

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안전번호 제2014 - 57 - 229호 (사건번호 : 201411조사031)

안 건 명 (주)KT의 단말기 유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)KT

경기도 성남시 분당구 정자동 206

대표이사 황창규

의결연월일 2014. 12. 4.

주 문

1. 피심인은 이동전화 서비스 가입자를 모집하면서 부당하게 차별적인 단말기 지원금을 지급하는 행위와 공시한 내용과 다르게 지원금을 과다 지급하는 행위 및 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 대리점 및 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 15일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지에 팝업 창

으로 7일간 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

3. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 재발방지대책의 마련을 포함한 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
4. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
5. 피심인은 과징금을 다음과 같이 납부하여야 한다.

가. 금 액 : 800,000,000원

나. 납부기한 : 과징금 납부명령을 통지받은 날부터 20일 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초 사실

1. 일반현황

- 피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화서비스를 제공하고 있으며,
- 가입자 수는 17,184천명으로 전체시장의 30.28%('14.9월말 기준)를, 매출액은 7조 5,809억원('13.12월말 기준) 으로 29.09% 점유

< 이동전화 서비스 가입자 및 매출액 현황 >

(단위 : 천명, 억원)

구 분	SKT	K T	LGU ⁺	합 계
가입자수 (점유율, %)		17,184 (30.28%)		
매 출 액 (점유율, %)		75,809 (29.09%)		

※ 출처 : 사업자 제출자료, MVNO 가입자 포함

2. 이동전화 시장현황

- (1) (번호이동 동향) 단말기 유통법 시행('14.10월) 이후, 번호이동 동향을 보면, 일평균 번호이동건수가 점차적으로 증가되는 추세에 있음

< 일평균 번호이동 추이 >

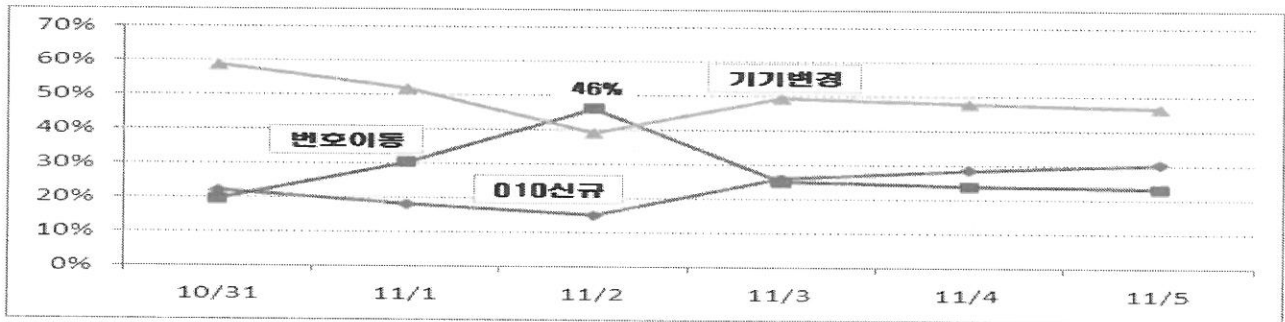
구분	10월					11월		
	첫째주	둘째주	셋째주	넷째주	다섯째주	첫째주	둘째주	셋째주
일평균 번호이동	5,599	5,543	8,321	12,710	10,863	15,819	13,517	15,819

- (2) (조사대상기간 시장상황) 10월 31일 아이폰6 신규 출시일을 기점으로 일부 판매점에서 공시지원금을 초과하여 이용자들에게 과도한

지원금이 지급되는 등 지원금 공시 및 상한 위반사례가 발생하기 시작하였으며,

- 이에따라 조사대상기간('14.10.31~11.2.) 가입자(254천명) 중 이통사간 번호이동의 비중이 10월 31일 19.5%에서 11월 2일 46.0%로 크게 증가

