

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안전번호 2012 - 27 - 103호(사건번호 : 201111조사028)

안 건 명 (주)케이티의 초고속인터넷 경품 등 제공 관련 이용자 이익
침해행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)케이티

경기도 성남시 분당구 정자동 206

대표이사 이석채

의결연월일 2012. 5. 18.

주 문

1. 피심인은 초고속인터넷서비스 가입자를 모집하거나, 초고속인터넷과 인터넷전화(VoIP)·인터넷멀티미디어방송서비스(IPTV)를 결합하여 가입자를 모집하면서 경품 및 약관 외 요금감면을 부당하게 차별적으로 제공하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 4단×15cm 또는 5단×12cm의 크기로 2개의 중앙일간지에 평일에 1회 공표하여야 한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

3. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 2개월 이내에 방송통신위원회와의 사전협의를 거쳐 (i) 본사 및 유통망에서 초고속인터넷 및 결합상품 신규 계약자에게 지급한 경품, 요금감면 및 할인내용 등을 관리할 수 있는 방안(확인전화 등 포함)을 수립하고, (ii) 경품 등의 제공으로 인하여 가입자간 부당한 차별이 발생하지 않도록 현금지급, 과다 경품지급 및 위약금 대납 등을 한 유통망에 대한 관리 기준을 마련하여야 한다.
4. 피심인은 과징금을 다음과 같이 납부하여야 한다.
 - 가. 금 액 : 214,000,000원
 - 나. 납부기한 : 과징금 납부명령을 통지받은 날부터 20일 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
5. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 업무처리 절차 개선(주문 3)에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
6. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

이 유

1. 기초 사실

가. 경쟁 현황

초고속인터넷 서비스 시장은 '98년 도입 이래 높은 성장을 이루어 왔으나 '04년 이후 성장률이 현저히 둔화되고 있으며,

'11.12월말 초고속인터넷 사업자는 총 99개 사업자로 전국사업자 5개(KT, SK브로드밴드(이하 "SKB"), LGU+, 드림라인*, SKT(SKB재판매), 지역사업자 94개(SO 53개, RO 12개, NO 29개)가 서비스를 제공하고 있었으나,

※ 드림라인은 '09년 초고속인터넷사업 철수를 발표하였으나, 사업자 지위 유지('11년말 가입자 없음)

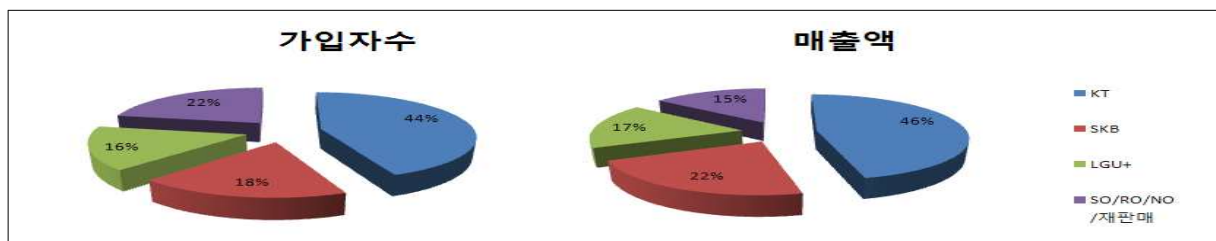
전국사업자인 주요 3사(KT, SKB, LGU+)가 가입자 기준으로 전체의 78%, 매출액 기준으로 전체의 85%를 차지하는 등 초고속인터넷 시장을 주도하고 있다.

< 초고속인터넷 서비스 사업자 가입자 및 매출 현황 >

(단위 : 천명, 억원)

구 분	KT	SKB	LGU+	SO/RO/NO [*] /재판매	계
가입자수	7,822				17,858
점유율	44%				100%
매출액	19,376				41,975
점유율	46%				100%

※ SO(System Operator) : 종합유선방송사업자, RO(Relay Operator) : 지상파방송, 위성방송 등을 수신하여 중계 송신하는 중계유선방송사업자, NO(Network Operator) : 케이블 TV 방송에 필요한 전송망을 설치·운영하는 전송망사업자, SKT : 재판매사업자



※ 출처 : 가입자(방통위) 및 매출액은 '11년 영업보고서 자료(비검증)

한편, '11년말 기준 가구당 보급률은 약 101.6%이고, 세대당 보급률이 약 89.2%에 이르러 시장이 포화기로 접어들에 따라 신규가입자를 확보하기 위한 경쟁보다는 타사업자의 가입자를 유치하기 위한 경쟁이 지속되고 있다.

