

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안전번호 제2015 - 64 - 278호

안 건 명 전기통신사업법상 이용약관에 정한 절차 위반행위와 이동통신단말 장치 유통구조 개선에 관한 법률상 지원금과 연계된 개별계약 체결 제한, 공시 내용과 다르게 지원금 지급 제한 및 단말기 구입비용 구분 고지 위반행위에 대한 시정조치 등에 관한 건

피 심 인 (주)엘지유플러스
서울특별시 용산구 한강대로 32 엘지유플러스 빌딩
대표이사 이상철

의결연월일 2015. 11. 27.

주 문

1. 피심인은 주한미군 주둔지 내에서 이동통신서비스 가입자를 유치하면서 이용약관에서 정한 절차와 다르게 주한미군 가입자의 명의를 아닌 본인과 관계없는 대리점 명의로 개통하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 시정명령을 받은 사실을 피심인의 사업장 정문 출입구 등과 관련 대리점의 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표 사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 15일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 7일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

3. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
4. 피심인은 시정명령 이행 후 10일 이내에 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
5. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금액 : 186,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 기초 사실

가. 일반현황

피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동통신 서비스 등을 제공하고 있으며, 가입자 수는 11,201천명으로 전체시장의 19.7%를, 이동통신서비스 매출액은 54,506억원으로 20.9%를 점유하고 있다.

< 이동통신서비스 가입자 및 매출액 현황('14.12월말 기준) >

구 분	가입자 수 (점유율, %)	매출액 (점유율, %)
피심인	11,201천명 (19.7%)	54,506억원 (20.9%)

※ 출처 : 피심인 제출자료, MVNO 가입자 포함

나. 주한미군 주둔지 내 영업 현황

(1) 개요

피심인은 주한미군 주둔지 내에서 이동통신서비스 가입자 유치를 위해 미 육군·공군 복지지원단(Army and Air Force Exchange Service, 이하 'AAFES'라 한다)과 이동통신서비스 공급에 관한 내용의 협약('08.11.~'19.11.)을 체결하고 16개 주둔지에서 대리점을 운영하고 있다.

< 피심인의 외국인 가입자 현황 (단위: 명) >

구 분	전체 가입자	외국인					
		외국인 (주한미군 제외)		주한미군			
				주둔지외		주둔지내	
		선불	후불	선불	후불	선불	후불
2008년	8,209,706	140,396	169,121	5,600	4,874	-	-
2009년	8,658,474	121,132	191,646	8,690	8,880	-	319
2012년	10,161,743	172,676	275,736	17,989	1,495	-	2,501
2014년	11,267,028	171,432	275,400	14,815	4,004	-	8,768
2015년 9월	11,668,746	137,406	308,610	12,647	5,212	-	8,839

※ 피심인 제출 자료

피심인은 AAFES내에 주한미군 가입자 관리 및 수납 등을 위한 전산시스템(UBS*)을 구축하고, (주)■■■■에게 이동통신서비스의 판매, 가입유치, 신청서·증빙서류의 접수, 고객에 대한 요금의 청구·수납관리 등의 업무를 운용·관리하도록 '09. 12. 7. 위탁하였다.

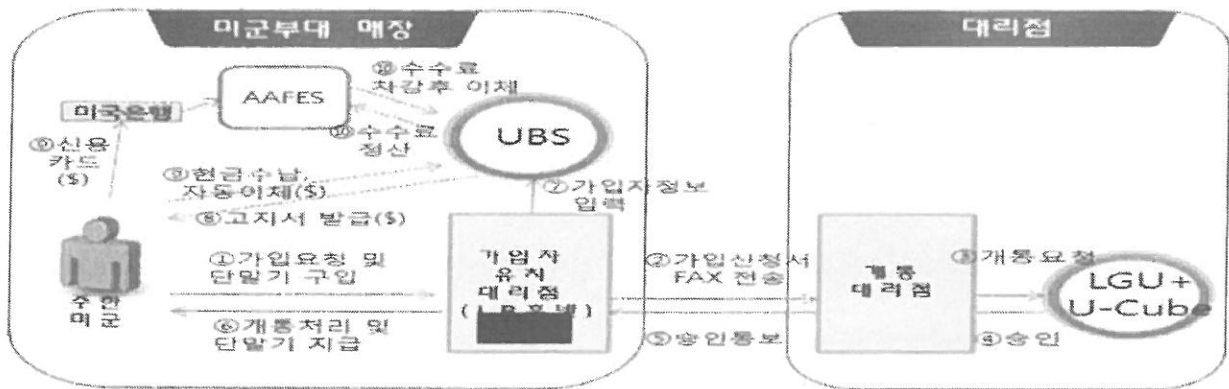
* UBS(U.S. Forces Korea Billing System) : 피심인의 주한미군 전용 수납전산 시스템

