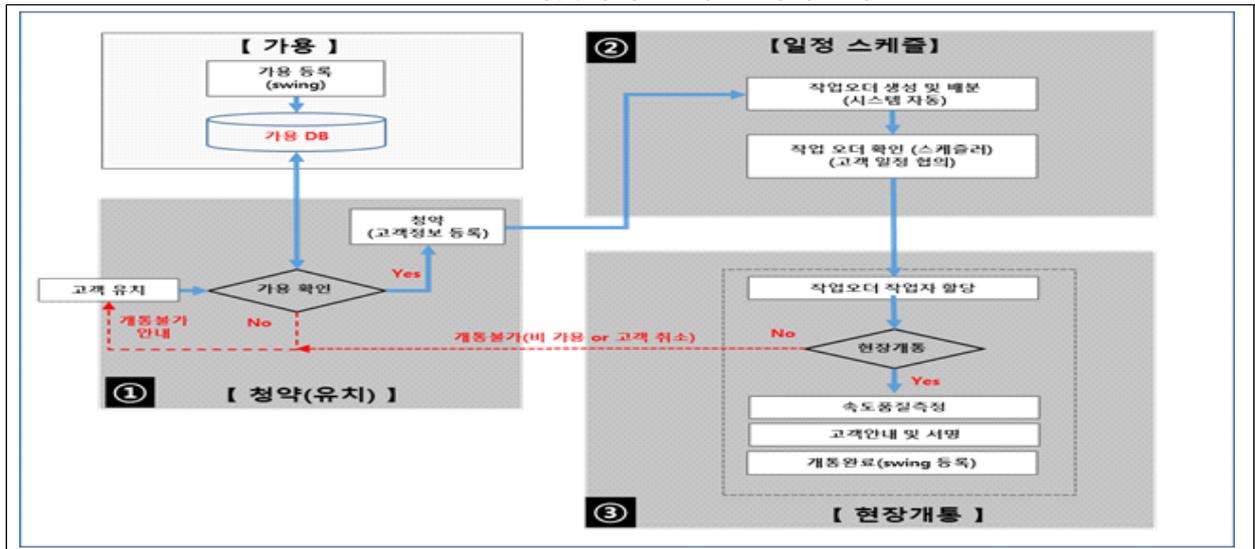
피심인이 10기가급(10G·5G·2.5G) 인터넷서비스를 도입한 '18년 11월부터 '21년 3월말까지, 기가급(1기가, 500메가) 인터넷서비스는 '21년 1월부터 '21년 3월말까지(3개월 표본)를 조사대상 기간으로 정하고, '21. 6. 9일부터 '21. 7. 6일까지 피심인의 인터넷서비스 운용(가입, 개통, 운용, 보상 등) 전반(표2참조)에 대해 현장 확인* 및 관련자 면담, 자료 분석 등을 통해 3.과 같은 행위 사실을 확인하였다.

25) 최대 10기가(GiGA), 최대 5기가(GiGA), 최대 2.5기가(GiGA)를 합산한 10기가급 전체

26) 이용자에게 1기가 속도를 제공하는 기가프리미엄(6,815회선) 요금제가 포함되어 있는데, 이는 “통신국사에서 가입자의 옥외구간까지는 2.5기가로 제공되고, 이후 닙내 모뎀(UTP, ONT)는 1기가 속도로 제공”

- * 가입자의 동의없이 확인 가능한 통신사 관리 구간(이용약관상 기준)만 속도 확인
[통신국사 속도측정서버(OLT²⁷)]↔[가입자 시설분계점(예: 건물지하 통신시설(ONU))]
- 다만, 가입자 댁내 속도 측정은 이용 환경(예: 랜(LAN) 선 및 사설공유기 설치 여부 등)이 복잡·다양하고, 사전 동의(특정 시간 웹사이트 접속 등)가 필요해 현실적으로 쉽지 않음

< 표2 > 인터넷서비스 개통 처리절차



3. 행위 사실

가. 가입(청약) 단계

피심인은 자체 홈페이지* 및 고객상담 등을 통해 인터넷서비스의 설치 장소(지역)별로 상품별(요금제·제공 가능속도 등) 가입 가능여부와 범위(커버리지) 정보 등을 안내하고 있으며, 피심인의 고객관리시스템(SWING) 상 이용자가 원하는 가입 상품(요금제)별 제공 가능 속도가 불가능할 경우에는 가입(청약)이 되지 않도록 설정되어 있다. 다만, 고객관리시스템(SWING) 상 정보가 일부 현행화 되어 있지 않을 경우 입력된 정보의 오류²⁸⁾ 발생으로 이용자의 이익 저해 가능성 등도 있어 자료(DB)를 수시 현행화 하는 등의 개선은 필요하다.

* 이용자가 사업자별 홈페이지에 주소, 전화번호 등을 입력하면 청약 가능 상품 조회가 가능

27) OLT(Optical Line Terminal) : 광선로 모뎀, ONU(Optical Network Unit) : 광통신망 종단 장치

28) 케이티는 아파트 전체 지원 속도가 500M인데 1기가 상품을 가입했다는 KBS 보도('21. 4. 28.) 및 개통 시 약정한 상품보다 사실상 불가능한 상황에도 개통 처리('21. 5.10., 참여연대 기자회견)

또한, 피심인은 인터넷서비스 가입(청약)신청서를 통해 “통신서비스의 속도 및 커버리지 정보는 홈페이지에서 확인할 수 있습니다.”라는 안내 문구와 가입 상품별(요금제) 최저속도보장²⁹⁾(SLA) 제도를 이용자에게 가입(청약) 시 교부·안내 하고 있었으나, 이용약관 상 가입 상품명에 ‘최대’ 제공 속도로 되어 있어 실제 제공 속도와 다를 수 있다는 점과 ‘최대 제공 속도’의 30%~50% 범위에서 최저 속도보장(SLA) 제도가 운영되고 있다는 점을 상세하게 안내하지는 않고 있으며, 이용약관 상 인터넷서비스의 가입 상품명(요금제)에 속도와 기술방식 관련 용어(표3참조)가 복수로 기재되어 있어 이용자가 이를 사전에 별도로 고지받지 않고는 이용 약관 상의 제공 속도와 실제 속도와의 차이 등을 명확히 인지하지 못해 정보 오인 등이 발생할 요인도 있다. 다만, 현행 전기통신사업법의 위반 행위로 적용할 규정은 없으나, 이용자의 이익 저해 가능성 등을 감안하여 이에 대한 개선은 필요하다.

< 표3 > 참고 - 통신4사 인터넷서비스 가입 상품 현황

(금액단위 : 원)

구분		KT		SKB, SKT		LGU+	
		상품명	월요금 (무약정)	상품명	월요금 (무약정)	상품명	월요금 (무약정)
10 기가급	10G	10GiGA 최대 10G	110,000	Giga프리미엄 × 10	104,500	와이파이기본 10기가	107,800
	5G	10GiGA 최대 5G	82,500	Giga프리미엄 × 5	77,000	와이파이기본 5기가	80,300
	2.5G	10GiGA 최대 2.5G	60,500	Giga프리미엄 × 2.5	71,500	와이파이기본 2.5기가	69,300
기가급	1G	기가인터넷 최대 1G	55,000	Giga	55,000	U+ 기가 인터넷	55,000
	500M	기가인터넷 최대 500M	46,200	Giga라이트	49,500	U+ 기가 인터넷 slim	46,200

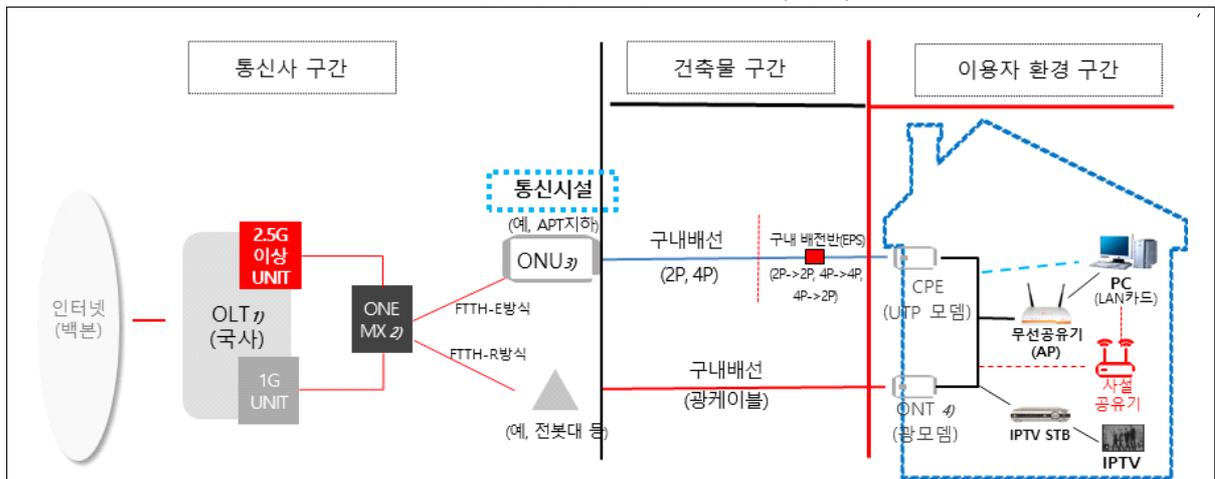
29) '02년 8월 (구)정보통신부는 초고속인터넷의 품질보장제도(SLA, Service Level Agreement)를 도입하면서 사업자로 하여금 이용자에게 일정 수준 이상을 제공할 것을 이용약관에 명시하고, 약속한 속도(다운로드 속도 기준)로 해당 기준 미달 시 보상토록 하였음

나. 개통 단계

피심인은 이용자가 인터넷서비스에 가입(청약)하면 설치 장소별로 작업자를 지정하고, 작업자는 개통 관련 장비(예, 광모뎀, 랜(LAN) 케이블, 속도계측기 등)를 지참하여 이용자 댁내 컴퓨터(PC)까지 인터넷 선로를 연결하여 속도 측정이 가능한 최종 종단장치*까지 속도를 측정하고 가입자(가족 거주자 등) 동의 또는 확인(모바일PDA에 서명)을 받아 10기가급('18. 11월 ~ '21. 3월) 76회선, 기가프리미엄(1기가급, '18. 11월 ~ '21. 3월) 1,589회선, 1기가·500메가('21. 1월 ~ '21. 3월) 46,512회선을 최종 개통·운용하고 있다.

- * 가입자 댁내 컴퓨터(PC)·유무선 공유기(AP) 등의 속도 측정을 위한 유선 연결이 가능한 장치까지를 말하나, 가입자 댁내 컴퓨터(PC)의 랜카드 사양 등에 따라 측정이 불가할 경우에는 이용약관 상의 최저보장속도 보장구간인 광모뎀(UTP 또는 ONT) 등에 속도 계측기 등을 유선으로 연결하여 측정하고 있다고 주장.

< 표4 > 인터넷서비스 개통 흐름도(예시)



- 1) OLT(Optical Line Terminal) : 광선로 모뎀, 2) ONE MUX : 10G신호와 1G신호 선택 전송
- 3) ONU(Optical Network Unit) : 광통신망 종단 장치, 4) ONT(Optical Network Terminal) : 광모뎀

그러나, 총 82회선(기가프리미엄 14회선, 1기가·500메가 68회선)은 속도를 미측정하고 개통하였으며, 10기가급 4회선은 가입상품(요금제)별 최저보장속도에 미달함에도 개통³⁰⁾하였다.

30) 10기가급은 가입자 댁내의 컴퓨터(PC)가 저사양(1기가급 랜카드 등)으로 가입자 동의를 거쳐 속도를 측정하였기 때문에 최저보장속도가 미달된 것이며, 500메가 및 1기가는 개통 시 전산 오류(서버 업로드)로 인해 속도 측정 결과 값이 전송되지 않아 미측정된 것이었으나, 이에 대해서는 개통 시 가입자의 구두 동의를 통해 개통한 것이라고 주장

< 표5 > 조사대상기간 중 서비스별 개통 시, 속도측정 현황

(단위:회선)

구분		'21.3월말 개통 수	개통시 속도 측정 여부			미측정(a)+SLA미달(b)	
			미측정(a)	SLA미달(b)	SLA양호	합계	비율(%)
10 기가급	2.5G	55	-	2	53	2	3.6
	5G	14	-	2	12	2	14.3
	10G	7	-	-	7	-	-
	소계	76	-	4	72	4	5.3
기가급 *	프리미엄	1,589	14	-	1,575	14	0.9
	1G	1,628	-	-	1,628	-	-
	500M	44,884	68	-	44,816	68	0.2
	소계	48,101	82	-	48,019	82	0.2
합 계		48,177	82	4	48,091	86	0.2

* '21년 1월부터 '21년 3월말까지의 기간 중 신규가입자 개통회선 수입

이와 관련하여 이용자의 입장에서는 가입(청약)하고자 하는 인터넷서비스의 최대 제공 속도와 매월 부담하는 가입 상품(요금제)별 이용요금에 차이가 존재하는 상황에서 개통 시에 속도를 미측정하여 개통한 사실과 최저보장속도가 미달함에도 개통한 사실을 이용자에게 명확하게 고지 또는 설명할 경우에는 다른 상품을 선택할 유인이 있다는 점과 이용약관 상 가입 상품별 최저보장속도(SLA)가 하위 상품의 최대 속도보다도 낮아 이용자 입장에서는 불합리³¹⁾한 점을 감안하면 이용자에게 중요한 사항³²⁾으로 고지(설명)하여야 한다.

< 표6 > 참고 - 통신4사 이용약관 상 최저보장속도('21. 3월말 기준)

구분	10기가급 인터넷			기가급 인터넷	
	10G	5G	2.5G	1G	500M
KT	3G	1.5G	1G	500M	250M
SKB, SKT	3G	1.5G	1G	500M	250M
LGU+	3G	1.5G	1G	300M	150M

31) 10기가 상품의 최저보장속도가 3G인데, 하위 상품의 최대 속도는 5G

32) 대법원 판례(2020두 41238)에 따르면, “중요한 사항”은 “계약상대방이 추가로 비용을 부담하게 되는 결과를 초래하는 부분은 계약체결과 관련된 사항”으로 판단하였으며, 방통위 심결 시('17. 3. 21.) 속도·커버리지 등 통신품질은 이용자의 선택에 있어서 고려되는 중요사항으로 볼 여지가 있다고 판단

아울러, 피심인은 인터넷서비스 이용환경 불가 등의 업무 수행 상 또는 기술 상 지장이 있는 경우에는 이용자에게 사유를 통지하고, 승낙을 통해 계약 체결 또는 유보 등의 절차를 이용약관에 따라 준용하여야 하나, 속도 미측정 개통과 최저보장속도(SLA) 미달 개통 시에 이용약관 상 절차대로 이용자에게 통지하고 승낙을 통해 계약을 체결하거나 유보한 사실이 없다.

< 표7 > 관련 인터넷서비스 이용약관

<p>제5조(계약의 성립) ① 이용계약은 고객의 청약과 회사의 승낙에 의해 성립됩니다. 단, 회사는 고객의 청약에 대하여 다음 각호의 1과 같은 경우에는 승낙을 유보 또는 제한할 수 있으며, 이 경우 이용신청 고객에게 통지합니다.</p> <p>2. 설치장소가 위법 건축물이거나 <u>구내통신설비의 설치기준에 부적합한 경우</u></p> <p>4. <u>설비에 여유가 없거나, 기술상 서비스 제공이 어려운 경우</u></p> <p>② 회사는 이용신청에 대하여 승낙 시 다음 사항을 이용신청고객(이하“고객”이라 합니다)에게 통지합니다.</p> <p>2. 서비스제공일(개통일), 4. 서비스 제공 속도, 6. 기타 서비스 이용에 관한 중요한 사항</p>
--

또한, 피심인은 개통이 완료되면 이용자가 가입(청약) 시 신청서에 기재한 이메일로 개통처리 세부 사항(속도측정 결과 등)을 고지하고 있으나, 가입자가 이메일을 오기재하거나 미기재한 경우에는 이에 대한 확인이 어려워 개선이 필요하다. 아울러 휴대폰 문자로는 단순 개통 사실만을 안내하고 있다.

다. 서비스 운용 단계

피심인은 인터넷서비스 가입(청약) 시, 고객관리시스템(SWING) 상 가입 상품(요금제)별 속도, 개통 시 속도측정 결과 및 가입자별 속도 설정 값 등을 관리하는 개통관리시스템(OSS), 개통 후 정상 속도 제공 여부를 점검하는 IT시스템(FOMS) 등을 통해 전체 인터넷서비스에 대하여 자동 방식으로 관리·운용하고 있어 주식회사 케이티와 같은 인터넷 서비스별 가입한 상품의 속도와 다르게 서비스를 제공한 사실³³⁾은 없었다.

33) 10기가급 서비스에 대해 IT시스템(SDN)을 수동 방식으로 운영하여 가입한 상품의 최대 제공 속도값 보다 낮은 속도를 설정·제공

라. 이용자 보상 단계

가입자가 피심인의 이용약관 상의 속도측정서버(표11참조)에 접속하여 가입 상품별 최저보장속도(SLA) 미달에 대해 이의 신청을 하면 현장 방문 등을 통한 확인 과정을 거쳐 피심인의 귀책으로 확인되면 최종 보상(해당일 요금 감면)하는 방식으로 운영하고 있다.

< 표10 > 인터넷서비스 이용약관

제19조 (요금 감면, 할인, 반환) ② 회사는 제공하는 서비스의 최저속도 미달 시 고객의 청구에 의하여 이용요금을 감면합니다. 최저속도, 대상서비스, 보상기준 등은 [별표2]와 같습니다.

< 표11 > 통신4사 이용약관상 최저보장속도 내용('21. 3월기준)

구 분	KT	SKB	SKT	LGU+
보장구간	회사측 속도측정서버에서 고객측 시설분계점까지 (단, 분계점에서 속도측정 불가시 고객택내 모뎀에서 측정)			
보상기준	30분간 5회 이상 다운로드 속도 측정			
	측정횟수의 60% 이상이 최저보장속도에 미달할 경우 보상			
보상내용	1. 당일 이용요금 감면 2. 할인반환금 없이 계약 해지(단, 보상기준에 해당된 경우가 1개월간 사업자별로 정한 기준일 이상 발생한 경우)			
속도측정 서버	speed.kt.com	myspeed.skbbroadband.com	myspeed.tworld.com	www.uplus.co.kr

이에 따라 피심인의 속도측정 서버를 통해 접수(표12참조, '20. 7월 ~ '21. 3월 표 분)된 건의 경우 일부만을 보상³⁴⁾하였으며, 인터넷서비스 속도 저하와 관련하여 다양한 이용자의 피해 보상에 대해 적극적인 개선이 필요하다.

< 표12 > 이용약관 상 속도측정서버의 접수 현황('20. 7월 ~ '21. 3월)

구분	10기가급	기가급		합 계	
		1기가	500메가		
SKT	접수건수	77건	1,011건	6,055건	7,143건
	보상건수(금액)	3건(13천원)	13건(133천원)	83건(1,803천원)	99건(1,949천원)

※ 출처 - 사업자 자료제출

34) 미보상 사례 확인 시 전기통신사업법상 위법 적용이 가능하나, 가입자별 다양한 이용환경(PC 랜카드 저사양·미구비, 사설 공유기 등)에 따라 속도 저하가 발생할 수도 있어 조사 기간 중 개별 확인이 쉽지 않아 이를 확인하기에는 한계가 있었음

4. 관련 법 규정

「전기통신사업법」은 전기통신사업자에 대해 “이용계약을 체결할 때 사업자명, 이용요금, 지원금, 요금할인, 경품, 할부수수료, 보험료, 약정기간, 위약금, 손해배상, 결합판매 구성상품의 전체·개별 할인율 등의 약정 조건, 서비스 개시 전의 신청 철회권 행사방법 등 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위(법 제50조 제1항 제5의2호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5의2. 나)”와 “법령이나 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위(법 제50조 제1항 제5호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5.-나.3)”를 금지하고 있다.

< 표13 > 전기통신사업법 관련 법령

- ◇ 전기통신사업법 제50조(금지행위) ① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “금지행위”라 한다)를----- 하여서는 아니 된다.
 - 5. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위
 - 5의2. 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위
 - ③ 제1항에 따른 금지행위의 유형 및 기준에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- ◇ 전기통신사업법 시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준) ① 법 제50조제3항에 따른 금지행위의 유형 및 기준은 별표 4와 같다.

< [별표 4] 금지행위의 유형 및 기준(제42조제1항 관련) >

- 5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위
 - 나. 이용약관의 체결, 해지 또는 전기통신서비스의 이용과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위
 - 3) 법령이나 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위
 - 5의2. 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위
 - 나. 이용계약을 체결할 때 사업자명, 이용요금, ----- 등 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

5. 행위사실의 위법성

가. 인정된 사실

피심인은 인터넷서비스 이용계약을 체결할 때 속도 미측정 개통과 최저보장속도 미달 개통 결과를 이용자에게 중요한 사항³⁵⁾으로 고지하지 않았으며 이용약관 상의 절차에 따라 서비스 제공 등이 어려운 경우 이용자에게 사유를 통지한 후, 승낙을 통해 계약하거나 유보하는 등의 절차를 이행하지 않았다.

나. 피심인 주장 및 검토 의견

피심인은 속도 미측정 개통 등은 가입자의 랜카드 미보유 등의 맥내 문제, 속도측정 기록의 전산시스템 오류 등의 불가피한 사유이며 위반율이 0.2%로 미미하고, 당초 조사의 계기가 된 사업자가 아님에도 조사 착수 즉시 10기가 속도를 50% 상향하는 등의 이용자 보호 조치 마련과 재발 방지를 위한 선제적 조치 등을 감안해 선처 요청 의견을 제출하였다.

방송통신위원회는 이에 대해 피심인의 인터넷서비스 상품별로 최대 제공 속도에 따라 요금별로 차이가 있는 상황에서 개통 시의 속도 측정 결과는 이용자의 입장에서는 가입 상품(요금제)을 선택하는데 큰 영향을 미치는 중요한 사항이며, 이용약관 상 가입 상품별 최저보장속도가 하위 상품의 최대 속도 보다도 낮아 이용자 입장에서는 불합리³⁶⁾한 점과 현재 이용약관 상 최대 제공 속도 30~50%의 최저보장속도를 사실 상 개통 시 기준 속도로 활용하고 있다는 점 등을 고려 할 경우, 최저보장속도가 미달함에도 개통한 사실과 속도를 미측정하고 개통한 사실은 이용자에게 중요한 고지 사항이라고 판단하였다.

< 표14 > 이용약관 상 최저보장속도('21. 3월말 기준)

구분	10기가급 인터넷			기가급 인터넷	
	10G	5G	2.5G	1G	500M
SKT	3G	1.5G	1G	500M	250M

35) 대법 판례(2020두 41238)에 따르면, “중요한 사항”은 “계약상대방이 추가로 비용을 부담하게 되는 결과를 초래하는 부분은 계약체결과 관련된 사항”으로 판단하였으며, 속도·커버리지 등 통신품질은 이용자의 선택에 있어서 고려되는 중요 사항으로 볼 여지가 있다고 판단(‘17. 3.21, 방통위 심결)

36) 10기가 상품의 최저보장속도가 3G인데, 하위 상품의 최대 속도는 5G

아울러, 피심인의 이용약관에는 개통 시 업무수행 상 또는 기술 상 지장이 있다고 판단되는 경우에는 이용자에게 사유를 통지한 후, 승낙을 통해 계약하는 등의 절차를 명시하고 있으므로 이를 이행하여야 한다.

다. 위법성 판단

피심인은 인터넷서비스 개통 시 속도 미측정과 최저보장속도 미달 개통 결과를 최종 이용 계약을 체결할 때 이용자에게 중요한 사항으로 고지하지 않아 전기통신사업법 제50조 제1항 제5의2호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5의2. - 나 목의 금지행위와 이용약관 상 절차에 따라 서비스 제공 등이 어려운 경우 이용자에게 사유를 통지한 후, 승낙을 통해 계약하거나 유보하는 등의 절차를 이행하지 않아 전기통신사업법 제50조 제1항 제5호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5. - 나. - 3)의 금지행위를 각각 위반한 것으로 인정된다.

6. 시정조치 명령

가. 금지행위의 중지

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제6호에 따라 아래의 행위를 즉시 중지하여야 한다.

- 1) 속도를 측정하지 않고 개통한 사실과 최저보장속도에 미달한 상태로 개통한 사실을 이용자에게 중요한 사항으로 설명 또는 고지하지 않는 행위
- 2) 인터넷서비스 개통 시, 기술 상 서비스 제공 등이 어려운 경우, 이용 약관에서 정한 절차를 따르지 않고 계약을 체결하는 행위

나. 업무 처리절차의 개선

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제9호에 따라 이 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 아래와 같이 전기통신역무에 관한 업무 처리절차를 개선하여야 한다. 다만, 구체적 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

- 1) 인터넷서비스 가입 상품별 커버리지 정보 등을 수시 현행화하는 등의 개선 방안을 마련·시행할 것
- 2) 인터넷서비스 개통 시, 속도 측정·안내 등의 개선 방안을 마련·시행할 것
- 3) 인터넷서비스 개통 후, 속도 관련 사항을 이메일 이외에 문자(MMS) 등을 통해 이용자에게 명확하게 고지하는 방안을 마련·시행할 것
- 4) 「인터넷 속도 관련 보상센터(가칭)」 운영(고객센터, 홈페이지 등) 등을 통해 적극적인 이용자 보상 방안을 마련·시행할 것

다. 시정조치를 명령받은 사실의 공표

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제7호 및 같은 법 시행령 제44조의2에 따라 위 가. 나. 의 시정조치를 명령 받은 사실을 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 피심인의 대리점에 A2사이즈(42cm × 59.4cm) 크기로 이용자들이 쉽게 볼 수 있는 장소에 7일간(휴업일 제외) 공표하고, 홈페이지(PC 웹페이지 및 모바일 웹·앱 포함)의 첫 화면(전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업창)을 통해 이용자가 초기 접속 시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 클릭하여 볼 수 있는 연결문서로 4일 동안(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 구체적인 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

< 표15 > 공표 문안(예시)

<p>주식회사 ○○○○○은 전기통신사업법 위반을 이유로 시정명령을 받은 사실이 있음</p> <p>저희 회사(○○○○○)는 방송통신위원회로부터 인터넷서비스 개통 시에 속도 미측정 개통과 최저보장속도(SLA) 미달 개통 결과를 최종 이용계약 체결 시 중요한 사항으로 고지하지 않은 행위 등으로 인해 「전기통신사업법」 제50조 제1항 제5호 및 제5의2호를 위반하였다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.</p> <p style="text-align: right;">2021년 월 일 대표이사 ○○○</p>
--

라. 시정명령 이행계획서의 제출

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제11호 및 같은 법 시행령 제44조 제1호에 따라 시정조치를 명령받은 날부터 1개월 이내에 위 가. 내지 다. 에 대한 시정조치 이행계획서를 작성하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제11호 및 같은 법 시행령 제44조 제2호에 따라 각 시정조치 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정조치 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

7. 결 론

위 피심인의 「전기통신사업법」 위반행위에 대하여 같은 법 제52조 및 제53조에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정조치 명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제23조 부터 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판 청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

2021년 7월 21일

위원장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 현 (인)

위 원 김 효 재 (인)

위 원 김 창 룡 (인)

위 원 안 형 환 (인)

4 (주)LGU+ 인터넷서비스 속도 관련 전기통신사업법 위반

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호 제2021 - 30 - 094호

안 건 명 통신4사의 10기가(Giga) 인터넷서비스 속도 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 주식회사 엘지유플러스
서울특별시 용산구 한강대로 32
대표이사 000

의결연월일 2021. 7. 21.

주 문

1. 주식회사 엘지유플러스는 아래의 행위를 즉시 중지하여야 한다.

가. 속도를 측정하지 않고 개통한 사실과 최저보장속도에 미달한 상태로 개통한 사실을 이용자에게 중요한 사항으로 설명 또는 고지하지 않는 행위

나. 인터넷서비스 개통 시, 기술 상 서비스 제공 등이 어려운 경우, 이용 약관에서 정한 절차를 따르지 않고 계약을 체결하는 행위

2. 주식회사 엘지유플러스는 이 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 아래와 같이 전기통신 역무에 관한 업무 처리절차를 개선하여야 한다. 다만, 구체적 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

- 가. 인터넷서비스 가입 상품별 커버리지 정보 등을 수시 현행화하는 등의 개선 방안을 마련·시행할 것
- 나. 인터넷서비스 개통 시, 속도 측정·안내 등의 개선 방안을 마련·시행할 것
- 다. 인터넷서비스 개통 후, 속도 관련 사항을 이메일 이외에 문자(MMS) 등을 통해 이용자에게 명확하게 고지하는 방안을 마련·시행할 것
- 라. 「인터넷 속도 관련 보상센터(가칭)」 운영(고객센터, 홈페이지 등) 등을 통해 적극적인 이용자 보상 방안을 마련·시행할 것

3. 위 1. 2. 의 시정명령과 관련하여 아래 사항을 이행하여야 한다.

- 가. 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 각 시정조치 이행계획서를 방송통신위원회에 제출할 것
- 나. 각 시정명령 이행기간 만료일로부터 10일 이내에 시정조치 이행결과를 방송통신위원회에 제출할 것

4. 위 시정조치를 명령 받은 사실을 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 피심인의 대리점에 A2사이즈(42cm×59.4cm) 크기로 이용자들이 쉽게 볼 수 있는 장소에 7일간(휴업일 제외) 공표하고, 홈페이지(PC 웹페이지 및 모바일 웹·앱 포함)의 첫 화면(전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업창)을 통해 이용자가 초기 접속 시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 클릭하여 볼 수 있는 연결 문서로 4일 동안(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 구체적인 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

이 유

1. 기초 사실

피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 이동전화, 초고속인터넷, 시내·시외전화 등의 전기통신 역무를 제공하는 사업자로서 주요 현황은 아래와 같다.

< 표1 > 매출액 및 인터넷서비스 가입(회선) 현황

대표자명	매출액('20년말 기준)		인터넷 가입(회선)자 수('21.3월말 기준)			
	전체	초고속인터넷	전체	10기가급 ³⁷⁾	최대1기가	최대500메가
황현식	134,176억원	9,614억원	4,590,132	1	507,522	2,377,994

※ 자료출처 : 피심인 영업보고서 및 과학기술정보통신부 통계자료 등

2. 조사 배경

방송통신위원회는 주식회사 케이티가 10기가(Giga) 인터넷서비스의 속도를 낮춰 제공한다는 IT유튜버의 문제 제기* 및 국회 지적**, 언론 보도*** 등에 대한 사전 실태 점검('21. 4. 23일부터 과학기술정보통신부와 합동) 결과, 「전기통신사업법」 상 금지행위 위반 사실을 인지하고,

* “우리나라에서 가장 비싼 10기가 요금을 냈는데 사실 100MB였습니다? KT빠인 내가 10기가 인터넷을 비추하는 이유“ 라는 유튜브 영상 업로드('21. 4. 18.)

** 통신사 전수조사 후, 법 위반 시 제재 필요(허은아·양정숙 위원 등, '21. 4. 22.)

*** 인터넷 속도 느려도 승인? '강제 준공' 남용(KBS 보도, '21. 4. 28 등)

피심인이 10기가급(10G·5G·2.5G) 인터넷서비스를 도입한 '18년 11월부터 '21년 3월말까지, 기가급(1기가, 500메가) 인터넷서비스는 '21년 1월부터 '21년 3월말까지(3개월 표본)를 조사대상 기간으로 정하고, '21. 6. 9일부터 '21. 7. 6일까지 피심인의 인터넷서비스 운용(가입, 개통, 운용, 보상 등) 전반(표2참조)에 대해 현장 확인* 및 관련자 면담, 자료 분석 등을 통해 3.과 같은 행위 사실을 확인하였다.

* 가입자의 동의없이 확인 가능한 통신사 관리 구간(이용약관상 기준)만 속도 확인
[통신국사 속도측정서버(OLT³⁸⁾]↔[가입자 시설분계점(예: 건물지하 통신시설(ONU))]

- 다만, 가입자 댁내 속도 측정은 이용 환경(예: 랜(LAN) 선 및 사설공유기 설치 여부 등)이 복잡·다양하고, 사전 동의(특정 시간 웹사이트 접속 등)가 필요해 현실적으로 쉽지 않음

37) 최대 10기가(GiGA), 최대 5기가(GiGA), 최대 2.5기가(GiGA)를 합산한 10기가급 전체

38) OLT(Optical Line Terminal) : 광선로 모뎀, ONU(Optical Network Unit) : 광통신망 종단 장치

< 표2 > 인터넷서비스 개통 처리절차



3. 행위 사실

가. 가입(청약) 단계

피심인은 자체 홈페이지* 및 고객상담 등을 통해 인터넷서비스의 설치 장소(지역)별로 상품별(요금제·제공 가능속도 등) 가입 가능여부와 범위(커버리지) 정보 등을 안내하고 있으며, 피심인의 고객관리시스템(U-Cube) 상 이용자가 원하는 가입 상품(요금제)별 제공 가능 속도가 불가능할 경우에는 가입(청약)이 되지 않도록 설정되어 있다. 다만, 고객관리시스템(U-Cube) 상 정보가 일부 현행화 되어 있지 않을 경우 입력된 정보의 오류³⁹⁾ 발생으로 이용자의 이익 저해 가능성 등도 있어 자료(DB)를 수시 현행화 하는 등의 개선은 필요하다.

* 이용자가 사업자별 홈페이지에 주소, 전화번호 등을 입력하면 청약 가능 상품 조회가 가능

39) 케이티는 아파트 전체 지원 속도가 500M인데 1기가 상품을 가입했다는 KBS 보도('21. 4. 28.) 및 개통 시 약정한 상품보다 사실상 불가능한 상황에도 개통 처리('21. 5.10., 참여연대 기자회견)

또한, 피심인은 인터넷서비스 가입(청약)신청서를 통해 “통신서비스의 속도 및 커버리지 정보는 홈페이지에서 확인할 수 있습니다.”라는 안내 문구와 가입 상품별(요금제) 최저속도보장⁴⁰(SLA) 제도를 이용자에게 가입(청약) 시 교부·안내하고 있었으나, 이용약관 상 가입 상품명이 ‘최대’ 제공 속도로 되어 있어 실제 제공 속도와 다를 수 있다는 점과 ‘최대 제공 속도’의 30%~50% 범위에서 최저속도보장(SLA) 제도가 운영되고 있다는 점을 상세하게 안내하지는 않고 있으며, 이용약관 상 인터넷서비스의 가입 상품명(요금제)에 속도와 기술방식 관련 용어(표3 참조)가 복수로 기재되어 있어 이용자가 이를 사전에 별도로 고지받지 않고는 이용 약관 상의 제공 속도와 실제 속도와의 차이 등을 명확히 인지하지 못해 정보 오인 등이 발생할 요인도 있다. 다만, 현행 전기통신사업법의 위반 행위로 적용할 규정은 없으나, 이용자의 이익 저해 가능성 등을 감안하여 이에 대한 개선은 필요하다고 보여진다.

< 표3 > 참고 - 통신4사 인터넷서비스 가입 상품 현황

(금액단위 : 원)

구분		KT		SKB, SKT		LGU+	
		상품명	월요금 (무약정)	상품명	월요금 (무약정)	상품명	월요금 (무약정)
10 기가급	10G	10GiGA 최대 10G	110,000	Giga프리미엄 × 10	104,500	와이파이기본 10기가	107,800
	5G	10GiGA 최대 5G	82,500	Giga프리미엄 × 5	77,000	와이파이기본 5기가	80,300
	2.5G	10GiGA 최대 2.5G	60,500	Giga프리미엄 × 2.5	71,500	와이파이기본 2.5기가	69,300
기가급	1G	기가인터넷 최대 1G	55,000	Giga	55,000	U+ 기가 인터넷	55,000
	500M	기가인터넷 최대 500M	46,200	Giga라이트	49,500	U+ 기가 인터넷 slim	46,200

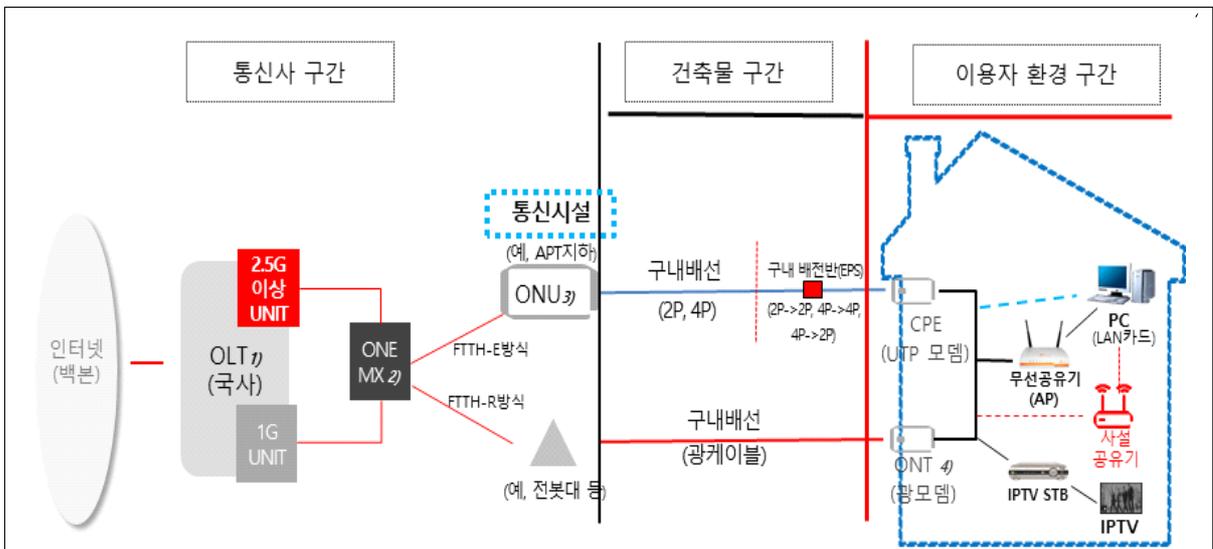
40) '02년 8월 (구)정보통신부는 초고속인터넷의 품질보장제도(SLA, Service Level Agreement)를 도입하면서 사업자로부터 요금 이용자에게 일정 수준 이상을 제공할 것을 이용약관에 명시하고, 약속한 속도(다운로드 속도 기준)로 해당 기준 미달 시 보상토록 하였음

나. 개통 단계

피심인은 이용자가 인터넷서비스에 가입(청약)하면 설치 장소별로 작업자를 지정하고, 작업자는 개통 관련 장비(예, 광모뎀, 랜(LAN) 케이블, 속도계측기 등)를 지참하여 이용자 댁내 컴퓨터(PC)까지 인터넷 선로를 연결하여 속도 측정이 가능한 최종 종단장치*까지 속도를 측정하고 가입자(가족 거주자 등) 동의 또는 확인(모바일PDA에 서명)을 받아 10기가급('18.11월 ~ '21.3월) 1회선과 1기가·500메가('21.1월 ~ '21.3월) 119,867회선을 최종 개통·운용하고 있다.

- * 가입자 댁내 컴퓨터(PC)·유무선 공유기(AP) 등의 속도 측정을 위한 유선 연결이 가능한 장치까지를 말하나, 가입자 댁내 컴퓨터(PC)의 랜카드 사양 등에 따라 측정이 불가할 경우에는 이용약관 상의 최저보장속도 보장구간인 광모뎀(UTP 또는 ONT) 등에 속도 계측기 등을 유선으로 연결하여 측정하고 있다고 주장.

< 표4 > 인터넷서비스 개통 흐름도(예시)



- 1) OLT(Optical Line Terminal) : 광선로 모델,
- 2) ONE MUX : 10G신호와 1G신호 선택 전송
- 3) ONU(Optical Network Unit) : 광통신망 종단 장치, 4) ONT(Optical Network Terminal) : 광모뎀

그러나, 총 1,341회선(10기가급 1회선, 1기가·500메가 1,340회선)은 속도를 미측정하고 개통하였으며, 총 60회선(1기가·500메가)은 가입상품(요금제)별 최저보장속도에 미달함에도 개통⁴¹⁾하였다.

41) 10기가급은 '18년 서비스 도입 초기 측정 장비를 구비하지 못했으며, 500메가 및 1기가는 가입자의 인터넷 이용환경 불가(PC 랜카드 저사양·미구비, 사실 공유기 사용 등), 가입자 부재(방문 거부 등), 군 부대 등의 자체 네트워크 운영 등의 불가피한 사유로 속도 측정이 불가하였으나, 이에 대해서는 개통 시 가입자의 구두 동의를 통해 개통한 것이라고 주장

< 표5 > 조사대상기간 중 서비스별 개통 시, 속도측정 현황

(단위:회선)

구분		'21.3월말 개통 수	개통시 속도 측정 여부			미측정(a)+SLA미달(b)	
			미측정(a)	SLA미달(b)	SLA양호	합계	비율(%)
10 기가급	2.5G	1	1	-	-	1	100
	5G	-	-	-	-	-	-
	10G	-	-	-	-	-	-
	소계	1	1	-	-	1	100
기가급 *	1G	16,505	215	9	16,281	224	1.3
	500M	103,362	1,125	51	102,186	1,176	1.1
	소계	119,867	1,340	60	118,467	1,400	1.1
합 계		119,868	1,341	60	118,467	1,401	1.1

* '21년 1월부터 '21년 3월말까지의 기간 중 신규가입자 개통회선 수임

이와 관련하여 이용자의 입장에서는 가입(청약)하고자 하는 인터넷서비스의 최대 제공 속도와 매월 부담하는 가입 상품(요금제)별 이용요금에 차이가 존재하는 상황에서 개통 시에 속도를 미측정하여 개통한 사실과 최저보장속도가 미달함에도 개통한 사실을 이용자에게 명확하게 고지 또는 설명할 경우에는 다른 상품을 선택할 유인이 있다는 점과 이용약관 상 가입 상품별 최저보장속도(SLA)가 하위 상품의 최대 속도보다도 낮아 이용자 입장에서는 불합리⁴²⁾한 점을 감안하면 이용자에게 중요한 사항⁴³⁾으로 고지(설명)하여야 한다.

< 표6 > 참고 - 통신4사 이용약관 상 최저보장속도('21. 3월말 기준)

구분	10기가급 인터넷			기가급 인터넷	
	10G	5G	2.5G	1G	500M
KT	3G	1.5G	1G	500M	250M
SKB, SKT	3G	1.5G	1G	500M	250M
LGU+	3G	1.5G	1G	300M	150M

42) 10기가 상품의 최저보장속도가 3G인데, 하위 상품의 최대 속도는 5G

43) 대법원 판례(2020두 41238)에 따르면, “중요한 사항”은 “계약상대방이 추가로 비용을 부담하게 되는 결과를 초래하는 부분은 계약체결과 관련된 사항”으로 판단하였으며, 방통위 심결 시(‘17. 3. 21.) 속도·커버리지 등 통신품질은 이용자의 선택에 있어서 고려되는 중요사항으로 볼 여지가 있다고 판단

아울러, 피심인은 인터넷서비스 이용환경 불가 등의 업무 수행 상 또는 기술 상 지장이 있는 경우에는 이용자에게 사유를 통지하고, 승낙을 통해 계약 체결 또는 유보 등의 절차를 이용약관에 따라 준용하여야 하나, 속도 미측정 개통과 최저보장속도(SLA) 미달 개통 시에 이용약관 상 절차대로 이용자에게 통지하고 승낙을 통해 계약을 체결하거나 유보한 사실이 없다.

< 표7 > 관련 인터넷서비스 이용약관

<p>제4조(계약의 성립) ① 서비스 이용계약은 고객의 이용신청과 회사의 승낙으로 성립 합니다. 단, 회사는 고객의 이용신청에 대하여 업무 수행상 또는 기술상 지장이 있다고 판단되는 다음 각 호에 해당하는 경우에는 승낙을 유보하고 이를 이용고객에게 통지합니다.</p> <p>7. 설비에 여유가 없거나 <u>기술상 서비스 제공이 어려운 경우</u></p> <p>8. 설치장소가 위법 건축물이거나 <u>구내통신설비의 설치기준에 부적합한 경우</u></p> <p>⑤ 회사는 이용신청에 대한 승낙 또는 유보는 전화, 팩스, E-Mail, 방문, 우편, SMS 등의 방법으로 통지하고, 승낙하는 경우 이용고객에게 다음 사항을 통보합니다. 단, 제2호부터 제6호의 사항은 서비스 홈페이지 공지나 안내 등으로 대신할 수 있습니다.</p> <p>3. 이용신청 서비스에 대한 속도 정보, 6. 기타 서비스 이용에 관한 중요한 사항</p>

또한, 피심인은 개통이 완료되면 이용자가 가입(청약) 시 신청서에 기재한 이메일로 개통처리 세부 사항(속도측정 결과 등)을 고지하고 있으나, 가입자가 이메일을 오기재하거나 미기재한 경우에는 이에 대한 확인이 어려워 개선이 필요하다. 아울러 휴대폰 문자로는 단순 개통 사실만을 안내하고 있다.

다. 서비스 운용 단계

피심인은 인터넷서비스 가입(청약) 시, 고객관리시스템(U-Cube) 상 가입 상품(요금제)별 속도, 개통 시 속도측정 결과 및 가입자별 속도 설정 값 등을 관리하는 개통관리시스템(Ntoss), 개통 후 정상 속도 제공 여부를 점검하는 IT시스템(PCS) 등을 통해 전체 인터넷 서비스에 대하여 자동 방식으로 관리·운용하고 있어 주식회사 케이티와 같은 인터넷 서비스별 가입한 상품의 속도와 다르게 서비스를 제공한 사실⁴⁴⁾은 없었다.

44) 10기가급 서비스에 대해 IT시스템(SDN)을 수동 방식으로 운영하여 가입한 상품의 최대 제공 속도값 보다 낮은 속도를 설정·제공

라. 이용자 보상 단계

가입자가 피심인의 이용약관 상의 속도측정서버(표11참조)에 접속하여 가입 상품별 최저보장속도(SLA) 미달에 대해 이의 신청을 하면 현장 방문 등을 통한 확인 과정을 거쳐 피심인의 귀책으로 확인되면 최종 보상(해당일 요금 감면)하는 방식으로 운영하고 있다.

< 표10 > 인터넷서비스 이용약관

제12조(계약의 해제, 해지) 8항 5호. 회사에서 제공하는 초고속인터넷서비스의 최저 속도보장제도[별표2]의 기준에 따라 측정하여 요금을 월 5일 이상 감면을 받은 경우

< 표11 > 통신4사 이용약관상 최저보장속도 내용('21. 3월기준)

구 분	KT	SKB	SKT	LGU+
보장구간	회사측 속도측정서버에서 고객측 시설분계점까지 (단, 분계점에서 속도측정 불가시 고객택내 모뎀에서 측정)			
보상기준	30분간 5회 이상 다운로드 속도 측정			
	측정횟수의 60% 이상이 최저보장속도에 미달할 경우 보상			
보상내용	1. 당일 이용요금 감면 2. 할인반환금 없이 계약 해지(단, 보상기준에 해당된 경우가 1개월간 사업자별로 정한 기준일 이상 발생한 경우)			
속도측정 서버	speed.kt.com	myspeed.skbbroadband.com	myspeed.tworld.com	www.uplus.co.kr

이에 따라 피심인의 속도측정 서버를 통해 접수(표12참조, '20. 7월 ~ '21. 3월 표본)된 건의 경우 일부만을 보상⁴⁵⁾하였으며, 인터넷서비스 속도 저하와 관련하여 다양한 이용자의 피해 보상에 대해 적극적인 개선이 필요하다.

