

방 송 통 신 위 원 회

심 의 · 의 결

안건번호 제2022 - 29 - 108호 (사건번호 : 202104조사019)

안 건 명 주식회사 엘지유플러스의 방송통신 결합상품 경품 제공시 부당한
이용자 차별행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 주식회사 엘지유플러스(사업자등록번호 : 220-81-39938)
서울특별시 용산구 한강대로 32(한강로3가)
대표이사 황현식

의결연월일 2022. 6. 15.

주 문

1. 피심인은 「전기통신사업법」(이하 “법”이라 한다.) 제50조제1항제5호 및 시행령 제42조제1항[별표4]제5호마목1), 「경제적 이익 등 제공의 부당한 이용자 차별 행위에 관한 세부기준」(이하 “경품고시”라 한다)에 따라 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 이를 제안하는 행위와 관련하여 법 제52조제1항제6호에 따라 경품 및 약관 외 요금할인을 부당하게 차별적으로 제공하는 행위를 중지하고, 제9호에 따라 유·무선 경품관리 체계개선 등을 포함한 업무처리절차 개선방안을 마련하여 시정명령 받은 날로부터 3개월 이내에 개선하여야 한다.
2. 피심인은 법 제52조제1항제7호에 따라 위반행위로 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 대리점 출입구 등 이용자들이

출입하는 장소 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업창(전체화면의 6분의1 이상 크기)으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 하고, 문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

3. 피심인은 법 제52조제1항제11호, 「전기통신사업법시행령」(이하 "시행령"이라 한다.) 제44조제1호에 따라 본 위반행위로 시정명령을 받은 날부터 14일 이내에 업무처리 절차 개선 이행계획서를 방송통신위원회와 협의하여 제출하여야 한다.
4. 피심인은 법 제52조제1항제11호, 시행령 제44조제2호에 따라 각 시정명령의 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
5. 주식회사 엘지유플러스에 대하여 아래와 같이 과징금을 부과한다.

가. 과징금액 : 3,635,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초 사실

1. 피심인 일반 현황

1. 피심인은 법 제6조에 따라 이동전화, 초고속인터넷, 시내·시외전화, IPTV 등의 전기통신 역무를 제공하는 사업자로서 최근 3년간 연평균 매출액은 이동전화 서비스 억 원, 초고속인터넷 서비스 억 원, IPTV 서비스는 억 원이다.

2. 조사 경위

2 방송통신위원회는 '결합상품 경품 제공시 부당한 이용자 차별행위 실태점검 (20.2.11 ~ 10.30)' 진행 중 피심인이 초고속인터넷과 유료방송서비스를 결합하여 판매하면서 제공한 경품이 이용자 간에 차별적으로 제공된 사실을 확인하였고,

3 이는 법 위반소지가 있어 '20. 10. 1.부터 '21. 3. 31.까지 조사대상 기간으로 정하고, '21. 4. 21.부터 '22. 2. 21.까지 전기통신사업법상 이용자 차별금지 등 위반여부 전반에 대해 본사·유통점 현장조사 및 관련 전산자료와 자료 분석* 등의 방법으로 사실조사를 실시하였다.

* 본사·지사 등의 경품정책 및 유통점 수수료정책 등을 종합적으로 분석하여 조사대상기간 결합유형별 판매비율을 고려한 표본을 추출하고, 인터넷 단품 및 결합상품 등을 판매 하면서 제공한 서비스별 경품평균액의 상·하위 15%를 초과·미달하면 차별로 판단

II. 행위 사실

1. 경품제공시 부당한 이용자 차별

4 피심인은 경품고시 시행('19.6.7) 이후 본사에서 월단위 영업정책을 수립하고 초고속인터넷 단품 가입자를 모집하거나 초고속인터넷과 유료방송, 이동전화 서비스의 전부 또는 일부를 결합하여 신규가입자를 모집하거나, 기존가입자와 재약정을 체결하는 등 전기통신서비스 결합상품을 판매하였다.