<초고속인터넷 가입자 및 가구대비 보급률 추이>

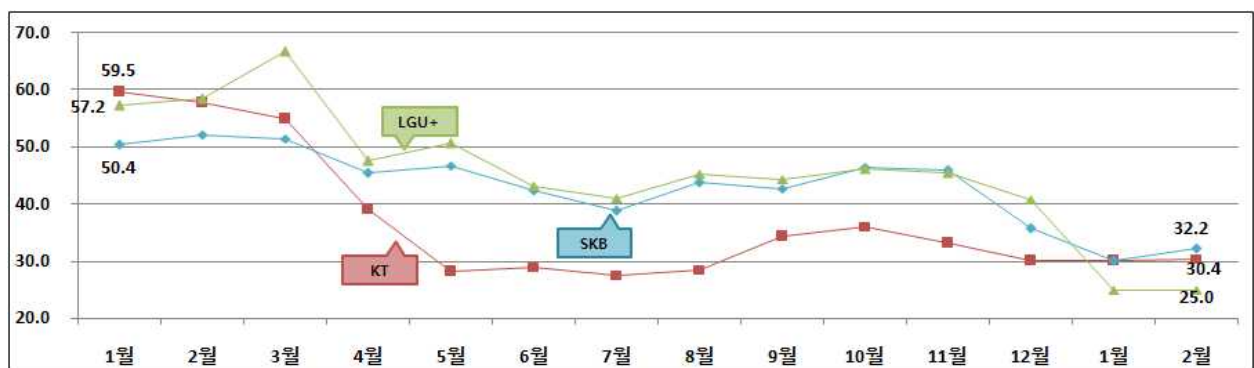


※ 출처 : 방통위 및 통계청(가구수 2010년) 자료

방통위의 현장조사 기간에도 주요 초고속인터넷 제공 사업자들의 현금 등 과도한 경품 및 부당한 요금감면 제공을 통한 소모적인 마케팅 현상이 지속되었으나, 최근에는 시장 상황이 방통위 규제 기준에 다소 근접하는 등 안정 추세를 나타내고 있으며,

이러한 사실은 한국정보통신진흥협회 내 방송통신이용자보호센터를 통해 실시한 시장모니터링 결과에서도 확인되었다.

< 초고속인터넷 사업자의 가입자 1인당 경품 및 부당 요금감면 제공 수준('11.1~'12.2월) >
(단위 : 만원)



※ 3종 결합(초고속인터넷, VoIP, IPTV) 상품 기준

※ 출처 : 방송통신이용자보호센터의 모니터링 자료

나. 사업자별 초고속인터넷 마케팅 비용 및 가입자 추이

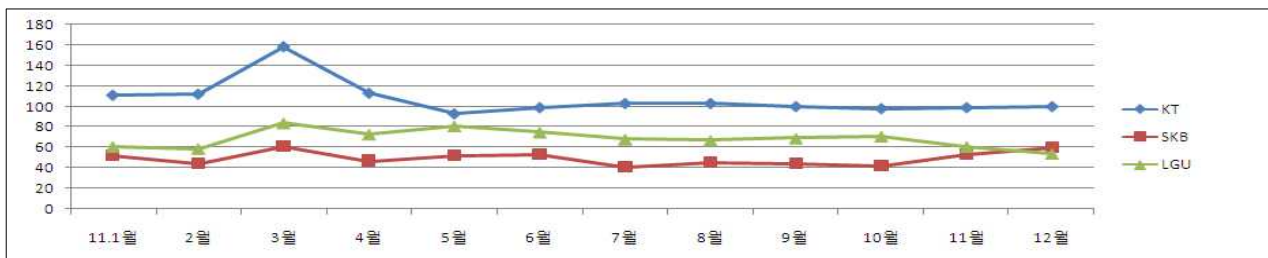
매출 대비 마케팅 비용(경품 포함)은 '11년 기준으로 KT는 8%, SKB는 13.7%로 양사 모두 14% 이내로 많지 않으나, LGU+는 35.9%로 마케팅에 상당한 비용을 지출한 것으로 나타났으며,

전년 대비 '11년도 마케팅비 증감 현황을 보면 KT는 1,186억원(6.6%P) 감소(14.6%→8.0%), SKB는 179억원(1.9%P) 감소(15.6%→13.7%), LGU+는 1,062억원(17.7%P) 감소(53.6%→35.9%)한 것으로 나타났다.

'11년도 초고속인터넷 가입자 추이를 보면 SKB 4만~6만명, LGU+ 6만~8만명, KT 9만~16만명으로서 KT가 경쟁사보다 매달 4~9만명 더 많은 가입자를 모집하고 있다.

<주요 사업자별 초고속인터넷 가입자 추이>

(단위 : 천명)



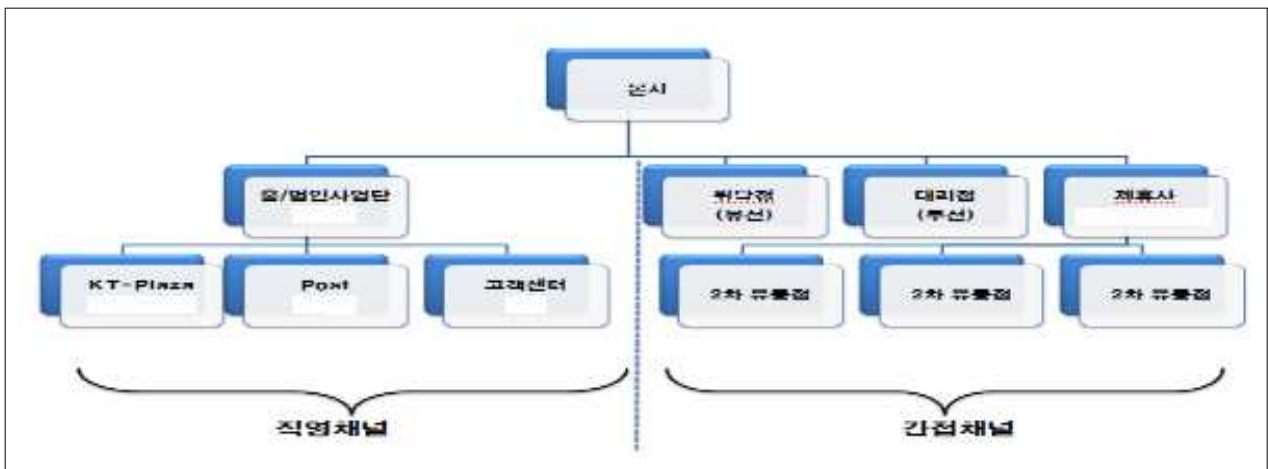
다. 피심인 업무 현황

(1) 일반 현황

피심인은 전기통신사업법 제5조에 의해 허가를 받은 기간통신 사업자로서 시내·시외·국제전화서비스, 인터넷전화(이하 'VoIP'), 초고속인터넷 접속, 회선설비 임대서비스 등을 제공하고 있으며, 인터넷 멀티미디어 방송사업법 제4조에 의해 허가를 받은 인터넷 멀티미디어방송 제공사업자로서 인터넷 멀티미디어 방송서비스(이하 'IPTV')를 제공하고 있다.