< 가입자 형태별 비중 추이 >



- o 특히, 11월 1일에는 아이폰6 16기가 모델에 공시지원금을 초과하는 과다 지원금이 30만원~50만원에 이르는 등 지원금이 집중되었으며,

- 11월 2일에도 아이폰6 16기가 모델의 판매비중이 전체 LTE 이동전화 중 49.9%(아이폰6 계열 전체는 71.7%)로 시장과열을 주도하였음

< 아이폰6 16기가 판매비중 추이 >

구분	10월 31일	11월 1일	11월 2일	11월 3일
LTE폰 전체	129,884	55,200	50,753	67,872
아이폰6계열 전체	97,282 (74.9%)	35,801 (64.8%)	36,430 (71.7%)	38,562 (56.8%)
아이폰6 16G	40,219 (30.9%)	19,569 (35.4%)	25,335 (49.9%)	17,611 (25.9%)

- o 방송통신위원회는 미래창조과학부, 이통3사와 함께 민관합동 단말기 유통법 시행 점검단을 구성·운영하면서 10월 이래 지속적인 시장 점검활동을 진행하는 한편, 아이폰6 출시에 발맞추어 과다한 경품제공 및 과열경쟁 자제를 경고하였으나,

- 이통3사는 11월 1일 오후 상호 경쟁적으로 판매장려금을 크게 확대함으로써 결과적으로 유통망에서 이용자 차별적인 과다 지원금이 지급되는 결과를 초래하였음

- 과열이 발생하였던 '14.11.1~2.을 전후한 이통3사간 번호이동 순증 규모를 보면 LGU+는 순증이며 SKT와 KT는 순감함

< 이통3사간 MNP순증 규모 >

구 분	10/31(금)	11/1(토)	11/2(일)	11/3(월)	11/4(화)	11/5(수)
SKT	△726	△456	△541	△423	△154	△282
KT	△3,720	△1,564	△1,097	△922	△322	△251
LGU+	4,446	2,020	1,638	1,345	476	533

(3) (조사착수 이후 특이동향) 사실조사 착수 이후, 이통3사 모두 아이폰6로 인해 촉발된 과다지원금 지급에 대해 대국민사과문을 발표한 바 있으며,

- 대입수학능력시험 이후인 11월 13일~14일 양일간 LGU+의 수험생 타겟정책을 시발점으로 주요모델에 대한 판매장려금이 40~50만원 대로 일시적으로 올라가기도 하였으나, 곧바로 정상 안정화 단계를 회복하였음

1. 수험생 공동 구매 정책

- ◆ 개통 기간 : '14년 11월 11일 ~ 11월 24일 (추천인/피 추천인 개통기간)
- ◆ 추천 인정 : 상기 기간 개통한 고객이 개통 후 7일 이내 추천 혹은 추천 받은 것
- ◆ 대상 모델 : 전모델 (단, W105L제외)
- ◆ 대상 고객 : 1993년 12월 31일생 ~ 1998년생 1월 1일생
- ◆ 실적 산정 : 가족친구할인 추천인/피추천인 (정책 기간 내 신규/기변 개통 건)
- ◆ 지급 기준 : 개통 전당 지급 (LTE62 이상)

수험생 타겟정책 공지문



수능대란 선전 현수막

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

- 조사대상 기간('14.10.31.~11.2.) 중 불법행위 신고 및 제보를 받은 유통점 및 조사대상 기간 중 가입자 모집실적 상위 유통점 등 총 44개 유통점을 대상으로 조사 실시

< 조사대상 유통점 구성 >

구 분	신고 및 제보	조사기간중 실적상위	계
조사대상 유통점	34	10	44

< 유통구조별 구성 >

구 분	대리점	대리점 및 판매점 겸업	판매점	계
조사대상 유통점	2	1	41	44

* 대리점은 이통3사별로 1개씩 포함됨

- 조사대상 표본은 조사대상 기간 중 조사대상 유통점에서 피심인 가입을 위해 모집한 472건이며, 이는 가입형태별로 보면 신규가입 345건(번호이동 309건, 일반 36건)과 기기변경 가입 126건임