피심인은 (주)■■■■에게 인건비, 운영비, 인센티브 등의 명목으로 위탁업무 수행에 대한 대가를 지급하고 있으나, 가입자 유치에 따른 장려금을 지급하지 않고 있다.

(주)■■■■은 피심인을 위하여 AAFES내에서 주한미군 가입자를 유치하면서 신청서를 접수하고 UBS시스템을 통해 요금고지서(달러(\$) 기준)를 발송 및 수납관리를 하며, 이동통신서비스 개통을 위해 신청서를 Fax로 3개의 개통 대리점에 전송하여 피심인의 전산시스템인 U-Cube**에 전산등록 하였다.

** U-Cube : 피심인의 유무선 고객 및 상품관리 통합 전산시스템('12. 1 부터 운영)

< 피심인의 AAFES내에서 이동통신서비스 개통 처리절차 >

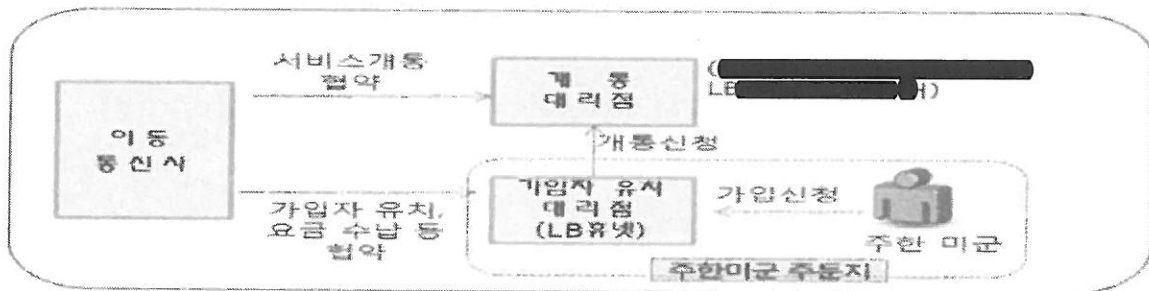


피심인은 AAFES내에서 주한미군 가입 고객의 개통 처리를 할 수 있도록 3개의 개통 대리점([] 스, [] 스, [] 터)을 별도로 지정하여 협약을 체결하여 운영하고 있었으며, 3개의 개통 대리점에 대한 대가지급으로 가입자 유치에 따른 장려금은 지급하지 않고, 가입자유치수수료(회선당 20,000원) 및 가입자 관리수수료(서비스 이용요금의 7%) 등을 지급하고 있었다.

< AAFES내의 주한미군 개통 대리점 현황 >

구분	[] 스	[] 스	[] 터
개통대리점 계약현황	'09. 8. ~ 현재	'14. 5. ~ 현재	'14. 8. ~ 현재

< AAFES내의 주한미군 가입자 개통 체계 >



(2) 가입자 개통현황

피심인은 AAFES내에서 주한미군의 이동통신서비스 이용계약 체결 시 실제 사용자인 주한미군 본인 명의로 개통하지 않고, 가입자를 유치한 대리점인 (주) [] 명의로(법인명의로) 서비스를 개통하고 있었다.

< AAFES내의 주한미군 신규 가입자 현황 (단위: 명) >

구 분	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년9월
법인명의	324	2,608	2,097	2,256	3,129	8,685	5,111
개인명의	-	-	-	-	-	-	1,698

※ 피심인 제출 자료('15.7.부터 가입자 명의를 법인명의에서 사용자 본인 개인명으로 전환)

피심인은 AAFES내에서 주한미군을 대상으로 이동통신서비스 이용계약을 체결할 경우에 이용약관과 다르게 달러(\$)로 결제 할 수 있는 요금제를 만들어 '15. 6. 30. 까지 가입자를 유치하였다.

