

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호 제2021 - 13 - 044호 (사건번호 : 202011조사295)

안 건 명 (주)케이티의 이동통신 개통지연 관련 전기통신사업법 위반행위에
대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 주식회사 케이티
경기도 성남시 분당구 불정로 90
대표이사 구현모

의결연월일 2021. 4. 14.

주 문

1. 피심인은 「전기통신사업법」(이하 “법”이라 한다.) 제52조제1항제6호에 따라 정당하지 아니한 사유로 이동통신 단말기 개통을 지연·제한하는 행위(이하 “위반 행위”라 한다.)를 중지하여야 한다. 또한 피심인의 대리점에도 본 위반행위와 같은 단말기 개통을 지연하는 행위를 중지하도록 관리·감독하여야 한다.

※ 다만 피심인이 재발방지를 위한 조치를 제출하는 경우에는 그 이행계획서에서 정한 기간을 이행기간으로 한다.

2. 피심인은 법 제52조제1항제9호에 따라 사전예약 단말기 개통과 관련한 장려금 정책 일관성 유지, 이용자 개통희망일 접수 및 개통 지연시 동의절차 마련 등의 업무처리절차 개선 방안을 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 수립·시행하여야 한다.

3. 피심인은 법 제52조제1항제7호에 따라 본 위반행위로 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 대리점 출입구 등

이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 8일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지에 팝업창(전체화면의 6분의1 이상 크기)으로 3일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 하고, 문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

4. 피심인은 법 제52조제1항제11호, 「전기통신사업법시행령」(이하 “시행령”이라 한다.) 제44조제1호에 따라 본 위반행위로 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 업무처리절차 개선 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인은 법 제52조제1항제11호, 시행령 제44조제2호에 따라 각 시정명령의 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
6. 피심인에 대하여 다음 각 호와 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 164,990,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초사실

1. 피심인 일반 현황

1. 피심인은 법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화 서비스를 제공하고 있으며, 이동통신서비스 가입자 수는 '20.12월말 기준 1,739만명(점유율 28.3%)이고 이동통신 매출액은 '20년도 기준 6조 9,337억원(점유율 29.8%)이다.

2 조사대상 기간('20.8.14.~8.20) 중 피심인의 이동통신 전체 개통가입자 수는 162,036명이고, 가입유형별 신규 21,796명, 번호이동 23,203명, 기기변경 117,037명이며, 노트20 단말기에 대한 가입유형별 개통 가입자 수(예약가입 포함)는 신규 3,341명, 번호이동 12,683명, 기기변경 78,853명이다.

< 표 1. 피심인의 가입유형별 단말기 개통현황('20.8.14.~20) (단위 : 명) >

구 분	신규	번호이동	기기변경	계
전체 단말기	21,796	23,203	117,037	162,036
노트20	3,341	12,683	78,853	94,877

※ 자료출처 : 통신사업자(KT) 제출

2. 단말기 사전 예약 실시

3 피심인은 갤럭시 노트 20 출시를 앞두고 일주일 전부터('20.8.7.~8.13) 일반 이용자들을 대상으로 단말기 사전 예약을 실시하면서 사전 예약 조건으로 비예약자의 개통일보다 우선적으로 가입·개통 권한을 부여함과 함께 사은품*을 제공하는 혜택을 제공하였고 이를 통해 72,840명을 개통하였다.

* 사은품 : 무선이어폰, 게임컨트롤러, 삼성 Care+ 1년권 중 택 1

3. 조사 경위

4 피심인이 신규 출시된 단말기인 노트20 사전 예약가입자의 번호이동 개통을 지연하도록 대리점에 지시함으로써 이용자의 불만민원이 다수 발생하고 있다는 언론의 보도('20.8.25)가 있었다.

5 이에 방송통신위원회가 피심인을 비롯한 이동통신 3사의 이동통신 단말기 개통지연 여부에 대한 실태점검을 실시('20.8.28.~11.5) 하였고, 그 결과 피심인이 관련 대리점에 노트20 단말기 사전 예약가입자에 대한 의도적 개통조절 정책을 시행한 사실이 확인되었고,

6 피심인의 개통조절 정책 시행에 따른 불만민원도 '20.8.14.~8.21. 기간 중 158건에 이른 것으로 나타났다.