< 가입형태별 구성 >

구 분	신규		기기변경	합계
	번호이동	일반(010)		
조사표본	309	36	126	472

2. 행위사실

- (1) (지원금 과다지급) 조사대상 기간 중 조사대상 유통점에서 피심인 가입을 위해 모집한 471건의 판매자료를 분석한 결과, 172건에서 공시지원금을 평균 310천원 초과 지급한 사실을 확인하였음

- 이중, 아이폰6 계열은 전체 345건 중 140건에서 공시지원금을 평균 322천원을 초과 지급한 것으로 드러남

* 이동통신유통협회 관계자에 따르면 10.31.~11.2. 기간 중 접수된 가입자 중 정부의 조사방침으로 인해 개통이 취소된 물량이 50% 수준에 이른다는 의견

< 아이폰6계열 위반건수 및 평균지원금 >

구분	조사건수	위반건수	평균지원금	평균 초과지원금
KT	345건	140건	269천원	322천원

- 전체 평균지원금은 272천원으로 평균출고가 814천원 대비 33.4% 수준으로 분석되며, 전체 평균 초과지원금은 310천원으로 나타남

< 전체 위반율 및 평균지원금 >

구분	조사건수	위반건수	평균 출고가	평균지원금	평균 초과지원금
KT	471건	172건	814천원	272천원	310천원

- 조사대상 기간 중 가입형태별 평균 초과지원금도 최대 2.2배의 차이 발생
- 번호이동 평균 초과지원금은 337천원, 010신규 평균 초과지원금은 245천원, 기기변경 평균 초과지원금은 150천원으로, 번호이동이 기기변경에 비해 약 2.2배(187천원) 높았음

< 신규 및 기기변경 평균 초과지원금 비교 >

(단위 : 천원)

구분	번호이동(A)	010신규(B)	기기변경(C)	보조금차이 (A-C)
평균 초과지원금	337	245	150	187

(2) (대리점 장려금 상향·시달) 피심인은 가입자 모집을 위해 이용자에게 주는 공시지원금 이외에 단말기 판매 장려금(‘리베이트’라고도 함)을 가입자당 20만원 내외로 대리점에 지급해 오다가

- 10월 31일 아이폰6 신규 출시일을 기점으로 주요 단말기에 대하여 판매 장려금을 상향 조정하기 시작하여, 11월 1일에는 아이폰6 16G 모델에 대해 최고 55만원 수준까지 장려금을 확대 지급한 사실을 확인하였음

< 아이폰6 16G 장려금 변동 추이 >

일자·시간	KT 장려금 수준
10.31. 최초	27 만원
11.01. 10:00	30 만원
11.01. 14:00	45 만원
11.01. 17:00~18:00	55 만원
11.02. 14:00	25 만원

- * 위 수치는 이통사의 본사 또는 수도권 본부의 대리점에 한 장려금 시달 지침에 근거하여 작성된 것이므로 판매점단에서 운영하는 실제 장려금 수준은 이통사가 대리점에 주는 수시 그레이드 장려금(일정 수량 이상을 모집하는 경우에 추가로 지급되는 리베이트)과 여기에 더해서 대리점이 요금수익 등 마진을 포기하고 리베이트를 올려주는 것 등에 따라 더 높음

< 피심인 면담조서 중에서>

(KT ○○○팀장)

