

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안건번호 제2015 - 64 - 279호

안 건 명 전기통신사업법상 이용약관에 정한 절차 위반행위와 이동통신단말장치 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 [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

의결연월일 2015. 11. 27.

주 문

피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금액 : 3,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 기초 사실

가. 일반현황

피심인은 (주)LG유플러스와 '주한미군 캠프 업무위탁 계약'(2009.12.7.)을 체결하고 미 육군·공군 복지지원단(Army and Air Force Exchange Service, 이하 'AAFES'라 한다) 내에서 16개의 대리점을 방송통신위원회 조사 기간인 2015.11.16.까지 운영하였다.

피심인은 (주)LG유플러스가 AAFES내에서 주한미군 가입자 관리 및 수납 등을 위해 구축한 전산시스템(UBS*)을 이용하여, 서비스의 판매, 가입 신청서·증빙서류의 접수, 요금의 청구·수납관리 등 업무를 수행하였다.

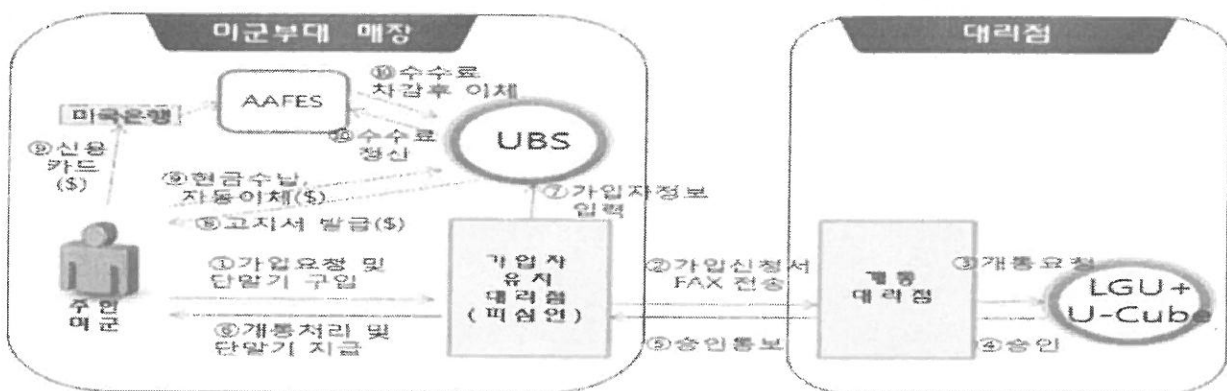
* UBS(U.S. Forces Korea Billing System) : LG유플러스의 주한미군 전용 수납전산 시스템

피심인은 (주)LG유플러스로부터 인건비, 운영비, 인센티브 등의 명목으로 위탁 업무 수행에 대한 대가를 지급 받고 있으나, 가입자 유치에 따른 별도의 장려금을 지급 받고 있지 않았다.

피심인은 (주)LG유플러스를 위하여 AAFES내에서 주한미군 가입자를 유치하면서 신청서를 접수하고 UBS시스템을 통해 요금고지서(달러(\$)) 기준)를 발송 및 수납 관리를 하며, 이동통신서비스 개통을 위해 신청서를 Fax로 개통 대리점에 전송하여 (주)LG유플러스의 전산시스템인 U-Cube**에 전산등록 하였다.

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

< 피심인의 AAFES내에서 이동통신서비스 개통 처리절차 >



2. 사실조사 결과

가. 조사 대상

조사대상 기간은 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기 유통법') 시행일('14.10.1.)로 부터 '15.9.30. 까지 주한미군 AAFES내에서 (주)LG유플러스의 이동통신서비스 가입자 유치·개통에 관련한 피심인의 대리점 업무를 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.

가입자 대상은 피심인을 통한 주한미군 AAFES 내의 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 피심인의 제출자료 및 현장조사 내용 등을 종합하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.

(이용약관과 다르게 요금 부과) (주)LG유플러스 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, 피심인은 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

피십인은 '15. 7. 1. 부터 주한미군 가입자를 (주)LG유플러스의 U-Cube 전산 시스템을 통해 통합 관리하면서 원화결제가 가능하도록 변경하였고, 이용약관에서 정한 서비스 이용 요금의 월정액과 기간에 따른 약정 할인액을 동일하게 운영하였다.

(공시와 다르게 단말기 지원금 지급) 피십인은 AAFES내에서 단말기유통법 시행 ('14.10.1.) 이후 공시된 내용을 영업장에 게시하지 않고 주한미군을 대상으로 공시된 내용에 없는 서비스 약정기간 9·12개월 가입자에게 단말기 지원금을 지급하였으며, 24개월 약정 가입자에게 지급된 단말기 지원금은 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	6개월(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 약정기간 12개월 가입자와 동일하게 단말기 지원금 지급

또한, 피심인은 '15. 5. ~ 6. 까지 서비스 약정기간 9개월 가입자에게 위약금 없는 조건의 지원금을 지급하는 단말기를 추가로 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 (주)LG유플러스의 U-Cube 전산 시스템을 통해 통합 관리하면서 서비스 요금제별 약정기간 24개월 가입자를 대상으로 공시된 내용과 동일하게 지원금을 지급하였다.

(지원금과 연계한 개별계약 체결) 피심인은 공시 지원금과 다르게 주한미군을 대상으로 약정기간 9·12개월 가입자에게 단말기 지원금을 지급하는 조건으로, 약정기간 이전에 해지 시 위약금을 월(月) 단위로 \$20를 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

※ LGU+ 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 (주)LG유플러스의 U-Cube 전산 시스템을 통해 통합 관리하면서 이용약관에서 정한 해지시 위약금을 일(日) 단위로 동일하게 운영하였다.