5 사실조사 결과, 피심인이 조사대상기간 동안 이용자들에게 현금과 약관의 요금할인 등의 경품을 제공하면서 평균금액의 상·하한 15%를 초과하거나 미달하여 이용자를 부당하게 차별한 비율은 53.6% 수준으로 조사되었다.

6 또한, 인터넷 서비스 종류(100M, 500M, 1G)와 결합유형(인터넷, 인터넷+유료방송, 인터넷+유료방송+유료방송, 인터넷+유료방송+이동전화)에 따라 경품평균금액을 산정하고, 결합에 따른 경품을 제공하면서 평균금액의 상·하한 15~30%에 해당하는 비율은 20%이고, 30%를 초과하거나 미달한 비율은 33.6%수준으로 조사되었다.

< 표2 > 피심인의 결합유형별 상·하한 위반율

(단위 : 건, 원, %)

결합 유형	표본 (건)	위반 현황	
		계	
		건수	비율
I	5,799	4,641	80.0%
I+T	71,998	37,013	51.4%
I+T+T	10,039	4,816	48.0%
I+T+M	5,663	3,627	64.0%
합계	93,499	50,097	53.6%

※ I: 인터넷, I+T: 인터넷+TV, I+T+T: 인터넷+TV+TV, I+T+M: 인터넷+TV+모바일

7 피심인이 경품을 제공하면서 이용자를 차별한 정도는 각 구간별 위반율에 차별정도 가중치*를 곱한 값의 합으로 산출하였으며, 차별정도는 44%**수준으로 조사되었다.

* 가중치 : 상·하한 30~15% 구간 (1/2), 상·하한 30% 초과하거나 미달 구간 (1)

** 차별정도 : $(7.04\% \times 1/2) + (12.95\% \times 1/2) + (18.44\% \times 1) + (15.14\% \times 1) = 44\%$

< 표3 > 피심인의 이용자 차별정도

(단위 : 원, 건, %)

사업자	위반건수	차별정도
LGU+	50,097	44%

이용자 차별 정도에 따른 가중치 부여



III. 관련법 규정 및 행위사실의 위법성

1. 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 행위

- 8 법 제50조제1항은 이용자 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위를 금지하고 있으며, 같은 법 시행령 제42조제1항[별표4] 제5호마목1)은 경제적 이익 등을 다른 이용자에게 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 이를 제안하는 행위를 금지하고 있다.
- 9 그럼에도 불구하고, 피심인은 전기통신사업자로서 인터넷과 결합서비스를 판매하면서 전기통신서비스별 또는 결합판매서비스별로 경품평균금액의 상·하 15%를 초과하거나 미달하여 경품을 지급하는 행위를 하였으며,
- 10 이는 전기통신서비스의 이용요금과 품질을 통한 본원적 경쟁을 왜곡하는 등 공정한 경쟁질서를 저해하고 이용자를 차별하여 다른 이용자에게 비용 부담을 전가시킬 우려가 있다.
- 11 또한, 이러한 행위는 합리적인 선택을 방해하는 등 이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신 서비스를 제공하는 행위를 금지하고 있는 법 제50조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조[별표4]5호마목1)과 경품고시를 위반한 것으로 인정된다.

◇ **전기통신사업법 제50조(금지행위)** ① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니된다.

5. 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

◇ **전기통신사업법 시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준)** ① 법 제50조 제3항에 따른 금지행위의 유형 및 기준은 별표 4와 같다.

< [별표 4] 금지행위의 유형 및 기준(제42조제1항 관련) >

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

마. 부당한 이용자 차별과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

1) 전기통신서비스의 요금, 번호, 전기통신설비 또는 그 밖의 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 이를 제안하는 행위

◇ **경제적 이익 등 제공의 부당한 이용자 차별행위에 관한 세부기준 제4조(위법성 판단기준)** ① 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 제안한 것인지 여부는 현금 제공여부와 정도, 결합유형별·가입유형별·가입창구별·지역별 등의 차별여부와 정도 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.

③ 제1항 및 제2항에도 불구하고 다음 각 호의 경우에는 위반행위가 아닌 것으로 판단할 수 있다.