< 표12 > 이용약관 상 속도측정서버의 접수 현황('20. 7월 ~ '21. 3월)

구분	10기가급	기가급		합 계	
		1기가	500메가		
SKT	접수건수	-	256건	610건	866건
	보상건수(금액)	-	2건(55천원)	6건(67천원)	8건(122천원)

※ 출처 - 사업자 자료제출

45) 미보상 사례 확인 시 전기통신사업법상 위법 적용이 가능하나, 가입자별 다양한 이용환경(PC 랜카드 저사양·미구비, 사설 공유기 등)에 따라 속도 저하가 발생할 수도 있어 조사 기간 중 개별 확인이 쉽지 않아 이를 확인하기에는 한계가 있었음

4. 관련 법 규정

「전기통신사업법」은 전기통신사업자에 대해 “이용계약을 체결할 때 사업자명, 이용요금, 지원금, 요금할인, 경품, 할부수수료, 보험료, 약정기간, 위약금, 손해배상, 결합판매 구성상품의 전체·개별 할인율 등의 약정 조건, 서비스 개시 전의 신청 철회권 행사방법 등 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위(법 제50조 제1항 제5의2호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5의2. 나)”와 “법령이나 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위(법 제50조 제1항 제5호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5.-나.3)”를 금지하고 있다.

< 표13 > 전기통신사업법 관련 법령

- ◇ 전기통신사업법 제50조(금지행위) ① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “금지행위”라 한다)를----- 하여서는 아니 된다.
 - 5. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위
 - 5의2. 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위
 - ③ 제1항에 따른 금지행위의 유형 및 기준에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- ◇ 전기통신사업법 시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준) ① 법 제50조제3항에 따른 금지행위의 유형 및 기준은 별표 4와 같다.

< [별표 4] 금지행위의 유형 및 기준(제42조제1항 관련) >

- 5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위
 - 나. 이용약관의 체결, 해지 또는 전기통신서비스의 이용과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위
 - 3) 법령이나 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위
 - 5의2. 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위
 - 나. 이용약관을 체결할 때 사업자명, 이용요금, ----- 등 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

5. 행위사실의 위법성

가. 인정된 사실

피심인은 인터넷서비스 이용계약을 체결할 때 속도 미측정 개통과 최저보장속도 미달 개통 결과를 이용자에게 중요한 사항⁴⁶⁾으로 고지하지 않았으며 이용약관 상의 절차에 따라 서비스 제공 등이 어려운 경우 이용자에게 사유를 통지한 후, 승낙을 통해 계약하거나 유보하는 등의 절차를 이행하지 않았다.

나. 피심인 주장 및 검토 의견

피심인은 가입 구간에서의 속도 측정 및 이용자 고지는 관련 법령 상 의무가 아님에도 통상 개통 시 속도를 측정·안내하고 있으나, 가입자 댁내 기기 오류 등의 사업자 귀책이 아닌 사유로 속도를 미측정하거나 속도 저하가 나타나는 경우는 극히 일부에 해당하고, 이와 같은 오류를 개선하기 위해 금번 사실조사 전(21. 4월)부터 측정 절차를 표준화하고, 정부의 개선방안에 적극 동참할 예정이므로, 극히 예외적인 현상에 대한 책임 여부나 제재보다는 제도개선을 통해 보완해 나가는 것이 타당하다는 의견을 제출하였다.

방송통신위원회는 이에 대해 피심인의 인터넷서비스 상품별로 최대 제공 속도에 따라 요금별로 차이가 있는 상황에서 개통 시의 속도 측정 결과는 이용자의 입장에서는 가입 상품(요금제)을 선택하는데 큰 영향을 미치는 중요한 사항이며, 이용약관 상 가입 상품별 최저보장속도가 하위 상품의 최대 속도 보다도 낮아 이용자 입장에서는 불합리⁴⁷⁾한 점과 현재 이용약관 상 최대 제공 속도 30~50%의 최저보장속도를 사실 상 개통 시 기준 속도로 활용하고 있다는 점 등을 고려 할 경우, 최저보장속도가 미달함에도 개통한 사실과 속도를 미측정하고 개통한 사실은 이용자에게 중요한 고지 사항이라고 판단하였다.

46) 대법 판례(2020두 41238)에 따르면, “중요한 사항”은 “계약상대방이 추가로 비용을 부담하게 되는 결과를 초래하는 부분은 계약체결과 관련된 사항”으로 판단하였으며, 속도·커버리지 등 통신품질은 이용자의 선택에 있어서 고려되는 중요 사항으로 볼 여지가 있다고 판단(17. 3.21, 방통위 심결)

47) 10기가 상품의 최저보장속도가 3G인데, 하위 상품의 최대 속도는 5G

< 표14 > 이용약관 상 최저보장속도('21. 3월말 기준)

구분	10기가급 인터넷			기가급 인터넷	
	10G	5G	2.5G	1G	500M
LGU+	3G	1.5G	1G	300M	150M

아울러, 피심인의 이용약관에는 개통 시의 업무 수행 상 또는 기술 상 지장이 있다고 판단되는 경우에는 이용자에게 전화 또는 이메일 등의 방법으로 사유를 통지한 후, 승낙을 통해 계약하거나 유보하는 등의 절차를 명시하고 있으므로 이를 이행하여야 한다.

다. 위법성 판단

피심인은 인터넷서비스 개통 시 속도 미측정과 최저보장속도 미달 개통 결과를 최종 이용 계약을 체결할 때 이용자에게 중요한 사항으로 고지하지 않아 전기통신사업법 제50조 제1항 제5의2호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5의2. - 나목의 금지행위와 이용약관 상 절차에 따라 서비스 제공 등이 어려운 경우 이용자에게 사유를 통지한 후, 승낙을 통해 계약하거나 유보하는 등의 절차를 이행하지 않아 전기통신사업법 제50조 제1항 제5호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5. - 나. - 3)의 금지행위를 각각 위반한 것으로 인정된다.

6. 시정조치 명령

가. 금지행위의 중지

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제6호에 따라 아래의 행위를 즉시 중지하여야 한다.

- 1) 속도를 측정하지 않고 개통한 사실과 최저보장속도에 미달한 상태로 개통한 사실을 이용자에게 중요한 사항으로 설명 또는 고지하지 않는 행위
- 2) 인터넷서비스 개통 시, 기술 상 서비스 제공 등이 어려운 경우, 이용 약관에서 정한 절차를 따르지 않고 계약을 체결하는 행위

나. 업무 처리절차의 개선

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제9호에 따라 이 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 아래와 같이 전기통신역무에 관한 업무 처리절차를 개선하여야 한다. 다만, 구체적 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

- 1) 인터넷서비스 가입 상품별 커버리지 정보 등을 수시 현행화하는 등의 개선 방안을 마련·시행할 것
- 2) 인터넷서비스 개통 시, 속도 측정·안내 등의 개선 방안을 마련·시행할 것
- 3) 인터넷서비스 개통 후, 속도 관련 사항을 이메일 이외에 문자(MMS) 등을 통해 이용자에게 명확하게 고지하는 방안을 마련·시행할 것
- 4) 「인터넷 속도 관련 보상센터(가칭)」 운영(고객센터, 홈페이지 등) 등을 통해 적극적인 이용자 보상 방안을 마련·시행할 것

다. 시정조치를 명령받은 사실의 공표

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제7호 및 같은 법 시행령 제44조의2에 따라 위 가. 나. 의 시정조치를 명령 받은 사실을 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 피심인의 대리점에 A2사이즈(42cm × 59.4cm) 크기로 이용자들이 쉽게 볼 수 있는 장소에 7일간(휴업일 제외) 공표하고, 홈페이지(PC 웹페이지 및 모바일 웹·앱 포함)의 첫 화면(전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업창)을 통해 이용자가 초기 접속 시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 클릭하여 볼 수 있는 연결문서로 4일 동안(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 구체적인 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

< 표15 > 공표 문안(예시)

**주식회사 ○○○○○은 전기통신사업법 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음**

저희 회사(○○○○○)는 방송통신위원회로부터 인터넷서비스 개통 시에 속도 미측정 개통과 최저보장속도(SLA) 미달 개통 결과를 최종 이용계약 체결 시 중요한 사항으로 고지하지 않은 행위 등으로 인해 「전기통신사업법」 제50조 제1항 제5호 및 제5의2호를 위반하였다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2021년 월 일
대표이사 ○○○

라. 시정명령 이행계획서의 제출

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제11호 및 같은 법 시행령 제44조 제1호에 따라 시정조치를 명령받은 날부터 1개월 이내에 위 가. 내지 다. 에 대한 시정조치 이행계획서를 작성하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 「전기통신사업법」 제52조 제1항 제11호 및 같은 법 시행령 제44조 제2호에 따라 각 시정조치 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정조치 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

7. 결 론

위 피심인의 「전기통신사업법」 위반행위에 대하여 같은 법 제52조 및 제53조에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정조치 명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제23조 부터 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판 청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

2021년 7월 21일

위원장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 현 (인)

위 원 김 효 재 (인)

위 원 김 창 룡 (인)

위 원 안 형 환 (인)

4. > 쿠팡 주식회사의 단말기유통법 위반(12.22)

1. 개 요

방송통신위원회는 '21. 12. 22.(수) 온라인 플랫폼 사업자인 쿠팡(주)은 이동통신사업자의 대리점 지위에서 「단말기유통법」을 위반하여 이용자에게 과다 지원금을 지급한 행위에 대하여 1,800만원의 과태료 부과 및 시정조치를 의결하였다.

방송통신위원회 조사 결과에 따르면, 쿠팡은 KT, LG유플러스와 대리점 협약을 체결하고 가입자 유치를 시작한 7월 15일부터 8월 31일까지 가입건수 9,936건을 유치했다. 전체 9,936건 중 4,362건(43.9%)에 과다 지원금을 쿠폰 할인과 카드 즉시 할인 등 방식으로 평균 22만5,000원을 지급했다. 위반건수는 KT에서 2,286건, LG유플러스에서 2,076건이 발생했다.

이에 따라, 위반행위의 중지 및 과다 지원금 지급행위에 대한 재발방지 대책과 카드사 등 제3자가 제공하는 재원을 투명하게 관리할 수 있는 조치 계획을 포함한 시정명령 이행계획서를 제출하도록 시정명령을 하였다.

2. 관련 사례

1 **쿠팡 주식회사 단말기유통법 위반**

방 송 통 신 위 원 회 의 결 서

안건번호 제2021 - 57 - 182호

안 건 명 쿠팡 주식회사의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 쿠팡 주식회사
서울특별시 송파구 송파대로 570, 18층 (신천동)
대표자 000, 000

의결연월일 2021. 12. 22.

주 문

1. 피심인은 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 제14조제2항제4호에 따라 같은 법 제4조제5항을 위반하여 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

2. 피심인은 위 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 홈페이지 또는 전용 앱에 공표문안을 별도의 화면(전체화면 6분의1 이상 크기의 팝업창)으로 작성하여 이용자가 초기 접속시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 또는 클릭을 하여 볼 수 있도록 연결 문서로 휴업일을 포함하여 4일간 게시하여야 한다.
3. 피심인은 법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제1호에 따라 위 제1항의 시정명령을 받은 날부터 14일 이내에 i) 할인쿠폰 제공, 카드즉시 할인 등의 방식으로 공시지원금 100분의 15를 초과한 지원금 지급행위에 대한 재발방지 대책, ii) 카드사 등 제3자가 제공하는 재원을 투명하게 관리할 수 있는 방안을 포함하여 위반행위 중지에 필요한 구체적이고 실질적인 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
4. 피심인은 법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제2호에 따라 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
5. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 18,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사 배경

전자상거래 플랫폼 사업자⁴⁸⁾인 피심인은 이동통신사업자의 대리점 지위에서 이동통신서비스 가입자를 유치하면서 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '법') 제4조(지원금 과다지급 제한 및 공시)제5항에 규정된 공시 지원금의 100분의 15를 초과하여 과도한 경제적 이익(이하 "과다 지원금")을 제공한다는 사유로 사실조사 신고가 접수 되었다.

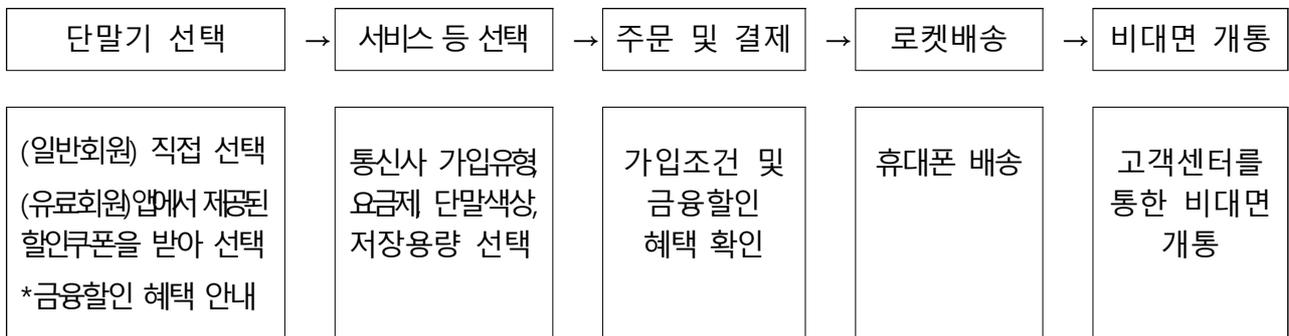
이에, 방송통신위원회는 피심인과 대리점 협정을 체결한 이동통신사에 대해 실태점검('21.8.3.~8.25.)을 실시한 결과, 일부 이용자에게 공시지원금의 100분의 15를 초과한 과다 지원금을 쿠폰, 카드할인 등의 방식으로 지급하여 법을 위반한 사실이 확인되어 사실조사('21.9.6.~9.27.)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

조사 대상은 피심인이 이동통신사업자 2개사(KT, LGU+)와 대리점 협약을 체결하고 가입자 유치를 시작한 '20. 7. 15일부터 '21. 8. 31일까지 전체 가입건수 9,936건 이며, 온라인 전용 앱을 통해 이동통신서비스를 판매하는 과정*에서 나타난 과다 지원금 지급 등 법 위반 여부를 조사하였다.

< *쿠팡(주)의 이동통신 가입자 유치 절차 >



48) 국내에 본사를 두고 미국에 지주회사(Coupang Inc.)를 둔 전자상거래업체로 배송서비스를 직접 운영하고 유료회원(로켓와우, 월2,900원)에게 무료 배송·반품 등 다양한 혜택을 제공하고 있다.

나. 행위의 사실

피심인은 조사대상 기간 동안에 유치한 이동통신서비스 전체 가입자 9,936건 중 4,362건(43.9%)에게 과다 지원금을 할인쿠폰, 카드즉시 할인 등의 방식으로 평균 22.5만원을 지급하였다.

< 과다 지원금 지급 현황('20.7.15.~'21.8.31.) (단위 : 건) >

구분	KT				LGU+				합계
	신규	번호이동	기기변경	소계	신규	번호이동	기기변경	소계	
전체가입자	478	733	3,856	5,067	441	757	3,671	4,869	9,936
위반건수	139	341	1,806	2,286	128	339	1,609	2,076	4,362
과다지원금 (평균)	20.3만원	23.3만원	21.6만원	21.8만원	22.8만원	29.3만원	22.2만원	23.4만원	22.5만원
위반율(%)	29.1%	46.5%	46.8%	45.1%	29.0%	44.8%	43.8%	42.6%	43.9%

할인쿠폰 지급 방식은 일부 유료회원⁴⁹⁾과 임직원을 대상으로 3,545건(35.7%)에 대해 평균 26.3만원의 과다 지원금을 제공하였는데, 이동통신단말장치 기종에 따라 유료회원은 평균 21만원(3백원~38만원)⁵⁰⁾의 할인쿠폰을 지급하였고, 임직원은 평균 49.7만원(7.3만원~55만원)³⁾의 할인쿠폰을 지급하였다.

※ 유료회원에게 대한 할인쿠폰 지급은 '21.7.23일 이후 중단하였으며, 임직원의 경우는 '21.9.15일 이후 중단하였음

49) 로켓와우 유료회원 중 이동통신 관련 상품구매 또는 조회이력이 있는 회원에게 알림기능으로 할인쿠폰 발송하였다.

50) 단말기 출고가에서 공시 지원금과 할인 쿠폰의 합계액을 초과하지 않게 할인 쿠폰 금액을 조정하였다.

< 이동통신사별 할인쿠폰 지급 현황 >

구 분	KT				LGU+				합계
	신규	번호이동	기기변경	소계	신규	번호이동	기기변경	소계	
전체 가입자	478건	733건	3,856건	5,067건	441건	757건	3,671건	4,869건	9,936건
할인쿠폰 (비중%)	112건 (23.4%)	272건 (37.1%)	1,464건 (38.0%)	1,848건 (36.5%)	107건 (24.3%)	292건 (38.6%)	1,298건 (35.4%)	1,697건 (34.9%)	3,545건 (35.7%)

카드즉시 할인 방식은 일반회원과 유료회원을 대상으로 4,952건(49.8%)의 할인 혜택을 제공하면서, 1,024건(17.3%)은 피심인의 재원⁵¹⁾을 평균 7.1만원 포함하여 과다 지원금을 제공 하였다.

< 카드할인을 통한 초과지원금 지급현황 ('20.7.15.~'21.8.31.) (단위 : 건) >

구 분	KT				LGU+				합계	
	신규	번호이동	기기변경	소계	신규	번호이동	기기변경	소계		
전체 가입자	478	733	3,856	5,067	441	757	3,671	4,869	9,936	
카드 할인건수	163	339	1,923	2,425	154	375	1,998	2,527	4,952	
피심인 재원	건수	28	81	471	580	24	53	367	444	1,024
	평균금액 (비중%)	3.1만원 (17%)	4.9만원 (19%)	5.7만원 (21%)	5.5만원 (21%)	5.9만원 (11%)	13.8만원 (16%)	8.7만원 (16%)	9.2만원 (15%)	7.1만원 (17%)

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

법 제4조(지원금 과다지급 제한 및 공시)제5항은 대리점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있으며,

법 제22조(과태료)제3항제3호는 같은 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의

51) 카드사가 제공하는 월 최대 한도액 범위 내에서 카드즉시 할인 대상품목(가전제품, 휴대폰 등), 할인을 및 비용 분담 비율 등을 정하고, 월 단위 정산시 피심인의 재원이 포함되어 이용자에게 할인 혜택을 제공하고 있다.

100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 자가 대규모유통업자에 해당하는 경우에는 5천만원 이하의 과태료를 부과할 수 있도록 규정되어 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

- ◆ 제4조 (지원금의 과다 지급 제한 및 공시)
 - ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.
- ◆ 제22조(과태료)
 - ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 대리점, 판매점, 이동통신사업자의 임원(이사·대표이사 등 등기이사, 사외이사, 감사, 집행임을 말한다)에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자가 대규모유통업자에 해당하는 경우에는 5천만원 이하의 과태료를 부과한다.
 - 3. 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 자

나. 위법성 판단

피심인은 이동통신사업자의 대리점으로 가입자를 유치하면서 할인쿠폰, 카드 할인 지급 방식으로 이동통신사업자가 공시한 지원금 100분의 15의 범위를 초과하여 과다 지원금을 지급한 행위는 같은 법 제4조(지원금 과다지급 제한 및 공시)제5항을 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 법 제14조제2항제4호에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 법 제14조제2항제5호에 따라 가.(위반행위의 중지)의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 홈페이지 또는 전용앱에 공표문안을 별도의 화면(전체화면 6분의1 이상 크기의 팝업창)으로 작성하여 이용자가 초기 접속시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 또는 클릭을 하여 볼 수 있도록 연결 문서로 휴업일을 포함하여 4일간 게시하여야 한다. 이때, 공표 내용은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

< 공표문안 예시 >

○○○(사업자명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로 시정명령을 받은 사실이 있음

저희 회사(○○○(사업자명))은 방송통신위원회로부터 '20. 7. 15일부터 '21. 8. 31일 기간 동안 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 과다 지원금을 지급한 행위가 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률'을 위반했다는 이유로 위반 행위 즉시 중지 등 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2022년 00월 00일

대표이사 ○○○

※ 공표문 크기 홈페이지 및 전용 앱 전체화면 6분의1 이상 크기

다. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제1호에 따라 제1항의 시정명령을 받은 날부터 14일 이내에 i) 할인쿠폰 제공, 카드즉시 할인 등의 방식으로 공시지원금 100분의 15를 초과한 지원금 지급행위에 대한 재발방지 대책, ii) 카드사 등 제3자가 제공하는 재원을 투명하게 관리할 수 있는 방안을 포함하여 위반행위 중지에 필요한 구체적이고 실질적인 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

라. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제2호에 따라 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보

고하여야 한다.

5. 과태료 부과

피심인의 법 제4조제5항 위반행위에 대하여 같은 법 제22조제3항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인에게 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 기준금액

법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)		
			1차 위반	2차 위반	3차 이상 위반
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	300	600	1,000
		대규모유통업자	1,500	3,000	5,000

※ “대규모유통업자”란 「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 대규모 유통업자, 「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인은 ‘대규모유통업자’에 해당 한다.

나. 추가적 가중 및 감경

법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그

결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있으며, 피심인은 위반건수가 2건 이상이면서 과다 지원금 지급수준이 평균 10만원을 초과하여 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려, 부과기준 금액의 50%를 가중한다.

다만, 조사 직전 위반자료 제출에 협조하는 등 위법상태를 자진하여 해소하기 위한 노력이 인정되는바, 법 시행령 제17조 [별표3]에 따라 부과기준 금액의 30%를 감경한다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인에게 1회 위반에 해당하는 과태료 부과기준 금액 15,000,000원에 50%를 가중한 금액(+7,500,000원) 및 30%를 감경한 금액(-4,500,000원)을 합산한 18,000,000원의 과태료를 부과한다.

6. 결론

상기 피심인의 법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조제

1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2021년 12월 22일

위원장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 현 (인)

위 원 김 효 재 (인)

위 원 김 창 룡 (인)

위 원 안 형 환 (인)

5. 민원신고 등 유통점의 단말기유통법위반(12.22)

1. 개 요

방송통신위원회는 '21. 12. 22.(수) 민원신고 등 유통점 28개점의 「단말기유통법」 위반 행위에 대하여 1억5천450만원의 과태료 부과를 의결하였다.

방송통신위원회 '19.7.1.~'21.5.31. 기간 중 국민신문고와 제보를 통해 「단말기유통법」을 위반하고 있다고 신고된 31개 유통점(국민신문고 19개점, 성지점 12개점)을 대상으로 조사하였고, 조사결과 과다 지원금 위반이 26개점(유통점별 위반 금액 8.7만원~46.4만원, 평균 383,790원), ▶특정요금제 사용의무 개별계약 위반이 2개점(2,947건), ▶지원금 오인 안내 및 사전승낙 미게시 위반이 1개점, ▶조사 거부가 1개점, ▶폐업으로 조사 불가가 3개점으로 나타남.

이에 따라, 위반행위에 대해 ①위반행위의 즉시 중지, ②시정명령 받은 사실의 사업장 공표(9일)를 명령하고, 과다 지원금 1회 위반 25개점에 각 300만원~450만원, 2회 위반 1개 대형유통점에 3,600만원, 개별계약 체결 2개점에 각 360만원, 지원금 오인 안내 및 사전승낙 미게시 위반 1개점에 510만원, 조사 거부 1개점에 1,500만원, 총 28개점(중복 2개점 제외)에 1억5천450만원의 과태료를 부과하는 것으로 의결하였다.

1 민원신고 등 유통점의 단말기 유통법 위반

방 송 통 신 위 원 회 의 결 서

안건번호 제2021 - 57 - 183호~189호, 191호~192호, 194호~200호, 202호,
204호, 206호~207호

안 건 명 민원신고 등 유통점의 「단말기유통법」 위반행위에 대한 시정조치
에 관한 건

피 심 인 20개 유통점

의결연월일 2021. 12. 22.

주 문

1. 피심인들은 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 제14조제2항제4호에 따라 같은 법 제4조제5항을 위반하여 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인들은 위 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자가 출입하는 장소 중에서 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며 이때 공표 크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 하여야 한다.
3. 피심인들에 대하여 다음과 같이 과태료를 각 부과한다.

가. 금 액 : 3,600,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 사실조사 현황

가. 조사배경

국민신문고 등을 통해 공시지원금의 100분의 15를 초과한 지원금(이하 '과다 지원금')을 지급하는 등 단말기유통법을 위반하였다고 신고된 유통점에 대하여 사실조사('21.6.23~8.31)를 실시하였다.

나. 행위 사실

국민신문고('19.7.1~'21.5.31) 등에서 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법')을 위반하고 있다고 신고된 유통점을 대상으로 조사한 결과, 피심인들이 과다 지원금을 지급한 사실을 확인하였다.

2. 처분 규정 및 위법성 판단

가. 처분 규정

단말기유통법 제4조제5항에 따르면 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

같은 법 제14조제2항제4호·제5호는 같은 법 제4조제5항을 위반한 행위가 있다고 인정되면 위반행위의 중지 및 위반행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표를 명할 수 있으며,

또한, 같은 법 제22조제3항제3호는 같은 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15이 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과하도록 규정되어 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제14조(시정명령)

- ② 방송통신위원회는 제3조제1항, 제4조제2항부터 제6항까지, 제5조제1항, 제7조제2항·제3항, 제8조제3항·제4항 또는 제9조제2항·제3항·제5항을 위반한 행위가 있다고 인정하면 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자에게 다음 각 호의 조치를 명할 수 있다.
 - 4. 위반행위의 중지
 - 5. 위반행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표

제22조(과태료)

- ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 대리점, 판매점, 이동통신사업자의 임원에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.
 - 3. 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 자

나. 위법성 판단

피심인들이 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 일부 이용자들에게 과다 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을 위반한 것으로 인정된다.

3. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인들은 단말기유통법에 따라 제14조제2항제4호에 따라 같은 법 제4조 제5항을 위반하여 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인들은 가.항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 장소 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며 이 때 공표크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음

○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하는 등 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률'을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2022년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

4. 과태료 부과

피심인들이 단말기유통법 제4조제5항을 위반한 행위에 대하여 같은 법 제22조 제3항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 과태료를 부과하기로 한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 피심인들의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 각 적용한다.

< 과태료 개별기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)		
			1회 위반	2회 위반	3회 이상 위반
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	300	600	1,000
		대규모유통업자	1,500	3,000	5,000

나. 추가적 가중 및 감경

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있으며 피심인들은 위반건수가 2건 이상이면서 과다 지원금 지급수준이 평균 10만원을 초과하여 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려, 부과기준 금액의 50%를 가중한다.

다만, 사실조사시 위반자료 제출에 협조하는 등 위법상태를 자진하여 해소하기 위한 노력이 인정되므로, 단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 부과기준 금액의 30%를 감경한다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인들에게 기준금액 3,000,000원에 50%를 가중한 금액(+1,500,000원) 및 30%를 감경한 금액(-900,000원)을 합산한 600,000원을 적용하여

각 3,600,000원의 과태료를 부과한다.

5. 결론

상기 피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인들은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인들은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인들의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인들은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2021년 12월 22일

위원장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 현 (인)

위 원 안 형 환 (인)

위 원 김 효 재 (인)

위 원 김 창 룡 (인)

방 송 통 신 위 원 회 의 결 서

안건번호 제2021 - 57 - 190호, 203호

안 건 명 민원신고 등 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에
관한 건

피 심 인

의결연월일 2021. 12. 22.

주 문

1. 피심인들은 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 제14조제2항제4호에 따라 같은 법 제4조제5항을 위반하여 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인들은 위 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자가 출입하는 장소 중에서 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며 이때 공표 크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 하여야 한다.
3. 피심인들에 대하여 다음과 같이 과태료를 각 부과한다.

가. 금 액 : 4,500,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 사실조사 현황

가. 조사배경

국민신문고 등을 통해 공시지원금의 100분의 15를 초과한 지원금(이하 '과다 지원금')을 지급하는 등 단말기유통법을 위반하였다고 신고된 유통점에 대하여 사실조사('21.6.23~8.31)를 실시하였다.

나. 행위 사실

국민신문고('19.7.1~'21.5.31) 등에서 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법')을 위반하고 있다고 신고된 유통점을 대상으로 조사한 결과, 피심인이 과다 지원금을 지급한 사실을 확인하였다. 【붙임1 참조】

2. 처분 규정 및 위법성 판단

가. 처분 규정

단말기유통법 제4조제5항에 따르면 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

1. 같은 법 제14조제2항제4호·제5호는 같은 법 제4조제5항을 위반한 행위가

있다고 인정되면 위반행위의 중지 및 위반행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표를 명할 수 있으며,

또한, 같은 법 제22조제3항제3호는 같은 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15이 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과하도록 규정되어 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제14조(시정명령)

- ② 방송통신위원회는 제3조제1항, 제4조제2항부터 제6항까지, 제5조제1항, 제7조제2항·제3항, 제8조제3항·제4항 또는 제9조제2항·제3항·제5항을 위반한 행위가 있다고 인정하면 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자에게 다음 각 호의 조치를 명할 수 있다.

- 4. 위반행위의 중지
- 5. 위반행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표

제22조(과태료)

- ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 대리점, 판매점, 이동통신사업자의 임원에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.
- 3. 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 자

나. 위법성 판단

피심인들이 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 일부 이용자들에게 과다 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을 위반한 것으로 인정된다.

3. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인들은 단말기유통법에 따라 제14조제2항제4호에 따라 같은 법 제4조 제5항을 위반하여 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인들은 가.항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 장소 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며 이때 공표크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음

○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하는 등 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률'을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2022년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

4. 과태료 부과

피심인들이 단말기유통법 제4조제5항을 위반한 행위에 대하여 같은 법 제22조 제3항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 과태료를 부과하기로 한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 피심인들의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 각 적용한다.

< 과태료 개별기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)		
			1회 위반	2회 위반	3회 이상 위반
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	300	600	1,000
		대규모유통업자	1,500	3,000	5,000

나. 추가적 가중

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있으며 피심인들은 위반건수가 2건 이상이면서 과다 지원금 지급수준이 평균 10만원을 초과하여 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려, 부과기준 금액의 50%를 가중한다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인들에게 기준금액 3,000,000원에 50%를 가중한 금액(+1,500,000원)을 합산한 금액인 각 4,500,000원의 과태료를 부과한다.

5. 결론

상기 피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인들은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인들은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인들의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인들은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2021년 12월 22일

위원장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 현 (인)

위 원 안 형 환 (인)

위 원 김 효 재 (인)

위 원 김 창 룡 (인)

방 송 통 신 위 원 회 의 결 서

안전번호 제2021 - 57 - 193호, 208호

안 건 명 민원신고 등 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에
관한 건

피 심 인

의결연월일 2021. 12. 22.

주 문

1. 피심인들은 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 제14조제2항제4호에 따라 같은 법 제4조제5항, 제5조제1항을 위반하여 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 과다 지원금을 지급하는 조건으로 특정요금제 등을 일정기간 사용하도록 의무를 부과하고 위반시 위약금을 부과하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인들은 위 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자가 출입하는 장소 중에서 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며 이때 공표 크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 하여야 한다.
3. 피심인들에 대하여 다음과 같이 과태료를 각 부과한다.

가. 금 액 : 7,200,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 사실조사 현황

가. 조사배경

국민신문고 등을 통해 공시지원금의 100분의 15를 초과한 지원금(이하 '과다 지원금')을 지급하는 등 단말기유통법을 위반하였다고 신고된 유통점에 대하여 사실조사('21.6.23~8.31)를 실시하였다.

나. 행위 사실

국민신문고('19.7.1~'21.5.31) 등에서 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법')을 위반하고 있다고 신고된 유통점을 대상으로 조사한 결과, 피심인들이 과다 지원금을 지급한 사실과 이용자에게 과다 지원금을 지급하는 조건으로 특정요금제 등을 일정기간 사용하도록 의무를 부과하고 위반 시 위약금을 부과하는 등 개별계약을 체결한 사실을 확인하였다.

2. 처분 규정 및 위법성 판단

가. 처분 규정

단말기유통법 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한

지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있으며, 같은 법 제5조제1항은 이동통신사업자, 대리점, 판매점은 이용자와의 이동통신서비스 이용계약에 있어 이용약관과 별도로 지원금을 지급하는 조건으로 특정요금제 등을 일정기간 사용하도록 하는 개별계약을 체결하는 행위를 금지하고 있다.

같은 법 제14조제2항제4호·제5호는 같은 법 제4조제5항, 제5조제1항을 위반한 행위가 있다고 인정되면 위반행위의 중지 및 위반행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표를 명할 수 있으며,

또한, 같은 법 제22조제3항제3호는 같은 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15이 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 자와 같은 법 제22조제4항제2호는 같은 법 제5조제1항을 위반하여 지원금 지급 조건으로 서비스 가입, 이용 또는 계약해지를 거부·배제하거나 그 행사를 제한하는 내용의 개별계약을 체결한 자에게 1천만원 이하의 과태료를 부과하도록 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제5조(지원금과 연계한 개별계약 체결 제한)

- ① 이동통신사업자, 대리점, 판매점은 이용자와의 이동통신서비스 이용계약에 있어 이용약관과 별도로 지원금 지급조건으로 특정요금제, 부가서비스 등의 일정기간 사용 의무를 부과하고 이를 위반시 위약금을 부과하는 등 서비스가입, 이용 또는 해지를 거부·배제하거나 그 행사를 제한하는 내용의 개별계약을 체결해서는 아니 된다.

제14조(시정명령)

- ② 방송통신위원회는 제3조제1항, 제4조제2항부터 제6항까지, 제5조제1항, 제7조제2항·제3항, 제8조제3항·제4항 또는 제9조제2항·제3항·제5항을 위반한 행위가 있다고

인정하면 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자에게 다음 각 호의 조치를 명할 수 있다.

4. 위반행위의 중지
5. 위반행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표

제22조(과태료)

- ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 대리점, 판매점, 이동통신사업자의 임원에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.
 3. 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 자
- ④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.
 2. 제5조제1항을 위반하여 지원금 지급 조건으로 서비스 가입, 이용 또는 계약해지를 거부·배제하거나 그 행사를 제한하는 내용의 개별계약을 체결한 자

나. 위법성 판단

피심인들이 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 일부 이용자들에게 과다 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을, 이용자에게 과다 지원금을 지급하는 조건으로 특정요금제 등을 일정기간 사용하도록 의무를 부과하고 위반시 위약금을 부과하는 등의 사실은 같은 법 제5조제1항을 위반한 것으로 인정된다.

3. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 같은 법 제4조제5항, 제5조제1항을 위반하여 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 과다 지원금을 지급하는 조건으로 특정요금제 등을 일정기간 사용하도록 의무를 부과하고 위반시 위약금을 부과하는 행

위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인들은 가.항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 장소 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며 이때 공표크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음

○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하고, 과다 지원금을 지급하는 조건으로 특정요금제 등을 일정기간 사용하도록 의무를 부과하고 위반시 위약금을 부과하는 행위 등 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률'을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2022년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

4. 과태료 부과

피심인들이 단말기유통법 제4조제5항 및 제5조제1항을 위반한 행위에 대하여 같은 법 제22조제3항·제4항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인들에게 다음과 같이 과태료를 부과하기로 한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 피심인들의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 각 적용한다.

< 과태료 개별기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)		
			1회 위반	2회 위반	3회 이상 위반
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	300	600	1,000
		대규모유통업자	1,500	3,000	5,000
라. 법 제5조제1항을 위반하여 지원금 지급조건으로 서비스가입 이용 또는 계약해지를 거부·배제하거나 그 행사를 제한하는 내용의 개별계약을 체결한 경우	법 제22조 제4항제2호	대규모유통업자 외의 자	300	600	1,000
		대규모유통업자	1,500	3,000	5,000

나. 추가적 가중 및 감경

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1 범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있으며 피심인들은 과다 지원금 위반건수가 2건 이상이면서 지급수준이 평균 10만원을 초과하고, 개별계약 체결과 관련하여 위반건수가 2건 이상으로서 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려, 부과기준 금액의 50%를 가중한다.

다만, 사실조사시 위반자료 제출에 협조하는 등 위법상태를 자진하여 해소하기 위한 노력이 인정되므로, 단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 부과기준 금액의 30%를 감경한다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인들에게 기준금액 6,000,000원에 50%를 가중한 금액(+3,000,000원)을 30%를 감경한 금액(1,800,000원)을 합산한 1,200,000원을 적용하여 7,200,000원의 과태료를 부과한다.

5. 결론

상기 피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인들은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인들은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인들의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인들은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2021년 12월 22일

위원장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 현 (인)

위 원 안 형 환 (인)

위 원 김 효 재 (인)

위 원 김 창 룡 (인)

방 송 통 신 위 원 회 의 결 서

안전번호 제2021 - 57 - 201호

안 건 명 민원신고 등 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에
관한 건

피 심 인

의결연월일 2021. 12. 22.

주 문

1. 피심인은 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 제14조제2항제4호에 따라 같은 법 제4조제5항을 위반하여 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 위 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자가 출입하는 장소 중에서 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며 이때 공표 크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 3,000,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 사실조사 현황

가. 조사배경

국민신문고 등을 통해 공시지원금의 100분의 15를 초과한 지원금(이하 '과다 지원금')을 지급하는 등 단말기유통법을 위반하였다고 신고된 유통점에 대하여 사실조사(‘21.6.23~8.31)를 실시하였다.

나. 행위 사실

국민신문고(‘19.7.1~‘21.5.31) 등에서 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법')을 위반하고 있다고 신고된 유통점을 대상으로 조사한 결과, 피심인이 과다 지원금을 지급한 사실을 확인하였다. 【붙임1 참조】

2. 처분 규정 및 위법성 판단

가. 처분 규정

단말기유통법 제4조제5항에 따르면 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

같은 법 제14조제2항제4호·제5호는 제4조제5항을 위반한 행위가 있다고 인정

되면 위반행위의 중지 및 위반행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표를 명할 수 있으며,

또한, 같은 법 제22조제3항제3호는 같은 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15이 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과하도록 규정되어 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제14조(시정명령)

- ② 방송통신위원회는 제3조제1항, 제4조제2항부터 제6항까지, 제5조제1항, 제7조제2항·제3항, 제8조제3항·제4항 또는 제9조제2항·제3항·제5항을 위반한 행위가 있다고 인정하면 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자에게 다음 각 호의 조치를 명할 수 있다.

- 4. 위반행위의 중지
- 5. 위반행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표

제22조(과태료)

- ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 대리점, 판매점, 이동통신사업자의 임원에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.
- 3. 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 자

나. 위법성 판단

피심인이 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 일부 이용자들에게 과다 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을 위반한 것으로 인정된다.

3. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 같은 법 제4조제5항을 위반하여 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 가.항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 장소 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며 이때 공표크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음

○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하는 등 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률'을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2022년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

4. 과태료 부과

피심인이 단말기유통법 제4조제5항을 위반한 행위에 대하여 같은 법 제22조

제3항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 과태료를 부과하기로 한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 적용한다.

< 과태료 개별기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)		
			1회 위반	2회 위반	3회 이상 위반
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	300	600	1,000
		대규모유통업자	1,500	3,000	5,000

나. 추가적 가중 및 감경

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있으며 피심인은 위반건수가 2건 이상이나 과다 지원금 지급수준이 평균 10만원 미만인 점을 고려, 부과기준 금액의 30%를 가중한다.

다만, 사실조사시 위반자료 제출에 협조하는 등 위법상태를 자진하여 해소하기 위한 노력이 인정되므로, 단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 부과기준 금액의 30%를 감경한다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인에게 기준금액 3,000,000원에 30%를 가중한 금액(+900,000원) 및 30%를 감경한 금액(-900,000원)을 합산한 3,000,000원의 과태료를 부과한다.

5. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2021년 12월 22일

위원장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 현 (인)

위 원 안 형 환 (인)

위 원 김 효 재 (인)

위 원 김 창 룡 (인)

【붙임1】

유통점 정보		조사건수	위반 사항		조사 자진 협조	과태료 부과(안)		
			지원금 위반 건수	초과지급 평균 위반 금액(원)		위반 횟수	가중 (감경) 비율	과태료 (만원)
유통점명	구분							
000	판매점	14	5	87,200	○	1회	30% (30%)	300

방 송 통 신 위 원 회 의 결 서

안건번호 제2021 - 57 - 205호

안 건 명 민원신고 등 유통점의 「단말기유통법」 위반행위에 대한 시정조치
에 관한 건

피 심 인

의결연월일 2021. 12. 22.

주 문

1. 피심인은 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 제14조제2항제4호에 따라 같은 법 제4조제5항을 위반하여 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 위 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자가 출입하는 장소 중에서 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며 이때 공표 크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 36,000,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 사실조사 현황

가. 조사배경

국민신문고 등을 통해 공시지원금의 100분의 15를 초과한 지원금(이하 '과다 지원금')을 지급하는 등 단말기유통법을 위반하였다고 신고된 유통점에 대하여 사실조사('21.6.23~8.31)를 실시하였다.

나. 행위 사실

국민신문고('19.7.1~'21.5.31) 등에서 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법')을 위반하고 있다고 신고된 유통점을 대상으로 조사한 결과, 피심인이 과다 지원금을 지급한 사실을 확인하였다. 【붙임1 참조】

2. 처분 규정 및 위법성 판단

가. 처분 규정

단말기유통법 제4조제5항에 따르면 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있으며,

같은 법 제14조제2항제4호·제5호는 제4조제5항을 위반한 행위가 있다고 인정되면 위반행위의 중지 및 위반행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공

표를 명할 수 있으며,

같은 법 제22조제3항제3호는 같은 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15이 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과하도록 규정되어 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제14조(시정명령)

- ② 방송통신위원회는 제3조제1항, 제4조제2항부터 제6항까지, 제5조제1항, 제7조제2항·제3항, 제8조제3항·제4항 또는 제9조제2항·제3항·제5항을 위반한 행위가 있다고 인정하면 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자에게 다음 각 호의 조치를 명할 수 있다.

- 4. 위반행위의 중지
- 5. 위반행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표

제22조(과태료)

- ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 대리점, 판매점, 이동통신사업자의 임원에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.
- 3. 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 자

나. 위법성 판단

피심인이 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 일부 이용자들에게 과다 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을 위반한 것으로 인정된다.

3. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 같은 법 제4조제5항을 위반하여 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 가.항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 장소 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며 이때 공표크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음

○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하는 등 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률'을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2022년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

4. 과태료 부과

피심인이 단말기유통법 제4조제5항을 위반한 행위에 대하여 같은 법 제22조 제3항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 과태료를 부과하기로 한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 피심인의 위반행위가 두 번째에 해당하여 2회 위반 과태료를 적용한다.

※ 1회 위반 : '20.7.8.

< 과태료 개별기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)		
			1회 위반	2회 위반	3회 이상 위반
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	300	600	1,000
		대규모유통업자	1,500	3,000	5,000

※ “대규모유통업자”란「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모 유통업자,「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인은 ‘대규모유통업자’에 해당 한다.

나. 추가적 가중 및 감경

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있으며 피심인은 위반건수가 2건 이상이면서 과다 지원금 지급수준이 평균 10만원을 초과하여 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려, 부과기준 금액의 50%를 가중한다.

다만, 사실조사시 위반자료 제출에 협조하는 등 위법상태를 자진하여 해소하기 위한 노력이 인정되므로, 단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 부과기준 금액의 30%를 감경한다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인에게 기준금액 30,000,000원에 50%를 가중한 금액(+15,000,000원) 및 30%를 감경한 금액(-9,000,000원)을 합산한 6,000,000원을 적용하여 36,000,000원의 과태료를 부과한다.

5. 결론

상기 피심인의 법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2021년 12월 22일

위원장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 현 (인)

위 원 안 형 환 (인)

위 원 김 효 재 (인)

위 원 김 창 룡 (인)

방 송 통 신 위 원 회 의 결 서

안건번호 제2021 - 57 - 209호

안 건 명 민원신고 등 유통점의 「단말기유통법」 위반행위에 대한 시정조치
에 관한 건

피 심 인

의결연월일 2021. 12. 22.

주 문

피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 15,000,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 사실조사 현황

가. 조사배경

국민신문고 등을 통해 공시지원금의 100분의 15를 초과한 지원금(이하 '과다 지원금')을 지급하는 등 단말기유통법을 위반하였다고 신고된 유통점에 대하여

사실조사('21.6.23~8.31)를 실시하였다.

나. 행위 사실

피심인은 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법') 제 13조(사실조사 등)에 따라 방송통신위원회 실시한 사실조사에 응하지 아니하고 조사를 거부한 행위를 하였다.

※ 조사관 2명은 '21.8.5 15:20경 (주)에스원솔루션 영업장에 조사의 권한을 표시하는 증표(공무원증) 및 사실조사 문서를 제시하고 조사를 실시하고자 하였으나, 영업장 관계인은 방송통신위원회의 조사를 받을 이유도 없고 나가줄 것만을 요청하여 조사관은 피심인에게 조사거부 행위임을 고지하고 같은날 15:50경 퇴실함

2. 처분 규정 및 위법성 판단

가. 처분 규정

단말기유통법 제13조제2항은 (i) 방송통신위원회는 소속 공무원에게 대리점·판매점 등의 사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있도록 규정하고 있으며, 같은 법 제22조제1항은 (ii) 위 조사를 거부·방해 또는 기피한 자에게는 5천만원 이하의 과태료를 부과토록 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속공무원에게 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.

제22조(과태료)

- ① 제13조제2항에 따른 조사를 거부·방해 또는 기피한 자에게는 5천만원 이하의 과태료를 부과한다.

나. 위법성 판단

피심인이 단말기유통법 위반행위를 조사하기 위한 방송통신위원회의 소속 공무원의 판매점 출입과 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건에 대한 조사를 거부한 행위는 같은 법 제13조(사실조사)제2항에 따른 조사를 거부·방해 또는 기피하는 행위에 해당한다.

3. 과태료 부과

피심인이 단말기유통법 제13조제2항을 위반한 행위에 대하여 같은 법 제22조 제1항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 과태료를 부과하기로 한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 적용한다.

< 과태료 개별기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)		
			1회 위반	2회 위반	3회 이상 위반
너. 법 제13조제2항에 따른 조사를 거부·방해 또는 기피한 경우	법 제22조 제1항	대규모유통업자 외의 자	1,500	3,000	5,000
		대규모유통업자	5,000		

나. 최종 과태료

이에 따라, 피심인에게 조사를 거부·방해 또는 기피 1회 위반에 해당하는 15,000,000원의 과태료를 부과한다.

4. 결론

상기 피심인은 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2021년 12월 22일

위원장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 현 (인)

위 원 안 형 환 (인)

위 원 김 효 재 (인)

위 원 김 창 룡 (인)

방 송 통 신 위 원 회 의 결 서

안건번호 제2021-57-210호

안 건 명 민원신고 등 유통점의 「단말기유통법」 위반행위에 대한 시정조치
에 관한 건

피 심 인

의결연월일 2021. 12. 22.

주 문

1. 피심인은 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 제14조제2항제4호에 따라 같은 법 제7조제2항, 제8조제3항을 위반하여 선택약정 요금할인액을 단말기 지원금으로 설명하여 이용자로 하여금 이동통신 단말장치 구입비용을 오인하게 하거나, 이동통신사업자의 사전승낙서를 영업장에 게시하지 아니한 채 영업하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 위 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자가 출입하는 장소 중에서 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며 이때 공표 크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 5,100,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 사실조사 현황

가. 조사배경

국민신문고 등을 통해 공시지원금의 100분의 15를 초과한 지원금(이하 '과다 지원금')을 지급하는 등 단말기유통법을 위반하였다고 신고된 유통점에 대하여 사실조사('21.6.23~8.31)를 실시하였다.