- 저희 KT는 10월 31일 아이폰6 정책이 15만원 수준이었습니다. 예약가입을 한 고객이 상대적으로 많이 있으므로 정책을 많이 내면 예약가입고객의 불만 및 클레임이 생기기 때문에 저희는 정책 내는것을 자제 하였습니다. 시장과열에 따른 현장에서의 클레임으로 31일은 오후 2시에 3만원만 추가한게 다입니다.
- 저희 KT는 31일 정책을 11월 1일에 리셋하여 나갔는데, LG유플러스에서는 10월 31일 정책을 유지하고도 11월 1일 12시와 14시에 각 6.6만원, 15시 30분에 4.4만원을 추가하였고, SK텔레콤도 15시에 정책을 추가하였습니다.
- 저희 KT는 18시에 와서야 8만원 정책을 추가하였으나 현장 유통점에서 이대로는 도저히 경쟁이 안된다는 클레임이 들어와서 30분후에 10만원을 더 추가하여 정책을 내게 되었습니다. 이는 도매정책이고 소매정책은 이보다 낮습니다.

- 정책상향은 4번입니다. 그리고 정책축소는 11월2일 한번입니다.

< KT 장려금 정책 내용 >

모형명	11월1일 14시				11월1일 14시 30분			
	010	S_MNP	L_MNP	우수가변	010	S_MNP	L_MNP	우수가변
AIP6-16	35	45	45	35	35	45	45	35
AIP6-64	25	35	35	25	25	35	35	25
AIP6-128	25	35	35	25	25	35	35	25
AIP6P-16	35	45	45	35	35	45	45	35
AIP6P-64	25	35	35	25	25	35	35	25
AIP6P-128	25	35	35	25	25	35	35	25

모형명	11월1일 14시 30분				11월1일 15시30분			
	010	S_MNP	L_MNP	우수가변	010	S_MNP	L_MNP	우수가변
AIP6-16	35	45	45	35	35	55	55	35
AIP6-64	25	35	35	25	25	45	45	25
AIP6-128	25	35	35	25	25	45	45	25
AIP6P-16	35	45	45	35	35	55	55	35
AIP6P-64	25	35	35	25	25	45	45	25
AIP6P-128	25	35	35	25	25	45	45	25

- 건당 판매 장려금을 상향 조정할 경우 이통3사의 서비스, 품질, 요금의 경쟁력에 큰 차이가 없어 불법 지원금으로 사용되는 것이 일반적인 현상으로
 - 유통망 관계자에 의하면 판매 장려금이 30만원을 초과하면 이는 불법 지원금으로 사용될 가능성이 매우 크다는 의견임
- 피심인은 이러한 장려금 상향 조정이 경쟁사의 판매 정책에 대응하여 취해졌다는 취지의 의견을 진술하였음

< 피심인 면담조서 중에서 >

- 정상적인 경쟁으로 인한 순감이면 참을 수 있으나 10월 31일, 1일 시작부터 타사의 정책 차이로 가입자 순감 속도가 너무 빠르고, 그래서 이런 상황에 현명하게 대처하지 못했던 점 죄송합니다. (KT ○○○ 상무)

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

단말기 유통법은 제3조제1항, 제4조제2항·제4항, 제9조제3항에서 ① 지원금의 차별지급, ②지원금 상한 초과, ③공시내용과 다르게 지원금을 지급하는 행위, ④부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 대리점에 지시·강요·요구·유도하는 등의 행위를 금지하고 있음

< 단말기 유통법 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
 3. 이용자의 거주 지역, 나이 또는 신체적 조건

◆ 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.
- ② 이동통신사업자는 제1항에 따라 방송통신위원회가 정하여 고시하는 상한액을 초과하여 지원금을 지급하여서는 아니 된다. 다만, 출시된 지 15개월이 경과한 이동통신단말장치는 제외한다.
- ③ 이동통신사업자는 이동통신단말장치별 출고가, 지원금액, 출고가에서 지원금액을 차감한 판매가 등 지원금 지급 내용 및 지급 요건에 대하여 이용자가 알기 쉬운 방식으로 공시하여야 한다.
- ④ 이동통신사업자는 제3항에 따라 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하여서는 아니 된다.

