

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안전번호 제2015 - 67 - 285~288호

안 건 명 방송통신 결합상품 허위·과장광고 등 이용자 이익 저해행위에 대한
시정조치에 관한 건

피 심 인 ① 에스케이텔레콤(주)
서울특별시 중구 을지로2가 11
대표이사 장동현

② (주)케이티
경기도 성남시 분당구 정자동 206
대표이사 황창규

③ (주)엘지유플러스
서울특별시 용산구 한강대로 32 LG유플러스 빌딩
대표이사 이상철

④ 에스케이브로드밴드(주)
서울특별시 중구 남대문로5가 267 남산그린빌딩
대표이사 이인찬

의결연월일 2015. 12. 10.

주 문

1. 피심인①내지④는 결합상품에 대해 신규 가입자를 모집하면서 객관적 실증 불가능 광고, 혜택을 부풀리는 광고, 중요조건 누락 광고 등 허위·과장·기만하는 광고를 하여 이용자의 가입을 유도하는 행위를 각 즉시 중지하여야 한다.

2. 피심인①,②는 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 각 피심인의 사업장 정문 출입구, 대리점 및 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 10일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 하며, 홈페이지 등에 팝업 창으로 5일간(휴업일 포함) 각 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

피심인③은 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 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, 홈페이지 등에 팝업 창으로 7일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

피심인④는 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 대리점 및 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 7일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지 등에 팝업 창으로 2일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

3. 피심인①내지④는 시정명령을 받은 날부터 7일 이내에 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 각 제출하여야 한다.

4. 피심인①내지④는 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 각 보고하여야 한다.

5. 피심인①내지④에 대하여 다음과 같이 과징금을 각 부과한다.

가. 납부금액 : 피심인①,②,③ 각 560,000,000원,
 피심인④ 280,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 일반현황

피심인①내지④는 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자 및 제21조에 따라 등록한 별정통신사업자로서 이동통신, 초고속인터넷, IPTV 등의 서비스를 제공하고 있으며, '14년 12월말 기준, 서비스별 가입자 수 및 매출액은 다음과 같다.

< 서비스별 가입자 및 매출액 현황('14.12월말 기준) >

(단위 : 천명, 억원)

구 분		이동통신	초고속인터넷	IPTV	인터넷전화 (VOIP)	유선전화
피심인①	가입자 수	26,541	2,061	-	203	844
	매 출 액	141,375	4,101	-	155	358
피심인②	가입자 수	17,327	8,186	5,859	3,410	14,986
	매 출 액	58,838	19,223	6,614	2,427	16,032
피심인③	가입자 수	10,903	3,323	1,949	4,423	-
	매 출 액	51,571	7,665	3,852	2,783	-
피심인④	가입자 수	-	2,750	2,829	1,578	1,888
	매 출 액	-	8,326	4,517	1,278	1,906

2. 사실조사 결과

가. 조사대상

조사대상 기간('15.9.1.~10.20) 중 피심인①내지④ 관련 유통점을 대상으로 방송통신 결합상품에 관하여 허위·과장·기만 광고를 통해 이용자의 이익을 저해하는 행위 발생여부에 대하여 조사하였다.

나. 행위사실

'15. 9. 1일 부터 10. 20일 까지 피심인①내지④ 관련 유통점이 방송·통신 결합상품 신규 가입자를 모집하기 위하여 광고를 실시하고 있는 온라인사이트와 9개 주요도시*의 지역정보지·전단지 등 관련 자료를 채증하여,

* 서울, 수원, 고양, 천안, 대전, 전주, 경주, 대구, 부산

전기통신사업법령상* 금지행위와 『방송통신 결합판매 허위·과장광고 가이드라인』(이하 ‘가이드라인’, ’15.10.8.제정) 등에 따라 법률위반 여부를 분석한 결과, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

* 전기통신사업법 제50조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표 4] 제5호 바목, 「결합판매의 금지행위 세부유형 및 심사기준」(방통위 고시) 제3조제1항제1호나목

(1) 위반현황

피심인①내지④ 관련 유통점의 광고물에 대하여 위반건수를 분석한 결과, 피심인①은 조사건수 104건 중 83건이, 피심인②는 조사건수 146건 중 131건이, 피심인③은 조사건수 145건 중 128건이, 피심인④는 조사건수 145건 중 115건이, 허위·과장·기만 광고를 통해 이용자 이익을 침해하였다.