피심인은 '11.12.31일 현재 직영채널인 홈/법인사업단 아래 KT-Plaza, Post, 고객센터를 두고 있고, 간접채널로는 홈/법인사업단 또는 각 지사와 가입자 모집 등에 대한 대리계약을 체결한 위탁점(유선전문), 대리점(무선전문), 제휴사를 두고 있으며, 이를 통해 초고속인터넷 가입자를 모집하고 있는 가운데 홈/법인영업단 등과 대리계약을 직접 체결한 위탁점 등 1차 위탁점 등은 개별적으로 2차 유통망(판매점)을 활용해 가입자를 모집하고 있다.

< 피심인의 유통망 형태 >



※ Post : 지사 소속 영업팀이 직접 관리하는 현장 마케팅 지점(홈플러스 등 대형 마켓 등에 위치), KT-Plaza : 지사(舊 전화국) 및 C/S센터

(2) 피심인의 초고속인터넷서비스 이용약관 규정

(가) 이용요금

피심인의 이용약관은 초고속인터넷, VoIP, IPTV서비스에 대하여 단품 또는 결합상품으로 제공했을 때의 이용요금과 약정할인에 대해 각각 정하고 있다.

< 서비스별 주요 상품 이용요금 (단품 이용 시) >

구 분	초고속인터넷			IPTV	VOIP
	광랜 (Lite)	광랜 (Special)	xDSL (CheckLine)	olleh tv live 선택형 요금 ¹⁾	
월 이용요금	30,000원	36,000원	21,000원	10,000원	2,000원 ²⁾

1) IPTV 상품은 olleh tv live 실속형, 기본형, 고급형, 선택형, 교육형 등 5가지가 있으나, 그 중 대표적인 유형은 olleh tv live 선택형임

2) 기본료 금액이며, 통화료는 별도 부과

(나) 요금감면

피심인은 초고속인터넷 등 서비스별 이용약관에 이용요금 할인에 대하여 약정할인, 결합할인 등을 정하고 있다.

< 약정할인 및 결합할인 시 월정 요금 >

(단위 : 원)

구 분		인터넷 (라이트)	IPTV (선택형)	VoIP	초고속인터넷 +VoIP	초고속인터넷 +IPTV	초고속인터넷 +VoIP+IPTV
무약정시		30,000	10,000	2,000	28,000	34,500	36,500
약정시	1년약정시	28,500 (5%)	9,500 (5%)	2,000	26,900 (4%)	33,000 (8.1%)	34,700 (4.9%)
	2년약정시	27,000 (10%)	9,000 (10%)	2,000	26,000 (7.1%)	31,700 (8.1%)	33,200 (9%)
	3년약정시	25,500 (15%)	8,000 (20%)	2,000	24,000 (14.3%)	29,000 (27.5%)	30,000 (17.8%)

※ ()안은 할인율

2. 행위 사실

가. 경품제공 일반 현황

피심인은 초고속인터넷 가입자에 대하여 현금, 상품권, 쇼핑지원금, 올레 클럽 별(현금과 동일하게 사용할 수 있는 포인트), HP 복합기 등을 경품으로 제공하고 있었으며,

피심인의 상품만을 판매하고 있는 인터넷 공간(www.kt119.kr)에는 초고속 인터넷 등 “3종결합(인터넷+전화+IPTV) 가입 시 52만원, 2종 결합(인터넷+전화) 가입 시 37만원, 요금할인 + 현금/현물 + 가입설치비 면제+ TV무료 개월 + 무선전화기 + 휴대폰 요금할인”이라고 안내하고 있었다.

URL : <http://www.kt119.kr>

또한, 이용계약서 등에는 12개월 이내에 해약 시 경품에 대한 위약금이 부과된다고 명시하였다.

8

※ 사례

- ① '11.4.월 피심인의 M&S OO직영점에서는 대전시 대덕구에 사는 O희O에게 초고속 인터넷(라이트)에 가입한 조건으로 상품권 15만원권과 셋탑박스 및 인터넷전화기 일부 감면 등 총 32만원에 해당하는 경제적 혜택을 제공하였으며,
- ② '11.9.월 OO지사에서는 대구시 달서구에 사는 O미O에게 초고속인터넷(라이트)에 가입한 조건으로 상품권22만원권과 TV무료1개월 감면 등 총 36만원에 해당하는 경제적 혜택을 제공

나. 경품 및 부당한 요금감면을 통한 이용자 차별 현황

방송통신위원회 이용자보호국은 피심인이 조사대상 기간인 '11.4.1 ~ '11.12.31(9개월) 동안(이하 '조사대상기간') 초고속인터넷을 단품으로 판매 하거나 또는 초고속인터넷과 VoIP, IPTV서비스를 결합하여 판매 하면서 신규 가입자에게 제공한 경품가액과 부당한 요금감면액(약관에 없거나 약관이 정한 수준을 넘는 요금감면)을 조사한 결과, 서비스별·지역별 또는 시기별로 이용자 간에 상당한 차별이 이루어진 사실을 확인하였다.