< AAFES내의 주한미군 대상 서비스 요금 비교 (1\$: 1,050원, 단위: 원) >

요금제		약관 요금(월)		주한미군 요금(월)			
		12월 약정	24월 약정	6월 약정	9월 약정	12월 약정	24월 약정
LTE80 (예시)	기본요금	80,000	80,000	84,000 (\$80)	84,000 (\$80)	84,000 (\$80)	84,000 (\$80)
	약정할인	10,000	18,000	-	-	-	18,900 (\$18)
	합계	70,000	62,000	84,000 (\$80)	84,000 (\$80)	84,000 (\$80)	65,100 (\$62)

※ 주한미군은 달러 결제시 영세율이 적용되어 부가가치세가 부과되지 않으므로[부가가치세법 제24조(외화 획득재화 또는 용역의 공급 등) 및 동법 시행령 제33조], 동 규정에 따라 통신업도 달러로 결제할 경우 영세율 적용되어 부가가치세가 부과되지 않음

피심인은 AAFES내에서 주한미군을 대상으로 이동통신서비스 이용계약을 체결할 경우에 공시된 내용(24개월 서비스 약정)에 없는 9·12개월 서비스 약정 가입자에게 단말기 지원금을 지급하거나 24개월 서비스 약정 가입자에게 공시된 내용과 다르게 지원금을 지급하였다.

< AAFES내의 주한미군 대상 단말기 지원금 비교 (공시일: '15.5.22./ 단위: 원) >

요금제	단말기 (출고가)	공시 지원금 (24월 약정)	주한미군 단말기 지원금		
			9월 약정	12월 약정	24월 약정
LTE 80 (예시)	LG Volt (297,000)	285,000	234,000	297,000	297,000
	노트 4 (957,000)	266,000	-	232,500	232,500
	아이폰6 16G (789,800)	143,000	-	106,950	106,950

※ 9개월 약정은 2종의 단말기(LG Volt, 갤럭시 A5)만 운영하고, 그 외의 단말기는 12개월 약정기준에서 3개월분 할부금을 9개월 동안 추가 부담하는 방식으로 운영

2. 사실조사 결과

가. 조사대상

조사대상 기간은 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기 유통법') 시행일('14.10.1.)로 부터 '15.9.30. 까지 주한미군 AAFES내에서 피심인의 이동통신서비스 가입자를 유치·개통하는데 관련된 4개 대리점을 대상으로 (i) 주한미군 가입 현황, (ii) 지원금 공시 자료, (iii) 주한미군 가입자에게 적용되는 정책서, (iv) 대리점에 지급한 장려금과 요금수수료 현황, (v) 해지시 위약금 정산 자료 등을 조사하였다.

< 조사대상 현황 >

구 분	주둔지내 가입자 유치 대리점	개통 대리점	계
조사대상 대리점	1개	3개	4개

※ 개통 대리점은 가입자 유치(모집)를 하지 않으며, 개통을 위한 처리 업무만 수행

가입자 대상은 피심인의 AAFES내 대리점을 통한 전체 가입건수 8,950건이며, 가입자 명의 구분으로 법인명의 7,254건, 개인명의 1,696건이었다.

< 주한미군 주둔지내 신규 가입자 현황 (단위: 명) >

구 분	'14. 4분기	'15. 1분기	'15. 2분기	'15. 3분기	합계
법인명의	2,143	1,946	3,129	36	7,254
개인명의	-	-	-	1,696	1,696
계	2,143	1,946	3,129	1,732	8,950

나. 행위사실

위 조사대상 기간중 주한미군 AAFES내 대리점에서 가입한 8,950건에 대하여 피심인의 제출자료 및 현장조사 내용 등을 종합하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.