< 광고 매체별 위반현황 >

(단위 : 건, %)

구 분	위반건수/조사건수(위반율)			
	온라인사이트	지역정보지	전단지	총계
피심인①	63/ 66 (95.5)	11/11 (100.0)	9/27 (33.3)	83/104 (79.8)
피심인②	94/105 (89.5)	14/14 (100.0)	23/27 (85.2)	131/146 (89.7)
피심인③	91/105 (86.7)	13/13 (100.0)	24/27 (88.9)	128/145 (88.3)
피심인④	87/105 (82.9)	13/13 (100.0)	15/27 (55.6)	115/145 (79.3)

(2) 위반유형

피심인①내지④ 관련 유통점의 광고물에 대하여 허위광고, 과장광고, 기만광고 등 3가지 위반유형에 해당하는지 여부를 분석한 결과, 피심인①내지④는 3가지 위반유형 모두에 해당하는 광고를 하고 있었다.

< 위반유형별 현황 >

(단위 : 건, %)

구 분	조사건수	유형별 위반건수(위반율)*		
		허위광고	과장광고	기만광고
피심인①	104	78(75.0%)	6 (5.8%)	35(33.7%)
피심인②	146	120(82.2%)	15(10.3%)	66(45.2%)
피심인③	145	116(80.0%)	14 (9.7%)	68(46.9%)
피심인④	145	90(62.1%)	24(16.6%)	68(46.9%)

* 허위과장기만 광고 등 위반건수의 합이 조사건수 보다 많은 것은 유형분류가 상호 배타적인 것이 아니고 하나의 광고물이 2개 이상의 위반유형에 해당될 수 있기 때문임

허위광고 유형은, A 객관적 실증이 불가능한 ‘최대’, ‘최고’, ‘제일’ 등 배타성을 띤 절대적 표현의 용어를 사용하여 광고하는 행위, B 특정 구성 상품의 이용요금을 ‘공짜’, ‘무료’ 및 ‘0원’ 등으로 광고하는 행위, C 실제와 다른 내용을 광고하는 행위로 구분할 수 있다.

피심인①은 유형 A에 해당하는 ‘현금+상품권 최대 지급’, 유형 B에 해당하는 ‘인터넷 광랜 완전 무료’, ‘평생 인터넷을 무료로 사용할 수 있는 온가족 무료’, ‘초고속인터넷 100메가 광랜 - 월 사용료 0원’, 유형 C에 해당하는 ‘현금 58만원’ 등 총 78건이, 피심인②는 유형 A에 해당하는 ‘현금사은품 및 위약금 최대 지원’, 유형 B에 해당하는 ‘GIGA 인터넷 무료 효과!’, ‘휴대폰 2대 또는 3대 인터넷 0원’, 유형 C에 해당하는 ‘타사 위약금 전액 지원’ 등 총 120건이, 피심인③은 유형 A에 해당하는 ‘현금 전국 최대 지급’, ‘최대 현금 사은품’, 유형 B에 해당하는 ‘가족 중 LG U+ 휴대폰 2대 사용 시 인터넷 완전 공짜’, 유형 C에 해당하는 ‘위약금 전액 지원’ 등 총 116건이, 피심인④는 유형 A에 해당하는 ‘전국 최고 많이 주는 현금’, 유형 B에 해당하는 ‘홈결합상품 프로모션(SK휴대폰 없을 시) 초고속인터넷 월 0원 ~ 18,000원’, 유형 C에 해당하는 ‘위약금 전액 지원’ 등 총 90건이 사실과 다르거나 객관적 근거가 없는 내용을 표시·광고한 허위광고 사례이다.

과장광고 유형은, D 기간·다량·결합할인 등의 구분없이 전체 요금할인 금액만을 표시하여 광고하는 행위, E 실제 지급금액이 아닌 최대 지급가능 금액을 모두에게 제공하는 것처럼 광고하는 행위, F 요금 할인을 경품에 포함하여 경품 혜택으로 광고하는 행위로 구분할 수 있다.

피심인①은 유형 D에 해당하는 '133만원 혜택(상품권과 현금은 별도 지원)', 유형 F에 해당하는 '73만원 혜택' 등 총 6건이, 피심인②는 유형 D에 해당하는 '인터넷 패밀리 월 5,000원', 유형 E에 해당하는 '40만원 혜택', 유형 F에 해당하는 '인터넷+전화+TV 75만원', '인터넷+TV 58만원', '인터넷+전화 42만원', '인터넷 39만원' 등 총 15건이, 피심인③은 유형 D에 해당하는 '111만원 혜택(인터넷+IPTV)(상품권과 현금은 별도 지원)', 유형 E에 해당하는 '40만원 상당', 유형 F에 해당하는 '50만원 ~ 101만원' 등 총 14건이, 피심인④는 유형 D에 해당하는 '인터넷+TV+전화 월 17,000원(3년 약정, 제휴카드 할인)', 유형 E에 해당하는 '현금 상품권 40만원 지급', 유형 F에 해당하는 '인터넷+전화+TV 79만원', '인터넷+TV 60만원', '인터넷+전화 45만원', '인터넷 40만원' 등 총 24건이 사실 또는 객관적 근거에 기초하나 그 내용을 지나치게 부풀려 표시·광고한 과장광고 사례이다.