II. 사실조사 결과

1. 조사 개요

7 '20. 11. 23.부터 '20. 12. 4.까지 피심인의 단말기 개통지연 관련 전기통신사업법 위반행위 여부에 대한 현장조사를 실시하였다.

2. 조사대상 현황

8 피심인이 '20. 8. 7. ~ 8. 13. 기간 중 신규출시 이동통신 단말기 갤럭시 노트 20 구매를 사전 예약하고, 이동통신 서비스 우선 가입처리 기간('20.8.14.~8.20)에 개통 된 72,840건을 대상으로 조사하였다.

< 표 3. 피심인의 사전예약자 서비스 개통 현황('20.8.14.~20) (단위 : 건) >

구 분	신규	번호이동	기기변경	계
노트20	1,481	9,682	61,677	72,840

3. 행위 사실

< 사전예약 단말기 지연 개통 유형 >

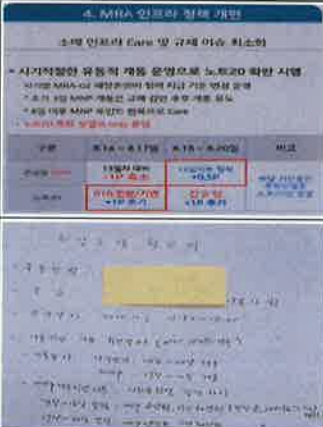


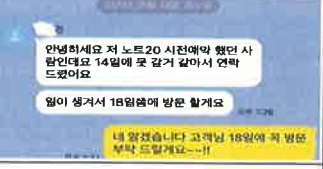
9 단말기 구매 사전예약자에 대한 개통지연 유형을 파악하기 위해 피심인 본사 및 도매·소매·법인·온라인 영업채널에 대한 6개 대리점을 현장 조사한 결과 지연된 원인을 아래와 같이 크게 6가지 유형으로 분류할 수 있다.

10 먼저, 피심인 ①본사가 번호이동(MNP) 사전예약자에 대한 의도적 개통조절 정책 지시에 의해 발생한 사례, ②대리점이 판매수익에 불리하다고 판단하여 임의적으로 개통을 미룬 사례 유형이 있고,

11 피심인의 대리점이 ③단말기 수급 부족 또는 배송 여건에 따라 개통을 지연한 사례, ④이용자의 연기 요청 또는 동의에 따라 개통을 지연한 사례 유형이 있으며,

12 또한, ⑤대리점주가 고객 동의를 구했다고 주장하고 있으나 그 증빙이 없고 다른 사유에 해당된다는 구체적인 증빙도 없는 사례 유형도 있다.

< 표 4. 현장 조사결과 : 단말기 지연 개통 유형 기준 >

지연 사유	세부 내용	증빙 샘플
①본사의 영업전략 의도	<p>KT 본사가 사전예약자 중 번호이동 조건에 대해 의도적 개통조절 정책을 대리점에 지시한 이유로 지연된 사례</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소매영업점의 경우 매장운영비(건당 3~4만원)를 번호이동 예약건당 0.5건, 기기변경 예약건당 2.5건으로 실적 산정하여 지급 - 온라인영업점의 경우 번호이동 예약건에 장려금을 기기변경 보다 12만원~15만원 낮게 지급 	
②대리점의 판매수익 의도	<p>대리점이 장려금 마진·수익에 유리한 조건의 일반 단말기 또는 기기변경만을 우선적으로 개통 처리해 주고 사전예약자 번호이동 조건 등 영업수익에 불리한 건은 사전 안내절차 없이 임의로 지연하는 사례</p> <p>* 법인영업 및 도매영업 대리점에서 중점 발생</p>	
③단말기 수급 부족 또는 배송 여건	<p>인기 기종(Ultra)의 단말기 재고가 해당 대리점에 부족하거나, 단말기 배송 여건이 어려움에 따라 단말기 개통이 불가피하게 지연된 사례</p> <p>* 온라인 시스템을 통해 단말기 공급·배송 상황을 이용자가 알 수 있도록 안내·설명하고 있음</p>	
④고객의 요청 또는 동의	<p>단말기 사전예약자가 사전에 개통 일정을 연기 요청하였거나, 대리점이 이용자에게 사전에 연기 동의절차를 거친 사례</p>	
⑤입증 불가	<p>대리점주가 증빙 없이 이용자 동의를 구했다고 주장하고 있으나, 조사관도 다른 사유에 해당된다는 구체적인 반박 입증을 할 수 없는 경우</p>	-