(주한미군 가입자를 법인명의로 개통) 피심인의 이용약관 제4조(이용신청의 방법 등)는 고객이 서비스 이용 신청시 이용계약서와 개인정보 식별을 위한 구비서류를 제출토록 규정하고 있으나, 피심인 및 AAFES내 대리점은 주한미군의 ID카드(사진 포함)를 복사하는 것이 어렵다는 이유로 이용약관에서 요구하는 구비서류를 이용하여 서비스 이용 신청자인 주한미군 개인명의로 개통하지 않았으며, 이용약관에서 정한 규정에 따라 법인명의로 개통할 수 없는데도 본인과 관계없는 가입자 유치 대리점인 (주) [] 명의인 법인명의로 이동통신서비스를 개통하였다.

※ 법인 : 위임장(인감증명서 첨부) 또는 위임공문서, 사업자등록증 사본, 대리인신분증

※ 주한미군 : ID카드(또는 운전면허증)

피심인은 '15. 7. 1. 부터는 ID카드의 DOD번호(Department of Defence: 군번)와 주둔명령서의 DOD번호를 대조하는 방식으로, 주한미군의 본인확인 절차를 거친 후, 복사한 주둔명령서를 서비스 이용 신청시 구비하여야 할 서류에 갈음하여 제출토록 하여 주한미군 본인 명의의 이동통신서비스를 개통하였다.

(이용약관과 다르게 요금 부과) 피심인의 이용약관 제17조(요금 등의 종류)는 요금 등의 적용기준 및 적용대상 등을 [별표1]에 정한 기준[아래 표의 '약관 요금(월)'란 기재와 같음]으로 적용하도록 규정하고 있으나, 피심인 및 AAFES내 대리점에서는 주한미군 가입자에게 달러결제를 한다는 이유로 서비스 이용 요금의 월정액과 기간에 따른 약정 할인액을 '15. 6. 까지 이용약관과 다르게 아래 표의 '주한미군 요금(월)'란 기재와 같은 내용으로 계약을 체결하였다.

< AAFES내의 주한미군 대상 서비스 요금 비교 (1\$: 1,050원, 단위: 원) >

요금제		약관 요금(월)		주한미군 요금(월)			
		12월 약정	24월 약정	6월 약정	9월 약정	12월 약정	24월 약정
LTE80 (예시)	기본요금	80,000	80,000	84,000 (\$80)	84,000 (\$80)	84,000 (\$80)	84,000 (\$80)
	약정할인	10,000	18,000	-	-	-	18,900 (\$18)
	합계	70,000	62,000	84,000 (\$80)	84,000 (\$80)	84,000 (\$80)	65,100 (\$62)

※ 주한미군은 달러 결제시 영세율이 적용되어 부가가치세가 부과되지 않으므로[부가가치세법 제24조(외화 획득재화 또는 용역의 공급 등) 및 동법 시행령 제33조], 동 규정에 따라 통신업도 달러로 결제할 경우 영세율 적용되어 부가가치세가 부과되지 않음

피심인은 '15. 7. 1. 부터 주한미군 가입자를 U-Cube 전산시스템으로 통합 관리하면서 원화결제가 가능하도록 변경하였고, 이용약관에서 정한 서비스 이용 요금의 월정액과 기간에 따른 약정 할인액을 동일하게 운영하였다.

(공시와 다르게 단말기 지원금 지급) 피심인은 단말기유통법 제4조(지원금의 과다 지급제한 및 공시)에 따라 서비스 요금제별 약정기간 24개월 가입자를 대상으로 단말기 지원금을 지급한다고 공시하였으나,

※ '지원금 공시 및 게시 방법 등에 관한 세부기준(방송통신위원회 고시 제2014-10호)'에 공시 내용에는 가입기간, 요금제 등 세부기준을 포함하여 공시하도록 규정

피심인 및 AAFES내 대리점에서는 단말기유통법 시행('14.10.1.) 이후 주한미군을 대상으로 공시된 내용에 없는 서비스 약정기간 9·12개월 가입자에게 단말기 지원금을 지급하는 정책을 운영하였으며, 24개월 약정 가입자에게 지급된 단말기 지원금은 아래의 표와 같이 공시된 내용과 다르게 운영하였다.