(지원금과 약정할인의 미구분 고지) 피심인은 조사대상 기간중 주한미군을 대상으로 12개월 약정 가입자(4,729명)에게 요금할인을 해 주지 않았으며, 24개월 약정 가입자(107명)에게 약관과 다르게 단말기 지원금을 지급하는 등 주한미군이 국내 요금제를 이해하기 어렵다는 이유로 서비스 약정시 적용되는 요금할인액을 지원금으로 설명하거나 표시·광고하였다.

2. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법은 제4조제6항, 제5조제1항, 제7조제2항에서 (i) 대리점은 이동통신사업자가 공시한 내용과 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 추가 지원금을 이용자가 쉽게 인식할 수 있도록 영업장에 게시하도록 규정하고 있고, (ii) 대리점은 이용자에게 이용약관과 별도의 지원금을 지급하는 조건으로 특정요금제(부가서비스 포함) 등의 사용의무를 부과하고 이를 위반시 서비스 이용과 해지를 제한하는 내용의 개별계약을 체결하는 행위를 금지하고 있으며, (iii) 대리점은 이동전화 서비스 가입자를 모집하면서 이용약관에 따라 서비스 약정시 적용되는 요금할인액을 지원금으로 설명하거나 표시·광고하여 이용자로 하여금 이동통신단말장치 구입 비용으로 오인하게 하는 행위를 금지하도록 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 이후 부터 주한미군 주둔지내에서 이동통신서비스 가입자 8,950건을 유치하면서 (i) 단말기유통법 제5조(지원금과 연계한 개별계약 체결 제한)제1항에 이동통신사업자 및 대리점은 이용약관과 별도로 지원금을 지급하는 조건으로 특정요금제, 부가서비스 등의 일정기간 사용의무를 부과하고 이를 위반 시 위약금을 부과하는 등 개별계약을 체결하여서는 아니 된다고 규정 되어 있는바, (주)LG유플러스의 이용약관 [별표1] 요금표에 서비스별 월정액과 기간에 따른 약정 할인액을 규정하고 있음에도 불구하고, 공시된 단말기 지원금과 다르게 지원금을 지급하는 조건으로 이용약관의 서비스 이용 요금의 월정액과 기간에 따른 약정 할인액을 다르게 7,218건의 개별계약 체결한 행위는 단말기유통법 제5조제1항을 위반한 것이며, (ii) 단말기유통법 제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)제6항에 대리점은 이동통신사업자가 공시한 내용과 추가 지원금을 이용자가 쉽게 인식할 수 있도록 영업장 등에 게시하도록 규정되어 있는 바, 공시된 내용을 영업장에 게시하지 않고 주한미군을 대상으로 공시 지원금과 다르게 6,577건에 대하여 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제4조제6항을 위반한 것이며,

(iii) 단말기유통법 제5조(지원금과 연계한 개별계약 체결 제한)제1항에 이동통신 사업자 및 대리점은 이용약관과 별도로 지원금을 지급하는 조건으로 특정요금제, 부가서비스 등의 일정기간 사용의무를 부과하고 이를 위반 시 위약금을 부과하는 등 개별계약을 체결하여서는 아니 된다고 규정 되어 있는바, (주)LG유플러스의 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 제5조 제1항을 위반한 것이며, (iv) 단말기유통법 제7조(이동통신단말장치 구입비용 구분 고지 등)제2항에 대리점은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이용약관에 따라 서비스 약정시 적용되는 요금할인액을 지원금으로 설명하거나 표시·광고하여 이용자로 하여금 이동통신단말장치 구입비용으로 오인하게 하는 행위를 금지하도록 규정 되어 있는 바, 서비스 약정시 적용되는 요금할인액을 지원금으로 설명하거나 표시·광고하여 7,218건에 대하여 이용자로 하여금 이동통신단말장치 구입비용으로 오인하게 하는 행위는 단말기유통법 제7조제2항을 위반한 것으로 인정된다.

3. 과태료 부과

피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제22조제4항과 같은 법 시행령 제17조 및 [별표 3]에 따라 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 기준금액

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

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
마. 법 제4조제6항을 위반하여 이동통신 사업자가 공시한 내용과 같은 조 제5항에 따른 추가 지원금을 이용자가 쉽게 인식할 수 있도록 영업장 등에 게시하지 않은 경우	법 제22조 제3항제4호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000
바. 법 제5조제1항을 위반하여 지원금 지급 조건으로 서비스 가입 이용 또는 계약해지를 거부배제하거나 그 행사를 제한하는 내용의 개별 계약을 체결한 경우	법 제22조 제4항제2호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000
아. 법 제7조제2항을 위반하여 요금할인 액을 지원금으로 설명하거나 표시광고하여 이용자로 하여금 이동통신단말장치 구입비용을 오인하게 한 경우	법 제22조 제4항제4호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ "대규모유통업자"란 「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모유통업자, 「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, 피심인들은 '대규모유통업자 외의 자'에 해당한다.

나. 추가적 가중 및 감경

피심인은 추가적 가중 및 감경 사유에 해당사항이 없다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인에게 300만원의 과태료를 부과한다.

6. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제22조(과태료)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 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.

위원장 최 성 준 (인) 

부위원장 김 재 홍 (인) 

위 원 허 원 제 (인) 

위 원 이 기 주 (인) 

위 원 고 삼 석 (인) 