나. 행위 사실

국민신문고('19.7.1~'21.5.31) 등에서 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법')을 위반하고 있다고 신고된 유통점을 대상으로 조사한 결과, 피심인이 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 선택약정 요금할인액을 단말기 지원금으로 설명하여 이용자로 하여금 이동통신 단말장치 구입비용을 오인하게 하거나 이동통신사업자의 사전승낙서를 영업장에 게시하지 아니한 채 영업한 사실을 확인하였다.

2. 처분 규정 및 위법성 판단

가. 처분 규정

단말기유통법 제7조제2항은 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 이용약관에 따라 서비스 약정 시 적용되는 요금할인액을 지원금으로 설명하거나 표시·광고하여 이용자로 하여금 이동통신단말장치 구입비용을 오인하게 하여서는 아니되며, 같은 법 제8조제3항에서는 판매점이 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하도록 규정하고 있다.

같은 법 제14조제2항제4호·제5호는 제7조제2항, 제8조제3항을 위반한 행위가 있다고 인정되면 위반행위의 중지 및 위반행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표를 명할 수 있으며,

또한, 같은 법 제22조제3항제3호는 같은 법 제7조제2항을 위반하여 선택약정 요금할인액을 단말기 지원금으로 설명하여 이용자로 하여금 이동통신 단말장치 구입비용을 오인하게 한 자와 같은 법 제22조제4항제6호는 같은 법 제8조제3항을 위반하여 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하지 아니한 자에게 1천만원 이하의 과태료를 부과하도록 규정되어 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제7조(이동통신단말장치 구입비용 구분 고지 등)

- ② 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 이용약관에 따라 서비스 약정 시 적용되는 요금할인액을 지원금으로 설명하거나 표시·광고하여 이용자로 하여금 이동통신단말장치 구입비용을 오인하게 하여서는 아니 된다.

제14조(시정명령)

- ② 방송통신위원회는 제3조제1항, 제4조제2항부터 제6항까지, 제5조제1항, 제7조제2항·제3항, 제8조제3항·제4항 또는 제9조제2항·제3항·제5항을 위반한 행위가 있다고 인정하면 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자에게 다음 각 호의 조치를 명할 수 있다.

- 4. 위반행위의 중지
- 5. 위반행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표

제8조(판매점 선임에 대한 승낙)

- ③ 판매점은 제1항에 따라 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하여야 한다.

제22조(과태료)

- ④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.
 - 4. 제7조제2항을 위반하여 요금할인액을 지원금으로 설명하거나 표시·광고하여 이용자로 하여금 이동통신단말장치 구입비용을 오인하게 한 자
 - 6. 제8조제3항을 위반하여 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하지 아니한 자

나. 위법성 판단

피심인이 일부 이용자들에게 요금할인액을 지원금으로 설명하거나 표시·광고하여 이용자로 하여금 이동통신단말장치 구입비용을 오인하게 한 행위는 단말기유통법 제7조(이동통신단말장치 구입비용 구분 고지 등)제2항을, 이동통신사로부터 사전승낙을 받은 사실을 표시한 사전승낙서를 영업장에 게시하지 않은 행위는 같은 법 제8조(판매점 선임에 대한 승낙)제3항을 위반한 것으로 판단된다.

3. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 같은 법 제7조제2항, 제8조제3항을 위반하여 선택약정 요금할인액을 단말기 지원금으로 설명하여 이용자로 하여금 이동통신 단말장치 구입비용을 오인하게 하거나, 이동통신사업자의 사전승낙서를 영업장에 게시하지 아니한 채 영업하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 가.항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 장소 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며 이때 공표크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음

○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 선택약정 요금 할인액을 단말기 지원금으로 설명하여 이용자로 하여금 이동통신 단말장치 구입비용을 오인하게 한 행위와 이동통신사업자로부터 사전승낙을 받은 사실을 표시한 사전승낙서를 게시하지 않고 영업한 행위로 인하여 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률'을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2022년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm 이상

4. 과태료 부과

피심인의 단말기유통법 제7조제2항 및 제8조제3항 위반행위에 대하여 같은 법 제22조제3항·제4항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인에게 다음과 같이 과태료를 부과하기로 한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 적용한다.

< 과태료 개별기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)		
			1회 위반	2회 위반	3회 이상 위반
라. 법 제7조제2항을 위반하여 요금 할인액을 지원금으로 설명하거 나 표시·광고하여 이용자로 하여금 이동통신단말장치 구입 비용을 오인하게 한 경우	법 제22조 제4항제4호	대규모유통업자 외의 자	300	600	1,000
		대규모유통업자	1,500	3,000	5,000
차. 법 제8조제3항을 위반하여 이동 통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시 하지 않은 경우	법 제22조 제4항제6호	대규모유통업자 외의 자	300	600	1,000
		대규모유통업자	1,500	3,000	5,000

나. 추가적 감경

사실조사시 위반자료 제출에 협조하는 등 위법상태를 자진하여 해소하기 위한 노력이 인정되므로, 단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 위반행위 ‘라’에 대한 부과기준 금액 3,000,000만원의 30%인 900,000만원을 감경한다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인에게 위반행위 ‘라’에 해당하는 과태료 부과기준 금액 3,000,000원에 30%를 감경한 금액(+900,000원)을 합한 2,100,000원과 위반행위 ‘차’에 해당하는 과태료 3,000,000원의 합계인 5,100,000원의 과태료를 부과한다.

5. 결론

상기 피심인의 법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2021년 12월 22일

위원장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 현 (인)

위 원 안 형 환 (인)

위 원 김 효 재 (인)

위 원 김 창 룡 (인)

6. 이통3사 및 판매점의 단말기유통법 위반(12.29)

1. 개 요

방송통신위원회는 '21. 12. 29.(수) 전체회의를 개최해 외국인을 대상으로 영업하는 이통 3사의 단말기유통법 위반에 대해 총 37억 9,000만원(SKT 14억9,000만원, KT 11억4,000만원, LGU+ 11억6,000만원)의 과징금을 부과하고, 13개 관련 판매점에 대해 총 4,680만원의 과태료를 부과하였다.

이번 방송통신위원회 조사 결과에 따르면, 이동통신 3사가 외국인 가입자를 유치하는 판매점에 단말기 장려금을 과도하게 제공하여 단말기유통법상의 공시지원금(추가지원금 15% 포함)을 평균 약 29만5,000원을 초과해 10,939명(위반율 89.9%)에게 지급한 것으로 드러났다.

또한, 초과 지원금이 지급된 건 중에서 가입유형별로 7,263건(59.7%), 요금제별로 6,357건(52.1%)이 과도한 차별적 장려금 지급·유도를 통해 초과 지원금이 차별적으로 지급된 것으로 나타났다.

위원회는 특정 영업채널에만 과도한 장려금이 지급될 경우 국민 모두에게 돌아갈 경제적 혜택이 일부 이용자에게만 쏠릴 우려가 있으므로 앞으로도 이용자 차별행위를 엄중히 조사·제재해 공시지원금이 확대되고 장려금 투명화 조치를 통해 유통시장이 건전화될 수 있도록 유도할 것이다.

1 SK텔레콤(주) 단말기 유통법 위반

방 송 통 신 위 원 회 심의·의결

안건번호 제2021 - 59 - 216호

안 건 명 SK텔레콤(주) 및 판매점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에
관한 건

피 심 인 SK텔레콤 주식회사
서울특별시 중구 을지로65(을지로2가)
대표자 000

의결연월일 2021. 12. 29.

주 문

1. 피심인은 아래의 사항을 이행하여야 한다.

가. 「이동통신 단말장치 유통구조에 관한 법률」 제14조제2항제4호에 따라 피심인 관련 판매점이 법 제3조제1항, 제4조제5항을 위반하여 이동전화 단말기를 판매하면서 부당한 차별적인 지원금을 지급하고 공시된 지원금의 100분의 15를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하도록 하고, 법 제9조제3항을 위반하여 관련 판매점이 가입유형 및 요금제에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시·유도하는 행위*를 즉시 중지**하여야 한다.

* 피심인이 판매점에 가입유형별, 요금제별로 과도하게 높은 차별적인 장려금을 지급하는 행위를 포함한다.

** 위반행위 중지 및 재발방지를 위한 조치계획을 제출하는 경우에는 그 이행계획서에서 정한 기간을 이행기간으로 한다.

나. 위 가항의 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 시정명령을 받은 사실을 사업장 정문 출입구, 유통점 정문 등 이용자들이 출입하는 장소 중에서 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 한다. 공표크기는 A2 사이즈(42cmx59.4cm)로 하고, 문안 및 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

다. 위 가항의 시정명령을 받은 날부터 14일 이내에 '대리점과 판매점간 장려금 투명화 시스템을 구축·운영'하고 판매점이 '장려금 문서를 6개월 이상 보관'하도록 하는 방안을 포함해 위반행위 재발방지를 위한 구체적인 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

라. 위 가항 및 나항의 시정명령을 이행기간이 만료된 후 10일 이내에 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

2. 피심인에 대하여 아래의 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 1,490,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초사실

1. 피심인 일반 현황

피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화 서비스를 제공하고 있으며, 이동전화 가입자 수는 약 2,960만명('21.8월말 기준)이고, 매출액은 '20년도 기준 104,912억원이다.

조사대상 기간('21.1.1.~5.31) 중 피심인의 이동통신 전체 개통 가입자 수는 약 3,006천명이며, 그 중 외국인 개통가입자 수는 72천명(2.4%)이고, 가입유형별 외국인 개통가입자 수는 신규가입은 43천명(59.0%), 번호이동은 11천명(15.0%), 기기변경은 19천명(26.0%)이다.

< 표 1. 피심인의 조사대상 기간 단말기 개통현황 (단위 : 명) >

구 분	신규	번호이동	기기변경	계
전 체	557,745	510,471	1,937,667	3,005,883
외국인영업	42,703	10,820	18,842	72,365

※ 자료출처 : 피심인 제출

피심인의 조사대상 기간 중 이동통신 전체 가입자 수는 △52,517명으로 감소하였고, 이 중 이동통신 3사간 번호이동(MNP) 가입자 수는 △11,188명으로 순감하였다.

< 표 2. 피심인의 조사대상 기간 가입자 증감 현황 (단위 : 명) >

구 분	전체 유지가입자	번호이동 순증감	비 고
전체 가입자 증감 내역	△52,517	△11,188	-

* MVNO 가입자 제외

2. 조사경위

피심인 등 이동통신 3사가 외국인에게 과도한 차별적 지원금을 제공한다는 언

론의 지적('21.2.11)에 따라 이동통신 3사 및 관련 판매점을 대상으로 '21. 4. 9일 부터 5. 31일까지 실태점검을 실시하였다.

그 결과 피심인이 외국인 가입자를 유치하는 판매점에 단말기 장려금을 과도하게 제공하여 공시지원금의 100분의 15를 초과한 지원금(이하 "과다 지원금")을 지급하도록 유도한 사실을 확인하여 사실조사로 전환하였다.

II. 사실조사 결과

1. 조사 개요

방송통신위원회는 '21. 6. 23일부터 '21. 8. 31일까지 피심인 및 피심인의 관련 11개 판매점의 외국인영업에 대해 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 "단말기유통법") 위반 여부를 현장 조사하였다.

2. 조사대상 현황

피심인이 '21. 1. 1일부터 5. 31일까지 외국인영업을 통해 유치한 72,365건 중 11개 판매점이 유치한 6,556건(9.1%)을 대상으로 단말기유통법 위반 여부를 조사하였다.

< 표 3. 조사표본 수 현황 >

구 분	총 가입 건수	조사표본 수		
		판매점	가입 건수	비율(건수)
조사표본 내역	72,365건	11개점	6,556건	9.1%

3. 행위 사실

가. 과다 지원금 지급

'21. 1.~5월 기간 중 피심인과 외국인 이용자의 계약체결을 재위탁받아 처리하는 11개 판매점 6,556건의 자료를 조사·분석한 결과, 6,266건(위반율 95.5%, 판매점 별 43.2%~100%)에 과다 지원금을 평균 299,886원 지급한 사실을 확인하였다.

※ 과다 지원금 지급형태별 : 단말기할부금 대납 2,810명(44.8%), 현금 지급 2,734명(43.6%), 위약금 대납 466명(7.40%), 기타 256명(4.1%)

< 표 4. 피심인의 과다 지원금 지급 현황 >

구 분	조사표본 가입 건수	과다 지원금		과다 지원금 수준 (평균)	위반율
		판매점	가입 건수		
과다 지원금 지급 내역	6,556건	11개점*	6,266건	299,886원	95.5%

* 판매점 수 : 3개사 겸업 8개점, 2개사 겸업 2개점, 피심인 전용 1개점

나. 부당하게 차별적인 지원금⁵²⁾ 지급

피심인 관련 11개 판매점에서 과다 지원금을 지급한 6,266건을 분석한 결과, 4,682건(71.4%)이 신규가입에 평균 32.3만원, 번호이동에 21.1만원, 기기변경에 39.6만원의 과다 지원금을 가입유형별로 부당하게 차별적으로 지급하였고,

3,490건(53.2%)이 저가요금제에 평균 20만원, 고가요금제에 33.7만원의 과다 지원금을 부당하게 차별적으로 지급한 것으로 나타났다.

< 표 5. 피심인 차별 지원금 지급 현황 >

구 분	판매점	가입유형별 차별 지원금				요금제별 차별 지원금		
		위반건수 (위반율)	신규 가입	번호 이동	기기 변경	위반건수 (위반율)	저가 요금제	고가 요금제
부당 차별지원금 지급 내역	11개점	4,682건 (71.4%)	32.3만원	21.1만원	39.6만원	3,490건 (53.2%)	20.0만원	33.7만원

52) 단말기유통법 제4조제3항에 따라 공시되는 동일한 공시기간 중에 동일한 이동통신단말장치임에도 불구하고 서로 다른 지원금을 지급하거나 지급하기로 제안하는 경우로 한다(법 시행령 제3조)

다. 부당하게 차별적인 지원금 지급 유도

피심인의 본사 및 지역본부에서 대리점·판매점에 지시한 영업정책 및 판매점 관리실태 등을 확인한 결과, 피심인은 외국인 밀집지역 활성화, 외국인 영업인력 지원 명목으로 12만원~17만원의 차별적 우대 장려금을 신규가입 또는 고가요금제 등에 제공하면서 가입조건을 관리하고 판매실적 등을 독려하였다.

< 표 6. 피심인의 외국인영업 차별 우대 장려금 정책 사례 >

구 분	주요 샘플 사례																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
	<div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: 8px;"> 신약상권 지원정책 고가 요금제 </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: 8px;"> <thead> <tr> <th rowspan="3">상품명</th> <th colspan="9">SMT</th> <th colspan="3">주요요금제</th> </tr> <tr> <th colspan="3">음료/간식(45 원) (H, S)</th> <th colspan="3">스탠다드(세븐)스 워터 (L, 60)</th> <th colspan="3">주요요금제</th> <th colspan="3">요금</th> </tr> <tr> <th>010</th> <th>MNP</th> <th>기변</th> <th>010</th> <th>MNP</th> <th>기변</th> <th>010</th> <th>MNP</th> <th>기변</th> <th>010</th> <th>MNP</th> <th>기변</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>IPHONE 12 MINI 64GB</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>100~150</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>IPHONE 12 MINI 128GB</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>100~150</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>IPHONE 12 MINI 256GB</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>100~150</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>IPHONE 12 64GB</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>100~150</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>IPHONE 12 128GB</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>100~150</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>IPHONE 12 256GB</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>100~150</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>IPHONE 12 PRO 128GB</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>100~150</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>IPHONE 12 PRO 256GB</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>100~150</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>IPHONE 12 PRO 512GB</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>100~150</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>IPHONE 12 PRO MAX 128GB</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>100~150</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>IPHONE 12 PRO MAX 256GB</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>100~150</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>IPHONE 12 PRO MAX 512GB</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>100~150</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>LG G800N 25GB</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>100~150</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>LG G800N 128GB</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>100~150</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>SAM G977N 25GB</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>100~150</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>SAM G977N 51GB</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>100~150</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>SAM G961N 32GB</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>100~150</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>SAM G961N 256GB</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>100~150</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>SAM G961N 512GB</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>100~150</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>												상품명	SMT									주요요금제			음료/간식(45 원) (H, S)			스탠다드(세븐)스 워터 (L, 60)			주요요금제			요금			010	MNP	기변	IPHONE 12 MINI 64GB										100~150			IPHONE 12 MINI 128GB										100~150			IPHONE 12 MINI 256GB										100~150			IPHONE 12 64GB										100~150			IPHONE 12 128GB										100~150			IPHONE 12 256GB										100~150			IPHONE 12 PRO 128GB										100~150			IPHONE 12 PRO 256GB										100~150			IPHONE 12 PRO 512GB										100~150			IPHONE 12 PRO MAX 128GB										100~150			IPHONE 12 PRO MAX 256GB										100~150			IPHONE 12 PRO MAX 512GB										100~150			LG G800N 25GB										100~150			LG G800N 128GB										100~150			SAM G977N 25GB										100~150			SAM G977N 51GB										100~150			SAM G961N 32GB										100~150			SAM G961N 256GB										100~150			SAM G961N 512GB										100~150										
상품명	SMT									주요요금제																																																																																																																																																																																																																																																																																													
	음료/간식(45 원) (H, S)			스탠다드(세븐)스 워터 (L, 60)			주요요금제			요금																																																																																																																																																																																																																																																																																													
	010	MNP	기변	010	MNP	기변	010	MNP	기변	010	MNP	기변																																																																																																																																																																																																																																																																																											
IPHONE 12 MINI 64GB										100~150																																																																																																																																																																																																																																																																																													
IPHONE 12 MINI 128GB										100~150																																																																																																																																																																																																																																																																																													
IPHONE 12 MINI 256GB										100~150																																																																																																																																																																																																																																																																																													
IPHONE 12 64GB										100~150																																																																																																																																																																																																																																																																																													
IPHONE 12 128GB										100~150																																																																																																																																																																																																																																																																																													
IPHONE 12 256GB										100~150																																																																																																																																																																																																																																																																																													
IPHONE 12 PRO 128GB										100~150																																																																																																																																																																																																																																																																																													
IPHONE 12 PRO 256GB										100~150																																																																																																																																																																																																																																																																																													
IPHONE 12 PRO 512GB										100~150																																																																																																																																																																																																																																																																																													
IPHONE 12 PRO MAX 128GB										100~150																																																																																																																																																																																																																																																																																													
IPHONE 12 PRO MAX 256GB										100~150																																																																																																																																																																																																																																																																																													
IPHONE 12 PRO MAX 512GB										100~150																																																																																																																																																																																																																																																																																													
LG G800N 25GB										100~150																																																																																																																																																																																																																																																																																													
LG G800N 128GB										100~150																																																																																																																																																																																																																																																																																													
SAM G977N 25GB										100~150																																																																																																																																																																																																																																																																																													
SAM G977N 51GB										100~150																																																																																																																																																																																																																																																																																													
SAM G961N 32GB										100~150																																																																																																																																																																																																																																																																																													
SAM G961N 256GB										100~150																																																																																																																																																																																																																																																																																													
SAM G961N 512GB										100~150																																																																																																																																																																																																																																																																																													
외국인 영업정책																																																																																																																																																																																																																																																																																																							

이로 인해 11개 판매점 4,625건(70.5%)에서 가입유형별로 평균 41만원~50만원의 장려금이 차별적으로 제공되어 가입유형별로 20만원~41만원의 과다 지원금이 부당하게 차별적으로 지급되었고,

3,432건(52.3%)에서 요금제별로 평균 41만원~51만원의 장려금이 차별적으로 제공되어 요금제별로 20만원~33만원의 과다 지원금이 부당하게 차별적으로 지급된 것으로 나타났다.

< 표 7. 부당 차별적 지원금 지급유도 현황 (단위 : 지원금/장려금 만원) >

구 분	조사건수	부당한 차별적 지원금 지급 유도		가입유형별 지원금/장려금			요금제별 지원금/장려금		위반율
		판매점	건수	신규	MNP	기변	저가	고가	
가입유형별 내역	6,556건	11개점	4,625건	32/50	20/41	41/43	-	-	70.5%
요금제별 내역	6,556건	11개점	3,432건	-	-	-	20/41	33/51	52.3%

라. 장려금 지시(표준서식 사용 등) 투명화 관련

방송통신위원회는 2020-40차 회의 심의·의결 시('20.7.8) 재발방지 대책으로 이동통신사와 대리점간 장려금 투명화 조치를 시행하도록 명령하여 이동통신사와 대리점간에는 시스템을 통한 표준서식을 사용중이나, 대리점과 판매점간에는 표준서식이 아닌 문자 등의 수단(구두·은어)으로 장려금 정책을 전달받는 등 불투명하게 운영하고 있는 것으로 나타났다.

< 표 8. 대리점 판매점간 장려금 지시 방식 사례 >

구분	표준서식 지시 샘플 사례	문자(구두·은어) 지시 샘플 사례
장려금 지시 방식 사례		<p>★1-7 도매 단금 가동정책(신화)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 기간 : 21. 5. 29 ~ 별도통보시까지 - 채널 : 도매 - 대상 : 전판매점 - 모델 : 아이폰7 128G - 유형 : O10신규 - 요금제 : 에센스이상 (선약만지급) - 금액 : 15만원(전당) - P코드별보급 2건까지만 지급 - 2G 전환권 제외 - T-Form & T전화 설정 시 지급 - 가입패스 혹은 복스엔데이터 필수(의월말 유지) <p>★6- 도매 경쟁력강화정책</p> <ul style="list-style-type: none"> - 기간 : 21. 5. 1 ~ 별도공지시까지 - 채널 : 도매 - 대상 : 전판매점 - 모델 : G977 - 유형 : 기변(선택약정만) - 요금제 : 레플리카플러스이상 - 금액 : 15만원(전당) - 2G 전환권 제외 - T-Form & T전화 설정 시 지급 - WAVE, V컬러링 플러스 가입, 인증 필수(D+30유지)

III. 행위사실의 위법성

1. 관련 법 규정

단말기유통법 제3조제1항에서 이용자에게 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경) 및 요금제에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를, 법 제4조제5항에서는 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하는 행위를, 법 제9조제3항에서는 이동통신사업자가 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 대리점에 지시·강요·요구·유도하는 행위를 금지하고 있다.

또한 같은 법 제15조제2항 및 시행령 [별표2]에서는 이동통신사업자의 관련 판매점이 제3조제1항, 제4조제5항을 위반한 행위에 대하여 이를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리 한 경우 이동통신사업자에게 과징금을 부과할 수 있도록 규정하고 있다.

< 표 9. 위법성 판단 근거 법령 >

[단말기유통법]

제3조(지원금의 차별 지급 금지) ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.

1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형
2. 이동통신서비스 요금제
3. (이하생략)

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시) ① 방송통신위원회는 가입자 평균 예상 이익, 이동통신단말장치 판매 현황, 통신시장의 경쟁 상황 등을 고려하여 이동통신단말장치 구매 지원 상한액에 대한 기준 및 한도를 정하여 고시한다.

- ④ 이동통신사업자는 제3항에 따라 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제9조(공정한 유통 환경 조성) ③ 이동통신사업자는 대리점과의 협정을 체결함에 있어서 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하거나 특정 부가서비스 또는 요금제 등을 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 특약 또는 조건을 정하여서는 아니 된다.

제15조(과징금) ① 방송통신위원회는 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다) 또는 이동통신단말장치 제조업자가 제3조제1항, 제4조제2항·제4항, 제5조제1항, 제7조제2항·제3항, 제8조제4항 또는 제9조제2항·제3항을 위반한 경우에는 해당 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다) 또는 이동통신단말장치 제조업자에게 대통령령으로 정하는 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다.

- ② 방송통신위원회는 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조제5항·제6항, 제5조제1항 또는 제7조제2항·제3항을 위반한 경우에는 그 이동통신사업자에 대하여 제1항에 따른 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

2. 위법성 판단

가. 과다 지원금 지급

피심인 관련 외국인영업 11개 판매점이 이용자에게 과다 지원금을 지급한 행위

는 같은 법 제4조제5항을 위반한 것이고, 그 위반행위가 모든 조사대상 판매점에서 상당한 비율(95.5%)로 나타난 점을 고려할 때, 피심인이 위반행위를 막기 위해 상당한 주의와 철저한 감독을 하였다고 볼 수 없다.

나. 부당한 차별적 지원금 지급

피심인 관련 외국인영업 11개 판매점이 가입유형 및 요금제에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위는 같은 법 제3조제1항제1호·제2호를 위반한 것이고, 그 위반행위가 다수의 조사대상 판매점에서 상당한 비율(각 71.4%, 53.2%)로 나타난 점을 고려할 때, 피심인이 위반행위를 막기 위해 상당한 주의와 철저한 감독을 하였다고 볼 수 없다.

다. 부당한 차별적 지원금 지급 유도

피심인이 외국인영업 판매점에 가입유형별, 요금제별 과도한 차별적 장려금을 지급하면서 판매조건, 실적 등을 관리하고, 다수 판매점에서 상당한 비율(70.5%, 52.3%)로 가입유형과 요금제에 따라 부당하게 차별적으로 지원금을 지급하도록 유도한 것은 같은 법 제9조(공정한 유통환경 조성) 제3항을 위반한 것이다.

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 아래의 사항을 이행하여야 한다.

단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 피심인 관련 판매점이 같은 법 제3조제1항, 제4조제5항을 위반하여 이동전화 단말기를 판매하면서 부당한 차별적인 지원금을 지급하고 공시된 지원금의 100분의 15를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하도록 하고, 같은 법 제9조제3항을 위반하여 관련 판매점이 가입유형 및 요금제에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시·유도하는

행위*를 즉시 중지**하여야 한다.

* 피심인이 판매점에 가입유형별, 요금제별로 과도하게 높은 차별적인 장려금을 지급하는 행위를 포함한다.

** 위반행위 중지 및 재발방지를 위한 조치계획을 제출하는 경우에는 그 이행계획서에서 정한 기간을 이행기간으로 한다.

2. 시정명령 받은 사실의 공표

피심인은 위 1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 사업장 정문 출입구, 유통점 정문 등 이용자들이 출입하는 장소 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 한다. 공표크기는 A2 사이즈(42cmx59.4cm)로 하고, 내용은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

SK텔레콤 주식회사는 ‘단말기유통법’ 위반을 이유로 시정명령을 받은 사실이 있음

SK텔레콤 주식회사는 방송통신위원회로부터 단말기유통법을 위반하여 부당하게 차별적인 지원금 지급을 유도한 행위와 관련 판매점이 이동통신 단말기를 판매하면서 과다 지원금 및 부당 차별 지원금을 지급한 행위로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2022년 00월 00일

SK텔레콤 주식회사 대표이사 ○○○

3. 이용자의 신규모집 금지 판단

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제753)호에 따라 시정조치에도 불구하고 같은 위반행위가 3회째 반복*되어 이용자의 신규모집 금지 적용이 가능하나

53) 법 제14조제2항제7호(이용자의 신규모집금지) : 신규모집금지기간을 3개월 이내로 하되, 제1호부터 제6호까지의 조치에도 불구하고 같은 위반행위가 3회 이상 반복되거나 그 조치만으로는 이용자의 피해를 방지하기가 현저히 곤란하다고 판단되는 경우로 한정한다.

- * 이동통신 3사의 최근 3년간 법 위반(제9조제3항)으로 i) 도매 및 온라인영업 제재('19.3.20),
ii) 온라인영업 제재('20.7.8)

<신규모집금지 적용 기준*(‘20.7.8)>에 따라 위반율 수준은 “매우 중대한 위반행위”(1의 가항)에 해당되나, 외국인영업 관련시장이 소규모 영세판매점들로 구성되어 있어 신규모집을 금지하는 경우 영세한 유통점이 주로 피해를 입을 우려(3의 나항)가 크므로 적용을 제외하기로 한다.

< *단말기유통법 위반행위로 인한 신규모집금지 적용 기준 >

1. 이동통신사업자의 동일한 위법행위가 최근 3년간 3회 이상인 경우 다음 어느 하나의 요건에 해당하는지 여부에 따라 이용자의 신규모집 금지를 적용한다.
 - 가. 관련 유통점의 초과지원금 위반 행위(법 제4조제5항)가 관련시장에서 매우중대한 위반행위에 해당(위반율 70% 이상) 하고 이동통신사업자의 부당한 차별 유도 행위(법 제9조제3항)의 정도가 과다 지원금 위반행위의 100분의 50을 초과하는 경우
 - 나~다 (생략)
2. 위 “1의 가~다”에 해당하는 경우라도 특정 사업자가 위반행위를 주도한 경우 그 주도한 1개 사업자에게만 신규모집 금지를 적용할 수 있다.
3. 위 1의 요건에 해당되어 이용자의 신규모집 금지를 적용하는 경우 다음사항을 고려하여 적용 여부, 적용 시기, 기간, 범위 등을 결정할 수 있다.
 - 가. 국내 경기가 침체되어 있어 신규모집 금지로 인해 그 침체를 더 가속화할 우려가 있는 경우
 - 나. 신규모집 금지가 신규폰 구매 등 소비자의 선택권을 지나치게 제약할 우려가 있다고 판단되는 경우
 - 다. 관련시장에 대한 신규모집 금지가 판매점 등 영세한 유통점 중심으로 피해를 입히게 되는 불합리한 결과를 초래할 우려가 큰 경우

4. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 위 1항 시정명령을 받은 날부터 14일 이내에 ‘대리점과 판매점간 장려금 투명화 시스템을 구축·운영’하고, 판매점이 ‘장려금 문서를 6개월 이상 보관’하도록 하는 방안을 포함해 위반행위 재발방지를 위한 구체적인 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

5. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 위 1항 및 2항의 시정명령을 이행기간이 만료된 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다. .

V. 과징금 부과

피심인이 단말기유통법 제9조제3항을 위반한 행위와 피심인 관련 판매점이 법 제3조제1항제1호 및 제4조제5항을 위반한 행위에 대하여 같은 법 제15조 제1항·제2항·제3항과 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2], 고시(과징금 부과 세부기준)에 의해 과징금 산정 절차를 거쳐 아래의 과징금을 산정하여 부과한다.

1. 과징금 부과 상한액

피심인 및 피심인의 관련 유통점의 같은 법 제3조제1항, 제4조제5항, 제9조제3항을 위반한 행위는 위반행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업연도의 연평균 매출액(99,000억원)의 2/100가 부과 상한액으로서(법 제15조 제1항·제2항, 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2] 제1호 가목), 이에 따른 피심인의 과징금 부과 상한액은 198,000,000천원(천만원 이하 생략)이다.

2. 기준금액⁵⁴⁾ 산정

피심인의 위반기간 동안 위반행위로 인하여 직·간접적으로 영향을 미치는 매출액(이하 ‘관련매출액’이라 한다.)은 54,389,381천원이다.

54) 과징금 부과 세부기준(고시)에서는 **중대성의 정도를 판단함에 있어서는** 아래의 표를 참조하되 이와 함께 위반행위의 주도여부 등 경쟁질서의 저해 정도, 해당 위반행위의 시장의 본질적인 왜곡 여부 등 시장에의 영향 정도 및 피해자의 피해회복 여부 등 피해를 입은 소비자의 피해 규모 등을 종합적으로 고려하여 판단하도록 규정하고 있다.

중대성의 정도	고려 사유
매우 중대한 위반행위 (3% 이상 4% 미만)	시장의 본질적 또는 장기적 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
중대한 위반행위 (2% 이상 3% 미만)	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등
중대성 약한 위반행위 (1% 이상 2% 미만)	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등

< 표 10. 피심인 관련매출액 산정 근거 >

피심인의 관련매출액 : 위반가입자수(약 69,108명) × 평균가입기간(24.5개월) × 1
 가입자당 월평균수익(32,123원) = 54,389,381천원

「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」에서는 경쟁질서의 저해 정도와 시장에 끼친 영향 등을 종합적으로 고려하여 중대성 정도를 판단하고 부과기준율(1%~4%)을 적용한 기준금액을 산정하도록 규정하고 있는 바, 피심인의 과다 지원금 위반율, 평균 과다 지원금 수준, 부당 차별 유도 위반율, 변동가입자 등을 종합적으로 고려하여 평가한 결과, “중대한 위반행위”로 하고, 이에 따른 부과기준율은 2.9%를 적용하여 기준금액을 1,577,292천원으로 한다.

3. 필수적 가중·감경

관련 법령 및 고시(과징금 부과 세부기준)에 따라 최근 3년간 동일한 위반행위의 4회 횡수부터 기준금액의 20%씩 가중하도록 규정되어 있으나 피심인은 3회 위반으로 필수적 가중사유에 해당되지 않는다.

4. 추가적 감경

관련 법령 및 고시(과징금 부과 세부기준)에 따라 피심인이 동 법률의 자율준수를 위해 소속 임원·종업원 및 유통점등에게 교육프로그램을 도입·운영하는 경우 10% 범위내에서 감경이 가능한 바, ‘핀셋형 자율모니터링’ 제도 운영 등 피심인의 자율준수 활동 실적은 인정하되, 그 자율준수 활동의 운영실적(자율정화반 조치율 약 50%) 등을 고려하여 추가적 감경 5%를 적용하기로 한다.

< 표 11. 피심인의 조사대상기간 중 법 자율준수 활동 >

구 분		법 자율준수 활동 실적
법 자율 준수 활동	불·편법 실가입 감시	164건
	상황반 운영	팀장급 14회, 실무자급 127회
	사전승낙 관리강화	1)철회 231건, 2)일시중지 281건, 3)경고 621건
	자율정화반 운영	온·오프라인 조치 8,045건 / 점검 16,046건(조치율 50.1%)

5. 최종 과징금의 결정

피심인의 위반행위에 대하여 기준과징금 1,577,292천원에 추가적 감경 78,864천원을 반영하여 최종적으로 1,490,000천원(백만원 이하 절사)의 과징금을 부과하기로 결정한다.

VI. 형사고발 판단

피심인이 단말기유통법 제9조제3항을 위반한 행위에 대해 같은 법 제20조(벌칙) 및 제21조(양벌규정)에 따라 형사고발이 가능하나, 위반행위 범위가 이동통신 전체시장에 미치는 영향이 미미하여 다수의 이용자에게 심대한 피해를 줄 우려가 없는 점 등을 고려하여 형사고발은 하지 않기로 결정한다.

VII. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령), 제15조(과징금)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거

나, 행정소송법 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2021년 12월 29일

위원장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 현 (인)

위 원 안 형 환 (인)

위 원 김 효 재 (인)

위 원 김 창 룡 (인)

2 (주)KT 단말기 유통법 위반

방 송 통 신 위 원 회 심 의 · 의 결

안건번호 제2021 - 59 - 217호

안 건 명 (주)케이티 및 판매점의 「단말기유통법」 위반행위에 대한 시정조치
에 관한 건

피 심 인 주식회사 케이티
경기도 성남시 분당구 불정로 90
대표자 000

의결연월일 2021. 12. 29.

주 문

1. 피심인은 아래의 사항을 이행하여야 한다.

가. 「이동통신 단말장치 유통구조에 관한 법률」 제14조제2항제4호에 따라 피심인 관련 판매점이 법 제3조제1항, 제4조제5항을 위반하여 이동전화 단말기를 판매하면서 부당한 차별적인 지원금을 지급하고 공시된 지원금의 100분의 15를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하도록 하고, 법 제9조제3항을 위반하여 관련 판매점이 가입유형 및 요금제에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시·유도하는 행위*를 즉시 중지**하여야 한다.

* 피심인이 판매점에 가입유형별, 요금제별로 과도하게 높은 차별적인 장려금을 지급하는 행위를 포함한다.

** 위반행위 중지 및 재발방지를 위한 조치계획을 제출하는 경우에는 그 이행계획서에서 정한 기간을 이행기간으로 한다.

나. 위 가항의 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 시정명령을 받은 사실을 사업장 정문 출입구, 유통점 정문 등 이용자들이 출입하는 장소 중에서 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 한다. 공표크기는 A2 사이즈(42cmx59.4cm)로 하고, 문안 및 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

다. 위 가항의 시정명령을 받은 날부터 14일 이내에 '대리점과 판매점간 장려금 투명화 시스템을 구축·운영'하고 판매점이 '장려금 문서를 6개월 이상 보관'하도록 하는 방안을 포함해 위반행위 재발방지를 위한 구체적인 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

라. 위 가항 및 나항의 시정명령을 이행기간이 만료된 후 10일 이내에 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

2. 피심인에 대하여 아래의 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 1,140,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초사실

1. 피심인 일반 현황

피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화 서비스를 제공하고 있으며, 이동전화 가입자 수는 약 1,750만명('21.8월말 기준)이고, 매출액은 '20년도 기준 69,337억원이다.

조사대상 기간('21.1.1.~5.31) 중 피심인의 이동통신 전체 개통 가입자 수는 약 1,826천명이며, 그 중 외국인 개통가입자 수는 55천명(3.0%)이고, 가입유형별 외국인 개통가입자 수는 신규가입은 25천명(45.8%), 번호이동은 13천명(23.9%), 기기변경은 17천명(30.3%)이다.

< 표 1. 피심인의 조사대상 기간 단말기 개통현황 (단위 : 명) >

구 분	신규	번호이동	기기변경	계
전 체	287,552	343,813	1,195,060	1,826,425
외국인영업	25,027	13,078	16,576	54,681

※ 자료출처 : 피심인 제출

피심인의 조사대상 기간 중 이동통신 전체 가입자 수는 36,720명 증가하였고, 이 중 이동통신 3사간 번호이동(MNP)에 의한 가입자 수는 9,720명 순증하였다.

< 표 2. 피심인의 조사대상 기간 가입자 증감 현황 (단위 : 명) >

구 분	전체 유지가입자	번호이동 순증감	비 고
전체 가입자 증감 내역	36,720	9,720	-

* MVNO 가입자 제외

2. 조사경위

피심인 등 이동통신 3사가 외국인에게 과도한 차별적 지원금을 제공한다는 언

론의 지적('21.2.11)에 따라 이동통신 3사 및 관련 판매점을 대상으로 '21. 4. 9일부터 5. 31일까지 실태점검을 실시하였다.

그 결과 피심인이 외국인 가입자를 유치하는 판매점에 단말기 장려금을 과도하게 제공하여 공시지원금의 100분의 15를 초과한 지원금(이하 “과다 지원금”)을 지급하도록 유도한 사실을 확인하여 사실조사로 전환하였다.

II. 사실조사 결과

1. 조사 개요

방송통신위원회는 '21. 6. 23일부터 '21. 8. 31일까지 피심인 및 피심인 관련 11개 판매점의 외국인영업에 대해 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 “단말기유통법”) 위반 여부를 현장 조사하였다.

2. 조사대상 현황

피심인이 '21. 1. 1일부터 5. 31일까지 외국인영업을 통해 유치한 54,681건 중 11개 판매점이 유치한 3,708건(6.8%)을 대상으로 단말기유통법 위반 여부를 조사하였다.

< 표 3. 조사표본 수 현황 >

구 분	총 가입 건수	조사표본 수		
		판매점	가입 건수	비율(건수)
조사표본 내역	54,681건	11개점	3,708건	6.8%

3. 행위 사실

가. 과다 지원금 지급

'21. 1.~5월 기간 중 피심인과 외국인 이용자의 계약체결을 재위탁받아 처리하는 11개 판매점 3,708건의 자료를 조사·분석한 결과, 3,185건(위반율 85.9%, 판매점별 43.2%~100%)에 과다 지원금을 평균 311,329원 지급한 사실을 확인하였다.

※ 과다 지원금 지급형태별 : 단말기할부금 대납 1,722건(54.1%), 현금 지급 837건(26.3%), 위약금 대납 510건(16.0%), 기타 116건(3.6%)

< 표 4. 피심인의 과다 지원금 지급 현황 >

구 분	조사표본 건수	과다 지원금		과다 지원금 수준 (평균)	위반율
		판매점	가입 건수		
과다 지원금 지급 내역	3,708건	11개점*	3,185건	311,329원	85.9%

* 판매점 수 : 3개사 겸업 8개점, 2개사 겸업 2개점, 피심인 전용 1개점

나. 부당하게 차별적인 지원금⁵⁵⁾ 지급

피심인 관련 11개 판매점에서 과다 지원금을 지급한 3,185건을 분석한 결과, 2,125건(57.3%)이 신규가입에 평균 38.6만원, 번호이동에 33.3만원, 기기변경에 14.4만원의 과다 지원금을 가입유형별로 부당하게 차별적으로 지급하였고,

2,169건(58.4%)이 저가요금제에 평균 32만원, 고가요금제에 36.1만원의 과다 지원금을 부당하게 차별적으로 지급한 것으로 나타났다.

< 표 5. 피심인 차별 지원금 지급 현황 >

구 분	판매점	가입유형별 차별 지원금				요금제별 차별 지원금		
		위반건수 (위반율)	신규 가입	번호 이동	기기 변경	위반건수 (위반율)	저가 요금제	고가 요금제
부당 차별지원금 지급 내역	11개점	2,125건 (57.3%)	38.6만원	33.3만원	14.4만원	2,169건 (58.4%)	32.0만원	36.1만원

55) 단말기유통법 제4조제3항에 따라 공시되는 동일한 공시기간 중에 동일한 이동통신단말장치임에도 불구하고 서로 다른 지원금을 지급하거나 지급하기로 제안하는 경우로 한다(법 시행령 제3조)

다. 부당하게 차별적인 지원금 지급 유도

피심인의 본사 및 지역본부에서 대리점·판매점에 지시한 외국인 영업정책 및 판매점 관리실태 등을 확인한 결과, 피심인은 글로벌 스토어 성장 지원, 인프라 지원 (외국인 상담사 채용) 등의 명목으로 7만원~19만원의 차별적인 우대 장려금을 제공하면서 가입조건을 관리하고 판매실적 등을 독려하였다.

< 표 6. 피심인의 외국인영업 차별 우대 장려금 정책 사례 >

구 분	주요 샘플 사례																											
외국인 영업정책	<p>'21년 GS/ GSO 정책 (3월)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>1 GS/GSO</p> <p>(1) GS 성장 지원 프로그램 • 운영기간: '21년 3월 1일~3월 31일 • 대상: GS</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Grade</th> <th>3인~</th> <th>20인~</th> <th>50인~</th> <th>백오</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>연령</td> <td>5만</td> <td>7만</td> <td>9만</td> <td>MAX70만</td> </tr> <tr> <td>대상</td> <td colspan="4">글로벌스토어</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) GSO 상담사 인프라 지원 프로그램 • 운영기간: 1차: '21년 3월 1일~3월 31일, 2차: 11~21일, 3차: 22~31일 • 대상: GSO</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Grade</th> <th>5인</th> <th>10인</th> <th>15인</th> <th>20인</th> <th>30인</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>연령 지급</td> <td>20만</td> <td>50만</td> <td>100만</td> <td>200만</td> <td>300만</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Grade	3인~	20인~	50인~	백오	연령	5만	7만	9만	MAX70만	대상	글로벌스토어				Grade	5인	10인	15인	20인	30인	연령 지급	20만	50만	100만	200만	300만
Grade	3인~	20인~	50인~	백오																								
연령	5만	7만	9만	MAX70만																								
대상	글로벌스토어																											
Grade	5인	10인	15인	20인	30인																							
연령 지급	20만	50만	100만	200만	300만																							

이로 인해 11개 판매점 2,098건(56.5%)에서 가입유형별로 평균 46만원~58만원의 장려금이 차별적으로 제공되어 가입유형별로 14만원~38만원의 과다 지원금이 부당하게 차별적으로 지급되었고,

2,134건(57.5%)에서 요금제별로 평균 45만원~57만원의 장려금이 차별적으로 제공되어 요금제별로 32만원~36만원의 과다 지원금이 부당하게 차별적으로 지급된 것으로 나타났다.

< 표 7. 부당 차별적 지원금 지급유도 현황 (단위 : 지원금/장려금 만원) >

구 분	조사건수	부당한 차별적 지원금 지급 유도		가입유형별 지원금/장려금			요금제별 지원금/장려금		위반율
		판매점	건수	신규	MNP	기변	저가	고가	
가입유형별 내역	3,708건	11개점	2,098건	38/58	33/47	14/46	-	-	56.5%
요금제별 내역	3,708건	11개점	2,134건	-	-	-	32/57	36/45	57.5%

라. 장려금 지시(표준서식 사용 등) 투명화 관련

방송통신위원회는 2020-40차 회의 심의·의결 시('20.7.8) 재발방지 대책으로 이동통신사와 대리점간 장려금 투명화 조치를 시행하도록 명령하여 이동통신사와 대리점간에는 시스템을 통한 표준서식을 사용중이나, 대리점과 판매점간에는 표준서식이 아닌 문자 등의 수단(구두·은어)으로 장려금 정책을 전달받는 등 불투명하게 운영하고 있는 것으로 나타났다.

Ⅲ. 행위사실의 위법성

1. 관련 법 규정

단말기유통법 제3조제1항에서는 이용자에게 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경) 및 요금제에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를, 법 제4조제5항에서는 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하는 행위를, 법 제9조제3항에서는 이동통신사업자가 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 대리점에 지시·강요·요구·유도하는 행위를 금지하고 있다.

또한 같은 법 제15조제2항 및 시행령 [별표2]에서는 이동통신사업자의 관련 판매점이 법 제3조제1항, 제4조제5항을 위반한 행위에 대하여 이를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리 한 경우 이동통신사업자에게 과징금을 부과할 수 있도록 규정하고 있다.

< 표 8. 위법성 판단 근거 법령 >

[단말기유통법]

제3조(지원금의 차별 지급 금지) ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.

1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형
2. 이동통신서비스 요금제
3. (이하생략)

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시) ① 방송통신위원회는 가입자 평균 예상 이익, 이동통신단말장치 판매 현황, 통신시장의 경쟁 상황 등을 고려하여 이동통신단말장치 구매 지원상한액에 대한 기준 및 한도를 정하여 고시한다.

④ 이동통신사업자는 제3항에 따라 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하여서는 아니 된다.

⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제9조(공정한 유통 환경 조성) ③ 이동통신사업자는 대리점과의 협정을 체결함에 있어서 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하거나 특정 부가서비스 또는 요금제 등을 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 특약 또는 조건을 정하여서는 아니 된다.

제15조(과징금) ① 방송통신위원회는 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다) 또는 이동통신단말장치 제조업자가 제3조제1항, 제4조제2항·제4항, 제5조제1항, 제7조제2항·제3항, 제8조제4항 또는 제9조제2항·제3항을 위반한 경우에는 해당 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다) 또는 이동통신단말장치 제조업자에게 대통령령으로 정하는 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다.

② 방송통신위원회는 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조제5항·제6항, 제5조제1항 또는 제7조제2항·제3항을 위반한 경우에는 그 이동통신사업자에 대하여 제1항에 따른 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

2. 위법성 판단

가. 과다 지원금 지급

피심인 관련 외국인영업 11개 판매점이 이용자에게 과다 지원금을 지급한 행위는 같은 법 제4조제5항을 위반한 것이고, 그 위반행위가 모든 조사대상 판매점에서 상당한 비율(85.9%)로 나타난 점을 고려할 때, 피심인이 위반행위를 막기 위해 상당한 주의와 철저한 감독을 하였다고 볼 수 없다.

나. 부당한 차별적 지원금 지급

피심인 관련 외국인영업 11개 판매점이 가입유형 및 요금제에 따라 부당하게 차

별적인 지원금을 지급한 행위는 같은 법 제3조제1항제1호·제2호를 위반한 것이고, 그 위반행위가 다수의 조사대상 판매점에서 상당한 비율(각 57.3%, 58.4%)로 나타난 점을 고려할 때, 피심인이 위반행위를 막기 위해 상당한 주의와 철저한 감독을 하였다고 볼 수 없다.