< AAFES내 단말기 지원금 현황 (환율: 1,050원, 단위: 원, 공시기준일: '15.4.20.) >

구분	LG Volt		노트 4		아이폰6 16G	
	공시 (2년약정)	주둔지내 (1년2년약정)	공시 (2년약정)	주둔지내 (1년2년약정)	공시 (2년약정)	주둔지내 (1년2년약정)
출고가	297,000	297,000	957,000	957,000	789,000	789,000
지원금	274,000	297,000	266,000	232,500	143,000	86,300

< AAFES내 서비스 약정 기간별 가입자 현황 (대상기간: '14.10.~'15.6.) >

구분	무약정	9개월	12개월	24개월	합계
가입자	334	2,030	4,745	109	6,911

※ 약정 9개월 가입자는 12개월 기준에서 3개월분 할부금을 추가 부담하는 방식으로 운영하고, 약정 24개월 가입자는 약정 12개월 가입자와 동일하게 단말기 지원금 지급

또한, 피심인은 '15. 5. ~ 6. 까지 서비스 약정기간 9개월 가입자에게 위약금 없는 조건으로 지원금을 지급하는 정책을 추가 운영하였다.

구분	운영기간	대상 단말기	가입자(명)
9개월 병력전용	'15. 5. 1. ~ 6. 30.	LG Volt, 갤럭시 A5	1,754

한편, 피심인은 '15. 7. 부터 주한미군 가입자를 U-Cube 전산시스템으로 통합 관리하면서 서비스 요금제별 약정기간 24개월 가입자를 대상으로 공시된 내용과 동일하게 지원금을 지급하였다.

(지원금과 연계한 개별계약 체결) 피심인 및 AAFES내 대리점에서는 공시된 내용과 다르게 주한미군을 대상으로 약정기간 9·12개월 가입자(6,775명)에게 단말기 지원금을 지급하는 조건으로, 약정기간 이전에 해지 시 위약금을 월(月) 단위로 \$20씩을 부과하는 개별계약을 체결하였다.

< 약정기간별 단말기 위약금 부과 현황 (대상기간: '14.10.~'15.6.) >

구분		9개월 약정	12개월 약정	24개월 약정	합계
위약금	대상건수	157	803	1	961
	위약금(\$)	\$7,260	\$84,780	\$190	\$92,230

※ 피심인 이용약관 제54조(지원금반환금 및 정산금)에 따라 지원금 반환금은 제공된 지원금에서 일(日) 단위로 계산하도록 되어 있으나, 주한미군 가입자에 대해 월(月) 단위로 \$20를 일괄 청구

한편, 피심인은 '15. 7. 부터 주한미군 가입자를 U-Cube 전산시스템으로 통합 관리하면서 이용약관에서 정한 해지 시 위약금을 일(日) 단위로 동일하게 운영 하였다.

(지원금과 약정할인의 미구분 고지) 피심인 및 AAFES내 대리점에서는 조사대상 기간중 주한미군을 대상으로 12개월 약정 가입자(4,729명)에게 요금할인을 해 주지 않았으며, 24개월 약정 가입자(107명)에게 약관과 다르게 단말기 지원금을 지급 하는 등 주한미군이 국내 요금제를 이해하기 어렵다는 이유로 지원금과 약정할인을 명확하게 구분 표기하여 고지 및 청구하지 않았다.

(경품 지급) 피심인 및 AAFES내 대리점에서는 '15. 6. ~ 7. 까지 주한미군을 대상으로 가입자 유치를 목적으로 Gift Card를 가입자에게 \$10(10,000원 상당), 가입자를 소개한 자에게 \$10을 각 제공하였다.

※ Gift Card : 미국 AAFES(미 육군.공군 복지지원단)에서 음식, 생필품 등을 구매할 수 있는 상품 교환 카드

< 경품지급 현황 >

제공기간	지급 기준	지급금액	지급 인원(명)
'15. 6. 1. ~ 7. 31.	가입자	\$10	1,621
	가입자를 소개한자	\$10	479

※ 경품 제공기간 주한미군 주둔지 내의 전체 가입자는 2,669명

(면세 광고) 피심인 및 AAFES내 대리점에서는 '15. 2. ~ 6. 까지 달러결제로 인한 영세율이 적용되어 면세(Tax Free) 된다는 취지의 광고를 하였으며, '15. 7. 1. 부터는 U-Cube 전산시스템으로 통합 관리하면서 원화결제를 하게 됨에 따라 Tax Free 광고를 중단하였다.