(1) 서비스별 경품 및 부당한 요금감면 제공 현황

피심인이 조사대상기간에 모집한 신규 가입자 908,277명 전체를 대상으로 서비스별로 경품과 부당한 요금감면 제공현황을 분석한 결과,

초고속인터넷 단품 또는 초고속인터넷과 VoIP, IPTV가 포함된 결합 상품에 대하여 이용자들 간에 최소 0원에서 최대 49만원까지 상이한 수준의 경품 및 부당한 요금감면(서비스 제공에 필요한 전기통신설비 비용 또는 임대료 감면 포함)이 제공되었음을 확인하였다.

구체적으로 살펴보면, 경품 및 부당한 요금감면 혜택을 전혀 제공받지 못한 가입자가 223,153명, 1원부터 10만원 이하를 제공받은 가입자가 204,258명

인데 비하여, 25만원을 초과하여 고액의 혜택을 제공받은 가입자도 97,908명에 이르는 등 이용자들 간에 상당한 차별이 있음을 보여주고 있다.

< 서비스별 경품 및 부당한 요금감면 제공 현황 >

(단위 : 명)

수준별	초고속 인터넷	초고속인터넷 +VoIP	초고속인터넷 +IPTV	초고속인터넷 +VoIP+IPTV	계
0원	176,797	39,060	4,182	3,114	223,153
1원 부터 ~10만원	106,712	59,376	22,005	16,165	204,258
10만원 초과 ~16만원	104,015	69,121	30,765	36,703	240,604
16만원 초과 ~19만원	1,143	749	11,690	24,314	37,896
19만원 초과 ~22만원	164	30,225	32,284	10,012	72,685
22만원 초과 ~25만원	156	1,078	8,964	21,575	31,773
25만원 초과 ~30만원	149	113	33,294	29,869	63,425
30만원 초과 ~40만원	51	52	1,989	32,282	34,374
40만원 초과	28	7	22	52	109
계	389,215 (548)	199,781 (1,250)	145,195 (44,269)	174,086 (62,203)	908,277 (108,270)

※ 음영처리된 부분이 위반한 부분이며, ()은 위반 건수임

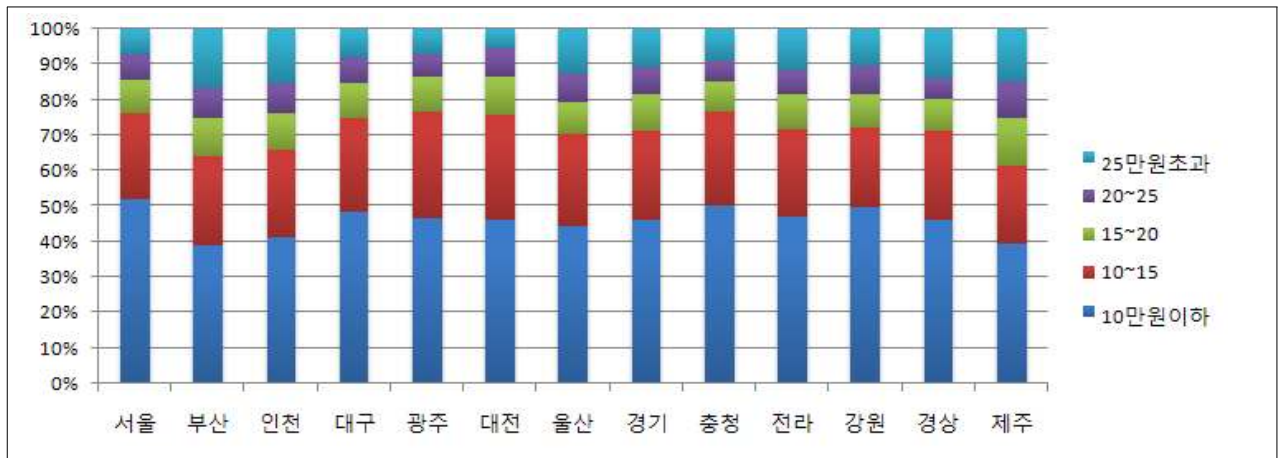
(2) 지역별 경품 및 부당한 요금감면 제공 현황

조사대상기간에 모집한 전체 신규 가입자 908,227명을 13개 지역별로 분석한 결과, 지역별로도 이용자를 차별하여 경품 및 부당한 요금감면을 제공한 것으로 나타났다.

< 지역별 경품 및 부당한 요금감면 제공 현황 >

(단위 : 명)