< 지연 개통 유형별 가입자 현황 >

13 피심인의 '20. 8. 14. ~ 8. 20. 기간 중 신규출시 단말기 노트20 사전 예약 가입자 72,840명에 대해 지연 개통을 유형별로 조사한 결과, 이용자의 동의를 받지

않은 경우로서, ①피심인 본사의 번호이동(MNP) 사전예약자에 대한 의도적 개통 조절 정책 지시 사유로 4,491명(6.2%), ②대리점이 장려금이 낮아 판매수익이 불리하다는 임의적 이유로 14,974명(20.6%), 합계 19,465명(26.7%)으로 나타났고,

14 이용자의 동의 또는 사전에 설명한 경우로서, ③단말기 수급 부족 또는 배송에 따른 사유로 1,350명(1.9%), ④이용자의 연기 요청 또는 동의에 따른 사유로 771명(1.1%), 합계 2,121명(2.9%)으로 나타났으며,

15 ⑤대리점주가 증빙 없이 이용자의 동의를 받았다고 주장하나 조사관도 다른 사유가 있다고 입증하지 못하는 경우 3,089명(4.2%)으로 나타났다.

< 표 5. 단말기 사전예약자 사유별 지연개통 현황 (단위 : 건, %) >

구 분	사전 예약자 총개통	지연 개통 합계	지연 개통 유형						⑤ 입증 불가
			사전 동의 없는 유형			사전 동의 있는 유형			
			① 본사의 영업전략 의도	② 대리점의 판매수익 의도	소계	③ 단말기 수급	④ 고객 요청·동의	소계	
합 계	72,840 (100)	24,675 (33.9)	4,491 (6.2)	14,974 (20.6)	19,465 (26.7)	1,350 (1.9)	771 (1.1)	2,121 (2.9)	3,089 (4.2)
신규 가입	1,481 (100)	315 (21.3)	20 (1.4)	203 (13.7)	223 (15.1)	26 (1.8)	12 (0.8)	38 (2.6)	54 (3.6)
번호 이동	9,682 (100)	6,153 (63.6)	3,803 (39.3)	1,003 (10.4)	4,806 (49.6)	278 (2.9)	284 (2.9)	562 (5.8)	785 (8.1)
기기 변경	61,677 (100)	18,207 (29.5)	668 (1.1)	13,768 (22.3)	14,436 (23.4)	1,046 (1.7)	475 (0.8)	1,521 (2.5)	2,250 (3.6)

< 피심인 소명 및 사실의 판단 >

16 피심인은 개통조절 영업정책 시행 및 이용자의 개통지연 불만민원에 대해 '전산시스템 과부하 우려 및 규제 이슈에 대비하기 위하여 불가피하게 번호이동에 대한 장려금을 축소하는 방식의 영업정책을 시행하였다'고 소명하였다.

17 피심인이 신규 단말기 사전예약제에서 많은 번호이동 가입자를 유치하고,

이것이 정상대로 개통될 경우 번호이동 가입자 쏠림현상이 발생하여 규제기관의 주목, 경쟁사의 대응 등을 피하기 위해 임의로 개통을 조절하는 정책을 지시한 것으로 판단된다.

- 18 아울러 피심인의 개통지연 사유 유형 중 ③단말기 수급 부족 및 배송 여건에 따른 지연 사례와 ④이용자의 연기 요청 및 사전 동의를 받아 지연한 사례, ⑤조사관이 피심인의 정당한 사유 주장을 반박·입증하지 못한 사례에 대해서는 이용자에게 사전에 불가피성을 안내·설명한 점, 이용자에게 사전 동의를 받은 점, 행정청에 최종 입증책임이 있다는 점에서 피심인의 정당한 사유 주장이 타당한 것으로 판단된다.