※ 주한미군은 달러 결제시 영세율이 적용되어 부가가치세가 부과되지 않으므로[부가가치세법 제24조(외화 획득재화 또는 용역의 공급 등) 및 동법 시행령 제33조], 동 규정에 따라 통신업도 달러로 결제할 경우 영세율 적용되어 부가가치세가 부과되지 않음

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

전기통신사업법은 제50조제1항제5호에서 이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위를 금지하도록 규정하고 있으며, 같은 법 시행령 제42조 [별표4] 금지행위의 유형 및 기준에 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위를 금지하도록 규정하고 있다.

< 전기통신사업법 근거 조항 >

◆ 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

◆ 전기통신사업법시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준) [별표4] 금지행위의 유형 및 기준

5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위

법 제50조1항제5호 중 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

나. 이용계약의 체결 또는 해지와 관련된 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

3) 법령이나 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위

* 피심인의 이용약관 제4조(이용신청 방법 등) ①고객이 이용계약을 체결하기 위해서는 [별표2]의 구비서류와 함께 이용계약을 체결하기 위해서는 [별표2]의 구비서류와 함께 이용계약서를 종이나 전자단말기로 작성하여 회사에 제출하고, 회사는 작성된 이용계약서 및 구비서류를 이미지로 보관하며, 고객은 종이로 작성된 이용계약서 정본 또는 사본(사본이란 작성된 이용계약서의 이미지가 첨부된 E-mail, 이용계약서 출력 본 등을 의미)의 형태로 제공받을 수 있습니다.

단말기유통법은 제4조제4항, 제5조제1항, 제7조제1항에서 (i) 이동통신사업자는 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하여서는 아니 되고, (ii) 이동통신사업자 및 대리점은 이용자에게 이용약관과 별도의 지원금을 지급하는 조건으로 특정요금제(부가서비스 포함) 등의 사용의무를 부과하고 이를 위반시 위약금을 부과하는 등 서비스 이용과 해지를 제한하는 내용의 개별계약을 체결하는 행위를 금지하며, (iii) 이동통신사업자는 이동통신단말장치 구입비용이 이동통신서비스 이용요금과 혼동되지 아니하도록 명확하게 구분 표기하여 고지 및 청구하도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

◆ 제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

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 아니된다
- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.
- ⑥ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 내용과 제5항에 따른 추가 지원금을 이용자가 쉽게 인식할 수 있도록 영업장 등에 게시하여야 한다
- ⑦ 방송통신위원회는 제3항 및 제6항에 따른 공시 및 게시 방법, 내용, 주기 등에 관한 기준을 정하여 고시한다.

◆ 제5조(지원금과 연계한 개별계약 체결 제한)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 이용자와의 이동통신서비스 이용계약에 있어 이용약관과 별도로 지원금을 지급하는 조건으로 특정 요금제, 부가서비스 등의 일정기간 사용의무를 부과하고 이를 위반시 위약금을 부과하는 등 서비스 가입, 이용 또는 해지를 거부·배제하거나 그 행사를 제한하는 내용의 개별 계약을 체결하여서는 아니 된다.

◆ 제7조(이동통신단말장치 구입비용 구분 고지 등)

- ① 이동통신사업자는 이동통신단말장치 구입비용이 이동통신서비스 이용요금과 혼동되지 아니하도록 명확하게 구분 표기하여 고지 및 청구하여야 한다.
- ② 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 이용약관에 따라 서비스 약정 시 적용되는 요금할인액을 지원금으로 설명하거나 표시·광고하여 이용자로 하여금 이동통신단말장치 구입비용을 오인하게 하여서는 아니 된다.