다. 부당한 차별적 지원금 지급 유도

피심인이 외국인영업 판매점에 가입유형별, 요금제별 과도한 차별적 장려금을 지급하면서 판매조건, 실적 등을 관리하고, 다수 판매점에서 상당한 비율(56.5%, 57.5%)로 가입유형과 요금제에 따라 부당하게 차별적으로 지원금을 지급하도록 유도한 것은 같은 법 제9조(공정한 유통환경 조성) 제3항을 위반한 것이다.

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 아래의 사항을 이행하여야 한다.

단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 피심인 관련 판매점이 같은 법 제3조 제1항, 제4조제5항을 위반하여 이동전화 단말기를 판매하면서 부당한 차별적인 지원금을 지급하고 공시된 지원금의 100분의 15를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하도록 하고, 같은 법 제9조제3항을 위반하여 관련 판매점이 가입유형 및 요금제에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시·유도하는 행위를 즉시 중지**하여야 한다.

* 피심인이 판매점에 가입유형별, 요금제별로 과도하게 높은 차별적인 장려금을 지급하는 행위를 포함한다.

** 위반행위 중지 및 재발방지를 위한 조치계획을 제출하는 경우에는 그 이행계획서에서 정한 기간을 이행기간으로 한다.

2. 시정명령 받은 사실의 공표

피심인은 위 1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 사업장 정문 출입구, 유통점 정문 등 이용자들이 출입하는 장소 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 한다. 공표크기는 A2 사이즈(42cmx59.4cm)로 하고, 내용은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

**주식회사 케이티는 ‘단말기유통법’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음**

주식회사 케이티는 방송통신위원회로부터 단말기유통법을 위반하여 부당하게 차별적인 지원금 지급을 유도한 행위와 관련 판매점이 이동통신 단말기를 판매하면서 과다 지원금 및 부당 차별 지원금을 지급한 행위로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2022년 00월 00일

주식회사 케이티 대표이사 ○○○

3. 이용자의 신규모집 금지 판단

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제756)호에 따라 시정조치에도 불구하고 같은 위반행위가 3회째 반복*되어 이용자의 신규모집 금지 적용이 가능하나

- * 이동통신 3사의 최근 3년간 법 위반(제9조제3항)으로 i) 도매 및 온라인영업 제재('19.3.20), ii) 온라인영업 제재('20.7.8)

<신규모집금지 적용 기준*(‘20.7.8)>에 따라 위반을 수준은 “매우 중대한 위반행위“(1의 가항)에 해당되나, 외국인영업 관련시장이 소규모 영세판매점들로 구성되어 있어 신규모집을 금지하는 경우 영세한 유통점이 주로 피해를 입을 우려(3의 나항)가 크므로 적용을 제외하기로 한다.

56) 법 제14조제2항제7호(이용자의 신규모집금지) : 신규모집금지기간을 3개월 이내로 하되, 제1호부터 제6호까지의 조치에도 불구하고 같은 위반행위가 3회 이상 반복되거나 그 조치만으로는 이용자의 피해를 방지하기가 현저히 곤란하다고 판단되는 경우로 한정한다.

< *단말기유통법 위반행위로 인한 신규모집금지 적용 기준 >

1. 이동통신사업자의 동일한 위법행위가 최근 3년간 3회 이상인 경우 다음 어느 하나의 요건에 해당하는지 여부에 따라 이용자의 신규모집 금지를 적용한다.
 - 가. 관련 유통점의 초과지원금 위반 행위(법 제4조제5항)가 관련시장에서 매우중대한 위반행위에 해당(위반율 70% 이상) 하고 이동통신사업자의 부당한 차별 유도 행위(법 제9조제3항)의 정도가 과다 지원금 위반행위의 100분의 50을 초과하는 경우
 - 나~다 (생략)
 2. 위 "1의 가~다"에 해당하는 경우라도 특정 사업자가 위반행위를 주도한 경우 그 주도한 1개 사업자에게만 신규모집 금지를 적용할 수 있다.
 3. 위 1의 요건에 해당되어 이용자의 신규모집 금지를 적용하는 경우 다음사항을 고려하여 적용 여부, 적용 시기, 기간, 범위 등을 결정할 수 있다.
 - 가. 국내 경기가 침체되어 있어 신규모집 금지로 인해 그 침체를 더 가속화할 우려가 있는 경우
 - 나. 신규모집 금지가 신규폰 구매 등 소비자의 선택권을 지나치게 제약할 우려가 있다고 판단되는 경우
 - 다. 관련시장에 대한 신규모집 금지가 판매점 등 영세한 유통점 중심으로 피해를 입히게 되는 불합리한 결과를 초래할 우려가 큰 경우

4. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 위 1항의 시정명령을 받은 날부터 14일 이내에 '대리점과 판매점간 장려금 투명화 시스템을 구축·운영'하고, 판매점이 '장려금 문서를 6개월 이상 보관'하도록 하는 방안을 포함해 위반행위 재발방지를 위한 구체적인 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

5. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 위 1항 및 2항의 시정명령을 이행기간이 만료된 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 과징금 부과

피심인이 단말기유통법 제9조제3항을 위반한 행위와 피심인 관련 판매점이 법 제3조제1항제1호 및 제4조제5항을 위반한 행위에 대하여 같은 법 제15조 제1항·제2항·제3항과 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2], 고시(과징금 부과 세부기준)에 의해 과징금 산정 절차를 거쳐 아래의 과징금을 산정하여 부과한다.

1. 과징금 부과 상한액

피심인 및 피심인 관련 판매점의 같은 법 제3조제1항, 제4조제5항, 제9조제3항을 위반한 행위는 위반행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업연도의 연평균 매출액(68,659억원)의 2/100가 부과 상한액으로서(법 제15조 제1항·제2항, 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2] 제1호 가목), 이에 따른 피심인의 과징금 부과 상한액은 137,300,000천원(천만원 이하 생략)이다.

2. 기준금액⁵⁷⁾ 산정

피심인의 위반기간 동안 위반행위로 인하여 직·간접적으로 영향을 미치는 매출액(이하 '관련매출액'이라 한다.)은 41,685,917천원이다.

< 표 9. 피심인 관련매출액 산정 근거 >

피심인의 관련매출액 : 위반가입자수(약 46,971명) × 평균가입기간(26.6개월) × 1 가입자당 월평균수익(33,364원) = 41,685,917천원

「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」에서는 경쟁질서의 저해 정도와 시장에 끼친 영향 등을 종합적으로 고려하여 중대성 정도를 판단하고 부과기준을

57) 과징금 부과 세부기준(고시)에서는 **중대성의 정도를 판단함에 있어서는** 아래의 표를 참조하되 이와 함께 위반행위의 주도여부 등 경쟁질서의 저해 정도, 해당 위반행위의 시장의 본질적인 왜곡 여부 등 시장에의 영향 정도 및 피해자의 피해회복 여부 등 피해를 입은 소비자의 피해 규모 등을 종합적으로 고려하여 판단하도록 규정하고 있다.

중대성의 정도	고려 사유
매우 중대한 위반행위 (3% 이상 4% 미만)	시장의 본질적 또는 장기적 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
중대한 위반행위 (2% 이상 3% 미만)	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등
중대성 약한 위반행위 (1% 이상 2% 미만)	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등

(1%~4%)을 적용한 기준금액을 산정하도록 규정하고 있는 바, 피심인의 과다 지원금 위반율, 평균 과다 지원금 수준, 부당 차별 유도 위반율, 변동가입자 등을 종합적으로 고려하여 평가한 결과, “중대한 위반행위”로 하고, 이에 따른 부과기준율은 2.9%를 적용하여 기준금액을 1,208,892천원으로 한다.

3. 필수적 가중·감경

관련 법령 및 고시(과징금 부과 세부기준)에 따라 최근 3년간 동일한 위반행위의 4회 횡수부터 기준금액의 20%씩 가중하도록 규정되어 있으나 피심인은 3회 위반으로 필수적 가중사유에 해당되지 않는다.

4. 추가적 감중·감경

관련 법령 및 고시(과징금 부과 세부기준)에 따라 조사기간 중에 위반행위를 종료하지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 20% 범위내에서 가중이 가능한 바, 피심인이 조사기간(21.6.23.~8.31) 중 이동통신 전체시장 과열 징후가 있어 주간 집중모니터링⁵⁸⁾ 대상에 2회 지정되었으나 외국인영업 관련 시장이 전체 시장에 미치는 영향⁵⁹⁾이 미미(3.0%)하여 추가적 가중을 적용하지 않기로 한다.

또한 관련 법령 및 고시(과징금 부과 세부기준)에 따라 피심인이 동 법률의 자율준수를 위해 소속 임원·종업원 및 유통점등에게 교육프로그램을 도입·운영하는 경우 10% 범위내에서 감경이 가능한 바, ‘핀셋형 자율모니터링’ 제도 운영 등 피심인의 자율준수 활동 실적은 인정하되, 그 자율준수 활동의 운영실적(자율정화반 조치율 약 50%) 등을 고려하여 추가적 감경 5%를 적용하기로 한다.

58) 주간 집중모니터링이란 1주간 동안 장려금수준, 차별지원금제한, 시장안정화 불이행 등을 일일단위로 모니터링 평가하여 관리기준 180점을 초과하면 다음 1주간을 시장안정화 하도록 의무를 부여·이행 하도록 하는 주간을 말한다.

59) 해당 조사가 전체 시장에 미치는 영향이 큰 상황에서 집중모니터링 대상에 포함된 경우 추가적 가중사유에 해당된다고 판단하여 가중한 사례가 있으나, 해당 조사가 전체 시장에 미치는 영향이 적은 경우(전체시장에서 차지하는 비율이 5.6%)에는 집중모니터링 대상에 포함하지 않았다.(19.3.20. 심결)

< 표 10. 피심인의 조사대상기간 중 법 자율준수 활동 >

구 분		법 자율준수 활동 실적
법 자율 준수 활동	불·편법 실가입 감시	166건
	상황반 운영	팀장급 14회, 실무자급 127회
	사전승낙 관리강화	1)철회 231건, 2)일시중지 281건, 3)경고 621건
	자율정화반 운영	온·오프라인 조치 8,045건 / 점검 16,046건(조치율 50.1%)

5. 최종 과징금의 결정

피심인의 위반행위에 대하여 기준과징금 1,208,892천원에 추가적 감경 60,444천원을 반영하여 최종적으로 1,140,000천원(백만원 이하 절사)의 과징금을 부과하기로 결정한다.

VI. 형사고발 판단

피심인이 단말기유통법 제9조제3항을 위반한 행위에 대해 같은 법 제20조(벌칙) 및 제21조(양벌규정)에 따라 형사고발이 가능하나, 위반행위 범위가 이동통신 전체시장에 미치는 영향이 미미하여 다수의 이용자에게 심대한 피해를 줄 우려가 없는 점 등을 고려하여 형사고발은 하지 않기로 결정한다.

VII. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령), 제15조(과징금)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따

라 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. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2021년 12월 29일

위원장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 현 (인)

위 원 안 형 환 (인)

위 원 김 효 재 (인)

위 원 김 창 룡 (인)

3 (주)LG유플러스 단말기 유통법 위반

방 송 통 신 위 원 회 심의·의결

안건번호 제2021 - 59 - 218호

안 건 명 (주)LG유플러스 및 판매점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에
관한 건

피 심 인 주식회사 LG유플러스
서울특별시 용산구 한강대로 32
대표자 000

의결연월일 2021. 12. 29.

주 문

1. 피심인은 아래의 사항을 이행하여야 한다.

가. 「이동통신 단말장치 유통구조에 관한 법률」 제14조제2항제4호에 따라 피심인 관련 판매점이 법 제3조제1항, 제4조제5항을 위반하여 이동전화 단말기를 판매하면서 부당한 차별적인 지원금을 지급하고 공시된 지원금의 100분의 15를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하도록 하고, 법 제9조제3항을 위반하여 관련 판매점이 가입유형 및 요금제에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시·유도하는 행위*를 즉시 중지**하여야 한다.

* 피심인이 판매점에 가입유형별, 요금제별로 과도하게 높은 차별적인 장려금을 지급하는 행위를 포함한다.

** 위반행위 중지 및 재발방지를 위한 조치계획을 제출하는 경우에는 그 이행계획서에서 정한 기간을 이행기간으로 한다.

나. 위 가항의 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 시정명령을 받은 사실을 사업장 정문 출입구, 유통점 정문 등 이용자들이 출입하는 장소 중에서 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 한다. 공표크기는 A2 사이즈(42cmx59.4cm)로 하고, 문안 및 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

다. 위 가항의 시정명령을 받은 날부터 14일 이내에 '대리점과 판매점간 장려금 투명화 시스템을 구축·운영'하고 판매점이 '장려금 문서를 6개월 이상 보관'하도록 하는 방안을 포함해 위반행위 재발방지를 위한 구체적인 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

라. 위 가항 및 나항의 시정명령을 이행기간이 만료된 후 10일 이내에 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

2. 피심인에 대하여 아래의 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 1,160,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초사실

1. 피심인 일반 현황

피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화 서비스를 제공하고 있으며, 이동전화 가입자 수는 약 1,490만명('21.8월말 기준)이고, 매출액은 '20년도 기준 58,130억원이다.

조사대상 기간('21.1.1.~5.31) 중 피심인의 이동통신 전체 개통 가입자 수는 약 1,504천명이며, 그 중 외국인 개통가입자 수는 66천명(3.0%)이고, 가입유형별 외국인 개통가입자 수는 신규가입은 20천명(30.3%), 번호이동은 13천명(20.4%), 기기변경은 32천명(49.4%)이다.

< 표 1. 피심인의 조사대상 기간 단말기 개통현황 (단위 : 명) >

구 분	신규	번호이동	기기변경	계
전 체	260,536	320,295	923,796	1,504,627
외국인영업	19,890	13,376	32,462	65,728

※ 자료출처 : 피심인 제출

피심인의 조사대상 기간 중 이동통신 전체 가입자 수는 △9,056명 감소하였고, 이 중 이동통신 3사간 번호이동(MNP)에 의한 가입자 수는 1,468명 순증하였다.

< 표 2. 피심인의 조사대상 기간 가입자 증감 현황 (단위 : 명) >

구 분	전체 유지가입자	번호이동 순증감	비 고
전체 가입자 증감 내역	△9,056	1,468	-

* MVNO 가입자 제외

2. 조사경위

피심인 등 이동통신 3사가 외국인에게 과도한 차별적 지원금을 제공한다는 언론의 지적('21.2.11)에 따라 이동통신 3사 및 관련 판매점을 대상으로 '21. 4. 9일부터 5. 31일까지 실태점검을 실시하였다.

그 결과 피심인이 외국인 가입자를 유치하는 판매점에 단말기 장려금을 과도하게 제공하여 공시지원금의 100분의 15를 초과한 지원금(이하 “과다 지원금”)을 지급하도록 유도한 사실을 확인하여 사실조사로 전환하였다.

II. 사실조사 결과

1. 조사 개요

방송통신위원회는 '21. 6. 23일부터 '21. 8. 31일까지 피심인 및 피심인 관련 11개 판매점의 외국인영업에 대해 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 “단말기유통법”) 위반 여부를 현장 조사하였다.

2. 조사대상 현황

피심인이 '21. 1. 1일부터 5. 31일까지 외국인영업을 통해 유치한 65,728건 중 10개 판매점이 유치한 1,897건(2.9%)을 대상으로 단말기유통법 위반 여부를 조사하였다.

< 표 3. 조사표본 수 현황 >

구 분	총 가입 건수	조사표본 수		
		판매점	가입 건수	비율(건수)
조사표본 내역	65,728건	10개점	1,897건	2.9%

※ 당초 11개점(3사 겸업 8개점, 2사 겸업 2개점, 전용 1개점)을 조사할 계획이었으나, 피심인의 전용 1개점이 연락처 위장 및 장기폐문 등으로 현장조사를 하지 못해 10개점만 조사

3. 행위 사실

가. 과다 지원금 지급

'21. 1.~5월 기간 중 피심인과 외국인 이용자의 계약체결을 재위탁받아 처리하는 10개 판매점 1,897건의 자료를 조사·분석한 결과, 1,488건(위반율 78.4%, 판매점별 43.2%~100%)에 과다 지원금을 평균 244,401원 지급한 사실을 확인하였다.

※ 과다 지원금 지급형태별 : 단말기할부금 대납 1,722건(54.1%), 현금 지급 837건(26.3%), 위약금 대납 510건(16.0%), 기타 116건(3.6%)

< 표 4. 피심인의 과다 지원금 지급 현황 >

구 분	조사표본 가입 건수	과다 지원금		과다 지원금 수준 (평균)	위반율
		판매점 수	가입 건수		
과다 지원금 지급 내역	1,897건	10개점*	1,488건	244,401원	78.4%

* 판매점 수 : 3개사 검업 8개점, 2개사 검업 2개점

나. 부당하게 차별적인 지원금⁶⁰⁾ 지급

피심인 관련 10개 판매점에서 과다 지원금을 지급한 1,488건을 분석한 결과, 657건(34.6%)이 신규가입에 평균 34.5만원, 번호이동에 28.2만원, 기기변경에 19.9만원의 과다 지원금을 가입유형별로 부당하게 차별적으로 지급하였고,

936건(49.3%)이 저가요금제에 평균 22.3만원, 고가요금제에 28.9만원의 과다 지원금을 부당하게 차별적으로 지급한 것으로 나타났다.

60) 단말기유통법 제4조제3항에 따라 공시되는 동일한 공시기간 중에 동일한 이동통신단말장치임에도 불구하고 서로 다른 지원금을 지급하거나 지급하기로 제안하는 경우로 한다(법 시행령 제3조)

< 표 5. 피심인 차별 지원금 지급 현황 >

구 분	판매점	가입유형별 차별 지원금				요금제별 차별 지원금		
		위반건수 (위반율)	신규 가입	번호 이동	기기 변경	위반건수 (위반율)	저가 요금제	고가 요금제
부당 차별지원금 지급 내역	10개점	657건 (34.6%)	34.5만원	28.2만원	19.9만원	936건 (49.3%)	22.3만원	28.9만원

다. 부당하게 차별적인 지원금 지급 유도

피심인의 본사 및 지역본부에서 대리점·판매점에 지시한 외국인 영업정책 및 판매점 관리실태 등을 확인한 결과, 피심인은 '21. 1~3월까지 '지역 안정화' 명목으로 일반 대리점은 장려금을 축소(7만원~27만원)하면서 외국인영업 판매점에는 제외하였고, 21. 4월 이후 “국제전화 002알뜰 10,000” 부가서비스 모집조건으로 3만원(내국인가입자 1만원)의 차별적인 우대장려금을 제공하면서 가입조건을 관리하고 판매실적 등을 독려하였다.

< 표 6. 피심인의 외국인영업 차별 우대 장려금 정책 사례 >

구 분	주요 샘플 사례
외국인 영업정책	<p>금일 접수건부터 아래 디메릿 적용됩니다.</p> <p>(시초)1월 2일 이후 적용 안정화</p> <p>③지역 안정화1)</p> <p>지역 ③</p> <p>서울 강동 강서 강남 노원 광진 중랑구 경기 양평 김포 부천 안산 구리 의정부 화성 수원 광주 하남 일산동구, 강원 춘 천</p> <p>채널 도매대리점 모델 및 금액</p> <p>아이폰12류 010 165K MNP 110K 기 번 132K</p> <p>아이폰11 Q52 A51 010 MNP 110K 기번 132K</p> <p>Y120 아이폰7 010 MNP 77K 기번 99K</p> <p>Q51 A31 A21 010 110K MNP 55K 기번 77K</p> <p>외국인 개통건의 경우 (시초) 표기 된 디메릿에 대해 “선모델/선유형” 디메릿 제외 합니다. (단, 서울 중구는 적용)</p>

이로 인해 10개 판매점 540건(28.4%)에서 가입유형별로 평균 38만원~44만원의 장려금이 차별적으로 제공되어 가입유형별로 22만원~35만원의 과다 지원금이 부당하게 차별적으로 지급되었고,

780건(41.1%)에서 요금제별로 평균 38만원~40만원의 장려금이 차별적으로 제공되어 요금제별로 24만원~31만원의 과다 지원금이 부당하게 차별적으로 지급된 것으로 나타났다.

< 표 7. 부당 차별적 지원금 지급유도 현황 (단위 : 지원금/장려금 만원) >

구 분	조사건수	부당한 차별적 지원금 지급 유도		가입유형별 지원금/장려금			요금제별 지원금/장려금		위반율 %
		판매점	건수	신규	MNP	기변	저가	고가	
가입유형별 내역	1,897건	10개점	540건	35/44	30/38	22/38	-	-	28.4%
요금제별 내역	1,897건	10개점	780건	-	-	-	24/38	31/40	41.1%

라. 장려금 지시(표준서식 사용 등) 투명화 관련

방송통신위원회는 2020-40차 회의 심의·의결 시('20.7.8) 재발방지 대책으로 이동통신사와 대리점간 장려금 투명화 조치를 시행하도록 명령하여 이동통신사와 대리점간에는 시스템을 통한 표준서식을 사용중이나, 대리점과 판매점간에는 표준서식이 아닌 문자 등의 수단(구두·은어)으로 장려금 정책을 전달받는 등 불투명하게 운영하고 있는 것으로 나타났다.

III. 행위사실의 위법성

1. 관련 법 규정

단말기유통법 제3조제1항에서는 이용자에게 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경) 및 요금제에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위를, 법 제4조제5항에서는 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하는 행위를, 법 제9조제3항에서는 이동통신사업자가 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 대리점에 지시·강요·요구·유도하는 행위를 금지하고 있다.

또한 같은 법 제15조제2항 및 시행령 [별표2]에서는 이동통신사업자의 관련 판매점이 법 제3조제1항, 제4조제5항을 위반한 행위에 대하여 이를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리 한 경우 이동통신사업자에게 과징금을 부과할 수 있도록 규정하고 있다.

< 표 8. 위법성 판단 근거 법령 >

[단말기유통법]

제3조(지원금의 차별 지급 금지) ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.

1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형
2. 이동통신서비스 요금제
3. (이하생략)

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시) ① 방송통신위원회는 가입자 평균 예상 이익, 이동통신단말장치 판매 현황, 통신시장의 경쟁 상황 등을 고려하여 이동통신단말장치 구매 지원 상한액에 대한 기준 및 한도를 정하여 고시한다.

- ④ 이동통신사업자는 제3항에 따라 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제9조(공정한 유통 환경 조성) ③ 이동통신사업자는 대리점과의 협정을 체결함에 있어서 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하거나 특정 부가서비스 또는 요금제 등을 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 특약 또는 조건을 정하여서는 아니 된다.

제15조(과징금) ① 방송통신위원회는 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다) 또는 이동통신단말장치 제조업자가 제3조제1항, 제4조제2항·제4항, 제5조제1항, 제7조제2항·제3항, 제8조제4항 또는 제9조제2항·제3항을 위반한 경우에는 해당 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다) 또는 이동통신단말장치 제조업자에게 대통령령으로 정하는 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있다.

- ② 방송통신위원회는 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조제5항·제6항, 제5조제1항 또는 제7조제2항·제3항을 위반한 경우에는 그 이동통신사업자에 대하여 제1항에 따른 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

2. 위법성 판단

가. 과다 지원금 지급

피심인 관련 외국인영업 11개 판매점이 이용자에게 과다 지원금을 지급한 행위는 같은 법 제4조제5항을 위반한 것이고, 그 위반행위가 모든 조사대상 판매점에서 상당한 비율(78.4%)로 나타난 점을 고려할 때, 피심인이 위반행위를 막기 위해 상당한 주의와 철저한 감독을 하였다고 볼 수 없다.

나. 부당한 차별적 지원금 지급

피심인 관련 외국인영업 11개 판매점이 가입유형 및 요금제에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위는 같은 법 제3조제1항제1호·제2호를 위반한 것이고, 그 위반행위가 다수의 조사대상 판매점에서 상당한 비율(각 34.6%, 49.3%)로 나타난 점을 고려할 때, 피심인이 위반행위를 막기 위해 상당한 주의와 철저한 감독을 하였다고 볼 수 없다.

다. 부당한 차별적 지원금 지급 유도

피심인이 외국인영업 판매점에 가입유형별, 요금제별 과도한 차별적 장려금을 지급하면서 판매조건, 실적 등을 관리하고, 다수 판매점에서 상당한 비율(28.4%, 41.1%)로 가입유형과 요금제에 따라 부당하게 차별적으로 지원금을 지급하도록 유도한 것은 같은 법 제9조(공정한 유통환경 조성) 제3항을 위반한 것이다.

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 아래의 사항을 이행하여야 한다.

단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 피심인 관련 판매점이 같은 법 제3조제1

항, 제4조제5항을 위반하여 이동전화 단말기를 판매하면서 부당한 차별적인 지원금을 지급하고 공시된 지원금의 100분의 15를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하도록 하고, 같은 법 제9조제3항을 위반하여 관련 판매점이 가입 유형 및 요금제에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시·유도하는 행위*를 즉시 중지**하여야 한다.

* 피심인이 판매점에 가입유형별, 요금제별로 과도하게 높은 차별적인 장려금을 지급하는 행위를 포함한다.

** 위반행위 중지 및 재발방지를 위한 조치계획을 제출하는 경우에는 그 이행계획서에서 정한 기간을 이행기간으로 한다.

2. 시정명령 받은 사실의 공표

피심인은 위 1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 사업장 정문 출입구, 유통점 정문 등 이용자들이 출입하는 장소 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 한다. 공표크기는 A2 사이즈(42cmx59.4cm)로 하고, 내용은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

**주식회사 LG유플러스는 ‘단말기유통법’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음**

주식회사 케이티는 방송통신위원회로부터 단말기유통법을 위반하여 부당하게 차별적인 지원금 지급을 유도한 행위와 관련 판매점이 이동통신 단말기를 판매하면서 과다 지원금 및 부당 차별 지원금을 지급한 행위로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2022년 00월 00일

주식회사 LG유플러스 대표이사 ○○○

3. 이용자의 신규모집 금지 판단

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제761)호에 따라 시정조치에도 불구하고 같

61) 법 제14조제2항제7호(이용자의 신규모집금지) : 신규모집금지기간을 3개월 이내로 하되, 제1호부터 제6호까지의 조치에도

은 위반행위가 3회째 반복*되어 이용자의 신규모집 금지 적용이 가능하나

* 이동통신 3사의 최근 3년간 법 위반(제9조제3항)으로 i) 도매 및 온라인영업 제재('19.3.20),
ii) 온라인영업 제재('20.7.8)

<신규모집금지 적용 기준*(‘20.7.8)>에 따라 위반을 수준은 “매우 중대한 위반행위“(1의 가항)에 해당되나, 외국인영업 관련시장이 소규모 영세판매점으로 구성되어 있어 신규모집을 금지하는 경우 영세한 유통점이 주로 피해를 입을 우려(3의 나항)가 크므로 적용을 제외하기로 한다.

< *단말기유통법 위반행위로 인한 신규모집금지 적용 기준 >

1. 이동통신사업자의 동일한 위법행위가 최근 3년간 3회 이상인 경우 다음 어느 하나의 요건에 해당하는지 여부에 따라 이용자의 신규모집 금지를 적용한다.
 - 가. 관련 유통점의 초과지원금 위반 행위(법 제4조제5항)가 관련시장에서 매우중대한 위반행위에 해당(위반율 70% 이상) 하고 이동통신사업자의 부당한 차별 유도 행위(법 제9조제3항)의 정도가 과다 지원금 위반행위의 100분의 50을 초과하는 경우
 - 나~다 (생략)
2. 위 “1의 가~다”에 해당하는 경우라도 특정 사업자가 위반행위를 주도한 경우 그 주도한 1개 사업자에게만 신규모집 금지를 적용할 수 있다.
3. 위 1의 요건에 해당되어 이용자의 신규모집 금지를 적용하는 경우 다음사항을 고려하여 적용 여부, 적용 시기, 기간, 범위 등을 결정할 수 있다.
 - 가. 국내 경기가 침체되어 있어 신규모집 금지로 인해 그 침체를 더 가속화할 우려가 있는 경우
 - 나. 신규모집 금지가 신규폰 구매 등 소비자의 선택권을 지나치게 제약할 우려가 있다고 판단되는 경우
 - 다. 관련시장에 대한 신규모집 금지가 판매점 등 영세한 유통점 중심으로 피해를 입히게 되는 불합리한 결과를 초래할 우려가 큰 경우

불구하고 같은 위반행위가 3회 이상 반복되거나 그 조치만으로는 이용자의 피해를 방지하기가 현저히 곤란하다고 판단되는 경우로 한정한다.

4. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 위 1항 시정명령을 받은 날부터 14일 이내에 '대리점과 판매점간 장려금 투명화 시스템을 구축·운영'하고, 판매점이 '장려금 문서를 6개월 이상 보관'하도록 하는 방안을 포함해 위반행위 재발방지를 위한 구체적인 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

5. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 위 1항 및 2항의 시정명령을 이행기간이 만료된 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다. .

V. 과징금 부과

피심인이 단말기유통법 제9조제3항을 위반한 행위와 피심인 관련 판매점이 법 제3조제1항제1호 및 제4조제5항을 위반한 행위에 대하여 같은 법 제15조 제1항·제2항·제3항과 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2], 고시(과징금 부과 세부기준)에 의해 과징금 산정 절차를 거쳐 아래의 과징금을 산정하여 부과한다.

1. 과징금 부과 상한액

피심인 및 피심인 관련 판매점의 같은 법 제3조제1항, 제4조제5항, 제9조제3항을 위반한 행위는 위반행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업연도의 연평균 매출액(49,887억원)의 2/100가 부과 상한액으로서(법 제15조 제1항·제2항, 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2] 제1호 가목), 이에 따른 피심인의 과징금 부과 상한액은 99,770,000천원(백만원 이하 생략)이다.

2. 기준금액⁶²⁾ 산정

피심인의 위반기간 동안 위반행위로 인하여 직·간접적으로 영향을 미치는 매출액(이하 '관련매출액'이라 한다.)은 47,101,580천원이다.

< 표 9. 피심인 관련매출액 산정 근거 >

피심인의 관련매출액 : 위반가입자수(약 51,530명) × 평균가입기간(25.6개월) × 1 가입자당 월평균수익(35,705원) = 47,101,580천원

「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」에서는 경쟁질서의 저해 정도와 시장에 끼친 영향 등을 종합적으로 고려하여 중대성 정도를 판단하고 부과기준을 (1%~4%)을 적용한 기준금액을 산정하도록 규정하고 있는 바, 피심인의 과다 지원금 위반율, 평균 과다 지원금 수준, 부당 차별 유도 위반율, 변동가입자 등을 종합적으로 고려하여 평가한 결과, “중대한 위반행위”로 하고, 이에 따른 부과기준율은 2.6%를 적용하여 기준금액을 1,224,641천원으로 한다.

3. 필수적 가중·감경

관련 법령 및 고시(과징금 부과 세부기준)에 따라 최근 3년간 동일한 위반행위의 4회 횡수부터 기준금액의 20%씩 가중하도록 규정되어 있으나 피심인은 3회 위반으로 필수적 가중사유에 해당되지 않는다.

62) 과징금 부과 세부기준(고시)에서는 **중대성의 정도를 판단함에 있어서는 아래의 표를 참조하되 이와 함께 위반행위의 주도여부 등 경쟁질서의 저해 정도, 해당 위반행위의 시장의 본질적인 왜곡 여부 등 시장에의 영향 정도 및 피해자의 피해회복 여부 등 피해를 입은 소비자의 피해 규모 등을 종합적으로 고려하여 판단하도록 규정하고 있다.**

중대성의 정도	고려 사유
매우 중대한 위반행위 (3% 이상 4% 미만)	시장의 본질적 또는 장기적 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
중대한 위반행위 (2% 이상 3% 미만)	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등
중대성 약한 위반행위 (1% 이상 2% 미만)	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등

4. 추가적 감경

관련 법령 및 고시(과징금 부과 세부기준)에 따라 피심인이 동 법률의 자율준수를 위해 소속 임원·종업원 및 유통점등에게 교육프로그램을 도입·운영하는 경우 10% 범위내에서 감경이 가능한 바, '핀셋형 자율모니터링' 제도 운영 등 피심인의 자율준수 활동 실적은 인정하되, 그 자율준수 활동의 운영실적(자율정화반 조치율 약 50%) 등을 고려하여 추가적 감경 5%를 적용하기로 한다.

< 표 10. 피심인의 조사대상기간 중 법 자율준수 활동 >

구 분		법 자율준수 활동 실적
법 자율 준수 활동	불·편법 실가입 감시	155건
	상황반 운영	팀장급 14회, 실무자급 127회
	사전승낙 관리강화	1)철회 231건, 2)일시중지 281건, 3)경고 621건
	자율정화반 운영	온·오프라인 조치 8,045건 / 점검 16,046건(조치율 50.1%)

5. 최종 과징금의 결정

피심인의 위반행위에 대하여 기준과징금 1,224,641천원에 추가적 감경 61,232천원을 반영하여 최종적으로 1,160,000천원(백만원 이하 절사)의 과징금을 부과하기로 결정한다.

VI. 형사고발 판단

피심인이 단말기유통법 제9조제3항을 위반한 행위에 대해 같은 법 제20조(벌칙) 및 제21조(양벌규정)에 따라 형사고발이 가능하나, 위반행위 범위가 이동통신 전체시장에 미치는 영향이 미미하여 다수의 이용자에게 심대한 피해를 줄 우려가 없는 점 등을 고려하여 형사고발은 하지 않기로 결정한다.

VII. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령), 제15조(과징금)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 부터 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. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2021년 12월 29일

위원장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 현 (인)

위 원 안 형 환 (인)

위 원 김 효 재 (인)

위 원 김 창 룡 (인)

4 판매점 단말기유통법 위반

방 송 통 신 위 원 회 의 결 서

안건번호 제2021 - 59 - 219호~231호

안 건 명 이동통신 3사 및 판매점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정 조치에 관한 건

피 심 인 【붙임1 참조】의 13개 유통점

의결연월일 2021. 12. 29.

주 문

1. 피심인들은 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 제14조제2항제4호에 따라 같은 법 제3조제1항, 제4조제5항을 위반하여 단말기 가입유형 및 요금제에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위와 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 15를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인들은 위 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자가 출입하는 장소 중에서 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며 이때 공표 크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 하여야 한다.
3. 피심인들에 대하여 다음과 같이 과태료를 각 부과한다.

가. 금 액 : 3,600,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 사실조사 현황

가. 조사 경위 및 대상

피심인 등이 외국인에게 과도한 차별적 지원금을 제공한다는 언론의 지적(2.11)에 따라 이동통신 3사 및 관련 판매점에 대하여 '21. 4. 9일부터 5. 31일까지 실태점검을 실시하였고, 그 결과 공시지원금의 100분의 15를 초과한 지원금(이하 '과다지원금') 등을 지급한 사실이 확인되어, 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 (이하 '단말기유통법') 위반행위에 대한 사실조사('21.6.23~8.31)로 전환하였으며, 조사대상 기간은 외국인 영업의 '21.1.1~5.31까지로 하였다.

나. 행위 사실

피심인들의 단말기유통법 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과 피심인들은 위 조사대상 기간 중에 단말기 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등) 및 요금제에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 사실과 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15를 초과한 과다 지원금을 지급한 사실을 확인하였다. 【붙임2 참조】

2. 처분 규정 및 위법성 판단

가. 처분 규정

단말기유통법 제3조제1항은 대리점 또는 판매점이 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등) 및 이동통신서비스 요금제에 따라 차별적인 지원금 지급을 금지하고 있으며, 같은 법 제4조제5항은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록 규정하고 있다.

같은 법 제14조제2항제4호·제5호는 제3조제1항, 제4조제5항을 위반한 행위가 있다고 인정되면 위반행위의 중지 및 위반행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표를 명할 수 있으며, 같은 법 제22조제3항제3호는 같은 법 제3조제1항을 위반하여 차별적인 지원금을 지급한 자와, 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과하도록 규정되어 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형
 2. 이동통신서비스 요금제

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제14조(시정명령)

② 방송통신위원회는 제3조제1항, 제4조제2항부터 제6항까지, 제5조제1항, 제7조제2항·제3항, 제8조제3항·제4항 또는 제9조제2항·제3항·제5항을 위반한 행위가 있다고 인정하면 이동통신사업자(특수관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자에게 다음 각 호의 조치를 명할 수 있다.

4. 위반행위의 중지

5. 위반행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표

제22조(과태료)

③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 대리점, 판매점, 이동통신사업자의 임원에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. 제3조제1항을 위반하여 차별적인 지원금을 지급한 자

3. 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 자

나. 위법성 판단

피심인들이 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 일부 이용자들에게 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등) 및 이동통신서비스 요금제에 따라 차별적인 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제3조(지원금의 차별 지급 금지)제1항을, 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 15를 초과하여 지급한 행위는 같은 법 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을 위반한 것으로 판단된다.

3. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 같은 법 제3조제1항, 제4조제5항을 위반하여 단말기 가입유형 및 요금제에 따라 부당하게 차별적인

지원금을 지급하는 행위와 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인들은 위 가.항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 장소 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며 이때 공표크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음

○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 단말기 가입유형 및 요금제에 따라 차별적인 지원금을 지급하고, 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 지급하는 등 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률'을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2021년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

4. 과태료 부과

피심인들이 단말기유통법 제3조제1항, 제4조제5항을 위반한 행위에 대하여 같은 법 제22조제3항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 과태료를 부과하기로 한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 피심인들의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 각 적용한다.

< 과태료 개별기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)		
			1회 위반	2회 위반	3회 이상 위반
가. 법 제3조제1항을 위반하여 차별적인 지원금을 지급한 경우	법 제22조 제3항제1호	대규모유통업자 외의 자	300	600	1,000
		대규모유통업자	1,500	3,000	5,000
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	300	600	1,000
		대규모유통업자	1,500	3,000	5,000

* 하나의 행위로 2개 이상('가'호와 '라'호)의 법 위반 행위에 해당하여 「질서위반행위
규제법」 제13조제1항에 따라 '라'호의 '과다 지원금 지급 행위'로만 과태료 부과

나. 추가적 가중 및 감경

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있으며 피심인들은 위반건수가 2건 이상이면서 과다 지원금 지급수준이 평균 10만원을 초과하여 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려, 부과기준 금액의 50%를 가중한다.

다만, 사실조사시 위반자료 제출에 협조하는 등 위법상태를 자진하여 해소하기 위한 노력이 인정되므로, 단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 부과기준

금액의 30%를 감경한다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인들에게 기준금액 3,000,000원에 50%를 가중한 금액(+1,500,000원) 및 30%를 감경한 금액(-900,000원)을 합산한 600,000원을 적용하여 각 3,600,000원의 과태료를 부과한다.

5. 결론

상기 피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인들은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인들은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인들의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인들은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2021년 12월 29일

위원장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 현 (인)

위 원 안 형 환 (인)

위 원 김 효 재 (인)

위 원 김 창 룡 (인)

7. (주)KT의 전기통신사업법 위반

1. 개 요

방송통신위원회는 '21. 12. 29.(수) 전체회의를 개최해 (주)KT가 '약정갱신' 방식으로 초고속인터넷과 IPTV 가입자에게 정당한 사유 없이 과도한 위약금을 부과하고 가입시 중요사항을 고지하지 않는 등 이용자의 이익을 저해한 행위에 대하여 시정 명령과 함께 과징금 22억 5,700만원을 부과하였다.

이번 방송통신위원회 조사 결과에 따르면, KT는 2019년 1월 1일부터 약정갱신 제도를 도입했으나 요금할인, 약정기간 위약금 등 중요 이용 조건을 이용약관에 신고하지 않고 서비스를 판매하면서 이용약관상 부과되지 않는 위약금 약 10억 6,000만원을 약정갱신 가입자에게 부과한 사실이 드러났다.

또한, 할인형 약정갱신 가입자에게는 추가할인액이 경품에 해당한다는 사실과 1년 이내 해지 시 추가할인액 전액을 위약금으로 부과한다는 사실 등 가입시 고지해야 할 중요사항을 고지하지 않은 것으로 나타났다.

위원회는 KT의 정당한 사유없이 위약금을 부과하고 중요사항을 고지하지 않은 행위는 심각한 이용자 이익 침해행위라고 판단해 과징금 부과와 함께 신규 상품 출시 또는 중요한 서비스 이용조건 변경 시 이용자 보호대책을 마련할 수 있도록 업무처리절차를 개선하도록 하는 시정명령을 하였다.

2. 관련 사례

1 (주)케이티의 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치

방 송 통 신 위 원 회 심 의 · 의 결

안건번호 제2021 - 59 - 233호 (사건번호 : 202103조사004)

안 건 명 주식회사 케이티의 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 주식회사 케이티
경기도 성남시 분당구 불정로 90
대표이사 000

의결연월일 2021. 12. 29.

주 문

1. 피심인은 「전기통신사업법」(이하 "법"이라 한다) 제52조 제1항 제9호에 따라 새로운 상품 출시 또는 중요 서비스 이용조건 변경 전 이용약관 신고, 이용자 고지 등 이용자 보호방안을 포함한 업무처리절차 개선방안을 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 수립하여야 한다.
2. 피심인은 법 제52조 제1항 제7호에 따라 위반행위로 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 대리점 출입구 등

이용자들이 출입하는 장소 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 8일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지에 팝업창(전체화면의 6분의1 이상 크기)으로 3일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 하고, 문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

3. 피심인은 법 제52조 제1항 제11호, 「전기통신사업법 시행령」(이하 “시행령”이라 한다) 제44조 제1호에 따라 본 위반행위로 시정명령을 받은 날부터 14일 이내에 업무처리절차 개선대책 마련과 시정명령 공표 등 이행계획서를 방송통신위원회와 협의하여 제출하여야 한다.
4. 피심인은 법 제52조 제1항 제11호, 시행령 제44조 제2호에 따라 각 시정명령의 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
5. 주식회사 케이티에 대하여 아래와 같이 과징금을 부과한다.

가. 과징금액 : 2,257,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초 사실

1. 피심인 일반 현황

피심인은 법 제6조에 따라 이동전화, 초고속인터넷, 시내·시외전화, IPTV 등의 전기통신 역무를 제공하는 사업자로서 초고속인터넷 서비스는 최근 3년간 연평균 매출액 2조 2,515억 원, IPTV 서비스는 1조 1,761억 원이다.

< 표1 > 피심인의 최근 3년간 역무별 매출액

(단위 : 백만 원)

구분	2018년	2019년	2020년	3개년도 평균
초고속인터넷	2,206,969	2,249,424	2,298,089	2,251,494
IPTV	1,108,172	1,140,851	1,279,232	1,176,085

※ 자료출처 : 피심인 영업보고서 및 과학기술정보통신부 통계자료 등

2. 약정 및 위약금(할인반환금) 제도

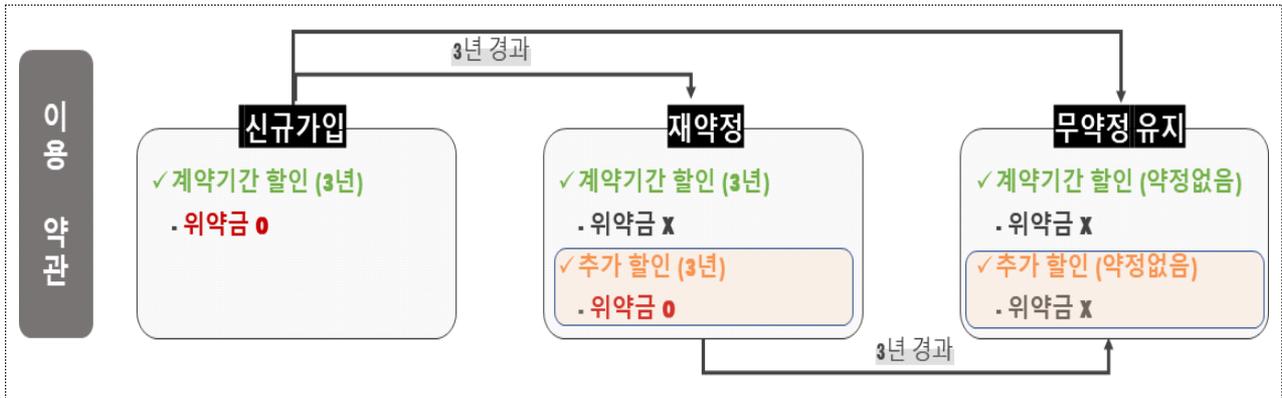
가. 이용약관상 약정 및 위약금(할인반환금) 제도

피심인이 과학기술정보통신부(이하 ‘과기정통부’라 한다)에 신고한 이용약관에 따르면, 초고속인터넷 및 IPTV서비스는 계약기간을 약정할 경우 기간에 따른 할인(계약기간할인)을 제공하고, 서비스를 3년 이상 사용하거나 약정이 만료된 이용자는 이용요금을 추가할인(계약기간할인 + 재약정 추가할인) 받는 재약정과, 재약정하지 않아 만료된 경우에는 무약정으로 기존 할인(계약기간할인)을 유지한 채 서비스 이용이 가능하다.

이용약관상 위약금은 약정기간 중 해지할 경우 부과하는 계약기간할인 위약금⁶³⁾, 재약정 추가할인 위약금⁶⁴⁾, 이용계약 체결 시 제공했던 경품 위약금⁶⁵⁾이 있다.

< 그림1 > 이용약관상 장기가입자 혜택

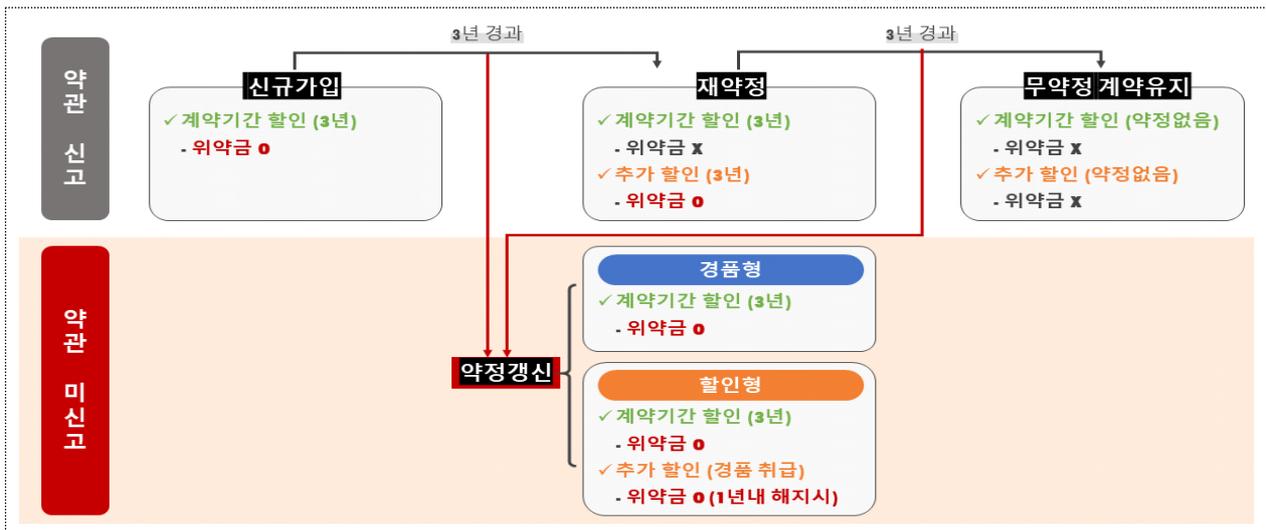
- 63) **계약기간할인 위약금**은 신규가입 시 계약기간 약정조건으로 요금을 할인하고 약정기간 내 해지 시 위약금을 부과하며, 재약정 또는 무약정 이용자는 계약기간할인은 제공하되 위약금은 부과하지 않음
- 64) **재약정 추가할인 위약금**은 재약정 체결 이용자가 약정기간 내 해지한 경우 추가할인 위약금을 부과하며, 무약정은 추가할인 위약금도 부과하지 않음
- 65) **경품위약금**은 이용계약서에 경품가액과 종류, 경품위약금 부과기준인 ‘위약금 산정식’을 기재하고, 1년 이내 해지 시 산정식에 따라 위약금을 부과하고, **약관 외 요금할인(경품)**은 제공되는 경제적 이익이 선지급 형태가 아닌 월별 제공(요금할인)됨에 따라 경품위약금을 부과하지 않음



나. 약정갱신 제도

피심인은 약정만료자를 대상으로 해지 후 신규가입 등으로 인한 장비 재설치 등의 문제를 해소하고 가입자 이탈을 방지하기 위해, 3년 이상 실사용 하거나 약정 만료 가입자를 대상으로 이용약관을 신고하지 아니하고 '경품형 약정갱신⁶⁶⁾(19. 1. 1.)과 '할인형 약정갱신⁶⁷⁾(19. 8. 1.)을 도입하였다.