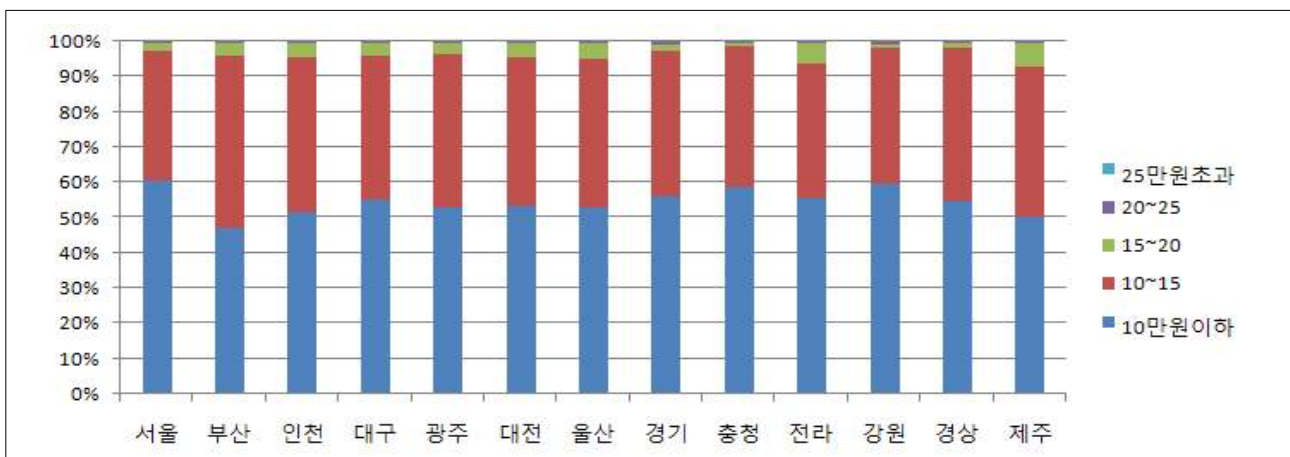
지역별	경품+부당감면 내역					소계
	10만원 이하	10만원초과~15만원이하	15만원초과~20만원이하	20만원초과~25만원이하	25만원초과	
서울	87,446	40,857	15,858	11,682	12,403	168,246
부산	22,538	14,540	6,366	4,989	9,649	58,082
인천	19,007	11,171	4,759	3,992	7,032	45,961
대구	17,846	9,879	3,586	2,692	2,987	36,990
광주	12,566	8,039	2,605	1,736	1,957	26,903
대전	13,122	8,336	3,111	2,242	1,569	28,380
울산	9,049	5,276	1,868	1,639	2,594	20,426
경기	105,710	57,275	23,126	17,687	24,966	228,764
충청	38,077	19,966	6,466	4,207	6,905	75,621
전라	31,685	16,509	6,676	4,451	7,967	67,288
강원	16,792	7,618	3,199	2,761	3,471	33,841
경상	49,200	26,877	9,415	6,361	14,770	106,623
제주	4,373	2,486	1,508	1,147	1,638	11,152
합 계	427,411	228,829	88,543	65,586	97,908	908,277



< 지역별 경품제공 현황 >

(단위 : 명)

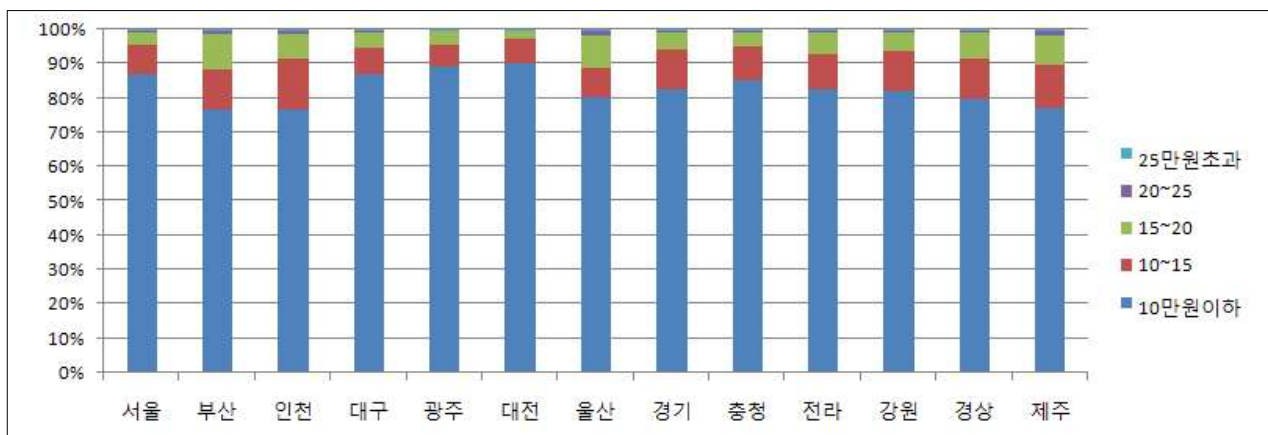
지역별	경품(현금 + 물품)					
	10만원 이하	10만원초과~15만원이하	15만원초과~20만원이하	20만원초과~25만원이하	25만원초과	소계
서울	101,506	62,196	3,855	689		168,246
부산	27,459	28,353	2,021	249		58,082
인천	23,655	20,301	1,812	193		45,961
대구	20,413	15,005	1,400	172		36,990
광주	14,199	11,691	903	110		26,903
대전	15,107	12,007	1,130	136		28,380
울산	10,820	8,561	951	94		20,426
경기	128,500	94,031	3,935	2,298		228,764
충청	44,483	30,176	710	252		75,621
전라	37,367	25,695	3,924	302		67,288
강원	20,234	12,954	323	330		33,841
경상	58,363	46,126	1,598	536		106,623
제주	5,608	4,758	745	41		11,152
합 계	507,714	371,854	23,307	5,402		908,277



< 지역별 부당한 요금감면 제공 현황 >

(단위 : 명)

지역별	부당한 요금감면 내역					
	10만원 이하	10만원초과~15만원이하	15만원초과~20만원이하	20만원초과~25만원이하	25만원초과	소계
서울	146,394	14,443	6,110	1,264	35	168,246
부산	44,572	6,741	5,907	825	37	58,082
인천	35,297	6,745	3,369	544	6	45,961
대구	32,173	2,751	1,774	284	8	36,990
광주	23,972	1,677	1,149	93	12	26,903
대전	25,606	2,039	609	125	1	28,380
울산	16,362	1,762	1,921	373	8	20,426
경기	188,267	27,151	11,082	2,221	43	228,764
충청	64,591	7440	3029	550	11	75,621
전라	55,573	6862	4385	459	9	67,288
강원	27,813	3,953	1,704	355	16	33,841
경상	84,988	12332	8250	1040	13	106,623
제주	8,601	1,402	940	205	4	11,152
합 계	754,209	95,298	50,229	8,338	203	908,277