1. 개별 이용자가 결합유형별·가입유형별·가입창구별·지역별 등에 따라 제공받은 경제적 이익 등의 금액이 개별 사업자가 전기통신서비스별 또는 결합판매서비스별로 제공한 경제적 이익 등의 평균 금액의 상하 15% 이내인 경우 위반행위가 아닌 것으로 판단

IV. 시정조치 명령

1. 업무 처리절차의 개선

12 피심인은 법 제52조제1항제6호에 따라 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 이를 제안하는 행위를 중지하고, 제9호에 따라

이 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 위반행위와 관련하여, 유·무선 경품 관리 체계개선 등을 포함한 업무처리절차를 개선하여야 한다. 다만, 구체적인 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다.

2. 시정조치를 명령받은 사실의 공표

- 13 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 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업창(전체화면의 6분의1 이상 크기)으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 하고, 문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

< 공표문안(예시) >

주식회사 엘지유플러스(LGU+)는
「전기통신사업법」 위반을 이유로 시정명령을 받은 사실이 있음

주식회사 엘지유플러스는 방송통신위원회로부터 초고속인터넷 단품 및 결합상품 서비스를 판매하면서 경품제공과 관련하여 부당하게 이용자를 차별하는 행위로 인하여 업무처리절차 개선 등 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2022년 0월 00일
(주)엘지유플러스 대표이사 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm)

3. 시정명령 이행계획서 제출

- 11 피심인은 법 제52조제1항제11호 및 시행령 제44조제1호에 따라 본 위반행위로 시정명령을 받은 날로부터 14일 이내에 업무처리절차 개선 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

4. 시정명령 이행결과의 보고

- 15 피심인은 법 제52조제1항제11호 및 시행령 제44조제2호에 따라 각 시정조치 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정조치 이행 결과를 방송통신위원회에 보고 하여야 한다.

V. 과징금 부과

1. 과징금 부과 근거 및 기준

- 16 법 제53조제1항, 시행령 제46조제1항[별표 6] 및 「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방통위 고시 제2019-6호, 이하 '과징금 부과기준'이라 한다)에 따라 피심인의 법 제50조제1항제5호 및 시행령 제42조제1항[별표4]제5호 마목 1)의 위반행위에 대하여 과징금을 다음과 같이 부과한다.

2. 과징금 상한액 및 기준 금액

- 17 법 제53조제1항과 시행령 제46조제1항[별표 6] 및 과징금 부과기준에 따라 위반 행위별 기준금액을 산정하고,
- 18 초고속인터넷 서비스는 최근 3개 사업연도 연평균 매출액이 억 원으로 부과 상한액은 억 원이며, IPTV 서비스는 최근 3개 사업연도 연평균 매출액이 1조 억 원으로 부과 상한액은 억 원이며, 이동전화 서비스는 최근 3개 사업연도 연평균 매출액이 억 원으로 부과 상한액은 억 원으로 최종 과징금 상한액은 억 원이다.

< 표5 > 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준 [별표1] 기준금액의 부과기준율

○ 관련매출액 산정이 가능한 경우 기준금액의 부과기준율(제4조제1항 관련)

중대성의 정도	부과기준율
매우 중대한 위반행위	2~3%
중대한 위반행위	1~2%
중대성이 약한 위반행위	1% 이내

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

3. 과징금 부과 기준율

19 과징금 부과기준에 따라 1차 중대성을 반영한 부과기준금액을 산정하고, 2차로 차별정도를 반영하여 부과기준금액을 산정하며, 관련매출액은 위반행위로 인해 직·간접적으로 영향을 받는 서비스의 매출액으로 산정한다.