< 그림2 > 약관 신고 여부에 따른 약정방식 비교



3. 조사 경위

- 66) **경품형 약정갱신**은 신규가입과 동일한 조건(할인율, 위약금 등)으로 새로운 3년 약정을 체결하는 것으로, 약정기간 내 해지시 계약기간할인 위약금을 부과
- 67) **할인형 약정갱신**은 재약정과 유사한 조건으로 새로운 3년 약정을 체결하면서 계약기간할인과 추가할인을 제공하되, 약정기간 내 해지시 계약기간할인 위약금을 부과하고, 추가할인을 경품(약관외 요금 감면)으로 산정하여 1년 이내 해지시 추가할인액 전액을 경품위약금으로 부과

방송통신위원회는 ‘결합상품 경품 제공시 부당한 이용자 차별행위 실태점검*’ 진행 중 피심인이 이용약관을 신고하지 않고 ‘약정갱신’ 방식으로 초고속인터넷과 IPTV서비스를 판매하여 정당한 사유없이 위약금을 부과하는 등 법 위반 사실을 인지하고,

* 4개 통신사, 4개 종합유선방송사, 위성방송사 등 9개사 대상 실태점검 실시(피심인
본사 현장점검: ‘20. 10. 15.~10. 16.)

피심인이 ‘약정갱신’ 제도를 시행한 기간(‘19. 1. 1.~‘20. 11. 5.)과 판매중단 여부 등을 확인하기 위한 기간을 포함하여 ‘19. 1. 1.부터 ‘21. 2. 28.까지 조사대상 기간으로 정하고, ‘21. 3. 11.부터 ‘21. 4. 16.까지 약정갱신 제도 도입·운영(상품판매 및 위약금 부과 등) 전반에 대해 본사 현장조사 및 관련 전산자료와 자료 분석* 등의 방법으로 사실조사를 실시하게 되었다.

* 약정갱신 가입·해지 및 위약금 부과 전산자료, 가입상담 녹취록, 대리점 접수 가입신청서 등

II. 행위 사실

1. 약정갱신 판매 및 위약금 부과

피심인은 고객센터 등에서 기존 약관상의 재약정이나 무약정 유지 혜택을 설명하지 아니하고, 경품제공을 미끼로 새로운 약정인 ‘약정갱신’ 체결을 유도하도록 업무처리지침을 수립하고,

‘19. 1월 이후 월단위 영업정책 수립 시 약정갱신에 높은 수수료를 책정하는 등 약정갱신 판매를 유도하는 방식으로 운영하며, 이에 따라 ‘19. 1. 1.부터 ‘20. 11. 5.까지 초고속인터넷과 IPTV 서비스 785,707 회선을 ‘경품형 약정갱신’ 방식으로 판매하였고, ‘19. 8. 1.부터 ‘20. 11. 5.까지 663,593 회선을 ‘할인형 약정갱신’ 방식으로 판매하였다.

< 표2 > 약정갱신 판매 현황

(단위: 회선)

구분	판매기간	가입 회선수			해지 회선수
		인터넷	IPTV	계	
경품형 약정갱신	'19. 1. 1.~'20. 11. 5.	348,877	436,830	785,707	44,648
할인형 약정갱신	'19. 8. 1.~'20. 11. 5.	292,670	370,923	663,593	33,143
계		641,547	807,753	1,449,300	77,791

※ 사업자 제출자료

피심인은 '19. 1. 1.~'20. 10. 31. 기간에 초고속인터넷 및 IPTV서비스 '약정갱신' 계약을 해지한 회선에 대해 위약금을 부과하고,

'경품형 및 할인형 약정갱신' 총 25,602 회선에 대해 계약기간 위약금 9억 8,580만원과 '할인형 약정갱신' 9,182 회선에 대해 추가할인 경품위약금 7,229만원 등 총 10억 5,809만원의 위약금을 부과하였다.

< 표3 > 부당 위약금 부과 및 환급 현황

('21. 11월말 기준, 금액단위 : 원, VAT 포함)

구분	위약금 부과 총액	회선수	비고
계약기간 위약금 (경품형, 할인형)	985,802,708	25,602	
추가할인 경품위약금 (할인형)	72,295,711	9,182	계약기간 위약금도 부과
계	1,058,098,419		

※ 사업자 제출자료

이는 이용약관상 재약정이나 무약정 시 부과되지 않는 계약기간 위약금을 부과하고, 추가할인을 경품(약관외 요금할인)으로 산정해 재약정시 부과하지 않는 경품 위약금을 약정 후 1년 이내 해지한 회선에 부과한 것이다.

< 그림3 > 재계약기간 할인(약관상 할인) 및 약정갱신 위약금 부과 현황

<p>재약정</p> <p>* 3년 이상 실 사용한 고객이 추가로 이용기간을 계약하는 경우 제공</p>	<p>이용요금</p> <p>39,600원</p>	<p>약관 할인 (계약기간할인)</p> <p>18,700원 (위약금 미부과)</p>	<p>약관할인 (추가할인)</p> <p>4,400원 (3년 이내 위약금부과)</p>	+	<p>경품</p> <p>1년 이내 위약금 부과</p>
<p>약정갱신 [경품형]</p> <p>* 3년 약정 후 30개월 이상 이용 가입자 대상</p>	<p>이용요금</p> <p>44,000원</p>	<p>약관 할인 (계약기간할인)</p> <p>18,700원 (3년 이내 위약금 부과)</p>		+	<p>경품</p> <p>1년 이내 위약금 부과</p>
<p>약정갱신 [할인형]</p> <p>* 추가할인액을 경품으로 판단</p>	<p>이용요금</p> <p>39,600원</p>	<p>약관 할인 (계약기간할인)</p> <p>18,700원 (3년 이내 위약금 부과)</p>	<p>약관 외 요금할인 (추가할인)</p> <p>4,400원 (1년 이내 위약금부과)</p>	+	<p>경품</p> <p>1년 이내 위약금 부과</p>

※ 기준 : 인터넷500M + IPTV슬림, 3년 약정(무약정 시 월 62,700원)

< 그림4 > 재계약기간 추가할인(약관외 요금할인) 및 할인형 약정갱신 위약금 부과 현황

<p>재약정</p> <p>* 3년 이상 실 사용한 고객이 추가로 이용기간을 계약하는 경우 제공</p>	<p>이용요금</p> <p>39,600원</p>	<p>약관 할인 (계약기간할인)</p> <p>18,700원 (위약금 미부과)</p>	<p>약관할인 (추가할인)</p> <p>4,400원 (3년 이내 위약금부과)</p>	+	<p>경품</p> <p>1년 이내 위약금 부과</p>
<p>약정갱신 [할인형]</p> <p>* 추가할인액을 경품으로 판단</p>	<p>이용요금</p> <p>39,600원</p>	<p>약관 할인 (계약기간할인)</p> <p>18,700원 (3년 이내 위약금 부과)</p>	<p>약관 외 요금할인 (추가할인)</p> <p>4,400원 (1년 이내 위약금부과)</p>	+	<p>경품</p> <p>1년 이내 위약금 부과</p>

※ 기준 : 인터넷500M + IPTV슬림, 3년 약정(무약정 시 월 62,700원)

2. 약정갱신 판매중단 및 위약금 환급 내역

피심인은 경품실태점검 시 부당한 위약금 부과 사실을 인지 후 '20. 11. 6.부터 '약정갱신' 판매를 중단하고, 기존 약정갱신 가입자에 대해 '20. 12월 요금(11월 사용분) 청구시 '계약기간 위약금'과 '추가할인 경품위약금'이 부과되지 않도록

전산 반영* 등 조치 하였고,

* 위약금 미부과 전산반영: 추가할인 경품위약금('20. 11. 17.), 계약기간 위약금('20. 12. 3.)

피심인은 '20. 11. 11. 부당한 위약금 환급을 결정하고, 위약금 납입정보가 확인된 약정갱신 해지자에게 5억 7,179만원을 요금 감면·계좌입금 등 방법으로 환급하고, 4,182만원은 환급 진행중이다.

그러나, '20. 11월말 기준 해지 후 6개월이 지나 가입자 정보가 삭제되어 환급이 불가능한 위약금은 4억 4,448만원에 이른다.

< 표4 > 약정갱신 위약금 환급 현황

(금액단위 : 원, VAT 포함)

구분	위약금 총액	회선수	위약금 환급 내역		
			환급액	환급불가*	환급진행
계약기간 위약금 (경품형, 할인형)	985,802,708	25,602	517,222,365	426,984,670	41,595,673
추가할인 경품위약금(할인형)	72,295,711	9,182	54,572,225	17,497,159	226,327
계	1,058,098,419		571,794,590	444,481,829	41,822,000

* 개인정보보호법에 따라 '20.10월 기준 6개월 이전 해지자 정보가 삭제되어 환급 불가

※ 사업자 제출자료('21. 11월말 기준)

3. 중요사항 미고지

조사대상 기간 중 피심인의 고객센터를 통해 '할인형 약정갱신' 서비스를 가입한 109건의 가입상담 기록(녹음파일)을 확인한 결과, 대부분 ① 추가할인이 경품으로 산정된다는 점(경품 여부), ② 1년 이내 해지 시 추가할인액에 대해 경품위약금이 부과된다는 점(위약금 부과대상), ③ 추가할인액 전액이 경품위약금으

로 부과되는 점(위약금 부과기준) 등을 이용자에게 중요한 사항으로 설명 또는 고지하지 않았다.

< 표5 > 이용계약서 추가할인액 경품산정 및 이용자 서명 현황

유형	확인 건수	①경품 (추가할인 경품산정)		②위약금 부과대상 (추가할인 경품 위약금 부과사실)		③위약금 부과기준 (추가할인액 잔액 부과)	
		①안내	②미안내	①안내	②미안내	①안내	②미안내
할인형 약정갱신	109	0	109	3	106	0	109

※ 사업자 제출 자료(가입상담 녹취파일 분석)

또한, 조사대상 기간 중 ‘할인형 약정갱신’ 가입 건 가운데 32건을 무작위 추출하여 이용계약서를 확인한 결과, 이용계약서 32건 중 31건이 ‘고객 사은품’란에 추가 할인액을 경품으로 기재하지 않았다.

< 표6 > 이용계약서 추가할인액 경품산정 및 이용자 서명 현황

약정유형	확인 건수	추가할인액 기재 여부		경품기재란 이용자 서명 여부 (경품위약금 부과 기준)	
		기재	미기재	기재	미기재
할인형 약정갱신 이용계약서	32	1	31	5	27

※ 사업자 제출자료(피심인 유선신청서 분석)

III. 관련법 규정 및 행위사실의 위법성

1. 이용약관을 신고하지 않고 ‘약정갱신’ 서비스를 판매한 행위

피심인은 전기통신사업자로서 법 제28조와 시행령 제34조 및 제35조에 따라 이용약관의 신고대상이 되는 기간통신사업자는 전기통신서비스의 종류, 내용, 요금 및 전기통신서비스 제공 또는 이용에 필요한 사항을 담은 이용약관을 신고하여야 한다.

- ◇ **전기통신사업법 제28조(이용약관의 신고 등) ①** 전년도 전기통신역무 매출액이 대통령령으로 정하는 금액 이상인 기간통신사업자는 그가 제공하려는 전기통신 서비스에 관하여 그 서비스별로 요금 및 이용조건(이하 “이용약관”이라 한다)을 정하여 과학기술정보통신부장관에게 신고(변경신고를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)하여야 한다
- ◇ **전기통신사업법 시행령 제35조(이용약관의 신고 등) ①** 법 제28조제1항에 따라 전기통신서비스에 관한 요금 및 이용조건(이하 “이용약관”이라 한다)을 신고(변경신고를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)하려는 자는 다음 각 호의 사항을 포함하여 작성한 이용약관에 같은 조 제5항에 따른 전기통신서비스의 요금 산정 근거 자료를 첨부하여 과학기술정보통신부장관에게 제출해야 한다.
1. 전기통신서비스의 종류 및 내용
 3. 수수료·실비(實費)를 포함한 전기통신서비스의 요금
 5. 그 밖에 해당 전기통신서비스의 제공 또는 이용에 필요한 사항

‘약정갱신’은 피심인이 이미 이용약관을 신고한 ‘재약정’과 유사한 약정 제도⁶⁸⁾로, 요금 할인이나 할인율, 위약금(할인반환금), 약정기간(3년) 등 이용계약시 중요 이용조건을 포함하고 있어 이용약관 신고대상이다.

그러나, 피심인은 이를 신고하지 않고 ‘약정갱신’ 방식으로 약정을 체결한 행위는 법 제28조 제1항을 위반한 것이다. 다만, 이용약관 미신고는 과기정통부 소관사항으로 과기정통부에 통보할 사항이다.

2. 이용자이익 침해행위

법 제50조 제1항 제5호 후단은 이용자 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위를 금지하고 있으며, 같은 법 시행령 제42조 [별표4] 제5호 나목 10)은 정당한 사유 없이 과도한 위약금을 제안하거나 부과하여 이용자의 해지권을 제한하는 행위를 금지하고 있다.

68) 인터넷 이용약관은 '20. 11. 10.에, IPTV 이용약관은 '20. 11. 25.에 ‘약정갱신(경품형)’을 명시하여 과기정통부에 이용약관을 신고

◇ **전기통신사업법 제50조(금지행위)** ① 전기통신사업자(제9호부터 제11호까지의 경우에는 앱 마켓사업자로 한정한다. 이하 이 조에서 같다)는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “금지행위”라 한다)를 (중략) 하여서는 아니 된다.

5. 이용약관(제28조제1항에 따라 신고한 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

◇ **전기통신사업법 시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준)** ① 법 제50조제3항에 따른 금지행위의 유형 및 기준은 별표 4와 같다.

< [별표 4] 금지행위의 유형 및 기준(제42조제1항 관련) >

5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위

나. 이용계약의 체결 해지 또는 전기통신서비스의 이용과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

10) 정당한 사유없이 과도한 위약금을 제안·부과하거나 추가조건 등을 제안하는 등 이용자의 해지권을 제한하는 행위

피심인은 '19. 1. 1. 부터 3년 이상 사용자 및 약정 만료자를 대상으로 이용약관을 신고하지 않은 '약정갱신' 방식으로 서비스를 고객센터와 대리점 등을 통해 판매하면서, 이용약관상의 재약정 가입 또는 기존약정 유지시에 부과되지 않는 계약기간 위약금을 약정기간 만료 전 해지한 이용자에게 정당한 사유없이 과도한 위약금을 부과하였다.

또한, 피심인은 '19. 8. 1.부터 추가할인을 부여하는 '할인형 약정갱신' 방식으로 서비스를 판매하면서, 가입 후 1년 이내 해지자에게 추가할인액을 경품위약금으로 부과하고, 이용계약서에 명시된 경품위약금 산정방식과 다르게 추가할인액 전액을 경품위약금으로 산정하였다.

이와 같이 피심인이 이용약관 상의 기존 약정제도와 다르게 과도한 계약기간 위약금을 부과하고 부과기준과 다르게 경품위약금을 부과한 행위는 '약정갱신' 방식의 평균위약금이 재약정 대비 3.85배⁶⁹⁾ 많은 반면, 해지율은 47.5%⁷⁰⁾ 수준인 점 등

을 고려할 때, 정당한 사유없이 과도한 위약금을 부과하여 이용자의 해지권을 제한한 행위로서 법 제50조 제1항 제5호 후단 및 시행령 제42조 [별표 4] 제5호 나목 10)을 위반한 것이다.

< 표7 > 재약정-약정갱신 평균 위약금 비교

(대상기간: '19. 1. 1.~'20. 10. 31., 금액단위: 원)

구분	위약금 부과액			부과 회선	평균 위약금
	계약기간 위약금	추가할인 위약금	계		
재약정	-	122,964,605	122,964,605	11,458	10,732
약정갱신	985,802,708	72,295,711	1,058,098,419	25,602	41,329

※ 사업자 제출 자료

< 표8 > 재약정-약정갱신 중도해지율 비교

(대상기간: '19. 1. 1.~'20. 10. 31., 단위: 회선)

서비스 구분	재약정			약정갱신		
	가입	해지	해지율	가입	해지	해지율
초고속인터넷	219,404	11,935	5.44%	641,547	15,207	2.37%
IPTV	634,020	84,532	13.33%	807,753	62,584	7.75%
계	853,424	96,467	11.30%	1,449,300	77,791	5.37%

※ 사업자 제출 자료

3. 중요사항을 고지하지 않은 행위

법 제50조 제1항 제5호의2 및 같은 법 시행령 제42조 [별표 4] 제5호의2 나목은 전기통신서비스 이용계약을 체결할 때 중요한 사항을 고지하지 않거나 거짓으로 고지하는 행위를 금지하고 있다.

69) 평균위약금3.85배 (약정갱신 : 41,329원 / 재약정 : 10,732원)

70) 해지율 47.5% (약정갱신 : 5.37% / 재약정 : 11.30%)

◇ **전기통신사업법 제50조(금지행위)** ① 전기통신사업자(제9호부터 제11호까지의 경우에는 앱 마켓사업자로 한정한다. 이하 이 조에서 같다)는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “금지행위”라 한다)를 (중략) 하여서는 아니 된다.

5의2. 전기통신사업자가 이용자에게 전기통신서비스의 이용요금, 약정 조건, 요금 할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

◇ **전기통신사업법 시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준)** ① 법 제50조제3항에 따른 금지행위의 유형 및 기준은 별표 4와 같다.

< [별표 4] 금지행위의 유형 및 기준(제42조제1항 관련) >

5의2. 이용자에게 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위. 법 제50조제1항제5호의2에 따른 금지행위는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

나. 이용계약을 체결할 때 사업자명, 이용요금, 지원금, 요금할인, 경품, 할부수수료, 보험료, 약정기간, 위약금, 손해배상, 결합판매 구성상품의 전체·개별 할인을 등의 약정 조건, 서비스 개시 전의 신청 철회권 행사방법 등 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

피심인이 ‘할인형 약정갱신’ 방식의 이용계약을 체결하면서 추가할인액의 경품 산정과 1년 이내 해지시 추가할인액 전액의 위약금 부과 사실(위약금 부과기준) 등을 안내하지 않은 행위는, 전기통신서비스 이용계약을 체결할 때 중요한 사항을 고지하지 않거나 거짓으로 고지하는 행위금지 등 법 제50조 제1항 제5호의2 및 시행령 제42조 [별표 4] 제5호의2 나목의 금지행위를 위반한 것으로 인정된다.

IV. 시정조치 명령

1. 업무 처리절차의 개선

피심인은 법 제52조 제1항 제9호에 따라 이 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 위반행위와 관련하여 새로운 상품 출시 또는 중요 서비스 이용조건 변경 전 이

용약관 신고, 이용자 고지 등 이용자 보호방안을 포함한 업무 처리절차를 개선하여야 한다. 다만, 구체적인 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

2. 시정조치를 명령받은 사실의 공표

피심인은 법 제52조 제1항 제7호에 따라 본 위반행위로 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 대리점 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 8일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지에 팝업창(전체화면의 6분의1 이상 크기)으로 3일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 하고, 문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

< 공표문안(예시) >

**주식회사 케이티는 전기통신사업법 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음**

주식회사 케이티는 방송통신위원회로부터 ‘약정갱신’ 방식의 서비스 제공과 관련하여 “이용자 이익을 저해한 행위”, “중요사항 미고지 행위”로 업무처리절차 개선 등 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2022년 00월 00일

주식회사 케이티 대표이사 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm)

3. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 법 제52조 제1항 제11호 및 시행령 제44조 제1호에 따라 본 위반행위로 시정명령을 받은 날로부터 14일 이내에 업무처리절차 개선 대책 마련과 시정명령 공표 등 이행계획서를 방송통신위원회와 협의하여 제출하여야 한다.

4. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 법 제52조 제1항 제11호 및 시행령 제44조 제2호에 따라 각 시정조치 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정조치 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 과징금 부과

1. 과징금 부과 근거 및 기준

법 제53조 제1항, 시행령 제46조 제1항 [별표6] 및 「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방통위 고시 제2019-6호, 이하 '과징금 부과기준'이라 한다)에 따라 피심인의 법 제50조 제1항 제5호 및 시행령 제42조 제1항 [별표4] 제5호 나목 10)의 위반행위(이하 '위반행위 ①'이라 한다)와

법 제50조 제1항 제5호 및 시행령 제42조 제1항 [별표4] 제5호 나목 10)의 위반행위(이하 '위반행위 ②'라 한다)에 대하여 과징금을 다음과 같이 부과한다.

2. 과장금 상한액 및 기준 금액

법 제53조 제1항과 시행령 제46조 제1항 [별표 6] 및 과징금 부과기준에 따라 위반행위별 기준금액을 산정하고,

초고속인터넷 서비스는 최근 3개 사업연도 연평균 매출액이 2조 2,515억 원으로 부과 상한액은 225억 원이며, IPTV 서비스는 최근 3개 사업연도 연평균 매출액이 1조 1,761억 원으로 부과 상한액은 117억 원이다.

< 표9 > 피심인의 최근 3년간 역무별 매출액

(단위 : 백만 원)

구분	2018년	2019년	2020년	3개년도 평균
초고속인터넷	2,206,969	2,249,424	2,298,089	2,251,494
IPTV	1,108,172	1,140,851	1,279,232	1,176,085

※ 사업자 제출자료(영업보고서) 및 과기정통부 통계자료

< 표10 > 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준 [별표1] 기준금액의 부과기준을

o 관련매출액 산정이 가능한 경우 기준금액의 부과기준을(제4조제1항 관련)

중대성의 정도	부과기준율
매우 중대한 위반행위	2~3%
중대한 위반행위	1~2%
중대성이 약한 위반행위	1% 이내

중대성의 정도	고려 사유
매우 중대한 위반행위	시장의 본질적인 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
중대한 위반행위	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등
중대성이 약한 위반행위	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등

3. 과징금 부과 기준률

< 위반행위 ① 정당한 사유 없이 과도한 위약금 부과 등 이용자 이익 저해행위 >

관련매출액은 과징금 부과기준 제6조 제1항에 따라 위반행위로 인해 직·간접적으로 영향을 받는 서비스의 매출액으로,

피심인이 ‘약정갱신’ 가입자에게 정당한 사유없이 계약기간 위약금 및 추가할인 경품위약금 등을 부과한 행위로 인해 직·간접적으로 영향을 받는 ‘약정갱신’ 가입회선의 매출액으로 산정한다.

피심인의 위반행위가 장기간(1년 10개월간) 지속된 점, 이용약관에 규정하지 않아 정당한 사유가 없는 위약금 부과로 인해 약정갱신 25,602 회선에 10억 5,809만원의 직접적인 경제적 피해가 발생된 점, 재약정 대비 평균 위약금이 3.8배 높은 반면 중도해지율은 절반 수준으로 이용자의 해지권이 제한된 점, 개인정보가 삭제되어 환급이 불가능한 위약금이 4억 4,448만 원에 달하는 점과

위반행위가 자사 서비스를 3년 이상 실사용한 이용자에 한정되는 점과 피해회복(52.6% 환급)이 일부 이루어진 점 등을 고려하여 ‘중대한 위반행위’(부과기준율 1~2%)로 하되, 기준금액의 부과기준율은 1.75%로 정한다.

< 위반행위 ② 중요사항 미고지 >

관련 매출액은 과징금 부과기준 제6조 제1항에 따라 위반행위로 인해 직·간접적으로 영향을 받는 서비스의 매출액으로,

피심인이 ‘할인형 약정갱신’ 가입자에게 초고속인터넷과 IPTV 서비스를 판매하면서 중요사항을 고지하지 않은 행위로 인해 직·간접적으로 영향을 받는 ‘할인형 약정갱신’ 가입회선의 매출액을 관련매출액으로 산정한다.

피심인의 위반행위가 장기간(1년 3개월간) 지속된 점, 중요사항을 고지하지 않아 의도적으로 이용자 선택을 제한한 ‘할인형 약정갱신’ 9,182회선에 대해 7,229만원의 직접적인 경제적 피해가 발생된 점, 개인정보가 삭제되어 환급이 불가능한 위약금이 1,749만 원인 점과

자사 서비스를 3년 이상 사용한 이용자에 한정되고 약정갱신 중 ‘할인형 약정갱신’에 제한된 점과 피해회복(75.5% 환급)이 상당부분 이뤄진 점 등을 고려하여 ‘중대한 위반행위’(부과기준율 1~2%)로 하되, 기준금액의 부과기준율은 1.5%로 정한다.

4. 필수적 가중·감경

시행령 제46조 제1항 [별표6] 및 과징금 부과기준 제7조 제1항에 따라 피심인은 위반행위 종료일인 '20. 11. 6.을 기준으로 최근 3년간 동일한 위반행위로 인해 시정명령이나 과징금 부과를 받은 사실이 없으므로 100분의 10에 해당하는 금액을 감경한다.

5. 추가적 가중·감경

시행령 제46조 제1항 [별표6] 및 과징금 부과기준 제8조에 따라 피심인의 단독 위반행위로 주도 또는 선도에 해당되지 않고, 위반사실 인지 후 위반행위를 중지한 점 등을 고려할 때 가중사유는 없는 것으로 하였다.

사실조사 착수 전 '약정갱신' 판매 중지, 이용약관 신고를 마치는 등 위반 행위 시정을 위한 조치를 시행한 점을 감안하여 100분의 20을 감경하고,

※ 조사착수 전에 자진 시정조치 시 100분의 20 내지 50이내 감경 가능

2020년 방통위 이용자 보호업무 평가(초고속인터넷 분야) 결과 '매우 우수' 등급을 받음에 따라 과거사례⁷¹⁾를 고려하되, 이용자에게 직접적인 피해를 발생시킨 점 등을 고려하여 100분의 10을 감경하여 총 100분의 30에 해당하는 금액을 감경한다.

6. 최종 과징금 부과액 결정

위반의 내용 및 정도 등을 종합적으로 고려하여 산정한 기준금액에 필수

71) 과거사례 : ① 초고속인터넷 및 결합상품 경품 제공 관련 이용자이익 침해행위 건('16.12.6) 이용자보호업무 "매우 우수" 15% 감경
② 결합상품 해지제한 건('19.6.26) 조사착수 전 자진 시정 20% 감경

적 가중·감경, 추가적 가중·감경을 반영하여 최종적으로 피심인에 대해 총 22억 5,700만 원을 부과액으로 결정한다.

< 표11 > 과징금 산정 세부 내역

위반행위	관련 매출액	부과 기준율	기준 금액	필수적 가중·감경 (감경10%)	추가적 가중·감경 (감경 30%)	부과 과징금	총 부과(안)
① 이용자 이익 침해	1,548억원	1.75%	27.1억원	△2.71억원	△7.31억원	17.0억원	22.57억원
② 중요사항 미고지	590억원	1.5%	8.8억원	△0.88억원	△2.38억원	5.57억원	

VI. 형사고발

피심인이 「전기통신사업법」 제50조 제1항 제5호를 위반한 행위에 대해서 같은 법 제99조(벌칙)에 따라 고발(3억 원 이하의 벌금)이 가능하나, 피심인의 행위가 「금지행위 위반에 대한 고발기준」 제2조 제1항 각 호에 해당되지 않는 점 등을 고려하여 고발하지 않는다.

VII. 통 보

피심인이 법 제28조 제1항에서 정하는 이용약관을 신고하지 않고 전기통신서비스를 제공한 사실에 대해 과기정통부에 통보한다.

VIII. 결 론

위 피심인의 법 위반행위에 대하여 법 제52조 및 제53조에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정조치 명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제23조 부터 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판 청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2022년 12월 29일

위원장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 현 (인)

위 원 김 효 재 (인)

위 원 김 창 룡 (인)

위 원 안 형 환 (인)

Ⅲ. 부 록

1 방송·통신 금지행위 및 단말기유통법 관련 규정

1 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준

2 방송통신사업 금지행위 등에 대한 업무 처리 규정

3 전기통신사업자간 불합리하거나 차별적인 조건 부과에 대한 행위 세부 기준

4 시정조치명령 불이행에 대한 이행강제금 부과 세부기준

5 금지행위 위반에 대한 고발 기준

6 시정명령을 받은 사실의 공표 기준

7 경제적 이익 등 제공의 부당한 이용자 차별행위에 관한 세부기준

8 결합판매의 금지행위 세부 유형 및 심사기준

- 9 긴급중지명령에 관한 업무처리 규정
- 10 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 위반에 대한 과징금 부과 세부기준
- 11 지원금 공시 및 게시 방법 등에 관한 세부기준
- 12 보편적 시청권 관련 금지행위 세부기준
- 13 인터넷 멀티미디어 방송사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준
- 14 방송법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준
- 15 방송광고판매대행 등에 관한 법률에 따른 과징금 부과 세부기준
- 16 불법촬영물 등 유통방지 법규 위반에 대한 과징금 부과기준
- 17 불법촬영물 등 유통방지를 위한 기술적관리적 조치 기준

1. 방송·통신 금지행위 및 단말기유통법 관련 규정

1. 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준

제정	2008. 05. 19.	방송통신위원회 고시 제2008-52호
개정	2009. 11. 05.	방송통신위원회 고시 제2009-27호
개정	2011. 04. 29.	방송통신위원회 고시 제2011-27호
개정	2012. 11. 29.	방송통신위원회 고시 제2012-98호
개정	2015. 07. 31.	방송통신위원회 고시 제2015-07호
개정	2015. 10. 21.	방송통신위원회 고시 제2015-25호
개정	2016. 11. 17.	방송통신위원회 고시 제2016-11호
개정	2019. 04. 30.	방송통신위원회 고시 제2019- 6호
개정	2022. 03. 30.	방송통신위원회 고시 제2022- 3호

제1조(목적) 이 고시는 「전기통신사업법」(이하 "법"이라 한다) 제53조제4항, 동법 시행령(이하 "영"이라 한다) 제46조 및 별표 6에 따른 금지행위 위반에 대한 과징금 부과에 필요한 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(과징금 산정 절차 및 기준) 과징금은 법 제53조제3항 각 호에서 정한 참작사유와 이에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 관련 통신시장에 미치는 영향 등을 고려하여 기준금액에 필수적 가중, 추가적 가중·감면을 거쳐 과징금을 산정한다.

제3조(과징금 부과상한액) ① 매출액 산정이 가능한 경우로서, 법 제50조제1항제1호부터 제4호까지, 제6호, 제7호 및 제9호에 따른 행위는 영 제47조제1항에 따른 매출액에 100분의 2를 곱한 금액, 법 제50조제1항제5호, 제5호의2, 제8호, 제10호 및 제11호에 따른 행위는 영 제47조제1항에 따른 매출액에 100분의 1을 곱한 금액을 각 과징금 부과상한액으로 한다.

② 법 제53조제1항 단서에 따라 매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우로서, 법 제50조제1항제1호부터 제4호까지, 제6호, 제7호 및 제9호에 따른 행위는 10억원, 법 제50조제1항제5호, 제5호의2, 제8호, 제10호 및 제11호에 따른 행위는 8억원을 각 과징금 부과상한액으로 한다.

제4조(기준금액 산정) ① 영 별표 6 2. 나. 1). 가)에 따른 "관련매출액" 산정이 가능한 경우에는 위반 전기통신사업자의 관련매출액에 별표 1에 따른 부과기준율을 곱한 금액을 기준금액으로 한다.

② 영 별표 6 2. 나. 1). 라)에 따른 "관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우"에는 별표 2에 따라 정해진 금액을 기준금액으로 한다.

③ 제1항에 따른 부과기준율과 제2항에 따른 부과기준금액은 위반 전기통신사업자의 위반기간 동안 위반행위에 대하여 경쟁질서의 저해 정도, 시장예의 영향, 소비자 피해 정도 등 위반의 내용 및 정도를 고려하여 위반행위의 유형별로 중대성의 정도를 구분하여 정한다.

제5조(위반기간의 산정) ① 위반기간은 위반행위의 개시일부터 종료일까지의 기간을 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나의 경우에는 특정일을 위반행위의 종료일로 본다.

1. 위반행위의 실행은 종료되었으나 전기통신사업자가 그 실행의 결과를 유지하면서 그로 인하여 지속적으로 이득을 취득하거나 손해를 발생시키고 있는 경우에는 동 이득의 취득 혹은 손해의 발생이 종료된 날을 위반행위의 종료일로 본다. 다만, 동 이득의 취득 또는 손해의 발생이 방송통신위원회의 심의종결일에도 종료되지 아니한 경우에는 동 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.

2. 위반행위가 과징금 부과처분을 명하는 방송통신위원회의 심의종결일까지 종료되지 아니한 경우에는 해당 사건에 대한 방송통신위원회의 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.

3. 위반행위가 2일 이상 행하여지되 불연속적으로 이루어진 경우에는 해당 위반행위의 유형·성격·목적·동기, 연속되지 아니한 기간의 정도와 이유, 위반행위의 효과, 통신시장상황 등 제반사정을 고려하여 경제적·사회적 사실관계가 동일하다고 인정되는 범위 내에서 이를 하나의 위반행위로 보아 마지막 위반행위의 종료일을 해당 위반행위의 종료일로 본다.

② 제1항에 따른 위반기간을 산정하면서 위반행위의 개시일 또는 종료일이 불분명한 경우에는 전기통신사업자의 영업·재무관련 자료, 임직원·거래관계인 등의 진술, 동종 유사 역무제공사업자의 영업 및 거래실태·관행, 통신시장상황 등을 고려하여 이를 산정할 수 있다.

제6조(관련매출액의 산정) ① 관련매출액은 위반 전기통신사업자의 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 매출액으로 하되, 위반행위가 해당 서비스의 가입자 모집 또는 유지와 관련된 경우에는 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 가입자 수와 1가입자당 해당 서비스의 월평균 매출액, 해당 서비스 가입자의 위반행위와 관련된 가입기간을 고려하여 산정한다.

② 제1항에 따른 관련매출액 산정시 서비스의 범위는 전기통신사업 회계분리기준 제3

조에 따른 역무분류, 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방 등을 고려하여 판단하 되, 위반행위가 해당 서비스의 통화료, 부가서비스 등 특정 영역에 국한하여 발생하고, 그 영향도 그 영역에 한정된다고 인정되는 경우에는 그 영역으로 한정하여 관련 매출액 을 산정한다.

③ 전기통신사업자의 위반행위가 그 자신에게는 어떠한 이득도 발생시키지 않지만 다 른 사업자 또는 이용자에게 손해를 발생시키는 경우에는 해당 위반행위로 인하여 직접 발생하였거나 발생할 우려가 현저하게 된 다른 사업자의 손해와 연관된 서비스를 매출 액 산정의 관련서비스로 볼 수 있으며, 다른 사업자의 직접적 손해가 없고 이용자에게 만 손해가 미치는 경우에는 이용자의 손해와 연관된 서비스를 매출액 산정의 관련서비 스로 볼 수 있다.

④ 서비스에 대한 매출액은 법 제49조에 따른 영업보고서 등 회계자료를 참고하여 정 하되, 이를 통해 위반행위로 인하여 발생한 매출액을 산정하기 곤란한 경우에는 해당 전기통신사업자의 과거 실적, 동종 유사 역무제공사업자의 과거 실적, 사업계획, 그 밖 에 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 매출액을 산정할 수 있다.

⑤ 다음 중 어느 하나에 해당하는 경우에 영 별표 6 2. 나. 1). 라)에 따른 "관련매출액 이 없거나 산정하기 곤란한 경우"에 해당하는 것으로 본다.

1. 해당 전기통신사업자가 위반행위 종료일까지 금지행위와 관련된 전기통신역무의 영 업을 개시하지 아니하였거나, 금지행위와 관련된 전기통신역무의 영업을 개시하였음에 도 영업 중단, 영업 부진 등으로 인하여 영업실적이 없는 경우
2. 해당 전기통신사업자 및 동종 유사 역무제공사업자의 재무제표 등 회계자료와 가입 자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료 그 밖에 과거실적, 사업계획, 시장상황 등을 중 합적으로 고려하더라도 매출액을 합리적으로 추정할 수 없는 경우
3. 위반행위의 대상이 된 서비스 또는 위반행위로 인하여 영향을 받은 서비스의 범위를 합리적으로 특정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우
4. 위반행위와 매출액 사이의 합리적인 관련성을 인정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우
5. 기타 객관적인 매출액 산정이 현실적으로 곤란한 경우

제7조(필수적 가중·감경) ① 위반 전기통신사업자의 위반행위 기간 및 횟수에 따라 기 준금액의 50% 범위 내에서 별표 3에 따라 가중·감경한 금액을 기준금액에 합산한다. 다만, 위반행위 기간에 따른 가중은 제4조 제2항에 따라 "관련매출액이 없거나 산정하

기 곤란한 경우"에 해당하는 경우에 한하여 적용한다.

② 위반 전기통신사업자의 위반행위로 인해 취득한 이익의 규모에 상당하는 금액이 제1항에 따른 금액을 초과할 경우에는 이를 필수적 가중을 거친 금액으로 한다.

③ 제2항에 따른 위반 전기통신사업자의 위반행위로 취득한 이익의 규모에 상당하는 금액은 전체적인 경제적·사회적 관계 등을 고려하여 위반행위로 직접 또는 간접적으로 취득한 경제적 이익으로 산정한다.

제8조(추가적 가중·감경) 제7조에 따라 필수적 가중을 거친 금액에 법 제53조제3항 각호의 사항에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 위반행위의 고의·과실 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조여부, 위반행위에 대한 조사 중 금지행위의 지속 및 확대 여부, 위반행위로 인한 시장점유율 또는 가입자 수 변화 등 위반행위가 통신시장에 미치는 영향 및 파급효과 등을 고려하여 필수적 가중을 거친 금액의 50% 범위 내에서 별표 4에 따른 금액을 가중·감경할 수 있다.

제9조(재검토기한) 방송통신위원회는 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2022년 7월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 6월 30일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제2008-52호, 2008.5.19.>

- ①(시행일) 이 고시는 고시한 날부터 시행한다.
- ②(법 제36조의4제1항 내지 제4항 위반행위에 대한 특칙) 법 제36조의4제1항 내지 제4항 위반행위에 대한 제7조제1항 및 별표 3 II.1에 따른 금지행위 위반의 횟수 가중은 2006년 3월 27일 이후 위반행위부터 적용한다.
- ③(경과조치) 2007년 6월 17일 전의 행위에 대해서는 이 고시의 규정을 적용하지 아니한다.

부 칙<제2009-27호, 2009.11.5.>

이 고시는 2009년 11월 5일부터 시행한다.

부 칙<제2011-27호, 2011.4.29.>

이 고시는 2011년 4월 29일부터 시행한다.

부 칙<제2012-98호, 2012.11.29.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부 칙<제2015-7호, 2015.7.31.>

이 고시는 2015년 8월 1일부터 시행한다.

부 칙<제2015-25호, 2015.10.21>

이 고시는 2015년 10월 21일부터 시행한다.

부 칙<제2016-11호, 2016.11.17>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부 칙<제2019-6호, 2019.04.30.>

이 고시는 2019년 6월 12일부터 시행한다.

부 칙<제2022-3호, 2022.03.15.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

[별표 1] 법 제50조제1항에 따른 금지행위 중 관련 매출액 산정이 가능한 경우 기준금액의 부과기준율(제4조제1항 관련)

중대성의 정도	부과기준율
매우 중대한 위반행위	2~3%
중대한 위반행위	1~2%
중대성이 약한 위반행위	1%이내

비고 : 중대성의 정도를 판단함에 있어서는 아래의 표를 참조하되 이와 함께 위반행위의 주도여부 등 경쟁질서의 저해 정도, 해당 위반행위의 시장의 본질적인 왜곡 여부 등 시장에의 영향 정도 및 피해자의 피해회복 여부 등 피해를 입은 소비자의 피해 규모 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.

중대성의 정도	고려 사유
매우 중대한 위반행위	시장의 본질적인 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
중대한 위반행위	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등
중대성이 약한 위반행위	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등

[별표 2] 관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우의 기준금액(제4조제2항 관련)

중대성의 정도	부과기준금액
매우 중대한 위반행위	6억원 초과 8억원 이하
중대한 위반행위	3억원 초과 6억원 이하
중대성이 약한 위반행위	3억원 이하

[별표 3] 필수적 가중·감경 금액(제7조제1항 관련)

I. 금지행위 위반의 기간에 의한 조정 금액

1. 단기 위반행위: 위반기간이 2개월 이내인 경우는 기준금액을 유지한다.
2. 중기 위반행위: 위반기간이 2개월 초과 6개월 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을, 6개월 초과 12개월 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 20에 해당하는 금액을 각 가산한다.
3. 장기 위반행위: 위반기간이 12개월을 초과하는 경우에는 기준금액의 100분의 30에 해당하는 금액을 가산한다.

II. 금지행위 위반의 횟수에 의한 조정 금액

1. 동일한 위반행위로 위반행위의 종료일을 기준 최근 3년간 위반 전기통신사업자가 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금부과를 3회 이상 받은 경우에는 과거 위반행위 중 3회 위반행위부터 위반행위 1회당 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산한다.
2. 제1호에서 과거 시정조치의 횟수를 산정할 때에는 시정명령이나 과징금부과의 무효 또는 취소판결이 확정된 건을 제외한다.
3. 동일한 위반행위로 위반행위의 종료일을 기준 최근 3년간 위반 전기통신사업자가 방송통신위원회로부터 과징금 처분을 받은 적이 없는 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 감액한다.

[별표 4] 추가적 가중·감경 금액(제8조 관련)

I. 일반원칙

추가적 가중·감경 금액은 위반 전기통신사업자에게 다음 II 및 III에서 정한 가중 또는 감경사유가 인정되는 경우에 각각의 가중비율의 합에서 각각의 감경비율의 합을 공제하여 산정된 비율을 필수적 가중을 거친 금액에 곱하여 산정된 금액으로 한다. 다만, 가중·감경의 결과 가감되는 금액은 필수적 가중을 거친 금액의 50% 범위 내이어야 한다.

II. 가중사유 및 비율

1. 다수의 사업자가 관련된 상황에서 위반행위를 주도하거나 선도한 경우 100분의 30 이내.
2. 위반행위에 대하여 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 종료하지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 100분의 20 이내.
3. 위반 전기통신사업자, 법 제50조제2항에 따른 대리하는 자, 그 소속 임원·종업원이 법 제51조제2항에 따른 자료나 물건의 제출명령 또는 조사를 거부하거나 증거인멸, 조작, 허위의 정보제공 등의 방법으로 조사를 방해하거나 이용자에게 허위로 응대하도록 요청한 경우 100분의 20 이내.
4. 위반행위로 인하여 시장점유율이 증가된 경우 100분의 30 이내 (다만, 제1호 또는 제2호의 사유가 인정되는 경우에 한한다)
5. 기타 제1호 내지 제3호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

III. 감경 사유 및 비율

1. 방송통신위원회 조사에 적극 협력한 경우 100분의 20 이내
2. 위반 행위가 과실에 의한 경우 100분의 30 이내
3. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사착수 전에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 내지 50이내
4. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사착수 후에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20이내
5. 위반전기통신사업자가 동법의 자율 준수를 위해 동 사업자 소속 임원·종업원, 법 제50조제2항에 따른 대리하는 자 및 그 종업원 등 직무관련자에게 교육 프로그램 등을 도입·운영하는 경우 100분의 10 이내
6. 위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 취한 것으로 인정되는 경우 100분의 30 이내
7. 이용자보호업무 평가 결과 우수한 등급을 받은 경우 100분의 30 이내
8. 기타 제1호 내지 제7호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

2. 방송통신사업 금지행위 등에 대한 업무 처리 규정

제정 2011.04.29. 방송통신위원회고시 제2011-28호
 개정 2012.01.30. 방송통신위원회고시 제2012- 5호
 개정 2013.06.14. 방송통신위원회고시 제2013-13호
 개정 2014.09.30. 방송통신위원회고시 제2014-13호
 개정 2014.11.28. 방송통신위원회고시 제2014-21호
 개정 2015.07.31. 방송통신위원회고시 제2015-12호
 개정 2017.01.18. 방송통신위원회고시 제2017- 2호
 개정 2017.03.30. 방송통신위원회고시 제2017- 3호
 개정 2019.01.02. 방송통신위원회고시 제2019- 1호
 개정 2020.08.05. 방송통신위원회고시 제2020- 5호
 개정 2021.05.26. 방송통신위원회고시 제2021- 4호

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 전기통신사업, 방송사업, 인터넷 멀티미디어 방송사업 및 정보통신서비스의 공정한 경쟁 환경을 조성하고 이용자의 이익을 보호하기 위하여 전기통신사업자, 방송사업자, 중계유선방송사업자, 음악유선방송사업자, 전광판방송사업자, 전송망사업자, 중계방송권자등, 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자, 인터넷 멀티미디어 방송 콘텐츠사업자(이하 "방송통신사업자"라 한다), 전기통신사업자와 협정에 따라 전기통신사업자와 이용자 간의 계약 체결(체결된 계약 내용을 변경하는 것을 포함한다) 등을 대리 또는 위탁받아 처리하는 자(이하 "대리점"이라 한다), 대리점과의 협정에 따라 전기통신사업자와 이용자 간의 계약 체결(체결된 계약 내용을 변경하는 것을 포함한다) 등을 복대리 또는 재위탁받아 처리하는 자(이하 "판매점"이라 한다), 이동통신단말장치 제조업자 및 정보통신서비스 제공자가 「전기통신사업법」, 「방송법」, 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」 (이하 "IPTV법"이라 한다), 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 "단말기 유통법"이라 한다), 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 "정보통신망법"이라 한다)의 규정을 위반한 행위에 대하여 방송통신위원회의 공정하고 효율적인 업무처리절차를 규정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 이 규정은 다음 각호의 규정을 위반한 행위(이하 "금지행위"라 한다)에 대한 사실조사, 시정조치 및 과징금 부과 등에 대한 세부업무처리절차에 대하여 적용한다.

1. 「전기통신사업법」 제50조
2. 「방송법」 제76조의3, 제85조의2
3. IPTV법 제17조
4. 단말기유통법 제3조, 제4조, 제5조, 제7조, 제8조, 제9조
5. 정보통신망법 제22조의2, 제23조의2부터 제23조의4까지

제2장 사실조사

제3조(금지행위의 신고 및 사실조사 요청) ① 누구든지 금지행위가 있다고 인정되는 경우에는 다음 각 호의 사항을 기재한 신고서(별지서식)와 금지행위를 소명할 만한 자료(이하 "신고서등"이라 한다)를 방송통신위원회(이하 "위원회"라 한다)에 제출할 수 있다.