나. 위법성 판단

피심인은 단말기유통법 시행 이후부터 주한미군 주둔지 내 대리점에서 이동통신 서비스 가입자 8,950건을 유치하면서 (i) 전기통신사업법 제50조(금지행위) 및 같은 법 시행령 제42조 [별표4] 금지행위의 유형 및 기준에 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위를 금지하도록 규정하고 있는 바, 피심인의 이용약관 제4조(이용신청 방법 등)에 고객이 서비스 이용 신청시 이용약관서와 구비서류를 제출토록 하고 있으며 법인의 구비서류는 사업자등록증 사본과 위임장 등으로 규정하고 있음에도 불구하고, 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 주한미군 가입자를 본인과 관계없는 대리점인 법인명의로 7,254건을 개통한 행위는 전기통신사업법 제50조를 위반한 것이며, (ii) 전기통신사업법 제50조(금지행위) 및 같은 법 시행령 제42조 [별표4] 금지행위의 유형 및 기준에 이용 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위를 금지하도록 규정하고 있으며, 단말기유통법 제5조(지원금과 연계한 개별계약 체결 제한)제1항에 이동통신사업자는 이용약관과 별도로 지원금을 지급하는 조건으로 특정요금제, 부가서비스 등의

일정기간 사용의무를 부과하고 이를 위반 시 위약금을 부과하는 등 개별계약을 체결하여서는 아니 된다고 규정 되어 있는바, 피심인의 이용약관 [별표1] 요금표에 서비스별 월정액과 기간에 따른 약정 할인액을 다르게 하여 7,218건의 개별계약 체결한 행위는 전기통신사업법 제50조를 위반하였으며 또한, 피심인이 공시한 단말기 지원금과 다르게 지원금을 지급하는 조건으로 서비스별 월정액과 기간에 따른 약정 할인액을 다르게 하여 개별계약을 체결한 행위로 단말기유통법 제5조 제1항을 위반한 것이고, (iii) 단말기유통법 제4조(지원금의 과다 지급제한 및 공시) 제4항에 이동통신사업자는 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하여서는 아니 된다고 규정하고 있는 바, 피심인은 서비스 이용약정 24개월 가입자를 대상으로 단말기 지원금을 지급한다고 공시하고 있음에도 불구하고, 공시한 내용과 다르게 약정기간 9·12·24개월 가입자에게 6,577건의 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제4조제4항을 위반한 것이며, (iv) 단말기유통법 제5조(지원금과 연계한 개별계약 체결 제한)제1항은 이동통신사업자는 이용약관과 별도로 지원금을 지급하는 조건으로 특정요금제, 부가서비스 등의 일정기간 사용의무를 부과하고 이를 위반 시 위약금을 부과하는 등 개별계약을 체결하여서는 아니 된다고 규정 되어 있는바, 피심인의 이용약관 제54조(지원금반환금 및 정산금)에 지원금 반환금은 제공된 지원금에서 일(日) 단위로 계산하도록 되어 있음에도 불구하고, 공시한 내용과 다르게 단말기 지원금을 지급하는 조건으로 약정기간 9·12개월 가입자를 대상으로 약정기간 이전에 해지 시 위약금을 이용약관에서 정한 일(日) 단위로 계산하지 않고 월(月) 단위로 \$20를 부과하는 6,775건의 개별계약을 체결한 행위는 단말기유통법 제5조제1항을 위반한 것이고, (v) 단말기유통법 제7조(이동통신 단말장치 구입비용 구분 고지 등)제1항은 이동통신사업자는 이동통신단말장치 구입비용이 이동통신서비스 이용요금과 혼동되지 아니하도록 명확하게 구분 표기하여 고지 및 청구하도록 규정 되어 있는 바, 이동통신단말장치 구입비용과 서비스 이용요금이 혼동되지 않도록 명확하게 구분 표기하지 않고 7,218건에 대하여 고지 및 청구하는 행위는 단말기유통법 제7조제1항을 위반한 것으로 인정된다. 다만, 단말기유통법과 전기통신사업법이 중복되어 적용되는 위반에 대해서는 유사한 보호 법익과 관련하여 제재하게 되므로 단말기유통법이 전기통신사업법에 대해 특별관계가 있는 점 등을 고려하여 단말기유통법을 우선하여 적용한다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제6호에 따라 주한미군 주둔지 내 대리점에서 이동통신서비스 가입자를 유치하면서 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 주한미군 가입자를 본인과 관계없는 대리점 명의로 개통하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제7호에 따라 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 주한미군 주둔지내 가입자 유치·개통에 관련된 4개 대리점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표 사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 15일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 7일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