◆ 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.

2. 위법성 판단

- (1) (지원금 과다지급) 유통점이 공시지원금을 초과하여 일부 이용자에게 지급한 행위는

- 해당 유통점과 피심인이 단말기 유통법 제3조 부당한 이용자 차별 금지 및 동법 제4조 지원금의 과다지급 제한 및 공시관련 조항을 위반한 것으로 판단됨

(2) (대리점 장려금 상향·시달) 피심인이 대리점에 장려금을 대폭 상향하여 일부 이용자에게만 차별적으로 지원금이 지급되도록 유도한 행위는

- 단말기 유통법 제9조(공정한 유통환경 조성) 제3항을 위반한 것으로 판단됨

IV. 시정조치 명령

1. 위반행위의 중지

피심인은 단말기 유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동전화 서비스 가입자를 모집하면서 부당하게 차별적인 단말기 지원금을 지급하는 행위와 공시한 내용과 다르게 지원금을 과다 지급하는 행위 및 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

2. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기 유통법 제14조제2항제5호에 따라 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 대리점 및 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 15일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지에 팝업 창으로 7일간 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

3. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 단말기 유통법 제14조제2항제8호 및 같은 법 시행령 제8조제1항제1호에 따라 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 재발방지대책의 마련을 포함한 시정조치에 대한 이행계획을 수립하여 제출하여야 한다.

4. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 단말기 유통법 제14조제2항제8호 및 같은 법 시행령 제8조제1항제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 과징금 부과

피심인은 단말기 유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제15조와 같은 법 시행령 제11조 제1항 및 제2항에 따라 소정의 과징금을 과징금 납부명령을 통지받은 날부터 20일 이내에 납부하여야 한다.

1. 기준금액

단말기 유통법 제15조와 같은 법 시행령 제9조제1항 및 10조에 따라 피심인의 위반행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업연도 연평균 매출액, 연평균 매출액 대비 부과 상한액 및 기준금액은 다음과 같다.

가. 과징금 부과 상한액

단말기 유통법 제15조제1항과 같은 법 시행령 제10조 및 [별표 2] 1호 라목에 따라 매출액이 없거나 매출액산정이 곤란한 경우에는 10억원을 부과 상한액으로 한다.

피심인의 경우, 위반행위 관련 매출액을 정확하게 산정하기 곤란하다는 측면에서 과징금 부과 상한액은 10억원으로 정한다.

나. 기준 과징금

단말기 유통법 제15조제1항과 같은법 시행령 제10조 및 [별표 2] 2호 나목 라)에 따라 8억원을 기준 과징금 상한액으로 하고, 단말기 유통법 시행 초기부터 법을 위반한 점을 고려하여 최고한도인 8억원을 기준 과징금으로 한다.

2. 필수적 가중

단말기 유통법 위반에 대한 과징금 부과 세부기준(방송통신위원회 고시) 별표3에 따라 위반기간이 2개월 이내인 경우에는 기준 과징금을 유지하도록 되어 있고, 위반횟수의 경우에도 단말기 유통법 시행이후 첫 위반행위이므로 위반행위의 기간 및 횟수에 따른 필수적 가중요소는 없다.

3. 추가적 가중

위반행위의 주도나 지속 등의 별도 가중 또는 감경사유에 해당되지 않아 추가적인 가중 또는 감경요소도 없다.

4. 과징금의 결정

이에 따라 피심인의 최종 과징금은 8억원이다.

VI. 이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

VII. 결론

상기 피심인의 단말기 유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조 (시정명령) 및 제15조(과징금)에 따라 “주문”과 같이 결정한다.

방송통신위원회는 위와 같이 의결하였다.

2014. 12. 4.

방 송 통 신 위 원 회

위 원 장

최 성 준



부위원장

허 원 제



위 원

김 재 홍



위 원

이 기 주



위 원

고 삼 석