기만광고 유형은, G 이용자에게 제공하는 요금할인, 경품지급 등 혜택만 표시하고, 중요한 이용조건을 표시하지 아니하고 광고하는 행위, H 'G'에 따른 중요 정보를 이용자가 쉽게 인식할 수 있도록 표시하지 아니하고 광고하는 행위로 구분할 수 있다.

피심인①은 유형 G에 해당하는 '이동전화 가족 수 1명 8,000원(8,800원) 할인', '2명 10,000명(11,000원) ~ 20,000원(22,000원) 할인' 등 총 35건이, 피심인②는 유형 G에 해당하는 '100M 인터넷 23,000원+KT 일반전화 1,000원+olleh TV 8,000원, 32,000원→22,000원(제휴카드 결제 시 /VAT 별도)', 'UHD TV 42인치 증정(물품·사은품)' 등 총 66건이, 피심인③은 유형 G에 해당하는 '가족 중 1명 LG휴대폰 사용 후 제휴카드 결제 시 인터넷+WiFi+전화+tvG+부가세=13,990원', 'U+ 인터넷+TV 가입 시 LED 32" TV 제공(물품·사은품) 등 총 68건이, 피심인④는 유형 G에 해당하는 '기가 인터넷+TV 최대 23,100원 할인', '삼성 32/50인치 LED TV', '스카이 40인치 LED TV', 'LG 42/29인치 LED TV', 'HP 노트북', '삼성/주연 태블릿PC', '삼성 데스크탑'(물품·사은품) 등 총 68건이 이용자의 구매 선택에 중요한 영향을 미칠 수 있는 내용의 전부 또는 일부를 은폐·누락·축소하여 표시·광고한 기만광고 사례이다.

3. 위법성 판단

가. 관련법령 규정

전기통신사업법 제50조(금지행위)제1항제5호, 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표 4] 제5호 바목 및 「결합판매의 금지행위 세부유형 및 심사기준」(방통위 고시) 제3조제1항 제1호나목은 “결합상품의 구성이나 할인율, 위약금, 할인규모 등 결합상품의 주요 내용에 대해 부당하게 허위·과장·기만하는 광고를 하여 이용자의 가입을 유도”하는 행위를 금지하고 있다.

< 전기통신사업법령 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”)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 안된다.

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

◆ **전기통신사업법 시행령 제42조제1항 관련 <[별표4] 금지행위의 유형 및 기준>**

5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위

법 제50조제1항제5호 중 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

바. 전기통신서비스와 다른 전기통신서비스, 「방송법」 제2조에 따른 방송, 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」 제2조에 따른 인터넷 멀티미디어 방송을 묶어서 판매(이하 “결합판매”라 한다)하여 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 행위. 이 경우 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는지를 판단할 때에는 결합판매로 인한 비용절감, 이용자 편익 증대효과 및 시장지배력 전이(轉移) 등 공정경쟁 저해효과를 고려하여야 한다.

◆ **결합판매의 금지행위 세부 유형 및 심사기준(방통위 고시 제2015-6호)**

제3조(결합판매의 금지행위 세부 유형) ① 전기통신사업자, 방송사업자등 또는 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자가 결합판매를 함에 있어서 금지되는 행위의 세부 유형은 다음 각 호와 같다.

1. 결합판매상품 가입단계에 있어 사업자의 금지행위 세부유형

나. 결합상품의 구성이나 할인율, 위약금, 할인규모 등 결합상품의 주요 내용에 대해 부당하게 허위·과장·기만하는 광고를 하여 이용자의 가입을 유도하는 행위

나. 위법성 판단

전기통신사업법 제50조(금지행위)제1항제5호, 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표 4] 제5호 바목 및 「결합판매의 금지행위 세부유형 및 심사기준」(방통위 고시) 제3조 제1항제1호나목에는 “결합상품의 구성이나 할인율, 위약금, 할인규모 등 결합상품의 주요 내용에 대해 부당하게 허위·과장·기만하는 광고를 하여 이용자의 가입을 유도하는 행위를 금지한다”라고 규정하고 있는 바,

피심인①내지④가 방송통신 결합상품에 대해 신규 가입자를 모집하면서 Ⅱ.의 2.와 같은 객관적 실증 불가능 광고, 혜택을 부풀리는 광고, 중요조건 누락 광고 등 허위·과장·기만하는 광고를 하여 이용자의 가입을 유도하는 행위는