1. 신고인의 성명(법인인 경우에는 법인의 명칭 및 대표자의 성명), 주소
2. 피신고인의 성명(법인인 경우에는 법인의 명칭 및 대표자의 성명), 주소
3. 금지행위의 내용
4. 금지행위의 시정을 위하여 필요한 조치사항

② 방송통신위원회 소속 실·국은 금지행위의 혐의가 있는 사건을 인지한 때에는 방송통신위원회 직제에 따른 금지행위 소관 국(이하 "해당 국"이라 한다)에 사실조사를 요청할 수 있으며 제1항의 규정에 의한 신고서등을 제출 받은 때에는 이를 해당 국에 이송하여야 한다.

③ 위원회는 제1항 또는 제2항의 규정에 의하여 신고서등을 접수한 때에는 기재사항을 심사하고 하자가 있는 경우에는 상당기간을 정하여 신고인에게 보완을 요구할 수 있다.

④ 신고의 경험이 없는 사업자나 중소기업자, 일반이용자가 신고서등을 제출할 때에는 해당 국의 도움을 받을 수 있다.

제4조(사실조사의 착수) ① 해당 국의 국장(이하 "해당 국장"이라 한다)은 금지행위의 혐의가 있는 사건을 인지하거나 제3조의 규정에 의한 신고를 받은 사건 중 금지행위의 혐의가 있는 때에는 이를 조사할 해당 국 소속공무원(이하 "조사관"이라 한다)을 지정하여 필요한 조사에 착수하도록 하여야 한다. 다만, 제3조제3항의 규정에 의한 보완을 하지 않는 경우에는 조사에 착수하지 아니할 수 있다.

② 조사관은 사건의 단서, 사건의 개요, 관계법령 및 조사일정계획을 수립하여 사무처장에게 보고하여야 한다.

제5조(금지행위 사건의 관리) ① 금지행위 사건은 사건번호 및 사건명칭을 부여하여 체계

적으로 관리하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 사건은 매월 말일을 기준으로 계류 중인 사건현황, 기결 사건현황 및 처리지연 사건현황을 파악할 수 있도록 하여야 한다.

③ 사건번호는 금지행위사건을 식별하여 효율적으로 관리하기 위해 다음 각 호의 순서에 따라 순차 기재하여 부여한다.

1. 조사착수년월
2. 금지행위 사건임을 나타내는 문구
3. 접수일련번호

④ 사건의 명칭은 협정체결거부, 협정불이행, 정보유용, 부당요금산정, 이용약관위반, 이용자이익저해 등의 용어를 사용하여 당해사건에 대한 내용을 일별하여 식별할 수 있도록 하여야 한다.

제6조(자료 등 제출명령) ① 위원회는 사건의 사실조사를 위하여 필요한 경우에는 「전기통신사업법」 제51조, 「방송법」 제76조의3제3항, 제85조의2제4항, 단말기 유통법 제13조, 정보통신망법 제64조, 「행정조사기본법」에 의하여 방송통신사업자, 대리점, 판매점, 이동통신단말장치 제조업자, 정보통신서비스 제공자에게 필요한 자료나 물건의 제출을 명할 수 있다.

② 제1항에 규정에 의한 자료나 물건의 제출 요구를 할 때에는 다음 각 호의 사항이 기재된 서면으로 한다.

1. 금지행위 관련 사건명과 사건번호
2. 자료를 제출할 자
3. 제출할 서류, 물건 등 자료
4. 제출기한과 장소
5. 제출방식
6. 자료제출 요청에 응하지 아니하는 경우 제재 내용

③ IPTV법 제17조의 경우에는 「행정조사기본법」 제5조에 따라 사업자의 자발적인 협조를 얻어 자료를 제출 받을 수 있다.

제7조(출석요구 및 사실 확인) ① 위원회는 사실조사를 위하여 필요한 경우에는 「전기통신사업법」 제51조, 「방송법」 제76조의3, 단말기 유통법 제13조, 정보통신망법 제64조, 「행정조사기본법」에 의하여 당해 사건의 당사자, 이해관계인 또는 참고인의 출석을 요구할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의한 출석요구를 할 때에는 다음 각 호의 사항이 기재된 서면으로 한다.

1. 사건명 및 출석대상자의 성명

2. 출석일시 및 장소

③ 조사관이 당사자, 이해관계인 또는 참고인으로 하여금 사실을 확인하게 하고자 할 때에는 다음 각 호의 사항을 기재한 확인서를 작성하여야 한다.

1. 확인자의 성명, 생년월일, 성별, 주소, 전화번호

2. 확인일시 및 장소

3. 확인내용

4. 확인자의 의견

④ 조사관은 제3항에 의하여 확인서를 작성한 후에는 확인자에게 그 내용을 열람하게 하여 기재내용의 정확여부를 묻고 오기가 없음을 확인한 후 확인자와 조사관이 서명하거나 날인한다.

⑤ 「방송법」 제85조의2, IPTV법 제17조의 경우에는 「행정조사기본법」 제5조에 따라 이해관계인 또는 참고인의 자발적인 협조를 얻어 조사할 수 있다.

제8조(현장조사) ① 조사관은 사건의 사실조사를 위하여 필요한 경우에는 「전기통신사업법」 제51조, 「방송법」 제76조의3제3항, 단말기유통법 제13조, 정보통신망법 제64조제3항, 「행정조사기본법」에 의하여 해당 국장의 승인을 얻어 방송통신사업자, 대리점, 판매점, 이동통신단말장치 제조업자, 정보통신서비스 제공자의 사무소 또는 사업장에 출입하여 당해 사무소 또는 사업장의 관계인(이하 "관계인"이라 한다)을 입회시킨 후 장부·서류 기타 자료나 물건을 조사할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의하여 조사를 하는 조사관은 필요한 경우 당해 방송통신사업자, 대리점, 판매점, 이동통신단말장치 제조업자, 정보통신서비스 제공자의 임·직원 또는 관계전문가를 동행할 수 있으며 전기통신사업자, 대리점, 판매점, 이동통신단말장치 제조업자, 정보통신서비스 제공자에게 조사에 필요한 자료나 물건의 제출을 명하거나 제출된 물건을 수령할 수 있다.

③ 조사관은 제1항의 규정에 의한 현장조사를 하는 경우에는 사건명, 조사 장소, 조사일시, 조사 내용, 제출 또는 수령할 자료나 물건의 목록, 조사관 및 관계인의 성명 등을 기재한 현장조사서를 작성하여야 한다.

④ 조사관은 제3항의 규정에 의하여 현장조사서를 작성한 후에는 관계인에게 그 내용을 열람하게 하여 기재내용의 정확여부를 묻고 오기가 없음을 확인한 후 관계인과 조사관이 서명하거나 날인한다. 다만, 관계인이 서명 또는 날인을 거부하는 경우에는 그 사실을 현장조사서에 기재하여야 한다.

⑤ 조사관이 제1항의 규정에 의하여 방송통신사업자, 대리점, 판매점, 이동통신단말장치 제조업자, 정보통신서비스 제공자의 사무소 또는 사업장에 출입하고자 할 때에는 그 권한을 표시하는 증표를 제시하여야 한다.

⑥ 「방송법」 제85조의2, IPTV법 제17조의 경우에는 「행정조사기본법」 제5조에 따라 사업자의 자발적인 협조를 얻어 조사할 수 있다.

제8조의2(조사의 처리기간) 조사관은 조사개시일로부터 6개월(회계조사 등 조사내용이 복잡하고 전문성이 요구되는 사건의 경우 12개월) 이내에 사건을 처리하여야 한다. 다만 부득이한 사유로 조사기간의 연장이 필요한 경우에는 연장기간을 정하여 사무처장에게 보고하여야 한다.

제9조(조사보고서의 작성) 조사관은 사건에 대한 조사를 마친 때에는 다음 각 호의 사항을 기재한 조사보고서를 작성하여 사무처장에게 보고하여야 한다.

1. 사건의 단서
2. 조사경위
3. 피인지인의 주장
4. 사실의 인정
5. 위법성판단
6. 조사관 의견

제10조(조사절차의 종결 등) ① 사무처장은 제9조의 규정에 의한 조사보고서를 검토하여 사실판단에 오인이 있거나 조사이후 새로운 증거가 발견된 경우 등에는 조사관에게 보완조사를 명할 수 있다.

② 사무처장은 제9조에 규정에 의한 조사보고서를 검토하여 금지행위에 대한 증거가 존재하지 않거나 방송통신사업자, 대리점, 판매점, 이동통신단말장치 제조업자, 정보통신서비스 제공자에 대한 시정조치가 필요하지 않다고 인정되는 경우에는 조사절차를 종결할 수 있다.

③ 사무처장은 피인지인에게 사망·해산·파산·폐업 또는 이에 준하는 사유가 발생함으로써 시정조치의 이행을 확보하기가 사실상 불가능하다고 인정될 경우에는 조사를 종결할 수 있다.

④ 사무처장은 조사단계에서 피인지인, 신고인 또는 이해관계인 등의 부도, 일시적 폐업, 도피 등 조사를 계속할 수 없는 사유가 있는 경우 그 사유가 해소될 때까지 조사를 중지시킬 수 있다.

⑤ 제2항부터 제4항의 경우 행정조사의 결과를 확정된 날부터 7일 이내에 그 결과를 피인지인에게 통지하여야 한다.

제11조(전기통신사업자의 대리점 또는 판매점에 대한 상당한 주의 등) 전기통신사업자가 대리점에 대하여 다음 각 호의 1과 같이 실질적인 사전 예방조치를 취하였음에도 불구하고 대리점의 「전기통신사업법」 제50조제1항제5호의 규정을 위반한 행위가 발생한 경우 전기통신사업자는 「전기통신사업법」 제50조제2항 후단의 '상당한 주의'를 기울인 것으로 본다. 전기통신사업자가 대리점 또는 판매점에 대하여 다음 각 호의 1과 같이 실질적인 사전 예방조치를 취하였음에도 불구하고 대리점 또는 판매점의 단말기 유통법 제3조제1항, 제4조제5항·제6항, 제5조제1항, 제7조제2항·제3항 또는 제8조제3항의 규정을 위반한 행위가 발생한 경우 전기통신사업자는 단말기 유통법 제15조제2항 후단의 '상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우'로 본다.

1. 동행위의 발생을 예방하기 위한 체계적인 제도 및 시스템을 갖추고, 금전적, 절차적 주의·관리를 포함한 지속적인 교육·검증·관리·평가 등의 조치를 취한 경우
2. 기타 제1호에 준하는 정도의 주의를 다한 경우

제3장 시정조치안의 작성

제12조(시정조치안의 작성) ① 해당 국장은 제9조의 규정에 의한 조사보고서를 근거로 시정조치안을 작성하여야 한다.

② 제1항의 시정조치안에는 진술서, 확인서, 기타 증거자료(이하 "증거자료"라 한다)의 목록을 첨부하여야 한다.

③ 시정조치안의 시정조치내용은 금지행위의 정도와 시정조치에 따른 효과 등을 감안하여 결정하되, 「전기통신사업법」 제52조, 「방송법」 제76조의3제2항, 제85조의2제2항, IPTV법 제26조, 단말기 유통법 제14조제2항, 정보통신망법 제64조의 규정에 의한 조치, 「전기통신사업법」 제53조, 「방송법」 제76조의3제4항, 제85조의2제3항, IPTV법 제17조제2항 및 단말기 유통법 제15조의 규정에 의한 과징금 부과 등을 그 내용으로 할 수 있다.

④ 해당 국장은 시정조치안 작성시 "이는 ○○○국의 조치의견으로서 위원회를 기속하지 아니 한다"는 문구를 명백히 기재하여야 한다.

제13조(시정조치안에 대한 의견진술) ① 위원회는 제12조의 규정에 의하여 작성한 시정조치안에 대하여 피심인의 의견을 들어야 한다.

② 위원회는 늦어도 의견진술지정일 10일(회계조사 등 조사내용이 복잡하고 전문성이 요구되는 사건의 경우 15일) 이전까지 피심인에게 시정조치안과 증거자료 목록을 송부하여야 한다.

③ 제2항의 규정에 의한 통지를 받은 피심인 또는 그가 지정한 대리인은 지정된 날에 출석하여 의견을 진술하거나 서면으로 의견을 제출할 수 있다.

④ 피심인이 제3항에 의한 의견서를 제출할 때에는 의견을 뒷받침할 수 있는 증거자료를 제출할 수 있다.

제14조(시정조치안의 증거자료 열람·복사등) ① 피심인은 제13조제2항의 규정에 따라 시정조치안과 증거자료 목록을 송달받은 때에는 증거자료를 특정하여 위원회에 열람·복사를 신청할 수 있다.

② 해당 국장은 제1항의 규정에 의한 열람·복사신청이 있는 때에는 원칙적으로 이를 허가하여야 한다. 다만, 사실인정에 관련성이 없는 것으로서, 영업비밀 및 사생활의 비밀보호, 기타 공익상 열람·복사를 허가함이 적절하지 아니하다고 판단되는 경우에는 허가하지 아니하거나 일부를 삭제한 후에 허가할 수 있다.

제4장 위원회의 의결

제15조(시정조치안의 보고 등) ① 해당 국장은 제12조의 규정에 의하여 작성한 시정조치안에 제13조의 규정에 의한 피심인의 의견진술내용을 첨부하여 위원회에 심의·의결안건으로 이를 보고하여야 한다.

② 위원회는 주장과 증거를 정리하여 쟁점을 명확하게 하고 심의를 효율적이고 집중적으로 진행하기 위하여 필요한 경우 심의준비절차를 거칠 수 있다.

제16조(시정조치안 의결) ① 위원회는 상정된 시정조치안을 의결하기 위하여 필요한 경우에는 해당 국장의 검토보고, 이해관계인들의 의견진술, 관련 전문가의 의견진술 등의 절차를 거칠 수 있다.

② 위원회는 재적위원 과반수의 찬성으로 시정조치안을 심의·의결하며 기타 의결에 필요한 사항은 방송통신위원회 회의운영에 관한 규칙이 정하는 바에 의한다.

제17조(경고) ① 위원회는 범위반의 정도가 경미하거나 피심인이 위반행위를 스스로 시정하는 등 시정조치의 실익이 없는 경우에는 경고를 의결할 수 있다.

② 경고를 의결한 후 동일한 위반행위가 반복되는 경우에는 「전기통신사업법」 제53조, 「방송법」 제76조의3제4항, 제85조의2제3항, IPTV법 제17조제2항 및 단말기 유통법 제15조의 규정에 의한 과징금 부과시 가중사유로 참작할 수 있다.

제18조(재조사) 위원회는 사실의 오인, 법령의 해석이나 적용의 착오, 조사관의 조사종결이 있는 후 새로운 사실 또는 증거의 발견이 있는 경우 등에는 조사관에게 당해 사건에 대한

재조사를 명할 수 있다.

제19조(심의절차종료) 위원회는 재신고 사건으로 원 사건에 대한 조치와 같은 내용의 조치를 하거나 시정조치가 필요하지 않다고 인정되는 경우 등에는 심의절차종료를 의결할 수 있다.

제20조(무혐의) ① 위원회는 피심인의 행위가 법 위반행위로 인정되지 아니하거나 위반행위에 대한 증거가 없는 경우 등에는 무혐의를 의결할 수 있다.

② 위원회는 피심인의 행위가 법에 위반되지 아니하더라도 장래의 범위반 예방 등 필요한 경우에는 주의촉구를 할 수 있다.

제21조(사건종결처리) 위원회는 피심인에게 사망·해산·파산·폐업 또는 이에 준하는 사유가 발생함으로써 시정조치의 이행을 확보하기가 사실상 불가능하다고 인정될 경우에 사건종결처리를 의결할 수 있다.

제22조(심의중지) 위원회는 피심인, 신고인 또는 이해관계인 등의 부도, 일시적 폐업, 도피 등 심의를 계속할 수 없는 사유가 있는 경우 그 사유가 해소될 때까지 심의중지를 의결할 수 있다.

제23조(의결서의 작성과 통지) ① 위원회는 제16조의 규정에 의한 의결이 있는 날부터 30일(조사내용이 복잡하거나 피심인이 다수인 경우 등 부득이한 경우에는 연장기간을 정하여 사무처장에게 보고하여야 한다) 이내에 다음 각 호의 사항을 기재한 의결서를 작성한 후 지체없이 그 정보를 피심인에게 송달하고 신고인에게는 그 요지를 통지하여야 한다. 또한 위원회가 필요하다고 인정하는 경우에는 이해관계인 등에게도 의결서의 요지를 통지할 수 있다.

1. 사건번호 및 사건명
2. 피심인
3. 주문
4. 이유
5. 의결년월일

② 시정명령 및 과징금부과는 의결서를 송달받은 날로부터 효력이 발생한다.

제5장 시정조치

제24조(시정명령) ① 위원회는 제23조의 규정에 의하여 피심인에게 통지할 때 위원회의 의

결결과에 따라 상당한 기간을 정하여 당해 금지행위에 대하여 시정을 명하여야 한다.

② 위원회는 천재·지변 기타 부득이한 사유로 인하여 피심인이 제1항의 규정에 의한 기간 내에 명령을 이행할 수 없다고 인정되는 경우에는 1회에 한하여 그 기간을 연장할 수 있다.

제25조(명령이행여부 확인) 해당 국장은 피심인이 지정한 기간 내에 시정조치를 이행하였는지 여부를 확인하며, 시정조치를 이행하지 않은 경우는 위원회에 보고하여야 한다.

제6장 이의신청

제26조(이의신청) ① 「전기통신사업법」 제53조, 「방송법」 제76조의3제4항, 제85조의2제3항, IPTV법 제17조제2항 및 단말기 유통법 제15조에 의한 위원회의 과징금 부과조치에 대하여 불복이 있는 자는 그 처분의 통지를 받은 날부터 20일 이내에 그 사유를 갖추어 위원회에 이의신청을 할 수 있다.

② 위원회는 제1항의 규정에 의한 이의신청에 대하여 60일 이내에 재결을 하여야 한다. 다만, 부득이한 사정으로 그 기간 내에 재결을 할 수 없는 경우에는 이의신청의 당사자가 처분의 통지를 받은 날로부터 90일의 범위 안에서 위원회의 의결로서 그 기간을 연장할 수 있다.

제27조(이의신청의 절차) ① 이의신청을 하고자 하는 자는 이의신청대상 및 내용, 이의신청 사유 등을 기재한 신청서에 이의신청의 사유나 내용을 증명하는데 필요한 서류를 첨부하여 이를 위원회에 제출하여야 한다.

② 위원회는 제1항의 규정에 의한 신청 서류의 심사결과 제출된 신청서와 관련서류가 미비된 경우에는 상당한 기간을 정하여 보완을 요구할 수 있다. 이 경우 보완에 소요되는 기간은 제26조제2항의 기간에 이를 산입하지 아니한다.

③ 이의신청에 대한 사실조사 등의 절차는 제4조 내지 제10조를 준용한다.

제28조(재결서의 작성 등) ① 위원회가 이의신청에 대해 재결한 경우에는 재결서를 작성하여야 한다.

② 이의신청에 대한 재결안의 작성 등에 대해서는 「방송통신위원회 재정 및 알선 등에 관한 규정」 제16조 내지 제17조를 준용한다.

제29조(비밀엄수의 의무) 조사 관련 공무원은 조사가 진행중인 사항은 물론 조사와 관련하여 알게 된 사실에 대해서도 비밀을 엄수하여야 한다.

제30조(세부사항 시행) 위원장은 이 규정의 세부사항을 시행하기 위하여 필요한 경우 각종

지침이나 서식 등을 정할 수 있다.

제7장 보칙

제31조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제334호)에 따라 이 규정에 대하여 2019년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제2011-28호, 2011.4.29>
이 고시는 2011년 4월 29일부터 시행한다.

부 칙<제2012-5호, 2012.1.30>
이 고시는 2012년 1월 30일부터 시행한다.

부 칙<제2013-13호, 2013.6.14>
이 고시는 2013년 6월 14일부터 시행한다.

부 칙<제2014-13호, 2014.9.30>
이 고시는 2014년 10월 1일부터 시행한다.

부 칙<제2014-21호, 2014.11.28>
이 고시는 2015년 1월 31일부터 시행한다.

부 칙<제2015-12호, 2015.7.31>
이 고시는 2015년 8월 1일부터 시행한다.

부 칙<제2017-2호, 2017.1.18>
이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부 칙<제2017-3호, 2017.3.30>
이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부 칙<제2019-1호, 2019.1.2. >
이 규정은 고시한 날부터 시행한다.

부 칙<제2020-5호, 2020.8.5.>
이 고시는 2020년 8월 5일부터 시행한다.

부 칙<제2021-4호, 2021.5.26.>
이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

[별지]

방송통신사업 금지행위 신고서

※ (*)표시항목은 필수사항이니 반드시 기재하여 주시고, 나머지 사항은 효율적인 조사를 위하여 가능한 기재해 주시기 바랍니다.

신 고 인	성명(*)			생년월일(*)	
	사업자인 경우	사업자명		사업자등록번호	
		대표자 성명			호
	주소(*)				
연락처	전화번호(*)		휴대폰		
	팩스번호		이메일		
피 신 고 인	사업자명(*)			대표자 성명	
	주소 또는 전화번호(*)			판매자 성명	
	홈페이지 주소				
	☞ 방송통신사업 금지행위의 구체적인 내용을 가급적 6하 원칙에 맞게 기재하시고, 기재할 공간이 부족하면 별지에 작성하여 첨부해 주시기 바랍니다.				
신 고 내 용 (*)					
증거 자료	<input type="checkbox"/> 있음 (☞ 신고내용을 증명하는데 도움이 되는 증거 자료가 있으면 첨부하여 주십시오.) <input type="checkbox"/> 없음				
신고인 신분공개 동의여부	<input type="checkbox"/> 공개 <input type="checkbox"/> 비공개 <input type="checkbox"/> 사건 조치 후 공개				
「방송통신사업 금지행위 등에 관한 업무 처리 규정」 제3조에 의하여 위와 같이 신고합니다.					
				년 월 일	
				신 고 인 :	(서명 또는 인)
방송통신위원회 위원장 귀하					

3. 전기통신사업자간 불합리하거나 차별적인 조건·제한 부과의 부당한 행위 세부기준

제정 2017. 18. 16. 방송통신위원회 고시 제2017-4호

개정 2021. 09. 23. 방송통신위원회 고시 제2021-9호

제1조(목적) 이 고시는 「전기통신사업법 시행령」 [별표 4](제42조제1항 관련) 제5호 사목 4)에 따라 '다른 전기통신서비스의 선택 또는 이용의 방해 행위'에 해당하는 '일정한 전기통신서비스를 이용하여 다른 서비스를 제공하려는 자에게 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하는 행위'와 관련하여 부당한 행위에 대한 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(행위주체 및 상대방) ① 조건 또는 제한을 부과하는 행위의 주체는 「전기통신사업법」(이하 "법"이라 한다) 제2조제8호에 따른 전기통신사업자이다.

② 조건 또는 제한을 부과하는 행위의 상대방으로서 "일정한 전기통신서비스를 이용하여 다른 서비스를 제공하려는 자"는 제1항의 전기통신사업자가 제공하는 법 제2조제6호에 따른 전기통신역무(이하 "해당 서비스"라 한다)를 이용하여 자신의 전기통신역무(이하 "다른 서비스"라 한다)를 제공하려는 전기통신사업자이다.

제3조(부당성 판단기준) ① 다른 전기통신서비스의 선택 또는 이용을 방해하여 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 행위가 되는 '불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과'하는 것인지 여부는 다음 각 호의 사항을 종합적으로 고려하여 판단한다.

1. 행위주체와 관련한 요소

- 가. 행위주체가 부과한 조건 또는 제한이 다른 전기통신서비스 제공을 곤란하게 하여 이용자 선택권 등 이용자 이익을 저해할 수 있다는 점을 인지하고 있었는지 여부
- 나. 행위주체가 자신이 제공하는 다른 서비스와 동일하거나 유사한 전기통신서비스를 현저히 유리하게 할 목적으로 다른 서비스를 제공하는 사업자를 제한, 차별하여 이로 인해 이용자의 이익이 저해될 가능성이 상당히 높은지 여부

2. 해당 서비스 시장과 관련한 요소

- 가. 해당 서비스 시장의 진입장벽 여부
- 나. 해당 서비스가 다른 서비스 제공의 필수적인 요소인지 여부
- 다. 해당 서비스 및 다른 서비스의 대체 가능 여부

3. 행위로 인한 영향과 관련한 요소

가. 이용약관 등을 통한 거래 상대방에 대한 고지 여부 및 해당 행위로 인한 이용자의 선택 또는 이용의 제한 정도

나. 해당 서비스 및 다른 서비스 발전이 저해되어 다른 서비스 이용자의 편익 등이 상당히 저해되는지 여부

다. 다른 서비스를 제공하는 사업자의 잠재적 매출 손실 등 불이익 발생 여부

② 제1항의 규정에도 불구하고 다음과 같이 합리적인 사유가 인정되는 경우에는 부당하지 않은 것으로 본다.

1. 전체 이용자의 편익 및 후생증대 효과가 다른 서비스를 제공하는 사업자 및 다른 서비스 이용자의 이익 침해 효과를 현저히 상회하는 경우

2. 통신장애대응 등 전기통신서비스의 안정성 및 보안성 확보를 위하여 해당 조건·제한을 부과하는 것이 불가피한 경우

3. 신규서비스 출시를 위해 한정된 기간동안 이루어진 불가피한 조건 또는 제한에 해당하는 경우

4. 행위주체가 안정적인 사업 지속을 위해 사회 통념상 시장질서를 해치지 않는 방법으로 필요 최소한의 조치를 취한 경우 등 기타 합리적인 사유가 있는 경우

제4조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2018년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제2017-4호, 2017.8.16.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부 칙<제2021-9호, 2021.9.23.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

4. 시정조치명령 불이행에 대한 이행강제금 부과 세부기준

제정 2016. 11. 17. 방송통신위원회 고시 제2016-12호

제1조 이 고시는 전기통신사업법(이하 “법”이라 한다) 제52조의2(금지행위 관련 조치에 대한 이행강제금) 및 같은 법 시행령(이하 “령”이라 한다) 제45조의3에 따른 관련 매출액의 산정 및 이행강제금 부과에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(관련 매출액의 산정) ① 관련 매출액은 해당 전기통신사업자의 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접적 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 매출액으로 한다.
② 전항의 관련 매출액은 법 제49조에 따른 영업보고서 등 회계자료를 참고하여 정한다.
③ 제1항에 따른 관련 매출액 산정시 서비스의 범위는 전기통신사업 회계분리 기준 제3조에 따른 역무분류, 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 종류와 성질, 서비스의 제공방식, 서비스 지역 서비스 제공 상대방 등을 고려하여 판단하되, 위반행위가 해당 서비스의 통화료, 부가서비스 등 특정 영역에 국한하여 발생하고, 그 영향도 특정 영역에 국한된다고 인정되는 경우에는 그 영역으로 한정한다.

제3조(위반행위의 기간 산정) 위반행위의 기간은 위반행위의 개시일부터 종료일까지의 기간을 말한다.

제4조(이행강제금의 부과금액) ① 이행강제금은 제2조의 관련 매출액에 다음 각 호의 1에 따른 부과기준율을 곱한 금액으로 부과한다.

1. 매우 중대한 위반행위 : 1천분의 2 초과 ~ 1천분의 3 이하
2. 중대한 위반행위 : 1천분의 1 초과 ~ 1천분의 2 이하
3. 중대성이 약한 위반행위 : 1천분의 1 이하

② 중대성의 정도를 판단함에 있어서는 다음 각 호의 고려사유를 참조하되 이와 함께 위반행위의 주도여부 등 경쟁질서의 저해 정도, 해당 위반행위의 시장의 본질적인 왜곡 여부 등 시장에서의 영향 정도 및 피해자의 피해회복 여부 등 피해를 입은 소비자의 피해 규모 등을 종합적으로 고려하여 판단한다. 이 경우 그 이유를 심결서에 명시하여야 한다.

1. 매우 중대한 위반행위 : 시장의 본질적인 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
2. 중대한 위반행위 : 시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등
3. 중대성이 약한 위반행위 : 시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등

제5조(이행강제금 부과 사전통지) 방송통신위원회는 당사자에게 이행강제금을 부과·징수한다는 사실을 이행강제금 부과 예정일의 30일 전까지 미리 별지 제1호 서식의 이행강제금 부과 예고서에 따라 이행강제금 부과 예고를 하여야 한다.

② 전항의 경우 당사자에게 10일 이상의 기간을 정하여 서면으로 의견을 제출하도록 하여야 한다. 이 기일까지 의견을 제출하지 아니한 경우에는 의견이 없는 것으로 본다.

제6조(불이행기간 산정 방법) ① 방송통신위원회는 시정조치명령이 여러 개의 세부조치로 구성된 경우 세부조치 중 불이행기간이 가장 긴 기간을 기준으로 부과하며, 그 세부조치 중 어느 하나를 이행하지 아니한 경우에도 이행강제금을 부과한다.
 ② 전항의 불이행기간은 시정조치명령에서 정한 이행기간의 종료일의 다음날부터 기산한다. 다만, 법 제52조제1항제8호, 제9호 및 제11호의 시정조치명령의 경우는 그 이행여부를 확인할 수 있는 날의 다음날부터 기산한다.

제7조(이의제기의 접수 및 처리) ① 방송통신위원회는 당사자가 이행강제금 부과 처분을 받은 날부터 30일 이내에 이의를 제기하는 경우 별지 제2호 서식의 이행강제금 부과 이의제기서에 이행강제금 처분 대상자, 이의제기 취지 및 이유 등을 기재하여 신청하도록 한다.
 ② 방송통신위원회는 이행강제금 부과처분의 이의제기에 대해 결정이 있는 때에는 이의제기 당사자에게 지체없이 통지한다.

제8조(이행강제금의 반환) ① 방송통신위원회는 법원의 확정판결에 따라 위원회의 시정조치명령이 취소되면 직권 또는 신청에 따라 이행강제금의 부과·징수 중지 및 이미 징수한 이행강제금을 반환해야 한다.
 ② 방송통신위원회는 전항에 따라 반환하여야 할 이행강제금의 금액을 산정할 경우 이행강제금을 납부한 날부터 반환하는 날까지의 기간에 대하여 「국세기본법 시행규칙」 제19조의3에 따른 국세환급가산금의 이율을 곱한 금액을 가산하여야 한다.
 ③ 그 밖에 이행강제금 반환 절차에 관하여는 「국고금관리법 시행규칙」을 준용한다.

제9조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제344호)에 따라 이 고시에 대하여 2016년 8월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 7월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제2016-11호, 2016.11.17>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

< 별지 1 >

방송통신위원회

수신자

(경유)

제 목 이행강제금 부과 예고

사 건	
당 사 자	
시정조치명령 내 용	
이행기일	
불 이 행 내 용	
부 과 예 정 일	
비 고	

귀하(업체)가 우리 위원회의 시정조치명령을 년 월 일까지 이행하지 아니하여 「전기통신사업법」 제52조의2에 따라 이행강제금을 부과할 예정이오니, 위의 내용에 대하여 의견이 있으시면 이 문서를 받은 날로부터 10일 이내에 우리 위원회에 의견을 서면으로 제출하시기 바랍니다. 만약, 이 기간 내에 의견을 제출하지 아니한 경우에는 의견이 없는 것으로 처리하게 됩니다.

방송통신위원회위원장

★조사관

협조자

시행 () 접수 ()

우 /

전화 /전송 / /

210mm×297mm(백상지 80g/㎡)

5. 금지행위 위반에 대한 고발기준

제정	2008.05.29.	방송통신위원회훈령	제11호
개정	2009.11.02.	방송통신위원회훈령	제61호
개정	2010.12.08.	방송통신위원회훈령	제74호
개정	2012.10.15.	방송통신위원회훈령	제127호
개정	2015.10.21.	방송통신위원회훈령	제202호
개정	2022.03.15.	방송통신위원회훈령	제329호

제1조(목적) 이 기준은 「전기통신사업법」(이하 "법"이라 한다) 제50조제1항제1호 내지 제4호, 제5호(이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하는 행위를 제외한다), 제6호 내지 제11호의 금지행위(이하 "금지행위"라 한다) 위반 및 제52조제1항의 명령 불이행에 대하여 각각 법 제99조 및 제95조의 규정에 의한 벌칙을 적용하기 위한 고발기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(고발기준) ① 금지행위 중 그 위반의 정도가 객관적으로 중대하고 명백하여 경쟁 질서를 현저히 저해하거나 다수의 이용자에게 심대한 피해를 입하는 행위로서 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 방송통신위원회(이하 "위원회"라 한다)의 심의·의결을 거쳐 이를 고발할 수 있다.

1. 동일한 유형의 금지행위 위반에 대하여 법 제52조 및 제53조의 규정에 의한 조치명령 및 과징금의 부과를 수회 받았으나 금지행위가 근절되지 않는 등 행정처분만으로는 법의 목적달성이 불가능하다고 인정되는 경우
2. 금지행위 위반에 대하여 법 제52조의 규정에 의한 조치명령을 수회 고의적으로 이행하지 않거나 회피하는 등 관련 법질서를 문란케 한다고 인정되는 경우
3. 금지행위 위반의 내용이 고의적인 반사회적 행위이거나 이로 인하여 침해된 이용자의 이익이 심대하다고 인정되는 경우

② 금지행위가 제1항 각호에 해당되는지 여부를 판단함에 있어 금지행위를 행한 지역, 기간, 횟수, 동기, 금지행위로 인한 수익 등 거래가액, 금지행위의 대상이 되는 이용자 수 등 거래상대방의 수, 금지행위의 위법성의 정도 및 전기통신시장의 공정경쟁에 미치는 영향 및 이용자이익의 침해정도 등을 종합적으로 고려하여야 한다.

제3조(의견진술 등) ① 위원회는 제2조제1항의 규정에 의한 심의시에는 관계인등에게 회

의의 일시·장소·상정사항을 회의개최 10일 전까지 서면으로 통지하고 의견진술의 기회를 부여하여야 한다. 다만, 긴급한 경우 등 기타 부득이한 사유가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 위원회의 심의에 관하여 제1항의 규정 외에 필요한 사항은 방송통신위원회 회의운영에 관한 규칙에 따른다.

제4조(재검토기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 훈령에 대하여 2022년 7월 1일을 기준으로 매3년이 되는 시점(매 3년째의 6월 30일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제11호, 2008. 5. 29.>

제1조(시행일) 이 기준은 발령한 날부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 기준 시행 당시 종전의 기준에 따라 행한 행위는 이 기준에 따라 행한 것으로 본다.

부 칙<제61호, 2009. 11. 2.>

이 훈령은 2009년 11월 2일부터 시행한다.

부 칙<제74호, 2010. 12. 8.>

이 훈령은 발령한 날부터 시행한다.

부 칙<제127호, 2012. 10. 15.>

이 훈령은 2012년 11월 1일부터 시행한다.

부 칙<제202호, 2015. 10. 21.>

이 훈령은 2015년 10월 21일부터 시행한다.

부 칙<제329호, 2022. 3. 11.>

이 훈령은 2022년 3월 15일부터 시행한다.

6. 시정명령을 받은 사실의 공표기준

- 제정 2011.04.29. 방송통신위원회 고시 제2011-29호
- 개정 2012.11.29. 방송통신위원회 고시 제2012-99호
- 개정 2014.09.30. 방송통신위원회 고시 제2014-14호
- 개정 2015.07.31. 방송통신위원회 고시 제2015-15호
- 개정 2022.06.09. 방송통신위원회 고시 제2022-10호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 고시의 목적은 전기통신사업자, 대리점, 판매점, 이동통신단말장치 제조업자 및 「위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률」(이하 '위치정보법'이라 한다)을 위반한 자가 「전기통신사업법」 제52조, 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 제14조 및 「위치정보법」 제36조의2에서 정한 시정명령을 받은 사실을 공표하는데 필요한 사항을 정함으로써 공표제도의 효율적인 운영을 도모하여 시정명령의 실효성을 높이는데 있다.

제2조(용어의 정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "중앙일간지"란 「신문 등의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호에서 정한 일간신문 중 서울에 발행소를 두고 전국을 대상으로 발행되는 신문을 말한다.
2. "지방일간지"란 「신문 등의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호에서 정한 일간신문 중 서울을 제외한 특정지역에 발행소를 두고 특정지역을 대상으로 발행되는 신문을 말한다.
3. "잡지"란 「잡지 등 정기간행물의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호에서 정한 동일한 제호로 월 1회 이하 정기적으로 발행되는 책자 형태의 간행물을 말한다.
4. "기타간행물"이란 「잡지 등 정기간행물의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호에서 정한 월 1회 이하로 발행되는 간행물 중 책자 형태가 아닌 간행물을 말한다.

제3조(공표요건) 방송통신위원회(이하 "위원회"라 한다)는 시정조치에도 불구하고 위법사실의 효과가 지속되거나 또는 예방이 필요한 경우로서 다음 각 호의 하나에 해당하는 경우 피심인에게 시정명령을 받은 사실을 공표하도록 할 수 있다.

1. 법 위반행위로 인한 피해자가 불특정 다수인 경우
2. 피해자들이 권익구제 조치를 취할 수 있도록 알릴 필요가 있는 경우

제4조(공표의 객체 등) ① 위원회는 피심인에 대하여 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 당해 시정명령을 받은 사실 등을 신문 또는 사업장(피심인의 업무를 위탁받아 취급하는 자의 사업장 등 포함), 인터넷, 잡지 등에 공표하도록 하거나 우편으로 고지토록 할 수 있다.

② 제1항에 따른 공표 또는 고지는 피심인별로 시행하되, 피심인들이 공동으로 법 위반행위를 한 경우 등 필요한 경우에는 연명으로 공표하도록 할 수 있다.

③ 피심인은 공표내용을 위원회와 미리 문서로 협의하여야 한다.

제2장 신문, 잡지 등 공표

제5조(공표할 신문의 선정) ① 위원회는 법 위반행위로 인한 파급 효과를 감안하여 법 위반행위로 시정명령을 받은 사실 등을 중앙일간지(전판)(법 위반행위로 인한 파급효과가 전국적인 사건의 경우)나 지방일간지(전판)에 게재토록 할 수 있다. 이 경우 해당사건 의결일을 기준으로 1년간 소급하여(이하 "최근 1년간"이라 한다.) 피심인의 신문광고 횟수 또는 광고비 지출이 가장 많은 일간신문(전판)에 게재하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 법 위반행위가 특정 신문을 통하여 이루어진 경우에는 당해 신문(전판)에 게재하도록 한다.

② 피심인이 공표할 신문이 2개 이상인 경우 1개는 제1항의 기준에 의하고, 나머지는 피심인이 선택(전판)할 수 있다. 신문광고 실적이 없는 경우에도 피심인이 게재 신문을 선택하도록 할 수 있다.

③ 법 위반행위로 인한 파급효과가 특정지역에 국한되는 사건은 피심인의 소재지를 발행 대상지역으로 하는 지방일간지(전판)에 게재토록 하되 제1항 및 제2항을 준용할 수 있다.

④ 피심인의 법 위반행위의 특성상 특정계층을 상대로 한 신문, 전문지(예 : 전자신문, 정보통신신문 등), 영자지, 주간지에 게재하는 것이 더 효과적이라고 판단되는 경우에는 당해지 등에 게재토록 할 수 있다.

제6조(공표일) 시정명령을 받은 사실 등을 토요일, 일요일, 공휴일을 제외한 평일에 게재토록 한다.

제7조(게재면) ① 신문의 게재면을 2면, 3면, 사회면, 경제면 중에서 택일토록 하되, 법 위

반행위로 최근 1년간 시정명령을 받은 횟수가 3회 이상인 경우에는 사회면 또는 경제면 중에서 택일 하도록 한다.

② 스포츠신문인 경우에는 2면, 3면, 또는 사회면 중에서 택일하도록 하되, 최근 1년간 시정명령을 받은 횟수가 3회 이상인 경우에는 2면 또는 3면 중에서 택일하도록 한다.

제8조(공표문안 및 활자크기) ① 원칙적으로 공표문안 및 크기를 다음과 같이 별표 표준 공표문안 및 활자크기에 따르도록 한다.

② 공표제목에는 법 위반행위를 한 피심인(이용자에게 널리 알려진 사업장 또는 대리점 및 판매점 명칭이 있는 경우에는 회사명과 병기) 및 법 위반행위의 유형이 명백히 표현 되어야 한다.

③ 공표내용에는 당해 법 위반행위와 시정명령 내용을 구체적으로 기재하여야 한다.

④ 법 위반행위, 피심인의 회사명 및 대표자, 위원회의 표시는 선명하게 부각되도록 활자를 고딕체로 하며 색도를 진하게 하여야 한다.

제9조(공표크기 및 매체수) ① 공표크기, 매체수, 게재횟수에 대하여 원칙적으로 다음과 같이 정하되, 법 위반행위의 경중, 법 위반행위의 상습성 여부, 피심인의 역무별 전년도 매출액 등을 감안하여 이를 조정할 수 있다.

② 공표크기는 원칙적으로 최근 1년간 시정명령을 받은 횟수에 따라 4종류(4단×10cm 또는 5단×9cm, 4단×15cm 또는 5단×12cm, 4단×18.5cm 또는 5단×15cm, 5단×18.5cm)로 차등을 둔다. 다만, 공정한 경쟁을 현저히 저해한다고 판단되는 법 위반행위에 대해서는 공표크기를 5단×37cm까지 할 수 있다.

③ 매체수 및 게재횟수는 최근 1년간 법 위반행위로 시정명령을 받은 횟수를 감안하여 결정하여야 한다.

최근 1년간 시정명령 횟수	공표크기	매체수	게재횟수
○ 3회미만	4단×10cm 또는 5단×9cm 이상	1개 이상	1회 이상
○ 3회이상 5회미만	4단×15cm 또는 5단×12cm 이상	2개 이상	1회 이상
○ 5회이상 7회미만	4단×18.5cm 또는 5단×15cm 이상	3개 이상	1회 이상
○ 7회이상	5단×18.5cm 이상	4개 이상	1회 이상

제10조(이행결과의 보고) 피심인은 공표를 완료한 날부터 10일 이내에 당해 법 위반행위로 시정명령을 받은 사실 등이 게재된 신문 등 1부를 위원회에 제출하여야 한다.

제11조(잡지 등 공표) 법 위반행위가 잡지 기타 간행물을 통하여 이루어진 경우에는

해당 잡지 기타 간행물에 공표토록 한다. 잡지 기타 간행물 공표는 제5조부터 제10조까지를 준용한다.

제3장 사업장, 대리점 및 판매점 공표

제12조(공표대상 및 장소) ① 피심인의 당해 법 위반행위가 이용자에게 직접 영향을 주는 경우에는 피심인의 사업장, 대리점 및 판매점 등에 공표하게 할 수 있다.

② 공표장소는 피심인의 사업장 정문 출입구 등과 대리점 및 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳으로 한다.

제13조(공표문안 및 활자크기) 원칙적으로 별표 표준공표문안 및 활자 크기를 적용한다.

제14조(공표기간 및 공표크기) ① 공표기간, 공표크기에 대하여 원칙적으로 다음과 같이 정하되, 법 위반행위의 경중, 법 위반행위의 상습성 여부, 피심인의 역무별 전년도 매출액 등을 감안하여 이를 조정할 수 있다.

② 공표기간은 최근 1년간 법 위반행위로 시정명령을 받은 횟수를 감안하여 3종류(7일~30일)로 차등을 둔다.

③ 공표크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 한다.

최근 1년간 시정명령 횟수	공표기간(휴업일제외)
○ 3회 미만	7일이상 10일미만
○ 3회 이상~6회 미만	10일이상 15일미만
○ 6회 이상	15일이상 30일내

제15조(공표방법 등) ① 당해 공표장소에 공표문을 부착 또는 게시 등의 형태로 공표하게 하되, 위원회의 관인이 날인된 스티커를 공표문에 부착해야 한다.

② 피심인에게 공표문의 무단변경시 시정명령 불이행으로 처벌될 수 있음을 의결내용과 함께 통지한다.

제16조(이행결과의 보고) 피심인은 사업장 또는 대리점 및 판매점 공표를 완료한 날부터 10일 이내에 사업장 또는 대리점 및 판매점에 공표된 공표문 사진제출 등 이행

결과를 보고하여야 한다.

제4장 인터넷 등 온라인 공표

제17조(공표대상 등) ① 위원회는 피심인의 법 위반행위가 인터넷을 통하여 이루어지거나 또는 인터넷으로 공표하는 것이 더 효율적이라고 인정하는 경우 해당 인터넷 매체 또는 피심인의 홈페이지를 통하여 공표하게 할 수 있다.

② 제1항에 따라 공표하는 경우 별표와 같은 형식의 공표문안을 별도의 화면(전체화면 6분의1 이상 크기의 팝업 창)으로 작성하여 이용자가 초기 접속 시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 또는 클릭을 하여 볼 수 있도록 연결문서로 게시하여야 한다.

③ 공표기간은 최근 1년간 법 위반행위로 시정명령을 받은 횟수를 감안하여 3종류(2일~10일)로 차등을 둔다. 구체적인 기준은 다음과 같다.

최근 1년간 시정명령 횟수	공표기간 (휴업일 포함)
○ 3회 미만	2일 이상 5일 미만
○ 3회 이상~6회 미만	5일 이상 7일 미만
○ 6회 이상	7일 이상 10일 이내

제18조(이행결과의 보고) 피심인은 공표를 완료한 날부터 10일 이내에 공표문이 게재된 공지란, 홈페이지 등을 컴퓨터 프린터로 출력한 복사본 등을 위원회에 제출하여 이행결과를 보고하여야 한다.

제19조(준용) 기타 공표방법은 신문, 사업장, 대리점 및 판매점 공표를 준용한다.

제5장 우편에 의한 고지

제20조(고지방법 등) ① 위원회는 손해배상 등 이용자의 권익 보호를 위하여 특별히 필요하다고 인정하는 경우 사업자로 하여금 개별 이용자에 대하여 우편으로 시정조치를 받은 사실 등을 고지토록 할 수 있다.

② 우편에 의하여 고지하는 경우에는 요금청구우편물 등 통상의 우편물과 구별되는 별도의 고지문을 통하여 고지하여야 한다.

③ 제1항에 의한 고지는 시정명령을 받은 날부터 30일 이내에 발송하는 것을 원칙으

로 하되 불가피한 사유가 있는 경우에는 위원회와 협의하여 발송시기를 조정할 수 있다.

④ 고지크기는 A5규격(14.8cm×21cm)을 기준으로 하여 위원회와 협의하여 결정한다.

제21조(이행결과의 보고) 피심인은 고지문의 발송을 완료한 날로부터 10일 이내에 가입자수, 우송대상자 수를 명시하고 고지문 발송을 증명할 수 있는 우편물 접수영수증 사본 등을 위원회에 제출하여 이행결과를 보고하여야 한다.

제22조(준용) 기타 공표방법은 신문, 사업장, 대리점 및 판매점 공표를 준용한다.

제6장 보칙

제23조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제334호)에 따라 이 고시에 대하여 2015년 8월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 7월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

제24조(재검토기한) 방송통신위원회는 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2021년 8월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 7월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제2011-29호, 2011.4.29>

이 고시는 2011년 4월 29일부터 시행한다.

부 칙<제2012-99호, 2012.11.29>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부 칙<제2014-14호, 2014.9.30>

이 고시는 2014년 10월 1일부터 시행한다.

부 칙<제2014-15호, 2015.7.31>

이 고시는 2015년 8월 1일부터 시행한다.