Ⅲ. 행위사실의 위법성

1. 관련 법 규정

- 19 전기통신사업 제50조(금지행위) 제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 관련 [별표4] 금지행위 유형 및 기준 5목-나-5에는 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위 유형의 하나로 ‘정당한 사유 없이 전기통신서비스의 가입·이용을 제한 또는 중단하는 행위’를 규정하고 있다.

< 표 6. 위법성 판단 관련 근거 규정 >

[전기통신사업법]

제50조(금지행위) ① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각호 어느 하나에 해당하는 행위를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니 된다.

5. 이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신 이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

[별표4] < 금지행위 유형 및 기준 >

5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위
나. 이용계약의 체결 해지 또는 전기통신서비스의 이용과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위
5) 정당한 사유 없이 전기통신서비스의 가입·이용을 제한 또는 중단하는 행위

2. 위법성 판단

- 20 신규 출시 단말기 사전예약자는 일반 가입자에 비해 이동통신 서비스에 우선적으로 가입·개통할 수 있는 권리를 가지고 있는 바, 단말기 사전예약자의 가입·개통 연기 요청 또는 사전 동의 등의 합리적인 절차를 거치거나, 전산 과부하 발생 등 불가피한 사유에 의하지 아니고서는 서비스 가입·개통을 제한하거나 지연하여서는 아니 된다.
- 21 피심인의 개통지연 사유 유형 중 ①피심인 본사의 영업전략 의도, ②대리점의 판매수익 의도로 개통을 지연한 사례의 건은 이용자의 사전 동의나 피심인의 전산 과부하 발생 등의 불가피한 사정도 없었으므로 일방적·임의적으로 개통을 지연(19,465건, 26.7%)한 행위로서, 정당한 사유 없이 서비스 이용을 제한한 행위에 해당되어 법 제50조(금지행위) 제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 관련 [별표4] 금지행위 유형 및 기준 5목-나-5를 위반한 것으로 판단된다.

IV. 시정조치 명령

1. 금지행위의 중지

- 22 피심인은 「전기통신사업법」(이하 “법”이라 한다.) 제52조제1항제6호에 따라 정당하지 아니한 사유로 이동통신 단말기 개통을 지연·제한하는 행위(이하 “위반 행위”라 한다.)를 중지하여야 한다. 또한 피심인의 대리점에도 본 위반행위와 같은 단말기 개통을 지연하는 행위를 중지하도록 관리·감독하여야 한다.

※ 다만 피심인이 재발방지를 위한 조치를 제출하는 경우에는 그 이행계획서에서 정한 기간을 이행기간으로 한다.

2. 업무 처리절차의 개선

- 23 피심인은 법 제52조제1항제9호에 따라 사전예약 단말기 개통과 관련한 장려금 정책 일관성 유지, 이용자 개통희망일 접수 및 개통 지연시 동의절차 마련 등의

업무처리절차 개선 방안을 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 수립·시행하여야 한다.

3. 시정명령을 받은 사실의 공표

24 피심인은 법 제52조제1항제7호에 따라 본 위반행위로 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 대리점 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 8일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지에 팝업창(전체화면의 6분의1 이상 크기)으로 3일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 하고, 문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

**주식회사 케이티는 '전기통신사업법' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음**

주식회사 케이티는 방송통신위원회로부터 이동통신 단말기 사전예약자에게
정당한 이유 없이 이동통신서비스 개통을 지연하여 이용자 이익을 침해한 행위로
업무처리 절차 개선 등 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2021년 00월 00일

주식회사 케이티 대표이사 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm)

4. 시정명령 이행계획서 제출

25 피심인은 법 제52조제1항제11호 및 시행령 제44조제1호에 따라 본 위반행위로 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 업무처리절차 개선 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

5. 시정명령 이행결과의 보고

26 피심인은 법 제52조제1항제11호 및 시행령 제44조제2호에 따라, 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 과징금 부과

27 피심인이 법 제50조제1항 제5호를 위반한 행위에 대하여 같은 법 제53조 제1항과 시행령 제46조제1항 [별표6] 및 과징금 부과 세부기준에 의해 피심인에게 아래와 같이 과징금을 부과한다.