① 중대성을 반영한 부과기준금액 = 관련매출액* × 부과기준율**

* 관련매출액: 위반가입자 수(전체 신규가입자 수 × 위반율(위반건수/표본조사건수)) × 가입자당 월평균 매출액(ARPU) × 평균가입기간

** 부과기준율: 매우중대(2~3%), 중대(1~2%), 약함(0~1%)

② 차별정도를 반영한 부과기준금액 : ① + (①×상대차별정도*)

* 상대차별정도: 사업자 별로 평균대비 어느정도 이용자를 차별하였는지를 정량화한 수치 (LGU+ 차별정도(44%) - 평균차별정도(38%))

20 피심인이 방송통신 결합상품을 판매하면서 가입자에게 평균금액의 상·하한 15%를 벗어난 경품을 제공한 행위의 중대성을 판단할 때, 가입자 간의 혜택에 차이는 있으나 가입자에게 직접적인 피해를 주는 행위로 보기 어렵다는 점 등을 고려할 때, 이는 시장의 단기적 왜곡을 발생시키는 행위로써

21 이번 조사에서 7개 사업자 평균위반율이 47.5%로 조사된 점 등을 고려하여 '중대한 위반행위(부과기준율 범위 0~3%)'에 적용해 보면 1.4%에 해당되어 부과기준율은 1.4%로 정한다.

4. 필수적 가중·감경

22 시행령 제46조제1항[별표6] 및 과징금 부과기준 제7조제1항에 따라 피심인은 위반행위 종료일인 '21. 3. 31.을 기준으로 최근 3년간 동일한 위반행위로 인해 시정명령이나 과징금 부과를 받은 사실이 없으므로 100분의 10에 해당하는 금액을 감경한다.

5. 추가적 가중·감경

23 시행령 제46조제1항[별표6] 및 과징금 부과기준 제8조에 따라 피심인이 위반행위를 주도하거나 선도한 경우에는 해당되지 않으나, 위반행위에 대하여 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 종료하지 않거나 위반상태를 시정하지 아니하여 100분의 10을 가중한다.

24 또한, 피심인은 조사당시 코로나19 팬데믹 상황에서 대리점과 판매점 등이 조사에 적극 협력하도록 지원한 점 등을 고려하여 100분의 15를 감경한다.

25 법의 자율 준수를 위해 피심인의 소속 임원·종업원, 법 제50조제2항에 따른 대리하는 자 및 그 종업원 등 직무관련자에게 교육 프로그램 등을 도입·운영하고 있는 점 등을 고려하여 100분의 10을 감경한다.

26 '21년 방통위 이용자 보호업무 평가(초고속인터넷 분야)에서 '우수' 등급을 받은 점 등을 고려하여 100분의 10을 감경한다.

27 이에 추가적 가중·감경은 총 100분의 25에 해당하는 금액을 감경한다.

6. 최종 과징금 부과액 결정

28 위반율에 따라 1차 중대성을 반영한 부과기준금액을 산정하고, 2차로 차별 정도를 반영하여 산정한 부과기준금액에 필수적 가중·감경, 추가적 가중·감경을 반영하여 최종적으로 피심인에 대해 총 36억 3,500만 원을 부과액으로 결정한다.

< 표6 > 과징금 산정 세부 내역

관련 매출액 (①)	부과 기준금액 (기준율1.4%) (②=①×1.40)	차별정도 반영기준액 (③=②+(②× 상대차별정도))	필수적 가중·감경 (감경10%) (④=③×0.9)	추가적 가중·감경 (감경25%) (⑤=④×0.75)	최종 과징금 (⑥)
3,629억원	50.81억원	53.86억원	48.47억원 (△5.39억원)	36.35억원 (△12.12억원)	36억 3,500만원

VI. 형사고발

29 피심인이 「전기통신사업법」 제50조제1항제5호를 위반한 행위에 대해서 같은 법 제99조(벌칙)에 따라 고발(3억 원 이하의 벌금)이 가능하나, 피심인의 행위가 「금지행위 위반에 대한 고발기준」 제2조제1항 각 호에 해당되지 않는 점 등을 고려하여 고발하지 않는다.

VII. 결 론

30 위 피심인의 법 위반행위에 대하여 법 제52조 및 제53조에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

31 피심인은 이 시정조치 명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제23조 부터 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판 청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2022년 6월 30일

위원장 한 상 혁



부위원장 안 형 환



위원 김 현



위원 김 효 재



위원 김 창 룡