부 칙<제2022-10호, 2022.6.9>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

[별표]

표준공표문안 및 활자크기

1. 표준공표문안

공표제목	(주)00은 00법 위반을 이유로 시정명령을 받은 사실이 있음
공표내용	저희 회사(000)는 방송통신위원회로부터 000기간중의 000, 000행위가 00법을 위반했다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.
공표일시 공 표 자	2000년 0월 00일 대표이사 0 0 0

2. 활자(또는 글자)크기

구분/활자크기	공표제목	공표내용	공표자
신문공표			
5단×37cm	42P 이상	22P 이상	31P 이상
5단×18.5cm	31P 이상	14P 이상	22P 이상
4단×18.5cm 또는 5단×15cm	26P 이상	12P 이상	18P 이상
4단×15cm 또는 5단×12cm	22P 이상	11P 이상	16P 이상
4단×10cm 또는 5단×9cm	18P 이상	11P 이상	14P 이상
사업장공표			
A2 사이즈 (42cm×59.4cm)	2.5cm×3.5cm 이상	2.0cm×2.5cm 이상	2.5cm×3.5cm 이상

7. 경제적 이익 등 제공의 부당한 이용자 차별행위에 관한 세부기준

제정 2019. 3. 6. 방송통신위원회 고시 제2019-4호

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 기준은 「전기통신사업법」 제50조제3항, 같은 법 시행령 제42조제2항 및 [별표 4](금지행위의 유형 및 기준) 제5호 마목 1)·3)에 따라 전기통신서비스 또는 결합판매서비스 판매와 관련한 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 이를 제안하는 행위와 관련한 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위 및 대상) 이 기준은 전기통신사업법에 따른 초고속인터넷서비스 또는 초고속인터넷서비스와 다음 각 호의 서비스를 결합하여 판매하는 서비스에 대하여 적용한다.

1. 기타 다른 전기통신서비스
2. 「방송법」 제2조 제20호에 따른 유료방송
3. 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」 제2조에 따른 인터넷 멀티미디어 방송

제3조(용어의 정의) 이 기준에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “경제적 이익 등”이란 전기통신서비스 또는 결합판매서비스를 판매하면서 이에 부수하여 이용자에게 제공하거나 제공하기로 한 현금, 현금 외 경품 등을 말한다.
2. “현금 외 경품 등”이란 상품권, 물품, 약관 외 요금 감면, 약관 외 설비비 감면 등을 말한다.
3. “약관 외 요금 감면”이란 이용약관에서 정한 요금 감면액을 초과하여 제공한 것을 말한다.
4. “약관 외 설비비 감면”이란 이용약관에서 정한 모뎀, 전화기, 셋톱박스 등 서비스 제공에 필요한 전기통신설비의 구입·임대·설치 등의 비용을 초과하여 제공한 것을 말한다.

제4조(위법성 판단기준) ① 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 제안한 것인지 여부는 현금 제공여부와 정도, 결합유형별·가입유형별·가입창구별·지역별 등의 차별여부와 정도 등을 종합적으로 고려하여 판단 한다.

② 경제적 이익 등을 현금으로 제공한 것으로 확인될 경우, 음성적 제공 가능성, 가입자 유인의 용이성 등을 고려하여 해당 경제적 이익 등은 다른 이용자에 비하여

부당하게 차별적으로 제공하거나 제안한 것으로 추정한다.

③ 제1항 및 제2항에도 불구하고 다음 각 호의 경우에는 위반행위가 아닌 것으로 판단할 수 있다.

1. 개별 이용자가 결합유형별·가입유형별·가입창구별·지역별 등에 따라 제공받은 경제적 이익 등의 금액이 개별 사업자가 전기통신서비스별 또는 결합판매서비스별로 제공한 경제적 이익 등의 평균 금액의 상하 15%이내인 경우
2. 방송통신 시장의 환경변화, 시장 점유율, 공정경쟁 저해여부, 이용자 편익 증대효과 등을 고려하여 사회 통념상 정상적인 상관행으로 인정되는 수준의 경제적 이익 등을 제공한 경우

제5조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2019년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙 <제2019-4호, 2019.3.6.>

이 기준은 고시 후 3개월이 경과한 날부터 시행한다.

8. 결합판매의 금지행위 세부 유형 및 심사기준

제정 2008. 05. 19. 방송통신위원회고시 제2008-49호
개정 2009. 11. 05. 방송통신위원회고시 제2009-27호
개정 2011. 04. 29. 방송통신위원회고시 제2011-26호
개정 2012. 11. 29. 방송통신위원회고시 제2012-97호
개정 2015. 07. 31. 방송통신위원회고시 제2015-06호
개정 2016. 04. 06. 방송통신위원회고시 제2016-02호
개정 2022. 07. 05. 방송통신위원회고시 제2022-13호

제1조(목적) 이 고시는 「전기통신사업법 시행령」 제42조 및 별표 4 제5호 바 및 아목, 「방송법 시행령」 제63조의5 및 별표 2의2 IV. 제3호, 「인터넷 멀티미디어 방송사업법 시행령」 제15조 및 별표 3 제1호 라목 및 제4호 다목에 따라 이용자 또는 시청자(이하 "이용자"라고 한다)의 이익 및 공정경쟁을 저해하거나 저해할 우려가 있는 결합판매의 금지행위 세부 유형 및 심사기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 고시에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "결합판매"라 함은 「전기통신사업법」 제2조에 따른 전기통신서비스, 「방송법」 제2조에 따른 방송, 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」 제2조에 따른 인터넷 멀티미디어 방송을 묶어서 이용자에게 판매하거나 이용하게 하는 행위를 말한다. 다만, 이용자의 인식, 거래관행, 생산기술 및 판매 효율성 등을 고려하여 하나의 서비스 판매로 인정되는 경우에는 결합판매로 보지 아니한다.
2. "동등결합판매"라 함은 이용약관(이용요금 포함)의 인가를 받는 전기통신사업자(이하 "인가 서비스 제공사업자"라 한다)가 직접 또는 간접 제공하는 다음 각목의 결합판매와 동종 또는 유사한 다른 전기통신사업자, 방송사업자등 또는 인터넷멀티미디어 방송 제공사업자가 제공하는 결합판매를 말한다.
 - 가. 인가 서비스 제공사업자가 해당 인가 대상 서비스와 다른 서비스를 묶어서 제공하는 결합판매
 - 나. 인가 서비스 제공사업자로부터 해당 인가 대상 서비스를 제공받은 다른 전기통신사업자, 방송사업자등 또는 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자가 해당 인가 대상 서비스와 다른 서비스를 묶어서 제공하는 결합판매
3. "동등결합판매에 필요한 필수요소"라 함은 인가 서비스 제공사업자 이외의 기간통신사업자, 방송사업자등 또는 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자가 직접 개발하거나 구축하는 것이 물리적·기술적으로 불가능한 설비요소 또는 인가 서비스 제공사업자가 제공하는 인가 서비스로서 동등결합판매를 위하여 필수적인 것을 말한다.

제3조(결합판매의 금지행위 세부 유형) ①전기통신사업자, 방송사업자등 또는 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자가 결합판매를 함에 있어서 금지되는 행위의 세부 유형은 다

음 각 호와 같다.

1. 결합판매상품 가입단계에 있어 사업자의 금지행위 세부유형
 - 가. 이용자가 개별적으로 가입하거나 이용할 수 있는 서비스를 결합판매에 의해서만 가입하게 하거나 이용하게 하는 행위
 - 나. 결합판매의 특정 구성상품에 대하여 부당하게 현저히 차별적인 할인율을 적용함으로써 경쟁사업자를 배제시켜 이용자 이익을 저해할 우려가 있는 행위. 이 경우 '현저히 차별적인 할인율'이라 함은 특정 구성상품 요금을 소요비용(제조원가, 매입원가 또는 이에 준하는 비용) 보다 낮게 산정함에 따라 발생하는 것을 말한다.
 - 다. 이용약관에 구성상품별 할인내용 및 기간할인·다량할인·결합할인 등을 구분하여 표시하지 아니하는 행위
 - 라. 결합상품의 구성이나 할인율, 위약금, 할인규모 등 결합상품의 주요 내용에 대해 부당하게 허위·과장·기만하는 광고를 하여 이용자의 가입을 유도하는 행위. 이 경우 구성상품별 할인내용 및 기간할인·다량할인·결합할인 등을 구분하여 표시하지 아니한 광고를 하여 이용자로 하여금 구성상품별·할인유형별 할인내용 등 결합상품의 주요 내용에 대해 잘못 알게 할 우려가 있는 행위는 부당하게 허위·과장·기만하는 광고로 본다.
 - 마. 결합상품 가입사실 및 서비스 개시일 등을 이용자가 충분히 인지할 수 있는 수단을 통해 통지하지 아니하는 행위
 - 바. 결합상품 청약 후 이용개시 전 이용자의 결합상품 청약 철회를 부당하게 제한하거나 금지하는 행위
 - 사. 계약 체결 시 이용자에게 결합상품의 구성상품별 할인내용, 기간할인·다량할인·결합할인, 해지 시 위약금 부과 및 일부 해지 시 처리방법 등 중요한 내용에 대해 명확히 설명하지 아니하거나 이를 계약서(가입신청서 등)에 기재하지 아니하는 행위, 혹은 계약서를 교부하지 아니하는 행위. 이 경우 설명·기재·교부가 있었는지에 대한 입증책임은 사업자에게 있다.
2. 결합판매상품 이용단계에 있어 사업자의 금지행위 세부유형
 - 가. 이용자의 명시적인 서면동의 없이 계약내용을 불리하게 변경하거나 새로운 서비스를 추가하는 행위. 이 경우 서면동의는 이용자의 승낙하에 녹취로 갈음할 수 있다.
 - 나. 정당한 사유없이 계약시 제공하기로 한 품질기준에 미달하는 서비스를 제공하는 행위
 - 다. 청구서에 구성상품별 할인내용 및 기간할인·다량할인·결합할인 등을 구분하여 표시하지 아니하는 행위
 - 라. 청구서 등 이용자가 충분히 인지할 수 있는 수단을 통해 이용자의 잔여 약정기간을 통지하지 아니하거나 약정이 자동 연장된 경우 해지위약금이 부과되지 않는다는 사실 등을 통지하지 아니하는 행위
3. 결합판매상품 해지단계에 있어 사업자의 금지행위 세부유형
 - 가. 서비스 불능지역으로의 이사 등 이용자의 책임없는 사유로 인해 결합상품의 일부 서비스를 이용할 수 없는 경우에 나머지 결합상품의 계약 해지를 제한·금지하거나 나머지 결합상품에 대해 해지 시 위약금을 부과하는 행위. 이 경우 「전과법」에 따라 주과수를 할당받아 제공하는 서비스의 경우는 예외로 한다.
 - 나. 전목의 경우에 이용자가 결합상품 중 이용할 수 없는 일부 서비스를 제외한 나머지 결합상품에 대해 계속 이용의사를 밝힌 경우 사업자가 해지한 서비스를 포함

한 기존의 결합상품할인율을 계속해서 제공하지 않는 행위. 단, 나머지 결합상품이 하나의 서비스만 남게 된 경우에는 예외로 한다.

- 다. 이용자가 해지의사를 표시하였음에도 불구하고 부당하게 해지를 지연하거나 거부하는 행위
 - 라. 부당하게 과중한 위약금을 부과하여 이용자의 해지권을 제한하는 행위
 - 마. 이용자의 귀책유무를 불문하고 계약체결 후 서비스 이용기간이 1년을 경과한 이후 경품에 대한 위약금을 부과하는 행위
4. 기타 이용자의 이익을 해칠 우려가 있는 결합판매 사업자의 금지행위
- 가. 인가 서비스 제공사업자가 다른 사업자에게 인가 서비스를 제공(해당 사업자가 인가 서비스 제공사업자의 인가 서비스를 위탁판매하는 경우를 포함한다. 이하 각 목에서도 같다)하는 경우, 동등결합판매에 필요한 필수요소를 정당한 이유없이 제공하지 아니하는 행위
 - 나. 인가서비스 제공사업자가 동등결합판매에 필요한 필수요소를 다른 사업자에게 제공하는 경우 정당한 이유 없이 직접 결합판매하는 경우와 달리 그 제공대가 등 거래조건을 현저히 차별하는 행위
 - 다. 인가서비스 제공사업자가 동등결합판매에 필요한 필수요소를 다른 사업자에게 제공하는 경우 정당한 이유 없이 다른 사업자간에 그 제공대가 등 거래조건을 현저히 차별하는 행위
 - 라. 인가서비스 제공사업자가 동등결합판매에 필요한 필수요소를 다른 사업자에게 제공 중인 경우 정당한 이유 없이 제공을 중단하거나 제한하는 행위
 - 마. 인가 서비스 제공사업자가 「전기통신사업법」 제10조제1항제1호, 「방송법」 제8조 제2항, 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」 제8조 및 시행령 제6조에 따른 특수관계인의 지위에 있는 자로 하여금 부당하게 다른 전기통신사업자, 방송사업자 등 또는 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자와 현저히 차별적인 조건으로 전기통신서비스, 방송서비스 또는 인터넷 멀티미디어 방송서비스를 제공케 하여 결합판매를 함으로써 다른 전기통신사업자, 방송사업자 등 또는 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자의 동등결합판매를 저해하는 행위
- ②제1항에서 규정하는 금지행위를 판단함에 있어서는 결합판매로 인한 비용절감, 이용자편익 증대효과 및 시장지배력 전이 등 공정경쟁저해효과를 고려한다.

제4조(비용절감효과의 심사) 제3조제2항에서 규정하고 있는 결합판매로 인한 비용절감 효과는 개별적으로 판매할 경우와 비교하여 산정하며 결합판매로 인하여 추가적으로 발생하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항 등을 고려하여 심사한다.

- 1. 설비통합이나 소프트웨어 통합, 데이터베이스(DB)의 통합 등에 의한 생산과정상의 비용 감소의 수준 및 정도
- 2. 공동마케팅, 해지율 감소 등에 의한 판매영업상의 비용 감소의 수준 및 정도
- 3. 기타 제1호 및 제2호에 준하는 비용감소의 수준 및 정도

제5조(이용자편익 증대효과의 심사) 제3조제2항에서 규정하고 있는 결합판매로 인한 이용자편익 증대효과는 결합판매로 인하여 추가적으로 발생하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항 등을 고려하여 심사한다.

- 1. 이용조건상의 편익
- 2. 가입에 있어서의 편의성, 탐색비용의 절감 등 구매과정상의 편익

3. 기타 제1호 및 제2호에 준하는 이용 편의

제6조(동등결합판매의 심사) ①제3조제1항제4호 가목에서 규정하고 있는 동등결합판매에 필요한 필수요소의 존재여부는 제2조제3호에서 규정하고 있는 필수요소에 대해 동종 또는 유사 결합판매의 서비스 비용, 기능, 품질, 커버리지, 이용자 인식, 구성상품 등에 있어서 결합판매간 수요대체성이 있는지를 고려하여 심사한다.

②제1항에 따라 동등결합판매에 필요한 필수요소가 존재하는 경우, 제3조제1항제4호 가목에서 규정하고 있는 금지행위에 해당하는 지의 여부를 판단함에 있어서는 다음 각 호의 사항을 고려한다.

- 가. 인가 서비스 제공사업자의 설비 여유용량
- 나. 사업자의 필수요소와 관련된 투자 자본의 회수
- 다. 지적재산권의 존재여부
- 라. 이미 제공되어온 서비스의 질이 현저하게 저하되는지 여부 등

제7조(개별서비스에 관한 고시와의 관계) 이 고시에 명시되어 있지 않은 사항 가운데 개별서비스와 결합상품에 동일하게 발생하는 이용자 이익 보호 관련 사항의 경우에는 방송통신위원회가 이미 제시한 개별서비스에 대한 고시를 결합판매에도 준용한다.

제8조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」에 따라 이 고시에 대하여 2021년 8월 1일을 기준으로 매 5년이 되는 시점(매 5년째의 7월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

제9조(재검토기한) 방송통신위원회는 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2021년 8월 1일을 기준으로 매 5년이 되는 시점(매 5년째의 7월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙 <제2008-49호, 2008.5.19.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부 칙 <제2009-27호, 2009.11.5.>

이 고시는 2009년 11월 5일부터 시행한다.

부 칙 <제2011-26호, 2011.4.29.>

이 고시는 2011년 4월 29일부터 시행한다.

부 칙 <제2012-97호, 2012.11.29.>

이 고시는 고시한 날부터 시행하되, 제3조는 2013년 6월 1일부터 시행한다.

부 칙 <제2015-06호, 2015.7.31.>

이 고시는 2015년 8월 1일부터 시행한다.

부 칙 <제2016-02호, 2016.4.6.>

제1조(시행일) 이 고시는 고시한 날부터 시행한다. 다만 제3조제1항제2호다목은 2016년 7월 1일부터 시행한다.

부 칙 <제2022-13호, 2022.7.5.>

제1조(시행일) 이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

9. 긴급중지명령에 관한 업무처리 규정

제정 2014. 09. 30. 방송통신위원회고시 제2014-11호
 개정 2017. 09. 28. 방송통신위원회고시 제2017- 8호
 개정 2018. 04. 10. 방송통신위원회고시 제2018- 2호
 개정 2021. 01. 19. 방송통신위원회고시 제2021- 1호

제1조(목적) 이 고시는 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 시행령」(이하 "시행령"이라 한다) 제4조제3항의 규정에 따라 명령의 절차, 불복의 절차 및 방법에 관한 세부 사항을 정함으로써 긴급중지명령제도가 효율적으로 운영되도록 하는데 그 목적이 있다.

제2조(긴급중지명령의 기준) 방송통신위원회는 법 제11조제1항과 시행령 제4조제1항의 규정에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 지체 없이 해당 사업자에게 그 위반행위의 중지 명령을 하거나 번호이동 제한, 신규가입 제한, 기기변경 제한 등 위반행위의 중지에 필요한 명령을 할 수 있다.

1. 법 제3조제1항을 위반하여 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위가 현저한 경우
2. 삭제
3. 법 제4조제4항을 위반하여 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하는 행위가 현저한 경우
4. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가 지급하는 행위가 현저한 경우
5. 법 제9조제2항을 위반하여 장려금을 제공함에 있어 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위가 현저한 경우
6. 법 제9조제3항을 위반하여 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위나 특정 부가서비스 또는 요금제 등을 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 특약 또는 조건을 정하는 행위가 현저한 경우
7. 법 제9조제5항을 위반하여 대리점·판매점 또는 다른 이동통신사업자에게 부당하게 특정한 이동통신단말장치 범용 가입자식별모듈의 유통과 관련된 사항을 지시, 강

요, 요구, 유도하는 등의 행위가 현저한 경우

제3조(긴급중지명령의 유형) ① 방송통신위원회는 제2조의 긴급중지명령의 실효성을 확보하기 위해 시행령 제4조제1항의 규정에 따라 위반행위의 중지에 필요한 명령으로써 이동통신사업자의 번호이동·신규가입·기기변경 총량의 일부를 제한할 수 있다.

② 방송통신위원회는 제1항의 명령을 함에 있어 지역·유통망·장려금을 세분화하여 할 수 있다.

제4조(긴급중지명령 의결) 방송통신위원회는 제2조에 따라 긴급중지명령의 필요성이 예상되는 경우 해당 위반행위의 중지 명령 또는 위반행위의 중지에 필요한 명령을 의결할 수 있다. 다만, 긴급한 경우 서면으로 의결할 수 있다.

제5조(긴급중지명령에 대한 불복절차) ① 법 제11조제2항에 따라 긴급중지명령에 이의를 제기하려는 자는 긴급중지명령을 받은 날부터 7일 이내에 다음 각 호의 사항이 포함된 신청서에 이의제기의 내용 및 사유를 증명하는데 필요한 서류를 첨부하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

1. 이의제기의 대상

2. 이의제기의 내용 및 사유

② 방송통신위원회는 제1항에 의한 이의제기에 대해 이의제기를 접수한 날부터 21일 이내에 의결하여 그 결과를 당사자에게 통보하여야 한다. 다만 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부득이한 사정으로 그 기간 내에 결과를 통보할 수 없는 경우에는 1회에 한하여 15일의 범위에서 방송통신위원회의 의결로 그 기간을 연장할 수 있다.

1. 처분의 위법 또는 부당 여부를 판단하기 위하여 조사·검토 등 별도의 경제적 분석이 필요한 경우

2. 처분의 위법 또는 부당 여부를 판단하기 위하여 고도의 법리적 분석·검토가 필요한 경우

3. 이의신청의 심의과정에서 새로운 주장 또는 자료가 제출되어 이에 대한 조사에 장기간이 소요되는 경우

4. 당사자 또는 이해관계인 등이 묵비권을 행사하거나 자료를 적시에 제출하지 아니하는 등 조사에 협조하지 아니하는 경우

5. 제1호 내지 제4호에 준하는 경우로서 기간연장이 불가피한 경우

③ 방송통신위원회는 제1항의 규정에 의하여 제출된 신청서와 관련서류가 미비된 경

우에는 기간을 정하여 당해 서류의 보정을 명할 수 있다. 이 경우 보정에 소요되는 기간(보정명령서를 발송하는 날과 보정된 서류가 방송통신위원회에 도달하는 날을 포함한다)은 제2항의 이의제기 결과 통보기간에 산입하지 아니한다.

제6조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2021년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙 <제2014-11호, 2014.9.30.>

이 고시는 2014년 10월 1일부터 시행한다.

부 칙 <제2017-8호, 2017.9.28.>

이 고시는 2017년 10월 1일부터 시행한다.

부 칙 <제2018-2호, 2018.4.10.>

이 고시는 2018년 5월 22일부터 시행한다.

부 칙 <제2021-1호, 2021.1.19.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

10. 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 위반에 대한 과징금 부과 세부기준

제정 2014. 09. 30. 방송통신위원회고시 제2014-12호

개정 2017. 09. 28. 방송통신위원회고시 제2017- 7호

개정 2018. 04. 10. 방송통신위원회고시 제2018- 3호

제1조(목적) 이 고시는 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제15조제3항, 동법 시행령(이하 "영"이라 한다) 제10조 및 별표 2에 따른 과징금 부과에 필요한 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(과징금 산정 절차 및 기준) 과징금은 법 제15조제3항 각 호에서 정한 참작사유와 이에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 관련 통신시장에 미치는 영향 등을 고려하여 기준금액에 필수적 가중·감경, 추가적 가중·감경을 거쳐 산정한다.

제3조(과징금 부과상한액) ① 매출액 산정이 가능한 경우로서, 법 제3조제1항, 제4조제4항·제5항 또는 제9조제3항·제5항을 위반한 행위는 영 제9조제1항제1호에 따른 매출액에 100분의 2를 곱한 금액을 각 과징금 부과상한액으로 한다.

② 매출액 산정이 가능한 경우로서, 법 제5조제1항, 제7조제2항·제3항, 또는 제8조제4항을 위반한 행위는 영 제9조제1항제1호에 따른 매출액에 100분의 1를 곱한 금액을 각 과징금 부과상한액으로 한다.

③ 매출액 산정이 가능한 경우로서, 법 제9조제2항을 위반한 행위는 영 제9조제1항제2호에 따른 매출액에 100분의 2를 곱한 금액을 각 과징금 부과상한액으로 한다.

④ 법 제15조제1항 단서에 따라 매출액이 없거나 매출액을 산정하기 곤란한 경우 혹은 법 제4조제6항을 위반한 행위는 10억원을 각 과징금 부과상한액으로 한다.

제4조(기준금액 산정) ① 영 별표 2 2. 나. 1). 가)에 따른 "관련매출액" 산정이 가능한 경우에는 위반 사업자의 관련매출액에 별표 1에 따른 부과기준율을 곱한 금액을 기준금액으로 한다.

② 영 별표 2 2. 나. 1). 라)에 따른 "법 제4조제6항을 위반한 행위 혹은 관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우"에는 별표 2에 따라 정해진 금액을 기준금액으로 한다.

③ 제1항에 따른 부과기준율과 제2항에 따른 부과기준금액은 위반 사업자의 위반기간 동안 위반행위에 대하여 경쟁질서의 저해 정도, 시장에서의 영향, 소비자 피해 정도 등 위반의 내용 및 정도를 고려하여 위반행위의 유형별로 중대성의 정도를 구분하여 정한다.

제5조(위반기간의 산정) ① 위반기간은 위반행위의 개시일부터 종료일까지의 기간을 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나의 경우에는 특정일을 위반행위의 종료일로 본다.

1. 위반행위의 실행은 종료되었으나 사업자가 그 실행의 결과를 유지하면서 그로 인하여 지속적으로 이득을 취득하거나 손해를 발생시키고 있는 경우에는 동 이득의 취득 혹은 손해의 발생이 종료된 날을 위반행위의 종료일로 본다. 다만, 동 이득의 취득 또는 손해의 발생이 방송통신위원회의 심의종결일에도 종료되지 아니한 경우에는 동 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.
2. 위반행위가 과징금 부과처분을 명하는 방송통신위원회의 심의종결일까지 종료되지 아니한 경우에는 해당 사건에 대한 방송통신위원회의 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.
3. 위반행위가 2일 이상 행하여지되 불연속적으로 이루어진 경우에는 해당 위반행위의 유형·성격·목적·동기, 연속되지 아니한 기간의 정도와 이유, 위반행위의 효과, 통신시장상황 등 제반사정을 고려하여 경제적·사회적 사실관계가 동일하다고 인정되는 범위 내에서 이를 하나의 위반행위로 보아 마지막 위반행위의 종료일을 해당 위반행위의 종료일로 본다.

② 제1항에 따른 위반기간을 산정하면서 위반행위의 개시일 또는 종료일이 불분명한 경우에는 사업자의 영업·재무관련 자료, 임직원·거래관계인 등의 진술, 동종 유사 서비스·업종의 영위 또는 이동통신단말장치를 판매하는 다른 사업자의 영업 및 거래실태·관행, 통신시장상황 등을 고려하여 이를 산정할 수 있다.

제6조(관련매출액의 산정) ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점의 위반행위에 대한 관련매출액은 위반 사업자의 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 매출액으로 하되, 위반행위가 해당 서비스의 가입자 모집 또는 유지와 관련된 경우에는 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 가입자 수와 1가입자당 해당 서비스의 월평균매출액, 해당 서비스 가입자의 위반행위와 관련된 가입기간을 고려하여 산정한다.

② 이동통신단말장치 제조업자의 위반행위에 대한 관련매출액은 위반 사업자의 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 국내 이동통신단말장치의 매출액 또는 이에 준하는 금액으로 한다.

③ 제1항에 따른 관련매출액 산정시 서비스의 범위는 전기통신사업 회계분리기준 제3조에 따른 역무분류, 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방 등을 고려하여 판단하되, 위반행위가 해당 서비스의 통화료, 부가서비스 등 특정 영역에 국한하여 발생하고, 그 영향도 그 영역에 한정된다고 인정되는 경우에는 그 영역으로 한정하여 관련 매출액을 산정한다.

- ④ 제2항에 따른 관련매출액 산정시 이동통신단말장치의 범위는 당해 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 이동통신단말장치의 종류와 성질, 거래지역, 거래상대방, 거래단계 등을 고려하여 판단하되, 「통계청장이 고시하는 한국표준산업분류상 5단위 분류 또는 광공업조사통계보고서상의 8단위 분류」 또는 「당해 사업자의 품목별 또는 업종별 매출액 등의 최소 회계단위」를 참고할 수 있다.
- ⑤ 사업자의 위반행위가 그 자신에게는 어떠한 이득도 발생시키지 않지만 다른 사업자 또는 이용자에게 손해를 발생시키는 경우에는 해당 위반행위로 인하여 직접 발생하였거나 발생할 우려가 현저하게 된 다른 사업자의 손해와 연관된 서비스 또는 이동통신단말장치를 매출액 산정의 관련 서비스 또는 이동통신단말장치로 볼 수 있으며, 다른 사업자의 직접적 손해가 없고 이용자에게만 손해가 미치는 경우에는 이용자의 손해와 연관된 서비스 또는 이동통신단말장치를 매출액 산정의 관련 서비스 또는 이동통신단말장치로 볼 수 있다.
- ⑥ 제1항에 따른 서비스에 대한 매출액은 「전기통신사업법」 제49조에 따른 영업보고서 등 회계자료를 참고하여 정하되, 이를 통해 위반행위로 인하여 발생한 매출액을 산정하기 곤란한 경우에는 해당 이동통신사업자의 과거 실적, 동종 유사 역무제공사업자의 과거 실적, 사업계획, 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 매출액을 산정할 수 있다.
- ⑦ 제2항에 따른 이동통신단말장치에 대한 매출액은 총매출액에서 부가가치세, 매출에누리, 매출환입, 매출할인 등을 제외한 순매출액으로 산정하되, 위반행위로 인하여 발생한 매출이 없는 경우에는 과거 실적, 관련 사업자의 계획, 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 매출액을 산정할 수 있다.
- ⑧ 다음 중 어느 하나에 해당하는 경우에 영 별표 2 2. 나. 1). 라)에 따른 "관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우"에 해당하는 것으로 본다.
1. 해당 사업자가 위반행위 종료일까지 위반행위와 관련된 전기통신역무의 영업 또는 이동통신단말장치의 판매를 개시하지 아니하였거나, 위반행위와 관련된 전기통신역무·업종의 영업 또는 이동통신단말장치의 판매를 개시하였음에도 영업 또는 판매 중단, 영업 또는 판매 부진 등으로 인하여 영업 또는 판매 실적이 없는 경우
 2. 해당 사업자 및 동종 유사 역무·업종 또는 이동통신단말장치의 판매를 영위하는 사업자의 재무제표 등 회계자료와 영업현황 자료 그 밖에 과거실적, 사업계획, 시장상황 등을 종합적으로 고려하더라도 매출액을 합리적으로 추정할 수 없는 경우
 3. 위반행위의 대상이 된 서비스·업종·이동통신단말장치 또는 위반행위로 인하여 영향을 받은 서비스·업종·이동통신단말장치의 범위를 합리적으로 특정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우
 4. 위반행위와 매출액 사이의 합리적인 관련성을 인정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우

5. 기타 객관적인 매출액 산정이 현실적으로 곤란한 경우

제7조(필수적 가중·감경) ① 위반 사업자의 위반행위 기간 및 횟수에 따라 가중의 경우 기준금액의 100% 범위, 감경의 경우 기준금액의 50% 범위 내에서 별표 3에 따라 가중·감경한 금액을 기준금액에 합산한다. 다만, 위반행위 기간에 따른 가중은 제4조제2항에 따라 "법 제4조제6항을 위반한 행위 혹은 관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우"에 해당하는 경우에 한하여 적용한다.

② 위반 사업자의 위반행위로 인해 취득한 이익의 규모에 상당하는 금액이 제1항에 따른 금액을 초과할 경우에는 이를 필수적 가중을 거친 금액으로 한다.

③ 제2항에 따른 위반 사업자의 위반행위로 취득한 이익의 규모에 상당하는 금액은 전체적인 경제적·사회적 관계 등을 고려하여 위반행위로 직접 또는 간접적으로 취득한 경제적 이익으로 산정한다.

제8조(추가적 가중·감경) 제7조에 따라 필수적 가중을 거친 금액에 법 제15조제3항 각 호의 사항에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 위반행위의 고의·과실 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조여부, 위반행위에 대한 조사 중 위반행위의 지속 및 확대 여부, 위반행위로 인한 시장점유율 또는 가입자 수 변화 등 위반행위가 통신시장에 미치는 영향 및 파급효과 등을 고려하여 필수적 가중을 거친 금액의 50% 범위 내에서 별표 4에 따른 금액을 가중·감경할 수 있다.

제9조(재검토기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2018년 1월 1일을 기준으로 3년마다(매 3년째의 12월 31일 까지를 말한다) 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙 <제2014-12호, 2014.9.30.>

이 고시는 2014년 10월 1일부터 시행한다.

부 칙 <제2017-7호, 2017.9.28.>

이 고시는 2017년 10월 1일부터 시행한다.

부 칙 <제2018-3호, 2018.4.10.>

이 고시는 2018년 5월 22일부터 시행한다.

11. 지원금 공시 및 게시 방법 등에 관한 세부기준

제정	2014. 09. 30.	방송통신위원회 고시 제2014-10호
개정	2016. 09. 27.	방송통신위원회 고시 제2016- 6호
개정	2017. 09. 28.	방송통신위원회 고시 제2017- 6호
개정	2021. 10. 20.	방송통신위원회 고시 제2021-10호

제1조(목적) 이 고시는 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제4조제7항에 따른 지원금 등의 공시 및 게시방법, 내용, 주기 등에 대한 세부 기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(공시내용 및 방법) ① 법 제4조제7항에 따라 이동통신사업자가 공시하여야 하는 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 단말장치명 (팻네임포함)
2. 출고가, 지원금, 지원금에 상응하는 요금할인액
3. 부가가치세를 포함한 실제 판매가

② 이동통신사업자는 가입기간, 요금제 등 세부기준별로 제1항의 정보를 공시하여야 한다.

③ 이동통신사업자가 제1항 각호 및 제2항에 따른 정보를 공시하는 경우, 별지 제1호의 표준 서식을 활용할 수 있다.

제3조(공시장소) 이동통신사업자는 이용자가 이해하기 쉽고 비교가 가능하도록 제2조의 공시내용과 관련된 정보를 서비스 홈페이지에 공시하여야 한다.

제4조(공시 주기 및 제공) ① 이동통신사업자는 제2조의 공시내용과 관련된 정보를 화요일과 금요일에 변경할 수 있다.

② 이동통신사업자는 방송통신위원회, 대리점 및 판매점에 제2조의 공시 내용과 관련된 정보를 공시일 전에 서면 또는 인쇄가 가능한 전자적인 형태로 제공하여야 한다.

제5조(대리점·판매점 게시 내용 및 방법) ① 대리점 및 판매점은 판매하는 모든 이동통신단말장치에 대하여 제2조의 공시 내용과 관련된 정보와 각 대리점 및 판매점이

제공하는 추가 지원금에 관한 정보를 게시하여야 한다.

② 대리점 및 판매점이 제1항의 정보를 게시하는 서식은 별지 제2호의 표준 서식을 활용할 수 있다.

③ 대리점 및 판매점은 제2조의 공시 내용과 관련된 정보와 제5조의 게시 내용과 관련된 정보를 영업장에 게시·비치하여야 한다.

제6조(편철 및 보존) 이동통신사업자, 대리점 및 판매점은 제2조의 공시 내용과 관련된 정보와 제5조의 게시 내용과 관련된 정보에 관한 자료를 편철 또는 전자적 형태로 3개월간 보존하여야 한다.

제7조(재검토기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2018년 1월 1일을 기준으로 3년마다(매 3년째의 12월 31일 까지를 말한다) 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제2014-10호, 2014. 9. 30.>

이 고시는 2014년 10월 1일부터 시행한다.

부 칙<제2016-6호, 2016. 9. 27.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부 칙<제2017-6호, 2017. 9. 28.>

이 고시는 2017년 10월 1일부터 시행한다.

부 칙<제2021-10호, 2021. 10. 20.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

12. 보편적 시청권 관련 금지행위 세부기준

제정 2011. 12. 30. 방송통신위원회 고시 제2011-57호

개정 2014. 12. 31. 방송통신위원회 고시 제2014-25호

개정 2016. 12. 28. 방송통신위원회 고시 제2016-14호

제1조(목적) 이 고시는 「방송법」(이하 "법"이라 한다) 제76조, 제76조의3제1항 및 같은 법 시행령(이하 "령"이라 한다) 제60조의3제2항, 별표 2의2에 따른 금지행위인지를 판별하기 위한 세부기준과 절차 등을 정함을 목적으로 한다.

제2조(방송수단의 확보 판단을 위한 자료제출 등) ① < 삭제 >

② 영 별표2의2 1.에서 규정한 금지행위의 위반 여부를 판별하기 위해 중계방송권자등은 예상치 못한 경기 일정의 조정 등 특별한 사정이 있는 경우를 제외하고는 법 제76조 제2항의 "국민관심행사등"의 해당행사가 개최되기 6개월 전까지 영 별표2의2 1.의 방송수단을 통해 시청이 가능한 가구수(이하 "가시청 가구수"라 한다)관련 방송권역, 타 방송사업자와의 송출계약 현황자료 등 가시청 가구수 확보를 입증하기 위한 객관적 자료를 방송통신위원회(이하 "위원회"라 한다)에 제출하여야 한다. 다만, 기존에 제출한 자료에 변동이 없는 경우에는 예외로 한다.

③ 제2항에 따른 입증자료 제출 이후에 방송권역, 송출계약 등 중대한 사실관계의 변동이 발생하는 경우 중계방송권자등은 지체 없이 관련 내용을 위원회에 신고하여야 한다.

④ 제2항에 따른 가시청 가구수의 구체적인 계산방법은 별표 1에 따른다.

⑤ 중계방송권자등은 위원회와 협의하여 정한 전문기관 또는 단체 등에 제2항에 따른 가시청 가구수 관련 자료의 검증을 의뢰하여 통보받은 결과를 위원회에 제출할 수 있다. 이 경우 위원회는 제출된 가시청 가구수 관련 자료에 대한 검증을 중계방송권자등이 제출한 검증자료로 대체할 수 있다.

제3조(실시간 방송의무 예외사유) ① < 삭제 >

② 영 별표2의2 2.다.의 "국민관심행사등이 다수의 세부 행사로 구성되어 전체 행사를 실시간으로 방송하기 곤란"한 경우는 FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기, 야구 WBC(월드베이스볼클래식) 중 국가대표팀이 출전하는 경기의 경우에는 하나의 경기가 종료된 후 2시간 이내에 다른 경기의 방송을 시작하는 경우이고, 그 외의 경우에는 세부행사가 동시에 진행되는 경우를 말한다.

1. < 삭제 >
2. < 삭제 >
3. < 삭제 >
4. < 삭제 >
5. < 삭제 >
6. < 삭제 >

제4조(중계방송권의 거래 거부 또는 지연) ① 영 별표2의2 3.의 각 목에 해당하는 행위인지 여부를 판단할 때에는 다음 각호의 사항을 고려해야 한다.

1. 영 별표2의2 3.가.의 “중계방송권자등이 정당한 사유 없이 중계방송권을 구매하려는 방송사업자(이하 “구매자”라 한다)의 협상 요청에 응하지 않는 행위”란 구매자가 해당 국민관심행사등이 개최되기 3개월(동·하계 올림픽이나 FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기로 한다)전까지 상당 기간의 간격을 두고 3회 이상 중계방송권 구매를 위한 협상을 요청하였음에도 불구하고 협상에 응하지 않는 행위를 말한다.
2. 영 별표2의2 3.나.의 “중계방송권의 가격을 지나치게 높게 제시” 한 경우에 해당하는지 여부는 국내외에서 최근 거래된 동일하거나 유사한 중계방송권의 거래가격 및 거래조건의 변화 추이, 시청자 규모를 감안한 광고·수신료 등 중계방송권의 예상 매출액, 중계시간대, 판매자의 중계방송권 보유기간 및 재판매 계약체결 현황, 시장의 경쟁상황 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.
3. 영 별표2의2 3.나.의 “구매자의 계약상 지위를 지나치게 제약하는 판매 조건”이란 구매자가 원하지 않는 녹화방송권(뉴스보도, 해설, 영상모음 등을 포함한다), 다른 방송매체용 방송권, 다른 상품 등을 구매하는 조건 등을 제시하였는지 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.
4. 영 별표2의2 3.다.의 “구매자별로 가격 및 판매 조건을 차별적으로 제시” 한 경우에 해당하는지 여부는 구매자들의 예상 중계수입, 시청자 규모, 중계방송권 보유기간, 기술적 특성, 채널 또는 매체간 차이 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.
5. 영 별표2의2 3.라.의 “구매자가 정당한 사유 없이 중계방송권자등의 협상 요청에 응하지 않는 행위”란 방송사업자가 중계방송권자등으로부터 해당 국민관심행사등이 개최되기 6개월(동·하계 올림픽이나 FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기의 경우에는 1년)전까지 상당 기간의 간격을 두고 3회 이상 중계방송권 판매를 위한 협상을 요청받았음에도 불구하고 협상

에 응하지 않는 행위를 말한다.

6. 영 별표2의2 3.마.의 “중계방송권의 가격을 지나치게 낮게 제시하거나 중계방송권자 등의 계약상 지위를 지나치게 제약하는 구매 조건”은 중계방송권의 예상 매출액, 중계방송권을 판매하려는 자(이하“판매자”라 한다)의 중계방송권 보유기간 및 재판매 계약체결 현황, 시장의 경쟁상황, 채널 또는 매체 간 차이 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.

② 법 제76조의3제1항제3호의 “정당한 사유”를 판단할 때에는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 구매자가 제시하는 가격이나 거래조건 등이 중계방송권의 예상 매출액, 판매자의 중계방송권 보유기간 및 재판매 계약체결 현황, 시장의 경쟁상황, 채널 또는 매체간 차이 등에 비추어 판매자에게 상당한 불이익을 초래할 것으로 예상되는 경우
2. 구매자 측 내부의 파업 등 인력 수급상 문제 또는 주요 방송시설의 압류·손망실 등으로 구매자의 정상적인 방송 송출이 불가능할 것으로 예상되는 경우
3. 부도 등 구매자 측의 재정상 문제로 인해 판매자의 원활한 권리 행사가 현저히 곤란할 것으로 예상되는 경우
4. 특정 구매자가 판매거절을 당하더라도 다른 중계방송권자등 또는 판매자로부터 동일 또는 대체 중계방송권을 용이하게 확보할 수 있는 경우
5. 영 별표2의2 3.나. 또는 다.를 판매자가 위반한 경우
6. 영 별표2의2 3.마.를 구매자가 위반한 경우

③ 위원회는 제1항 및 제2항의 중계방송권 거래가격·거래조건의 합리성, 공정성 등에 관한 판단시 관계 전문가의 자문을 받을 수 있다.

제5조(국민관심행사등의 자료화면 제공) ① 법 제76조의3제1항제4호의 규정에 따라 중계방송권자등은 법 제2조제3호에 따른 방송사업자 및 인터넷 멀티미디어 방송사업법 제2조제5호에 따른 인터넷 멀티미디어 방송사업자 등에게 국민관심행사등에 대한 뉴스보도나 해설 등을 위한 자료화면(이하 “자료화면”이라 한다)을 제공하여야 하며, 중계방송권자등이 다음 각 호의 기준에 의한 자료화면을 무료로 제공하지 않는 경우에는 이를 금지행위로 본다.

1. 동·하계올림픽, 동·하계 아시아경기대회 : 개별 종목별 30초 이내에서 1일 최소 4분 이상
2. FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기, 야구 WBC(월드베이스볼클래식) 중 국가대표팀이 출전하는 경기, 성인남

자 국가대표팀이 출전하는 AFC(아시아축구연맹) 및 EAFF(동아시아축구연맹)가 주관하는 경기(월드컵축구 예선 포함) 및 양 축구협회간 성인남자 국가대표팀이 출전하는 평가전(친선경기 포함) : 1일 최소 2분 이상(단, 하루에 2개 이상의 경기가 개최되는 경우에는 1일 최소 4분 이상)

② 중계방송권자등은 제1항에 따라 자료화면을 제공함에 있어 모든 사업자에게 차별 없이 제공하여야 한다.

③ 제1항에도 불구하고 자료화면을 제공받은 자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하였다는 이유로 중계방송권자등이 자료화면의 제공을 중단하는 경우 법 제76조의3제1항제4호에 따른 “정당한 사유”를 판단할 때에는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 자료화면을 제공한 자의 중계방송권 권리표시를 해당화면 사용 시마다 연속하여 5초 이상 자막으로 표기하지 않는 경우
2. 중계방송권자등에 앞서 제공받은 자료화면을 사용하여 방송을 하거나 뉴스보도나 해설 등의 정규로 편성된 뉴스프로그램 외의 목적으로 자료화면을 사용하는 경우(단, 자료화면 제공자의 사전 동의를 받은 경우는 제외한다)

제6조(재검토기한) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2017년 1월 1일 기준으로 매3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제2016-14호, 2016.12.28>

제1조(시행일) 이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

제2조(다른 고시의 개정) 「보편적시청권 관련 금지행위 세부기준」(방송통신위원회 고시 제2016-3호)을 다음과 같이 개정한다.

1. 제3조제2항중 ‘국제축구연맹이 주관하는 월드컵, 야구WBC(월드베이스볼클래식)’은 ‘FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기, 야구WBC(월드베이스볼클래식) 중 국가대표팀이 출전하는 경기’로 한다.
2. 제4조제1항제1호 및 제5호의 ‘올림픽이나 국제축구연맹이 주관하는 월드컵’은 ‘동·하계 올림픽이나 FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기’로 한다.

3. 제5조제1항제1호의 '올림픽, 아시아경기대회'는 '동·하계올림픽, 동·하계아시아경기대회'로 한다.
4. 제5조제1항제2호의 '국제축구연맹이 주관하는 월드컵, 야구WBC(월드베이스볼클래식), 국가대표가 출전하는 축구A매치(월드컵축구예선 포함)'은 'FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기, 야구WBC(월드베이스볼클래식) 중 국가대표팀이 출전하는 경기, 성인남자 국가대표팀이 출전하는 AFC(아시아축구연맹) 및 EAFF(동아시아축구연맹)가 주관하는 경기(월드컵축구예선포함) 및 양 축구협회간 성인남자 국가대표팀이 출전하는 평가전(친선경기 포함)'으로 한다.

[별표 1]

국민 전체 가구수 중 가시청 가구수의 계산기준(제2조 관련)

1. 국민 전체 가구수 및 지역별 가구수는 통계청이 조사한 가구수 통계(추계 포함)를 따른다.
2. 가시청 가구수는 기초자치단체(시, 군, 구) 단위별로 해당 지역 내의 방송수단별 가시청 가구수를 계산하여 합산하되, 인터넷 멀티미디어 방송의 경우에는 실시간 방송 가입 가구수만을 계산한다. 표본조사 방식을 택할 경우에는 해당 지역 내의 가구 분포를 적절히 반영할 수 있도록 하여야 한다.
3. 제2호의 가시청 가구수 계산 시 시청자와의 가입계약을 기반으로 하는 방송수단의 경우에는 법인·단체 등 가구가 아닌 가입자 수를 제외하며, 2개 매체 이상의 방송수단에 중복 가입한 경우에는 이를 단수로 계산한다.
4. 제3호의 중복 가입 가구수는 가장 최근에 실시한 방송통신위원회 주관 「방송매체 이용행태 조사」 결과의 유료방송(인터넷 멀티미디어 방송을 포함한다) 중복가입 비율을 적용하여 계산한다.
5. 제2조와 관련한 가시청 가구수 산정의 기준시점은 입증자료 제출일로 한다. 다만, 사실관계의 변동이 발생하는 경우에는 신고일을 기준으로 한다.

13. 인터넷 멀티미디어 방송사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준

제정 2016. 8. 30. 방송통신위원회고시 제2016- 5호

개정 2020. 12. 30. 방송통신위원회고시 제2020-13호

개정 2021. 12. 10. 방송통신위원회고시 제2021-14호

제1조(목적) 이 고시는 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」(이하 "법"이라 한다) 제17조제2항, 동법 시행령(이하 "영"이라 한다) 제13조제2항 및 별표 2에 따른 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(과징금 산정 절차 및 기준) 과징금은 법 제17조제2항 본문에 따라 고려할 사유와 이에 영향을 미치는 위반행위의 주도 여부, 관련 시장에 미치는 영향 등을 고려하여 기준금액에 필수적 가중, 추가적 가중·감경을 거쳐 산정한다.

제3조(과징금 부과상한액) ① 매출액 산정이 가능한 경우에는 영 제13조제1항에 따른 매출액에 100분의 2를 곱한 금액을 과징금 부과 상한액으로 하되, 법 제17조제1항의 위반행위 종류별 과징금 부과 상한액은 영 별표 2의 1과 같다.

② 법 제17조제2항 단서 및 영 제13조제3항의 매출액이 없거나 매출액의 산정이 곤란한 경우에는 5억원을 과징금 부과 상한액으로 한다.