1. 과징금 부과 상한액

28 피심인의 법 제50조제1항 제5호 위반행위는 위반행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업연도의 연평균 매출액의 100분의 1이 부과 상한액으로서(같은 법 시행령 제46조에 따른 [별표6] 제1호 다목), 이에 따른 피심인의 과징금 부과 상한액은 68,761,000천원(백만원 이하 생략)이다.

2. 기준금액 산정

29 피심인의 '20. 8. 14. ~ 8. 20. 위반기간 동안 위반행위로 인하여 직·간접적으로 영향을 받는 피심인의 매출액(이하 '관련매출액'이라 한다.)은 16,973,908천원이다.

< 표 7. 피심인 관련매출액 산정 근거 >

피심인의 관련매출액 : 위반가입자수(19,465명) × 평균가입기간(27.6개월) × 1 가입자당 월평균수익(31,595원) = 16,973,908,230원

30 「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」에서는 시장의 왜곡, 소비자 피해 규모 등 위반행위 정도에 따라 중대성 정도를 판단하여 부과기준율(3% 이내)을 적용한 기준금액을 산정하도록 규정하고 있는 바,

31 피심인의 위반행위 정도가 26.7%에 이르고, 위반행위가 7일 이내로 단기적이지만 실질적인 시장왜곡 및 이용자의 피해가 발생하고 있는 점, 과거 심의의결 시 전례 등을 종합 고려하여 “중대한 위반행위(1%~2%)”로 판단하고 1.2%에 해당하는 부과기준율을 적용하여 203,680천원의 기준금액을 산정한다.

< 표 8. 과징금 부과 세부기준 [별표1, 2] : 중대성 정도 판단시 고려사항 >

중대성의 정도 (부과기준율)	고려 사유
매우 중대한 위반행위 (2% ~ 3%)	시장의 본질적인 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
중대한 위반행위 (1% ~ 2%)	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등
중대성이 약한 위반행위 (1% 이내)	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등

3. 필수적 가중·감경

³² 관련 법령 및 고시(과징금 부과 세부기준)에 따라 최근 3년간 동일한 위반행위로 과징금 처분을 받은 적이 없는 경우에는 기준금액의 10%에 해당하는 금액을 감경하도록 규정하고 있는 바,

³³ 피심인은 최근 3년 이내 동일한 위반행위로 과징금을 처분 받은 적이 없으므로 기준금액의 100분의 10인 20,360천원을 감경하도록 한다.

4. 추가적 감중·감경

³⁴ 관련 법령 및 고시(과징금 부과 세부기준)에 따라 피심인이 '20년 방송통신위원회 이용자 보호업무 평가에서 "우수 등급"을 받았으므로 과거 적용전례에 따라 필수적 감경까지 거친 금액의 100분의 10인 18,330천원을 감경하도록 한다.

5. 최종 과징금의 결정

³⁵ 피심인의 위반행위에 대한 기준과징금 203,680천원에 필수적 감경 20,360천원, 추가적 감경 18,330천원을 반영하여 최종적으로 164,990천원의 과징금을 부과하도록 한다.

VI. 형사고발 판단

³⁶ 피심인이 법 제50조제1항제5호를 위반한 행위에 대하여 법 제99조(벌칙)에

따라 3억원 이하의 벌금 부과를 위한 형사고발이 가능하나, 피심인의 행위가 금지 행위 고발기준 제2조 제1항 각 호에 해당되지 않는 것으로 판단되므로 고발하지 않기로 결정한다.

VII. 결론

37 상기 피심인의 법 위반행위에 대하여 법 제52조 및 제53조에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

38 피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 처분을 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.

이에 주문과 같이 의결한다.

2021년 4월 14일

위원장 한 상 혁



부위원장 김 현



위 원 김 효 재



위 원 김 창 룡



위 원 안 형 환