< 공표문안 >

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

○○○은 방송통신위원회로부터, 주한미군 주둔지 내 대리점에서 이동통신서비스 가입자를 유치하면서 이용약관에서 정한 절차와 다르게 주한미군 가입자를 본인과 관계없는 대리점 명의로 개통한 행위로 인하여 ‘전기통신사업법’을 위반했다는 이유로 위반 행위 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2015년 12월 00일

○○○(사업자명) 대표자 ○○○

※ 사업장 공표문 크기 : A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

※ 온라인 공표문 크기 : 전체화면의 6분의1이상 크기의 팝업 창

다. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제1호에 따라 시정명령을 받은 날부터 30일 이내에 재발방지대책을 포함한 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

라. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제2호에 따라 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

피심인은 전기통신사업법 제53조와 같은 법 시행령 제48조에 따라 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 주한미군 가입자를 본인과 관계없는 대리점 명의로 개통한 행위(이하 '법인명의 개통')와, 단말기유통법 제15조와 같은 법 시행령 제11조에 따라 이용약관 및 공시 지원금과 다르게 개별계약 체결하는 행위(이하 '개별계약 체결')에 대해 아래와 같이 과징금을 부과한다.

가. 기준금액

피심인의 법인명의 개통행위는 (i) 주한미군 개인을 대상으로 달러결제를 하면서 영세율을 적용 받고 있으나, 주한미군 본인과 관계없는 대리점 명의로 개통한 점, (ii) 2015. 7. 부터 원화결제로 전환하면서 개인명의로 가입할 수 있도록 개선하였으나 일부 가입자가 계속해서 대리점 명의로 가입된 사실이 나타난 점 등을 고려할 때, 전기통신사업법에 따라 시장의 왜곡과 이용자의 피해를 발생시킨 '중대한 위반행위'에 해당하므로 부과기준율을 1.0%로 결정, 이에 따라 피심인의 기준금액은 관련매출액 74.7억원에 1.0%의 부과기준율을 곱한 7천4백7십만원이며,

또한, 개별계약 체결행위는 위반행위 기간('14.10.~'15.6.) 동안 (i) 이용약관에서 정한 서비스 이용 요금의 월정액과 기간에 따른 약정 할인액을 다르게 개별계약을 체결한 점, (ii) 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급한 점, (iii) 이용약관과 다르게 해지시 위약금을 부과한 점, (iv) 지원금과 약정할인액을 명확하게 고지하지 않은 점 등을 고려할 때, 단말기유통법에 따라 시장의 왜곡과 이용자의 피해를 발생 시킨 '중대한 위반행위'에 해당하므로 부과기준율을 2.0%로 결정, 이에 따라 피심인의 기준금액은 관련매출액 74.4억원에 2.0%의 부과기준율을 곱한 1억4천8백 7십만원이다.

< 과징금 기준금액 산정 >

위반행위	관련매출액	부과 기준율	기준금액
법인명의 개통	7,476,872,520원	1.0%	74,768,725원
개별계약 체결	7,439,766,453원	2.0%	148,795,329원

나. 필수적 가중

피심인은 필수적 가중 사유에 해당 사항이 없다.

다. 추가적 가중·감경

피심인은 추가적 가중 사유에 해당 사항이 없으며, 법인명의 개통행위에 대해서는 '14년 이용자 보호업무 평가('14.12.19.) 이동전화 서비스 부문에서 '우수 등급'을 받았으므로 10%를 추가적 감경하고, 개별계약 체결행위에 대해서는 방송통신위원회 조사 착수 이전에 시정조치를 완료하여 20%를 추가적 감경한다.

라. 과징금의 결정

이에 따라 피심인의 최종 과징금은 일억팔천육백만원(1.86억원)이다.

6. 결론

상기 피심인의 전기통신사업법 및 단말기유통법 위반행위에 대하여 전기통신사업법 제52조(금지행위에 대한 조치), 제53조(금지행위 등에 대한 과징금의 부과)와 단말기유통법 제15조(과징금)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정조치 명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조부터 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. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

위 원 장

최 성 준



부위원장

김 재 홍



위 원

허 원 제



위 원

이 기 주



위 원

고 삼 석