제4조(기준금액 산정) ① 영 제13조제1항 및 별표 2의 2. 나. 1) 가)에 따라 관련 매출액의 산정이 가능한 경우에는 위반 사업자의 관련 매출액에 영 별표 2의 2. 나. 1) 나)에 따른 부과기준율을 곱한 금액을 기준금액으로 한다.

② 영 제13조제3항 및 별표 2의 2. 나. 1) 라)에 따른 관련 매출액이 없거나 관련 매출액의 산정이 곤란한 경우에는 중대성의 정도에 따라 기준금액을 산정하되, 해당 인터넷 멀티미디어 방송제공사업자 및 유사 역무제공사업자의 재무제표 등 회계자료와 가입자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료, 그 밖에 과거실적·사업계획·시장상황 등을 종합적으로 고려하여 산정하며 영 별표 2 2. 나. 1). 라)에 따라 정해진 금액을 기준금액으로 한다.

제5조(관련 매출액의 산정) ① 관련 매출액이라 함은 사업자가 위반행위를 한 기간 동안 그 위반행위로 인하여 직접적 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 수신료매출액, 광고매출액, 협찬매출액, 프로그램판매매출액, 홈쇼핑송출수수료매출액 등의 매출액을 말한다.

② 관련 매출액 산정시 위반기간은 금지행위를 개시한 날부터 마친 날까지의 기간으로 하며, 다음 각 호에 해당하는 경우에는 위반기간을 산정할 때 다음 각 호에 따른 날을 금지행위가 마친 날로 본다. 다만, 금지행위의 개시일, 마친 날이 불분명한 경우에는 사업자의 영업·재무 관련 자료, 임직원·거래관계인 등의 진술, 동종 유사 서비스 제공사업자의 영업 및 거래실태·관행, 시장상황 등을 고려하여 이를 산정할 수 있다.

1. 위반행위의 실행은 종료되었으나 사업자가 그 실행의 결과를 유지하면서 그로 인하여 지속적으로 이득을 취득하거나 피해를 발생시키고 있는 경우에는 동 이득의 취득 또는 피해의 발생이 종료된 날을 금지행위를 마친 날로 본다. 다만 동 이득의 취득 또는 피해가 방송통신위원회의 심의종결일에도 발생하는 경우에는 동 심의종결일을 금지행위를 마친 날로 본다.
2. 과징금 부과처분을 명하는 방송통신위원회의 심의종결일까지 위반행위를 마치지 아니한 경우에는 해당 사건에 대한 방송통신위원회의 심의종결일을 금지행위를 마친 날로 본다.
3. 위반행위가 2일 이상 행하여지되 불연속적으로 이루어진 경우에는 해당 위반행위의 유형·성격·목적·동기, 연속되지 아니한 기간의 정도와 이유, 위반행위의 효과, 시장상황 등 제반 사정을 고려하여 경제적·사회적 사실관계가 동일하다고 인정되는 범위 내에서 이를 하나의 위반행위로 보아 마지막 위반행위를 마친 날을 해당 금지행위를 마친 날로 본다.

③ 관련 매출액 산정시 관련 서비스의 범위는 법 제2조의 인터넷 멀티미디어 방송 및 인터넷 멀티미디어 방송사업의 분류, 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방 등을 고려하여 판단한다.

④ 사업자의 위반행위가 그 자신에게는 어떠한 이득도 발생시키지 않지만 다른 사업자 또는 이용자에게 피해를 발생시키는 경우에는 다음 각 호에 따라 관련 서비스의 범위를 판단할 수 있다.

1. 해당 위반행위로 인하여 직접 발생하였거나 발생할 우려가 현저하게 된 다른 사업자의 피해와 관련된 서비스
2. 다른 사업자의 피해가 없거나, 피해가 있으나 이용자의 피해가 더 큰 경우는 이용자의 피해와 관련된 서비스

⑤ 관련 매출액은 다음 각 호에 의하여 산정한다.

1. 영 제8조제2항에 따른 영업보고서, 방송법 제98조의2에 따른 재산상황, 재무제표 등 회계자료, 가입자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료, 기타 매출액 산정에 필요한 관련

자료 등을 참고하여 정한다.

2. 제1호에 따라 관련 매출액의 산정이 곤란한 경우에는 해당 사업자 또는 동종 유사 서비스 제공사업자의 과거 실적, 사업계획, 거래상대방의 매출액·비용 및 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 관련 매출액을 산정할 수 있다.

⑥ 다음 중 어느 하나에 해당하는 경우는 영 별표 2의 2. 나. 1) 라)의 "관련 매출액이 없거나 관련 매출액의 산정이 곤란한 경우"에 해당하는 것으로 본다.

1. 해당 사업자가 금지행위를 마친 날까지 금지행위와 관련된 서비스의 사업을 개시하지 아니하였거나, 금지행위와 관련된 인터넷 멀티미디어 방송의 사업을 개시하였음에도 사업 중단, 사업 부진 등으로 인하여 사업실적이 없는 경우

2. 해당 사업자의 재산상황, 재무제표 등 회계자료와 가입자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료, 과거실적, 사업계획, 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하더라도 관련 매출액을 합리적으로 추정할 수 없는 경우

3. 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방, 다른 사업자 또는 이용자의 피해 등을 종합적으로 고려하더라도 관련 서비스의 범위를 합리적으로 특정하기 어려워 객관적인 매출액 산정이 곤란한 경우

4. 기타 객관적인 매출액 산정이 현실적으로 곤란한 경우

제5조의2(중대성의 정도) 영 별표 2 2. 나. 1). 마)의 위반행위의 중대성 정도를 판단하는 기준은 별표 1과 같다.

제6조(필수적 가중) ① 필수적 가중 금액은 위반 사업자의 위반행위 기간 및 횟수를 고려하여 기준금액의 100분의 50 범위 내에서 별표 2에 따라 가중한 금액을 기준금액에 합산하여 정한다.

② 위반 사업자가 위반행위로 인해 취득한 이익에 상당하는 금액(해당 금액을 산정할 수 있는 경우만 해당한다)이 제1항에 따른 금액을 초과할 경우에는 그 이익에 상당하는 금액을 고려하여 조정한 금액을 필수적 가중을 거친 금액으로 한다.

③ 제2항의 이익의 규모에 상당하는 금액은 전체적인 경제적·사회적 관계 등을 고려하여 위반행위로 직접 또는 간접적으로 취득한 경제적 이익으로 산정한다.

제7조(추가적 가중·감경) 방송통신위원회는 제6조에 따라 필수적 가중을 거친 금액에 법 제17조제2항의 고려할 사유에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 위반행위의 고의·과실 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조여부, 위반행위에 대한 조사 중 위반행위의 지속 및 확대 여부, 위반행위로 인한 매출액·시장점유율 또는 가입자 수 변화 등 위반행위가 시장에 미치는 영향 및 관련시장에 대한 파급효과 등을 고려하여 필수적 가중을

거친 금액의 100분의 50 범위 내에서 별표 3에 따라 가중·감경할 수 있다.

제8조(재검토 기한) 방송통신위원회는 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2021년 1월 1일 기준으로 매3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제2016-5호, 2016.8.30>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부칙 <제2020-13호, 2020.12.30>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부칙 <제2021-14호, 2021.12.10>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

[별표 1]

중대성의 정도 판단 세부기준(제5조의2 관련)

- 중대성의 정도를 판단함에 있어서는 아래의 표를 참조하되 이와 함께 위반행위의 주도 여부 등 경쟁질서의 저해 정도, 해당 위반행위의 시장의 본질적인 왜곡 여부 등 시장에의 영향 정도 및 피해자의 피해회복 여부 등 피해를 입은 이용자의 피해 규모 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.

중대성의 정도	고려 사유
매우 중대한 위반행위	시장의 본질적인 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
중대한 위반행위	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등
중대하지 않은 위반행위	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등

[별표 2]

필수적 가중 금액(제6조제1항 관련)

I. 금지행위 위반의 기간에 의한 조정 금액

1. 단기 위반행위: 위반기간이 2개월 이내인 경우는 기준금액을 유지, 위반기간이 2개월 초과 6개월 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산한다.
2. 중기 위반행위: 위반기간이 6개월 초과 1년 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 20에 해당하는 금액을, 1년 초과 2년 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 30에 해당하는 금액을 각 가산한다.

3. 장기 위반행위: 위반기간이 2년을 초과하는 경우에는 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액을 가산한다.

II. 금지행위 위반의 횟수에 의한 조정 금액

1. 위반 사업자가 동일한 위반행위로 금지행위를 마친 날 기준 최근 3년간 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금부과를 3회 이상 받은 경우에는, 4회 과징금 부과 시 과거 위반행위 중 3회 위반행위부터 위반행위 1회당 기준금액의 100분의 20에 해당하는 금액을 가산한다.
2. 제1호에 의해 가산되는 금액은 기준금액의 100분의 50을 넘지 못한다.
3. 제1호에서 과거 시정조치의 횟수를 산정할 때에는 시정명령이나 과징금부과의 무효 또는 취소판결이 확정된 건을 제외한다.

[별표 3]

추가적 가중·감경 금액(제7조 관련)

I. 일반원칙

추가적 가중·감경 금액은 위반 사업자에게 다음 II 및 III에서 정한 가중 또는 감경 사유가 인정되는 경우에 각각의 가중비율의 합에서 각각의 감경비율의 합을 공제하여 산정된 비율을 필수적 가중을 거친 금액에 곱하여 산정된 금액으로 한다. 다만, 가중·감경의 결과 가감되는 금액은 필수적 가중을 거친 금액의 100분의 50 범위 내이어야 한다.

II. 가중 사유 및 비율

1. 다수의 사업자가 관련된 상황에서 위반행위를 주도하거나 선도한 경우 100분의 30 이내
2. 위반행위에 대하여 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 마치지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 100분의 20 이내
3. 위반 사업자, 그 소속 임원·종업원이 직접 또는 제3자를 이용하여 자료 제출을 거부하거나 증거인멸, 조작, 허위의 정보제공 등의 방법으로 조사를 방해하거나 이용자에게 허위로 응대하도록 요청한 경우 100분의 20 이내
4. 위반행위로 인하여 매출액 또는 시장점유율이 증가된 경우 100분의 30 이내 (다

만, 제1호 또는 제2호의 사유가 인정되는 경우에 한한다)

5. 기타 제1호 내지 제3호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

Ⅲ. 감경 사유 및 비율

1. 방송통신위원회 조사에 적극 협력한 경우 100분의 20 이내

2. 위반행위가 과실(단, 중과실에 의한 경우 제외)에 의한 경우 100분의 30 이내

3. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 전에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 내지 50 이내

4. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 후에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 이내

5. 위반 사업자가 동법의 자율 준수를 위해 동 사업자의 대리인, 사용자 그 밖의 종업원 등 직무관련자에게 교육 프로그램 등을 도입·운영하는 경우 100분의 10 이내

6. 위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 취한 것으로 인정되는 경우 100분의 30 이내

7. 기타 제1호 내지 제6호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

14. 방송법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준

제정 2012. 1. 13. 방송통신위원회고시 제2012-03호
 개정 2014. 12. 31. 방송통신위원회고시 제2014-26호
 개정 2020. 12. 30. 방송통신위원회고시 제2020-12호
 개정 2021. 12. 10. 방송통신위원회고시 제2021-13호

제1조(목적) 이 고시는 「방송법」(이하 "법"이라 한다) 제85조의2제3항, 동법 시행령(이하 "영"이라 한다) 제63조의3 및 별표 5 III에 따른 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부 기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(과징금 산정 절차 및 기준) 과징금은 법 제109조제1항 각 호에서 정한 참작사유와 이에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 관련 방송시장에 미치는 영향 등을 고려하여 기준금액에 필수적 조정, 추가적 조정을 거쳐 산정한다.

제3조(과징금 부과상한액) ① 매출액 산정이 가능한 경우에는 영 제63조의3제2항에 따른 매출액에 100분의 2를 곱한 금액을 과징금 부과 상한액으로 한다.

② 법 제85조의2제3항 단서의 매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우에는 5억원을 과징금 부과 상한액으로 한다.

제4조(기준금액 산정) ① 영 별표 5 III 1. 나. 1). 가)의 관련매출액의 산정이 가능한 경우에는 위반 방송사업자등의 관련매출액에 영 별표 5 III 1. 나. 1). 나)에 따른 부과기준을 곱한 금액을 기준금액으로 한다.

② 영 별표 5 III 1. 나. 1). 라)에 따른 "관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우"에는 영 별표 5 III 1. 나. 1). 라)에 따라 정해진 금액을 기준금액으로 한다.

제5조(관련매출액의 산정) ① 관련매출액이라 함은 방송사업자등이 위반행위를 한 기간 동안 그 위반행위로 인하여 직접적 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 수신료매출액, 광고매출액, 협찬매출액, 프로그램판매매출액, 홈쇼핑송출수수료매출액 등의 매출액을 말한다.

② 관련매출액 산정시 위반기간은 금지행위를 개시한 날부터 마친 날까지의 기간으로 하며, 다음 각 호에 해당하는 경우에는 위반기간을 산정할 때 다음 각 호에 따른 날을 금지행위가 마친 날로 본다. 다만, 금지행위의 개시일, 마친 날이 불분명한 경우에는 방송사업자등의 영업·재무 관련 자료, 임직원·거래관계인 등의 진술, 동종 유사 서비스 제공사업자의 영업 및 거래실태·관행, 방송시장상황 등을 고려하여 이를 산정할 수 있다.

1. 위반행위의 실행은 종료되었으나 방송사업자등이 그 실행의 결과를 유지하면서 그로 인하여 지속적으로 이득을 취득하거나 피해를 발생시키고 있는 경우에는 동 이득의 취득 또는 피해의 발생이 종료된 날을 금지행위를 마친 날로 본다. 다만 동 이득의 취득 또는 피해가 방송통신위원회의 심의종결일에도 발생하는 경우에는 동 심의종결일을 금지행위를 마친 날로 본다.
 2. 과징금 부과처분을 명하는 방송통신위원회의 심의종결일까지 위반행위를 마치지 아니한 경우에는 해당 사건에 대한 방송통신위원회의 심의종결일을 금지행위를 마친 날로 본다.
 3. 위반행위가 2일 이상 행하여지되 불연속적으로 이루어진 경우에는 해당 위반행위의 유형·성격·목적·동기, 연속되지 아니한 기간의 정도와 이유, 위반행위의 효과, 방송 시장상황 등 제반 사정을 고려하여 경제적·사회적 사실관계가 동일하다고 인정되는 범위 내에서 이를 하나의 위반행위로 보아 마지막 위반행위를 마친 날을 해당 금지행위를 마친 날로 본다.
- ③ 관련매출액 산정시 관련서비스의 범위는 법 제2조의 방송 및 방송사업의 분류, 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공 방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방 등을 고려하여 판단한다.
- ④ 방송사업자등의 위반행위가 그 자신에게는 어떠한 이득도 발생시키지 않지만 다른 사업자 또는 시청자에게 피해를 발생시키는 경우에는 다음 각 호에 따라 관련서비스의 범위를 판단할 수 있다.
1. 해당 위반행위로 인하여 직접 발생하였거나 발생할 우려가 현저하게 된 다른 사업자의 피해와 관련된 서비스
 2. 다른 사업자의 피해가 없거나, 피해가 있으나 시청자의 피해가 더 큰 경우는 시청자의 피해와 관련된 서비스
- ⑤ 관련매출액은 다음 각 호에 의하여 산정한다.
1. 법 제85조의2제4항, 제98조에 따른 재산상황, 재무제표 등 회계자료, 가입자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료, 기타 매출액 산정에 필요한 관련 자료 등을 참고하여 정한다.
 2. 제1호에 따라 관련매출액을 산정하기 곤란한 경우에는 해당 방송사업자등 또는 동종 유사 서비스 제공사업자의 과거 실적, 사업계획, 거래상대방의 매출액·비용 등 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 관련매출액을 산정할 수 있다.
- ⑥ 다음 중 어느 하나에 해당하는 경우는 영 별표 5 III 1. 나. 1) 라)의 "관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우"에 해당하는 것으로 본다.

1. 해당 방송사업자등이 금지행위를 마친 날까지 금지행위와 관련된 서비스의 사업을 개시하지 아니하였거나, 금지행위와 관련된 방송의 사업을 개시하였음에도 사업 중단, 사업 부진 등으로 인하여 사업실적이 없는 경우
2. 해당 방송사업자등의 재산상황, 재무제표 등 회계자료와 가입자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료, 과거실적, 사업계획, 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하더라도 관련매출액을 합리적으로 추정할 수 없는 경우
3. 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방, 다른 사업자 또는 시청자의 피해 등을 종합적으로 고려하더라도 관련서비스의 범위를 합리적으로 특정하기 어려워 객관적인 매출액 산정이 곤란한 경우
4. 기타 객관적인 매출액 산정이 현실적으로 곤란한 경우

제5조의2(중대성의 정도) 영 별표 5 Ⅲ 1. 나. 1). 마)의 위반행위의 중대성 정도를 판단하는 기준은 별표 1과 같다.

제6조(필수적 조정) ① 필수적 조정 금액은 위반 방송사업자등의 위반행위 기간 및 횟수에 따라 각각 기준금액의 100분의 50 범위 내에서 별표 2에 따라 가중한 금액을 기준금액에 합산하여 정한다.

② 위반 방송사업자등이 위반행위로 인해 취득한 이익에 상당하는 금액(해당 금액을 산정할 수 있는 경우만 해당한다)이 제1항에 따른 금액을 초과할 경우에는 그 이익에 상당하는 금액을 고려하여 조정한 금액을 필수적 조정을 거친 금액으로 한다.

③ 제2항의 이익의 규모에 상당하는 금액은 전체적인 경제적·사회적 관계 등을 고려하여 위반행위로 직접 또는 간접적으로 취득한 경제적 이익으로 산정한다.

제7조(추가적 조정) ① 방송통신위원회는 제6조에 따라 필수적 가중을 거친 금액에 법 제109조제1항 각 호의 사항에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 위반행위의 고의·과실 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조여부, 위반행위에 대한 조사 중 위반행위의 지속 및 확대 여부, 위반행위로 인한 매출액·시장점유율 또는 가입자 수 변화 등 위반행위가 방송시장에 미치는 영향 및 관련시장에 대한 파급효과 등을 고려하여 필수적 가중을 거친 금액의 100분의 50 범위 내에서 별표 3에 따라 가중·감경할 수 있다.

② 방송통신위원회는 제1항에 따라 가중·감경한 금액이 위반 방송사업자등의 현실적 부담능력, 위반 방송사업자등이 처한 사업여건의 변동 등을 충분히 반영하지 못하여 과중하다고 인정되는 경우에는 제1항에 따른 과징금을 100분의 50 이내에서 감액할 수 있다. 이 경우 방송통신위원회는 의결서에 그 이유를 명시하여야 한다.

제8조(재검토 기한) 방송통신위원회는 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에

따라 이 고시에 대하여 2021년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제2012-3호, 2012.1.13>

이 고시는 2012년 1월 15일부터 시행한다.

부칙 <제2014-26호, 2014.12.31>

이 고시는 2015년 1월 1일부터 시행한다.

부칙 <제2020-12호, 2020.12.30>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부칙 <제2021-13호, 2021.12.10>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

[별표 1]

중대성의 정도 판단 세부기준(제5조의2 관련)

- 중대성의 정도를 판단함에 있어서는 아래의 표를 참조하되 이와 함께 위반행위의 주도 여부 등 경쟁질서의 저해 정도, 해당 위반행위의 시장의 본질적인 왜곡 여부 등 시장에의 영향 정도 및 피해자의 피해회복 여부 등 피해를 입은 이용자의 피해 규모 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.

중대성의 정도	고려 사유
매우 중대한 위반행위	시장의 본질적인 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
중대한 위반행위	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등
중대하지 않은 위반행위	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등

[별표 2]

필수적 조정 금액(제6조제1항 관련)

I. 금지행위 위반의 기간에 의한 조정 금액

1. 단기 위반행위: 위반기간이 2개월 이내인 경우는 기준금액을 유지, 위반기간이 2개월 초과 6개월 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산한다.
2. 중기 위반행위: 위반기간이 6개월 초과 1년 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 20에 해당하는 금액을, 1년 초과 2년 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 30에 해당하는 금액을 각 가산한다.
3. 장기 위반행위: 위반기간이 2년을 초과하는 경우에는 기준금액의 100분의 50에 해

당하는 금액을 가산한다.

II. 금지행위 위반의 횟수에 의한 조정 금액

1. 위반 방송사업자등이 동일한 위반행위로 금지행위를 마친 날 기준 최근 3년간 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금부과를 3회 이상 받은 경우에는, 4회 과징금 부과 시 과거 위반행위 중 3회 위반행위부터 위반행위 1회당 기준금액의 100분의 20에 해당하는 금액을 가산한다.
2. 제1호에 의해 가산되는 금액은 기준금액의 100분의 50을 넘지 못한다.
3. 제1호에서 과거 시정조치의 횟수를 산정할 때에는 시정명령이나 과징금부과의 무효 또는 취소판결이 확정된 건을 제외한다.

[별표 3]

추가적 조정 금액(제7조제1항 관련)

I. 일반원칙

추가적 가중·감경 금액은 위반 방송사업자등에게 다음 II 및 III에서 정한 가중 또는 감경사유가 인정되는 경우에 각각의 가중비율의 합에서 각각의 감경비율의 합을 공제하여 산정된 비율을 필수적 가중을 거친 금액에 곱하여 산정된 금액으로 한다. 다만, 가중·감경의 결과 가감되는 금액은 필수적 가중을 거친 금액의 100분의 50 범위 내이어야 한다.

II. 가중 사유 및 비율

1. 다수의 사업자가 관련된 상황에서 위반행위를 주도하거나 선도한 경우 100분의 30 이내
2. 위반행위에 대하여 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 마치지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 100분의 20 이내
3. 위반 방송사업자, 그 소속 임원·종업원이 직접 또는 제3자를 이용하여 법 제85조

의2제4항에 따른 자료 제출을 거부하거나 증거인멸, 조작, 허위의 정보제공 등의 방법으로 조사를 방해하거나 시청자에게 허위로 응대하도록 요청한 경우 100분의 20 이내

4. 위반행위로 인하여 매출액 또는 시장점유율이 증가된 경우 100분의 30 이내 (다만, 제1호 또는 제2호의 사유가 인정되는 경우에 한한다)
5. 기타 제1호 내지 제3호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

Ⅲ. 감경 사유 및 비율

1. 방송통신위원회 조사에 적극 협력한 경우 100분의 20 이내
2. 위반행위가 과실(단, 중과실에 의한 경우 제외)에 의한 경우 100분의 30 이내
3. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 전에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 내지 50 이내
4. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 후에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 이내
5. 위반 방송사업자등이 동법의 자율 준수를 위해 동 사업자의 대리인, 사용자 그 밖의 종업원 등 직무관련자에게 교육 프로그램 등을 도입·운영하는 경우 100분의 10 이내
6. 위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 취한 것으로 인정되는 경우 100분의 30 이내
7. 기타 제1호 내지 제6호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

15. 방송광고판매대행 등에 관한 법률에 따른 과징금 부과 세부기준

제정 2012.08.17. 방송통신위원회 고시 제2012-49호

개정 2015.07.31. 방송통신위원회 고시 제2015-09호

개정 2018.12.18. 방송통신위원회 고시 제2018-17호

제1조(목적) 이 고시는 「방송광고판매대행 등에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 법 제 38조제1항 및 제2항, 동법 시행령(이하 "령"이라 한다) 제22조 및 별표 3에 따른 과징금 부과 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(과징금 산정 절차 및 기준) 과징금은 법 제38조제3항 각 호에서 정한 참작사유와 이에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 관련 방송시장에 미치는 영향 등을 고려하여 영 별표 3 2.에서 정한 기준금액에 필수적 조정, 추가적 조정을 거쳐 산정한다.

제3조(과징금 부과상한액) 법 제38조제1항 및 제2항에 따라 과징금 부과 상한은 5억원으로 한다.

제4조(필수적 조정) ① 필수적 조정 금액은 위반행위 기간 및 횟수에 따라 각각 기준금액의 100분의 50의 범위 내에서 별표 1에 따라 가중한 금액을 합산한다.

② 위반행위로 인해 취득한 이익에 상당하는 금액(해당 금액을 산정할 수 있는 경우만 해당한다)이 제1항에 따른 금액과 균형을 이루지 못한다고 판단되면 그 이익에 상당하는 금액을 고려하여 조정한다.

③ 제2항의 위반행위로 인해 취득한 이익에 상당하는 금액은 전체적인 경제적·사회적 관계 등을 고려하여 위반행위로 직접 또는 간접적으로 취득한 경제적 이익으로 산정한다.

제5조(추가적 조정) ① 방송통신위원회는 제4조에 따라 필수적 가중을 거친 금액에 별표 2에 따라 위반행위의 주도 여부, 위반행위의 고의·과실 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조 여부, 위반행위에 대한 조사 중 위반행위의 지속 및 확대 여부, 위반행위로 인한 방송광고판매액의 증가 등 위반행위가 방송광고시장 및 관련 시장에 미치는 영향 등을 고려하여 필수적 조정을 거친 금액의 100분의 50의 범위에서 가중하거나 감경할 수 있다. 다만, 가중하는 경우에도 과징금 총액은 법 제38조제1항 및 제2항에 따른 과징금 상한액을 초과할 수 없다.

② 방송통신위원회는 제1항에 따라 가중·감경한 금액이 위반사업자의 현실적 부담능력, 위반사업자가 처한 사업여건의 변동 등을 고려하여 과중하다고 인정되는 경우에는 100분의 50을 초과하여 감경할 수 있다. 이 경우 방송통신위원회의 의결서에 그 이유를 명시하여야 한다.

제6조(재검토기한) 방송통신위원회는 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제334호)에 따라 이 고시에 대하여 2019년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제2012-49호, 2012.8.17>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부칙 <제2015-9호, 2015.7.31>

제1조(시행일) 이 고시는 2015년 8월 1일부터 시행한다.

부칙 <제2018-17호, 2018.12.18>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

[별표 1]

필수적 조정 금액(제4조제1항 관련)

1. 위반기간에 의한 조정 금액

위반기간이 2개월 이내인 경우는 기준금액을 유지, 위반기간이 2개월 초과할 경우 1개월 마다 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산한다.

※ 비고 : 위반기간은 위반행위를 개시한 날부터 종료한 날까지의 기간을 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나의 경우에는 특정일을 위반행위의 종료일로 본다(만약 위반행위의 개시일, 종료일이 불분명한 경우에는 광고판매대행자, 방송사업자 등 위반행위자의 영업·재무 관련 자료, 임직원·거래관계인 등의 진술, 동종 유사 서비스 제공사업자의 영업 및 거래실태·관행, 방송광고시장상황 등을 고려하여 이를 산정할 수 있음).

가. 위반행위의 실행은 종료되었으나 광고판매대행자, 방송사업자 등 위반행위자가 그 실행의 결과를 유지하면서 그로 인하여 지속적으로 이득을 취득하거나 피해를 발생시키고 있는 경우에는 동 이득의 취득 또는 피해의 발생이 종료된 날을 위반행위 종료일로 본다. 다만 동 이득의 취득 또는 피해가 방송통신위원회의 심의종결일에도 발생하는 경우에는 동 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.

나. 과징금 부과처분을 명하는 방송통신위원회의 심의종결일까지 위반행위를 종료하지 아니한 경우에는 해당 사건에 대한 방송통신위원회의 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.

다. 위반행위가 2일 이상 행하여지되 불연속적으로 이루어진 경우에는 해당 위반행위의 유형·성격·목적·동기, 연속되지 아니한 기간의 정도와 이유, 위반행위의 효과, 방송광고시장상황 등 제반 사정을 고려하여 경제적·사회적 사실관계가 동일하다고 인정되는 범위 내에서 이를 하나의 위반행위로 보아 마지막 위반행위를 종료한 날을 해당 위반행위의 종료일로 본다.

2. 위반횟수에 의한 조정 금액

가. 광고판매대행자, 방송사업자 등 위반행위자가 동일한 위반행위의 종료일 기준으로 최근 3년간 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금 부과를 3회 이상 받은 경우에는, 4회부터 다음과 같이 과징금을 가중한다.

1) 최근 3년간 3회 이상 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금 부과를 받은 경우 : 100분의 20

2) 최근 3년간 4회 이상 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금 부과를 받은 경우 : 100분의 40

3) 최근 3년간 5회 이상 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금 부과를 받은 경우 : 100분의 50

나. 제1호에서 과거 시정조치의 횟수를 산정할 때에는 시정명령이나 과징금 부과 무효 또는 취소판결이 확정된 건을 제외한다.

[별표 2]

추가적 조정 금액(제5조제1항 관련)

1. 일반원칙

추가적 조정 금액은 위반사업자에게 다음 2와 3에서 정한 가중 또는 감경사유가 인정되는 경우에 각각의 가중비율의 합에서 각각의 감경비율의 합을 공제하여 산정된 비율을 필수적 가중을 거친 금액에 곱하여 산정된 금액으로 한다. 다만, 가중·감경의 결과 가감되는 금액은 필수적 조정을 거친 금액의 100분의 50 범위 내이어야 한다.

2. 가중 사유 및 비율

가. 다수의 사업자가 관련된 상황에서 위반행위를 주도하거나 선도한 경우 100분의 30 이내

나. 위반행위에 대하여 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 종료하지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 100분의 20 이내

다. 광고판매대행자 또는 방송사업자 등 위반행위자, 그 소속 임원·종업원이 직접 또는 제3자를 이용하여 법 제36조에 따른 자료 제출을 거부하거나 증거인멸, 조작, 허위의 정보제공 등의 방법으로 조사를 방해하거나 거래상대방 또는 위법행위의 피해자 등에게 허위로 응대하도록 요청한 경우 100분의 20 이내

라. 위반행위로 인하여 위반행위자의 방송광고판매액 등이 증가된 경우 등 기타 제1호 내지 제3호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

3. 감경 사유 및 비율

가. 방송통신위원회 조사에 적극 협력한 경우 100분의 20 이내

나. 위반행위가 과실(단, 중과실에 의한 경우 제외)에 의한 경우 100분의 30 이내

- 다. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 전에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 내지 50 이내
- 라. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 후에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 이내
- 마. 광고대행자 또는 방송사업자 등 위반행위자가 동법의 자율 준수를 위해 동 사업자의 대리인, 사용자 그 밖의 종업원 등 직무관련자에게 교육 프로그램 등을 도입·운영하는 경우 100분의 10 이내
- 바. 위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 취한 것으로 인정되는 경우 100분의 30 이내
- 사. 기타 제1호 내지 제6호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

16. 불법촬영물 등 유통방지 법규 위반에 대한 과징금 부과기준

제정 2020.12.21. 방송통신위원회 고시 제2020-10호

제1조(목적) 이 고시는 「전기통신사업법」(이하 "법"이라 한다) 제22조의6제1항, 같은 법 시행령(이하 "영"이라 한다) 제30조의7 및 [별표 3의3]에 따른 과징금 부과에 필요한 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(과징금 산정 절차 및 기준) 과징금은 영 [별표 3의3]에 따라 조치의무사업자가 제공하는 서비스의 특수성, 위반행위의 내용 및 정도, 위반행위로 인하여 취득한 이익의 규모, 위반행위의 횟수 등을 고려하여 산정된 기준금액에 필수적 가중·감경, 추가적 가중·감경을 거쳐 산정한다.

제3조(관련 매출액의 산정) ① 영 제30조의7제1항에 따라 관련 매출액은 조치의무사업자가 제공하는 부가통신서비스 중 법 제22조의5제1항에 따라 유통방지에 필요한 조치를 취하여야 하는 불법촬영물등이 유통된 해당 부가통신서비스(이하 "서비스"라 한다)의 직전 3개 사업연도의 연평균 매출액 또는 영 제30조의7제1항 각 호에 따른 금액을 매출액으로 한다.

② 제1항에 따른 관련 매출액 산정시 서비스의 범위는 법 제5조를 기준으로 판단하되, 구체적인 판단에 있어서는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 서비스의 종류와 성질
2. 서비스 제공 방식
3. 서비스 가입 방법(서비스 가입 방식이 온라인 가입인지 오프라인 가입인지 여부 및 하나의 사업자가 수 개의 웹사이트를 운영하는 경우 독립되어 각각 별개의 가입을 요구하는지 여부 등을 의미한다)
4. 이용약관에서 규정한 서비스 범위
5. 서비스 제공 상대방
6. 데이터베이스 관리 조직·인력 및 시스템 운영 방식

③ 서비스에 대한 매출액은 회계자료를 참고하여 정하되, 이를 통해 위반행위와 관련한 서비스의 매출액을 산정하기 곤란한 경우에는 해당 조치의무사업자의 과거 실적, 동종 유사 역무제공사업자의 과거 실적, 사업계획, 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 매출액을 산정할 수 있다.

제4조(중대성의 판단) ① 영 [별표 3의3] 2. 가.에 따라 위반행위는 매우 중대한 위반행위,

중대한 위반행위, 보통 위반행위로 구분한다.

② 제1항에 따른 위반행위의 구분기준은 별표 1과 같다.

제5조(기준금액의 산정) 기준금액은 제3조에 따른 서비스의 매출액에 위반행위의 중대성에 따라 다음 각 호와 같이 구분된 과징금의 산정비율을 곱하여 산출한 금액으로 한다.

1. 매우 중대한 위반행위 : 1천분의 27
2. 중대한 위반행위 : 1천분의 21
3. 보통 위반행위 : 1천분의 15

제6조(필수적 가중·감경) ① 영 [별표 3의3] 2. 나.에 따라 위반횟수를 고려하여 다음 각 호와 같이 과징금을 조정한다.

1. 최초 위반행위: 조치의무사업자가 최근 3년간 법 제22조의6제1항에 따라 과징금 처분을 받은 적이 없는 경우에는 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액을 감경한다.
2. 2회 위반행위: 조치의무사업자가 최근 3년간 법 제22조의6제1항에 따라 과징금 처분을 1회 받은 경우에는 기준금액을 유지한다.
3. 3회 이상의 위반행위: 조치의무사업자가 최근 3년간 법 제22조의6제1항에 따라 2회 이상의 과징금 처분을 받은 경우에는 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액을 가중한다.

② 제1항에서 과거 위반횟수를 산정할 때에는 시정조치 명령이나 과징금 부과 무효 또는 취소판결이 확정된 건을 제외한다.

제7조(추가적 가중·감경) 영 [별표 3의3] 2. 다.에 따라 필수적 가중·감경을 거친 금액의 100분의 50의 범위 내에서 추가적으로 가중하거나 감경할 수 있으며, 이에 대한 세부기준은 별표 2와 같다.

제8조(재검토기한) 방송통신위원회는 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2020년 12월 10일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제2020-10호, 2020. 12. 21.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

[별표 1]

위반행위의 중대성 판단 기준(제4조 관련)

1. 위반행위의 중대성은 제2호에 따른 세부평가 기준표에 따라 평가하여 합산한 위반점수를 기준으로 다음과 같이 구분한다.

※ 합산 위반점수 = ∑(평가항목별 위반점수 × 비중)

합산 위반점수	중대성의 정도
24이상 30이하	매우 중대한 위반행위
15이상 24미만	중대한 위반행위
10이상 15미만	보통 위반행위

2. 세부평가 기준표

평가항목	위반 점수		상(30점)	중(20점)	하(10점)
	비중				
이득 발생의 정도	0.3		<ul style="list-style-type: none"> 위반행위로 인해 취득한 이득이 상당한 경우(상당한 이득 발생 가능성이 높은 경우를 포함한다) 	<ul style="list-style-type: none"> 위반행위로 인해 취득한 이득이 보통인 경우(보통의 이득 발생 가능성이 있는 경우를 포함한다) 	<ul style="list-style-type: none"> 위반행위로 인해 취득한 이득이 없거나 경미한 경우(경미한 이득 발생 가능성이 일부 있는 경우를 포함한다)
피해*의 정도	0.2		<ul style="list-style-type: none"> 위반행위로 인한 피해가 중대한 경우 	<ul style="list-style-type: none"> 위반행위로 인한 피해가 보통인 경우 	<ul style="list-style-type: none"> 위반행위로 인한 피해가 경미한 경우
영리목적의 유무	0.2		<ul style="list-style-type: none"> 위반행위로 인해 이득을 취할 목적이 명확한 경우 	<ul style="list-style-type: none"> 위반행위로 인해 이득을 취할 목적이 일부 인정되는 경우 	<ul style="list-style-type: none"> 위반행위로 인해 이득을 취할 목적이 없거나 미약한 경우
불법촬영물 등의 유통 규모	0.2		<ul style="list-style-type: none"> 불법촬영물등이 당해 조치의무사업자 이외 5개 이상의 조치의무사업자의 서비스에 유통된 경우 	<ul style="list-style-type: none"> 불법촬영물등이 당해 조치의무사업자 이외 1~4개의 조치의무사업자의 서비스에 유통된 경우 	<ul style="list-style-type: none"> 불법촬영물등이 당해 조치의무사업자의 서비스에 한정되어 유통된 경우
신고·삭제 요청등의 횟수	0.1		<ul style="list-style-type: none"> 불법촬영물등에 대한 신고·삭제요청등이 3회 이상 이루어졌음에도 조치가 취해지지 않은 경우 	<ul style="list-style-type: none"> 불법촬영물등에 대한 신고·삭제요청등이 2회 이루어졌음에도 조치가 취해지지 않은 경우 	<ul style="list-style-type: none"> 불법촬영물등에 대한 신고·삭제요청등이 1회 이루어졌음에도 조치가 취해지지 않은 경우

* '피해'란 재산적 피해, 신체적 피해, 명예 등 정신적 피해를 포함한다.

[별표 2]

추가적 가중·감경 금액(제7조 관련)

I. 가중사유 및 비율

1. 조치의무사업자 및 그 소속 임원·종업원이 법 제22조의5제5항에 따른 점검 및 자료제출을 거부하거나 증거인멸, 조작, 허위의 정보제공 등의 방법으로 점검을 방해하거나 관련 이용자에게 허위로 진술하도록 요청한 경우 100분의 30 이내
2. 위반행위에 대하여 점검이 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 종료하지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 100분의 20 이내
3. 위반행위로 인하여 시장점유율이 증가된 경우 100분의 20 이내 (다만, 제1호 또는 제2호의 사유가 인정되는 경우에 한한다)
4. 기타 제1호 부터 제3호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

II. 감경사유 및 비율

1. 조치의무사업자가 영 제30조의6제2항제3호에 따른 조치를 이행한 경우 100분의 30 이내
2. 방송통신위원회의 점검에 적극 협력한 경우 100분의 30 이내
3. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 점검 착수 전에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 30 이내
4. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 점검 착수 후에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 이내
5. 위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 취한 것으로 인정되는 경우 100분의 20 이내
6. 기타 제1호 부터 제5호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

17. 불법촬영물 등 유통방지를 위한 기술적·관리적 조치 기준

제정 2021. 12. 6. 방송통신위원회 고시 제2021-12호

제1조(목적) 이 고시는 「전기통신사업법」 제22조의5제2항 및 같은 법 시행령 제30조의6 제3항에 따른 불법촬영물등 유통방지를 위한 기술적·관리적 조치에 관하여 필요한 사항을 정하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 기준에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "사전조치의무사업자"란 법 제22조의5제2항 및 같은 법 시행령(이하 "영"이라 한다) 제30조의6제1항에 따라 불법촬영물등의 유통을 방지하기 위한 기술적·관리적 조치의무를 부담하는 사업자를 말한다.
2. "성능평가"란 이용자가 게재하려는 정보의 특징을 분석하여 방송통신심의위원회에서 불법촬영물등으로 심의·의결한 정보에 해당하는지를 비교·식별하는 기술의 성능을 객관적인 평가지표로 정량화하여 제시하는 행위를 말한다.
3. "성능평가기준"이란 성능평가 수행 시 적용하는 평가지표와 성능평가 통과기준을 말한다.
4. "성능평가 수행기관"이란 영 제30조의6제2항제3호나목에 따라 방송통신위원회가 정하여 고시하는 기관·단체를 말한다.
5. "특징정보"란 불법촬영물등이 가지고 있는 고유한 정보를 분석하여 조합한 디지털 데이터를 말한다.

제3조(불법촬영물등 유통방지 계획의 수립·시행) ① 사전조치의무사업자는 불법촬영물등 유통방지 계획을 수립하여 시행하여야 한다.

② 불법촬영물등 유통방지 계획에는 다음 각호의 사항이 포함되어야하며, 사전조치의무사업자의 판단에 따라 필요한 사항을 포함할 수 있다.

1. 신고·삭제요청의 접수 및 처리에 관한 사항
2. 제목·명칭 식별 및 검색제한에 관한 사항
3. 영상물의 식별 및 게재제한에 관한 사항
4. 불법촬영물등 유통방지를 위한 이용자 고지에 관한 사항

제4조(불법촬영물등의 신고기능 마련) ① 사전조치의무사업자는 이용자가 불법촬영물등으로 의심되는 정보를 전자문서, 전화, 전자메일, 인터넷 홈페이지·앱의 자체 신고 기능 등을 통하여 상시적으로 신고할 수 있는 시스템을 갖추어야 한다.

② 사전조치의무사업자는 제1항에 따른 홈페이지·앱의 자체 신고 기능을 이용자가 쉽게 찾아볼 수 있는 위치에 배치하여야 한다.

제5조(신고·삭제 요청의 처리) ① 사전조치의무사업자는 불법촬영물등으로 신고된 게시물에 대해 불법촬영물등에 해당된다고 판단되는 경우 지체없이 이용자의 접근을 제한하여야 한다.

② 사전조치의무사업자는 제1항에 따라 신고가 접수된 게시물이 불법촬영물등에 해당하는지 판단하기 어려워 방송통신심의위원회에 심의를 요청하는 경우 전용 창구를 통하여 신속하게 송부하여야 한다.

③ 사전조치의무사업자는 제1항에 따라 신고가 접수된 게시물에 대해 신고일로부터 14일 이내에 신고인에게 그 처리결과를 통보하여야 한다. 다만, 기간내에 처리하기 어렵다고 인정되는 경우에는 그 처리기간을 한차례 연장할 수 있으며, 이 경우 처리기간의 연장 사유와 처리완료 예정일을 지체없이 신고인에게 통보하여야 한다.

④ 사전조치의무사업자는 신고기록목록을 작성하여 신고서와 처리결과를 3년간 보관하여야 하며, 방송통신위원회가 요청하는 경우 이를 제공하여야 한다.

제6조(불법촬영물등의 식별 및 검색제한 조치) ① 사전조치의무사업자는 제목필터링이나 문자열비교방식, 그 밖에 이와 유사한 방법에 의하여 이용자가 검색하려는 정보가 법 제22조의5제1항에 따라 인식한 불법촬영물등에 해당하는지를 상시적으로 식별할 수 있도록 조치하여야 한다.

② 사전조치의무사업자는 불법촬영물등에 대한 이용자의 검색 결과 송출을 제한하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 법 제22조의5제1항에 따라 인식한 정보를 바탕으로 불법촬영물등의 검색에 자주 사용되는 단어를 검색할 경우 해당 정보가 검색결과로 보여지지 않도록 제한하는 조치
2. 법 제22조의5제1항에 따라 인식한 정보를 바탕으로 불법촬영물등의 검색에 자주 사용되는 단어가 연관검색어로 표시되지 않도록 제한하는 조치

제7조(불법촬영물등의 식별 및 게재제한 조치) ① 사전조치의무사업자는 영 제30조의6 제2항제3호가목에 따른 국가기관이 개발하여 제공하는 기술이나 성능평가 수행기관에서 최근 2년 이내에 시행한 성능평가를 통과한 기술을 상시적으로 적용하여야 한다.

② 사전조치의무사업자는 제1항에 따른 기술 적용 결과 이용자가 게재하려는 정보가 불법촬영물등으로 식별된 경우 해당 정보의 게재를 제한하는 조치를 하여야 한다. 만약, 식별되지 않아 게재를 허용한 경우라도 이를 인지한 경우 지체 없이 정보의 삭제 또는 접속차단 등 유통방지에 필요한 조치를 취해야 한다.

제8조(사전 경고 조치) 사전조치의무사업자는 불법촬영물등을 게재할 경우 법 제22조의5 제1항에 따라 삭제·접속차단 등의 조치가 취해질 수 있으며 관련 법률에 따라 처벌받을 수 있다는 내용을 팝업창, 메일, 문자, 인터넷홈페이지 게시 등을 통해 이용자에게 사전에 안내할 수 있도록 조치하여야 한다.

제9조(로그기록의 보관) 사전조치의무사업자는 불법촬영물등 유통방지를 위한 기술적 조치의 운영 및 관리와 관련된 로그기록을 3년간 보관하여야 한다.

제10조(성능평가 수행기관의 역할) ① 성능평가 수행기관은 다음 각 호의 역할을 수행할 수 있다.

1. 영 제30조의6제2항제3호나목에 따른 성능평가 수행
2. 성능평가 기준 마련
3. 성능평가와 관련한 세부사항의 마련
4. 성능평가 자문위원회의 구성 및 운영

② 성능평가 수행기관은 방송통신위원회에서 요청하는 경우 다음 각 호의 정보를 제출하여야 한다.

1. 성능평가 신청 및 수행 현황
2. 성능평가 결과보고서
3. 그 밖에 성능평가 수행기관 관리·감독에 필요한 자료

③ 성능평가 수행기관은 제1항제2호에 따른 성능평가 기준 마련 시 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

제11조(성능평가 기준) ① 성능평가 시 평가지표는 다음 각 호와 같다.

1. 식별 가능성 : 게재하려는 정보가 불법촬영물등(변형물을 포함한다)에 해당하는 경우 방송통신심의위원회에서 불법촬영물등으로 심의·의결한 정보로 인식하는 비율
2. 일관성 : 제1호의 반복 수행 결과가 일관성을 유지하는 비율
3. 그 밖에 성능평가의 신뢰성 확보를 위해 필요한 사항

② 성능평가 통과기준은 자문위원회의 자문과 방송통신위원회와의 협의를 거쳐 수행기관이 정한다.

제12조(정보제공 요청 등) ① 사전조치의무사업자는 불법촬영물등의 게재를 제한하는 조치를 수행하기 위해 다음 각 호에 해당하는 정보의 제공을 방송통신심의위원회에 요청할 수 있다.

1. 국가기관이 개발하여 제공하는 기술을 이용하여 불법촬영물등에서 생성한 특징정보

2. 사전조치의무사업자가 자체적으로 사용하는 기술을 이용하여 불법촬영물등에서 생성한 특징정보

3. 그 밖에 불법촬영물등의 게재를 제한하는 조치를 수행하기 위하여 필요한 정보

② 성능평가 수행기관은 성능평가를 수행하기 위해 다음 각 호에 해당하는 정보의 제공을 방송통신심의위원회에 요청할 수 있다.

1. 사전조치의무사업자가 자체적으로 사용하는 기술을 이용하여 불법촬영물등(변형물을 포함한다)으로부터 생성한 특징정보

2. 그 밖에 성능평가를 수행하기 위하여 필요한 정보

제13조(운영·관리 실태의 점검) 방송통신위원회는 법 제22조의5제5항에 따라 소속공무원으로 하여금 사전조치의무사업자의 기술적·관리적 조치 운영·관리 실태를 점검하게 할 수 있다.

제14조(재검토기한) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2022년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제2021-12호, 2021. 12. 6.>

이 고시는 2021년 12월 10일부터 시행한다.

2021년도 방송통신위원회 심결집

2022년 12월 일 印刷

2022년 12월 일 發行

發 行 : 방송통신위원회

製 作 : (주)서 등

전화번호 : (02) 738-7807