(3) 시기별 경품 및 부당한 요금감면 제공 현황

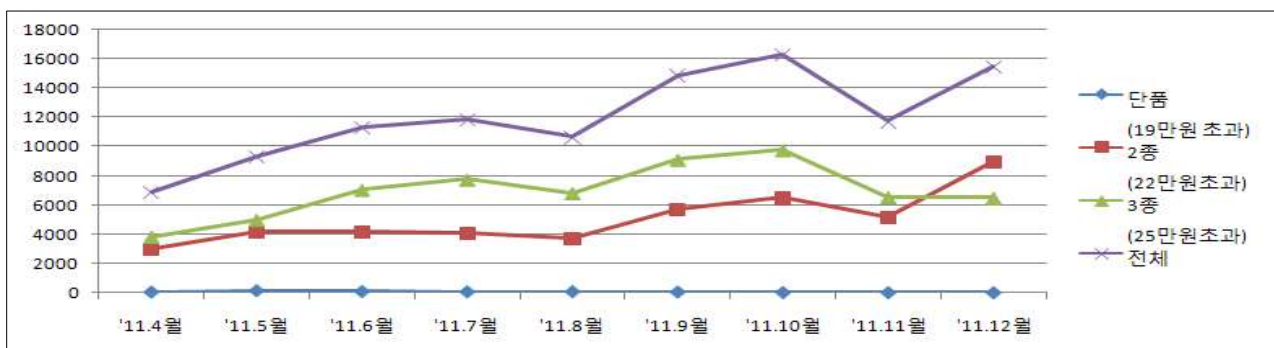
피심인이 조사대상기간에 신규로 모집한 가입자 908,227명을 대상으로 시기별(월별)로 경품 및 부당한 요금감면을 제공한 것에 대한 이용자 차별 여부를 조사한 결과,

요금과 품질이 같은 서비스 임에도 불구하고 108,270명(전체 신규 가입자의 11.9%)에게는 부당한 이용자 차별에 해당하는 수준인 가입자 1인당 평균 예상이익을 초과한 경품 및 부당한 요금감면이 차별적으로 제공되었음을 확인하였다.

< 서비스별 경품제공 및 부당한 요금감면 등의 위반건수 및 위반비율 현황 >

(단위 : 명)

구분	신규 가입자	위 반 건 수			전체 위반건수(비율)
		단품 (초고속인터넷)	2종 결합 (초고속인터넷+VoIP 또는 IPTV)	3종 결합 (초고속인터넷+VoIP + IPTV)	
		19만원 초과	22만원 초과	25만원 초과	
'11.4월	112,617	54(0.1%)	3,017(7.2%)	3,797(14.4%)	6,868(6.1%)
5월	92,793	149(0.4%)	4,204(12.1%)	4,959(31.7%)	9,312(10.0%)
6월	99,128	94(0.2%)	4,155(11.3%)	7,035(36.1%)	11,284(11.4%)
7월	102,515	71(0.2%)	4,067(10.8%)	7,734(37.0%)	11,872(11.6%)
8월	102,661	77(0.2%)	3,746(9.6%)	6,800(34.3%)	10,623(10.3%)
9월	100,288	55(0.1%)	5,722(14.7%)	9,097(49.0%)	14,874(14.8%)
10월	98,506	24(0.1%)	6,487(17.2%)	9,767(51.6%)	16,278(16.5%)
11월	99,333	15(0.0%)	5,158(13.6%)	6,538(36.4%)	11,711(11.8%)
12월	100,436	9(0.0%)	8,963(22.4%)	6,476(39.2%)	15,448(15.4%)
계	908,277	548(0.1%)	44,519(13.2%)	62,203(35.7%)	108,270(11.9%)



《부당한 경품 및 요금감면 위법성 판단 기준》

◆ 평균가입기간을 고려할 때 1인당 예상되는 이익의 수준을 초과하는 경품 및 부당한 요금감면은 위법

- 서비스 전체로는 흑자일 경우에도 경품 또는 부당한 요금감면을 받은 특정 이용자에게서 적자 발생시 경품 또는 부당한 요금감면을 받지 못한 다른 이용자가 해당 특정 이용자를 보조하거나 보조할 우려가 있는 것으로 보편적 서비스 제공과 같은 정당한 사유가 없는 한 부당한 이용자 차별에 해당

◆ 초고속인터넷, VoIP, IPTV 서비스의 1인당 예상되는 이익 수준 산출방법

- 초고속인터넷은 각社별로 구한 1인당 평균 예상이익에 가입자수에 따른 가중치를 반영한 3社 평균의 1인당 예상이익
- VoIP, IPTV는 시장형성 초기단계임을 감안하여 비용과 수익을 고려한 가입자 1인당 평균 예상이익 대신 가입자 1인당 영업수익의 20%*를 적용

* 방통위의 마케팅비 가이드라인과 공정위 신문고시 등을 고려

◆ 각 서비스별 가입자 1인당 평균 예상이익 산출결과

< 초고속인터넷 가입자 1인당 평균 예상이익 >

- ① 가입자당 월평균 이익*
 - ② 평균 가입기간(월)
 - ③ 각社별 가입자 수
- * 가입자당 월평균 이익 = 가입자당 월평균 매출액(약관 외 요금감면액 포함)
- 가입자당 월평균 비용(경품비용 제외)
- 3社 1인당 평균 예상이익
각社별 예상이익(①×②×③)의 합 / 각社별 가입자 수(③)의 합 = 186,428원

< VoIP 가입자 1인당 평균 예상이익 >

- ① 각社별 영업수익의 20%
 - ② 각社별 가입자 수
- 3社 1인당 평균 예상이익
각社별 영업수익의 20%(①)의 합 / 각社별 가입자 수(②)의 합 = 22,689원