전기통신사업법 제50조(금지행위)제1항제5호, 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표 4] 제5호 바목 및 「결합판매의 금지행위 세부유형 및 심사기준」(방통위 고시) 제3조제1항 제1호나목의 규정에 위반된 것으로 각 인정된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인①내지④는 전기통신사업법 제52조제1항제6호에 따라 결합상품에 대해 신규 가입자를 모집하면서 객관적 실증 불가능 광고, 혜택을 부풀리는 광고, 중요조건 누락 광고 등 허위·과장·기만하는 광고를 하여 이용자의 가입을 유도하는 행위를 각 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인①내지④는 전기통신사업법 제52조제1항제7호에 따라 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 대리점 및 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 7일간(피심인④) 또는 10일간(피심인①,②) 또는 15일간(피심인③)(휴업일

제외) 각 공표하여야 하며, 홈페이지 등에 팝업 창으로 2일간(피심인④) 또는 5일간(피심인①,②) 또는 7일간(피심인③)(휴업일 포함) 각 게시하여야 한다. 이때, 공표 크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

< 공표문안 >

○○○(사업자명)은 '전기통신사업법' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음

○○○은 방송통신위원회로부터, 결합상품에 대해 신규 가입자를 모집하면서 객관적 실증 불가능 광고, 혜택을 부풀리는 광고, 중요조건 누락 광고 등 허위·과장·기만하는 광고를 하여 '전기통신사업법'을 위반했다는 이유로 위반행위 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2016년 1월 00일

○○○(사업자명) 대표자 ○○○

※ 시정명령을 받은 사실의 공표기준(방송통신위원회 고시 제2015-15호)

- 공표기간 : 최근 1년간 시정명령 횟수에 따라 사업장 등의 공표 및 온라인 공표의 공표기간이 각각 다름
 - 시정명령 3회 미만(피심인④) : 7일간(사업장 등의 공표), 2일간(온라인 공표)
 - 시정명령 3회 이상 ~ 6회 미만(피심인①,②) : 10일간(사업장 등의 공표), 5일간(온라인 공표)
 - 시정명령 6회 이상(피심인③) : 15일간(사업장 등의 공표), 7일간(온라인 공표)
- 공표문 크기 : 사업장, 대리점 및 판매점 공표의 경우 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상이고, 온라인 공표의 경우 전체화면의 6분의1이상 크기의 팝업 창임

다. 시정명령 이행계획서 제출

피심인①내지④는 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조 제1호에 따라 시정명령을 받은 날부터 7일 이내에 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 각 제출하여야 한다.

라. 시정명령 이행결과의 보고

피심인①내지④는 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조 제2호에 따라 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 각 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

피심인①내지④의 위반행위에 대하여 전기통신사업법 제53조 및 같은 법 시행령 제46조제1항 별표6에 따라, 허위·과장·기만 광고와 매출액 증가의 인과관계를 입증하기 어려워 매출액 산정이 곤란하므로 10억원 이하의 범위에서 위반행위의 내용 및 정도를 고려하여 방송통신위원회가 정하여 고시하는 기준(「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」)에 따른 위반행위의 중대성의 정도(이하 “중대성의 정도”라 한다)에 따라 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 기준금액

피심인①내지④의 위반행위에 대하여 관련 매출액을 산정하기 곤란하므로 중대성의 정도에 따라 8억원 이하의 금액을 기준금액으로 한다.

피심인①,②,③은 위반율이 높고 전국적 영향을 미치며 광고내용의 오인가능성이 높아 ‘매우 중대한 위반행위’에 해당하므로 기준금액은 각 7억원이다.

피심인④는 위반율이 높고 전국적 영향을 미치며 광고내용의 오인가능성이 높으나, 상대적으로 사업규모가 작아 ‘중대한 위반행위’에 해당하므로 기준금액은 3억5천만원이다.

나. 필수적 가중

전기통신사업법령 위반행위에 대하여 방송통신위원회가 정하여 고시한 「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」 [별표3]에는 “동일한 위반행위로 위반행위의 종료일 기준 최근 3년간 위반 사업자가 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금 부과를 3회 이상 받은 경우에는 과거 위반행위 중 3회 위반행위부터 위반행위 1회당 기준금액의 10%에 해당하는 금액을 가산한다”고 규정하고 있으나, 피심인①내지④는 이에 해당사항이 없다.

다. 추가적 가중·감경

피심인①내지④는 방송통신위원회의 사실조사에 적극 협조한 점을 고려하여 필수적 가중을 거친 금액(기준금액)의 20%를 감경한다.

라. 과징금의 결정

이에 따라 피심인①,②,③의 최종 과징금은 각 5억6천만원이며, 피심인④의 최종 과징금은 2억8천만원이다.

6. 결론

상기 피심인①내지④의 전기통신사업법령상 위반행위에 대하여 전기통신사업법 제52조(금지행위에 대한 조치) 및 제53조(금지행위 등에 대한 과징금의 부과)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

위 시정조치 명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 내지 제27조의 규정에 의하여 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 내지 제20조의 규정에 의하여 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위원장

최 성 준



부위원장

김 재 홍



위원

허 원 제



위원

이 기 주



위원

고 삼 석