< IPTV 가입자 1인당 평균 예상이익 산출 >

① 각社별 영업수익의 20%

② 각社별 가입자 수

- 3社 1인당 평균 예상이익

각社별 영업수익의 20%(①)의 합 / 각社별 가입자 수(②)의 합 = 25,163원

※ 초고속인터넷, VoIP, IPTV 서비스의 위법성 판단 기준에 필요한 영업수익과 총괄원가는 '10년도 영업보고서상 자료를 사용하였으며, 가입자수는 사업자 제출 자료를 사용

◆ 서비스별 가입자 1인당 예상이익을 고려한 경품 및 부당한 요금감면을 통한 부당한 이용자 차별 수준

- 초고속인터넷 단품 = 19만원 초과시
- 2종 결합(초고속인터넷+VoIP, 초고속인터넷+IPTV) = 22만원(19만원+3만원) 초과시
- 3종 결합(초고속인터넷+VoIP+IPTV) = 25만원(19만원+3만원+3만원) 초과시

3. 위법성 판단

o 초고속인터넷서비스 제공사업자의 경품제공, 부당한 요금감면 등 이용자 차별 행위가, 전기통신사업법 제50조 제1항 제5호 및 동법 시행령 제42조 [별표3] V.5호 “가”목에 따른 ‘부당한 이용자 차별’에 해당하기 위해서는

- ① 정당한 사유 없이 이용자간 차별적으로 제공되고,

- ② 경품 및 부당한 요금감면 제공 수준이 정상적인 거래관행에 비추어 통상적인 수준을 넘어서 서비스 요금과 품질 등을 통한 본래의 경쟁을 왜곡하는 등 과도하여 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있어야 함

o 이를 위한 구체적 판단 기준으로는 이용자에게 제공하거나 제공하기로 한 경품가액과 ‘부당한 요금감면’액을 합산한 액수가 서비스의 ‘가입자 1인당 예상되는 평균이익’을 초과하는지를 고려함

- VoIP, IPTV 등 시장형성 초기 단계인 경우는 대부분 적자상태인 점과 시장 활성화 필요성 등을 감안하여 ‘가입자 1인당 평균 예상이익’ 대신 ‘가입자 1인당

매출액(영업수익)의 20%를 적용(방통위의 마케팅비 가이드라인 및 공정위 신문 고시 등 고려)

※ ‘부당한 요금감면’이란, 사업자가 이용자와 서비스 이용계약을 체결 또는 유지하면서 이용약관에 없거나 이용약관과 다르게 제공한 감면액을 말함
(이용약관과 다르게 제공한 모뎀, 전화기, 셋톱박스 등 서비스제공에 필요한 전기 통신설비 구입(임대) 비용 감면액 포함)

피심인의 경품 및 부당 요금감면 등의 제공 수준은 경품에 있어서 최소 0원~최대 49만원까지 차별적으로 제공되었고, 요금감면(할인)도 약관과 다르게 일부 이용자에게만 과도하게 제공하여 다른 이용자를 부당하게 차별하는 방식으로 이루어지고 있었다.

이는 초고속인터넷 및 결합상품 신규 가입자간 또는 신규 가입자와 기존 가입자를 차별한 것이나, 이용자에게 차별적으로 경품이나 요금감면(할인)을 제공하는 것 자체를 일률적으로 금지하는 경우 일부 이용자의 편익마저 감소될 우려와 기업의 자율적 마케팅 경쟁을 제한할 우려가 있으므로 이를 바로 부당한 이용자 차별이라고 판단할 수는 없으며,

전체 이용자의 편익과 공정경쟁 및 이용자 이익을 해칠 우려가 있는 과도한 수준인지를 고려한 최종 판단이 필요하다.

피심인이 조사대상기간 동안 유치한 신규 가입자 908,277명 가운데 108,270명(11.9%)에게 가입자당 평균예상이익을 초과하여 제공한 경품 및 차별적 요금감면 수준은 단순히 이용자에게 혜택을 제공하거나 자율적 마케팅 경쟁을 위한 것으로 보기에는 과도한 수준으로,

서비스 요금과 품질 등을 통한 본원적 경쟁을 왜곡하여 공정한 경쟁

질서를 저해할 뿐만아니라, 이용자를 과도하게 차별하여 다른 이용자에게 비용 부담이 전가될 우려가 있고, 이용자의 합리적인 선택을 방해하는 등 이용자의 이익을 현저히 해치는 것으로 판단된다.

따라서, 피심인의 경품 제공 및 요금감면과 관련한 부당한 이용자 차별 행위는 전기통신사업법 제50조(금지행위)제1항제5호 및 동법 시행령 제42조제1항 [별표3] V.5호 “가”목을 위반한 것으로 판단된다.

< 전기통신사업법 관련 조항 >

- 전기통신사업법 제50조(금지행위)① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “금지행위”라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 이를 행하도록 하여서는 아니된다.
 - 5. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가 받은 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위
- 전기통신사업법시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준)제1항 <별표3>
 - V(이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위) 법 제50조제1항제5호 중 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 한다.
 - 5. 부당한 이용자 차별과 관련한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위
 - 가. 전기통신역무의 요금, 번호, 전기통신설비 또는 그 밖의 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 이를 제안하는 행위

4. 시정조치 명령

가. 금지행위 중지

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제6호에 의거, 초고속인터넷

서비스 가입자를 모집하거나, 초고속인터넷과 인터넷전화(VoIP)·인터넷 멀티미디어방송서비스(IPTV)를 결합하여 가입자를 모집하면서 경품 및 약관 외 요금감면을 부당하게 차별적으로 제공하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령 받은 사실의 공표

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제7호에 의거, 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 4단×15cm 또는 5단×12cm의 크기로 2개의 중앙일간지에 평일에 1회 공표하여야 한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

다. 업무처리 절차의 개선

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제9호에 의거, 시정명령을 받은 날부터 2개월 이내에 방송통신위원회와의 사전협의를 거쳐 (i) 본사 및 유통망에서 초고속인터넷 및 결합상품 신규 계약자에게 지급한 경품, 요금감면 및 할인내용 등을 관리할 수 있는 방안(확인전화 등 포함)을 수립하고, (ii) 경품 등의 제공으로 인하여 가입자간 부당한 차별이 발생하지 않도록 현금지급, 과다 경품지급 및 위약금 대납 등을 한 유통망에 대한 관리 기준을 마련하여야 한다.

라. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 동법 시행령 제44조 제1호에 의거, 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 시정조치에 대한 이행계획을 수립하여 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 동법 시행령 제44조 제2호에 의거, 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 동법 제53조에 의거 소정의 과징금을 부과한다.

가. 과징금 부과 상한액 및 과징금 산정

전기통신사업법 제53조와 동법 시행령 제46조 및 제47조제1항에 의거하여 피심인의 금지행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업 연도 연평균 매출액, 연평균 매출액 대비 과징금 부과 상한액, 기준 금액, 최종과징금 산정은 다음과 같다.

(1) 과징금 부과 상한액

전기통신사업법 제50조제1항제5호에 따른 행위(이용자의 이익을 해치는 행위)는 위반 사업자의 금지행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업연도의 연평균 매출액의 1/100이 부과 상한액(전기통신사업법 제 53조제1항, 동법 시행령 제46조제1항 및 [별표 5] I. 2호)이다.

(2) 과징금 산정

전기통신사업법 제53조, 동법 시행령 제46조 및 제47조, 금지행위 위반에

대한 과징금부과 세부기준(방송통신위원회 고시 제2011-27호, '11.4.29. 이하 “세부기준” 이라 한다)에 따라 과징금은 아래와 같이 산정한다.

※ 과징금 산정절차 : ① 관련 매출액 산정 → ② 기준금액 산정(관련매출액 × 부과기준율) → ③ 필수적 가중 → ④ 추가적 가중·감경 → ⑤ 최종 과징금 산정

① 관련 매출액 산정

관련 매출액 산정은 세부기준 제6조에 따라 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 받은 가입자 수와 1가입자당 해당 서비스의 월평균매출액, 해당 서비스가입자의 위반행위와 관련된 가입기간을 고려하여 산정한다.

< 관련 매출액 산정 >

(단위 : 백만원)

구분	피심인
초고속인터넷①	77,267
VoIP②	4,402
IPTN③	4,230
계(①+②+③)	85,899

② 기준금액 산정 : 관련 매출액 × 부과기준율*

* 부과기준율 : 세부기준 제4조 내지 제6조에 의거 위반행위의 중대성 정도에 따라 0~2.5% 적용

< 기준금액 산정 >

(단위 : 백만원)

사업자	관련 매출액	기준금액		
		중대성 약함 (부과기준율 0.5%이하)	중대 (부과기준율 0.5~1%이하)	매우중대 (부과기준율 1~2.5%이하)
피심인	85,899	429	429 ~ 858	858 ~ 2,147

※ 중대성의 정도는 위반 사업자의 위반기간 동안 위반행위에 대하여 경쟁질서의 저해 정도, 시장에의 영향, 소비자 피해 정도 등 위반의 내용 및 정도를 고려하여 판단

③ 최종 과징금 산정

필수적 가중은 사유가 없어 적용하지 아니하며, 추가적 가중 사유로는 위반행위에 대한 조사가 진행 중임에도 위반행위를 종료하지 않았거나 위반상태를 시정하지 않았으므로 세부기준 제8조 및 [별표 4] II.2호에 의거 기준금액의 100분의 5를 가중하고, 감경사유로는 위반행위의 재발 방지를 위해 자체적으로 대리점의 불법행위에 대한 제재 조치를 시행하였으므로 세부기준 제8조 및 [별표 4] III.6호에 의거 기준금액의 100분의 5를 감경한다.

< 최종 과징금 산정 경과 >

(단위 : 백만원)

사업자	관련 매출액	기준과징금 ("중대성 약함 0.25% 적용")	가중·감경 과징금	금액
피심인	85,899	214	0	214

나. 과징금의 결정

피심인이 경품 및 약관 외 요금감면을 통한 부당한 이용자 차별 행위에 대해 방통위로부터 과징금 부과 및 업무처리 절차 개선 등 시정명령

(‘11.2월)을 받았음에도 불구하고 유사한 위반행위가 재발된 점, 위반 상태가 시정되지 않고 지속되고 있는 점, 위반행위의 재발방지를 위해 자체적으로 대리점의 불법행위에 대한 제재조치를 실행한 점 등을 고려하여 전기통신사업법 제53조와 동법 시행령 제46조 및 제47조 제1항에 의거 2억1천4백만원으로 결정한다.

6. 이의제기 방법 및 기간

피심인이 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 내지 제27조의 규정에 의거 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 의거 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

7. 결론

상기 피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 동법 제52조 및 제53조에 의거 주문과 같이 결정한다.

방송통신위원회는 위와 같이 의결하였다.

2012. 5. 18.

방 송 통 신 위 원 회	위 원 장	이 계 철 (인)
	부위원장	홍 성 규 (인)
	위 원	김 충 식 (인)
	위 원	신 용 섭 (인)
	위 원	양 문 석 (인)