

보도자료

2011년 2월 21일(월) 배포 시점부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의 : 이용자보호국 시장조사과 이창희 과장(☎750-2630)
시장조사과 나상웅 사무관(☎750-2644) nasa777@kcc.go.kr

KT·SKB·LG U+의 경품 및 약관 외 요금감면 관련 이용자 차별 행위에 대해 시정명령 및 과징금 부과

- ▲ 금지행위 중지, 시정명령을 받은 사실의 신문공표, 업무처리절차 개선, 이용약관 변경 등 시정조치
 - 경품 등은 본사에서 직접 제공토록 유통구조 개선
 - 경품 등 지급 및 위약금 관련 사항을 이용계약서에 명시하고, 이용자에게 고지하지 않았을 경우 위약금 부과 금지
- ▲ 과징금 부과 : KT 31억 9천 9백만원, SKB 31억 9천 7백만원, LG U+ 15억 3백만원(총 78억 9천 9백만원)
- ▲ 초고속인터넷 관련 결합상품 경품제공 기준 정립

□ 방송통신위원회(위원장 최시중)는 '11. 2. 21(월) 전체회의를 개최하여, (주)KT, SK브로드밴드(주), (주)LG U+가 초고속인터넷 단품 또는 결합상품(초고속인터넷+인터넷전화(VoIP) 또는 인터넷멀티미디어 방송(IPTV)) 가입자 모집 과정에서 경품 및 약관 외 요금감면을 제공하면서 이용자를 부당하게 차별한 행위에 대해 시정명령 및 총 78억 9천 9백만원의 과징금을 부과하기로 의결하였다.

〈 참고 : 경품 및 약관 외 요금감면의 개념 〉

- ◆ **(경품)** 사업자가 이용자와 서비스 이용계약을 체결하면서 이에 부수하여 이용자에게 제공하거나 제공하기로 한 물품, 현금, 그 밖의 경제적 이익(할인권, 유료 초대권, 기타 유가증권 등)
- ◆ **(약관 외 요금감면)** 사업자가 이용자와 서비스 이용계약을 체결 또는 유지하면서 이용약관에 명시되지 않거나 이용약관에 명시된 수준을 초과하여 제공한 감면액(이용약관과 다르게 제공한 모뎀, 전화기, 셋톱박스 등 서비스 제공에 필요한 전기통신설비 구입(임대) 비용 감면액 포함)

< 조사결과 >

- 방송통신위원회는 초고속인터넷 주요 3사(KT, SKB, LG U+)가 '09.10월~'10.3월 기간동안 초고속인터넷을 단품으로 판매하거나, 초고속인터넷과 VoIP·IPTV서비스를 결합하여 판매하면서 신규가입자(총 1,916,426건)에게 제공한 경품가액과 약관 외 요금감면액(이하 "경품 등" 이라 한다)을 조사한 결과,
- KT는 신규가입 854,662건 중 342,365건(40.1%), SKB는 584,084건 중 357,626건(61.2%), LG U+는 477,680건 중 253,734건(53.1%)이 이용자를 부당하게 차별하고 공정한 경쟁을 저해하는 수준으로 과도하게 제공된 경품 등으로 확인되었다.

< 사업자별 위반현황 >

(단위 : 명)

구 분	신규 가입자수	위반건수 및 비율			
		단품 (초고속인터넷)	2종 결합 (초고속인터넷+ VoIP 또는 IPTV)	3종 결합 (초고속인터넷+ VoIP+IPTV)	합 계
KT	854,662	104,161	178,469	59,735	342,365 (40.1%)
SKB	584,084	105,697	182,241	69,688	357,626 (61.2%)
LGU ⁺	477,680	116,870	101,488	35,376	253,734 (53.1%)

- 방통위의 조사결과에 따르면 초고속인터넷 주요 3사의 경품 등의 ①제공 수준이 최소 0원~최대 91만원으로 다양할 뿐 아니라, ②지역별, ③제공시기별로도 경품 등의 제공이 매우 차별적으로 이루어진 것으로 나타났다.

【수준별 차별】

- 10만원 이하의 경품 등을 제공받은 가입자가 3사 평균 20.0%(KT 30.0%, SKB 16.9%, LGU+ 6.0%)이고, 25만원을 초과한 고액의 경품 등을 제공받은 가입자도 3사 평균 25.7%(KT 25.3%, SKB 34.3%, LGU+ 15.8%)로 최소 0원에서 최대 91만원*까지 이용자들 간에 차별적으로 제공된 것으로 나타났다.

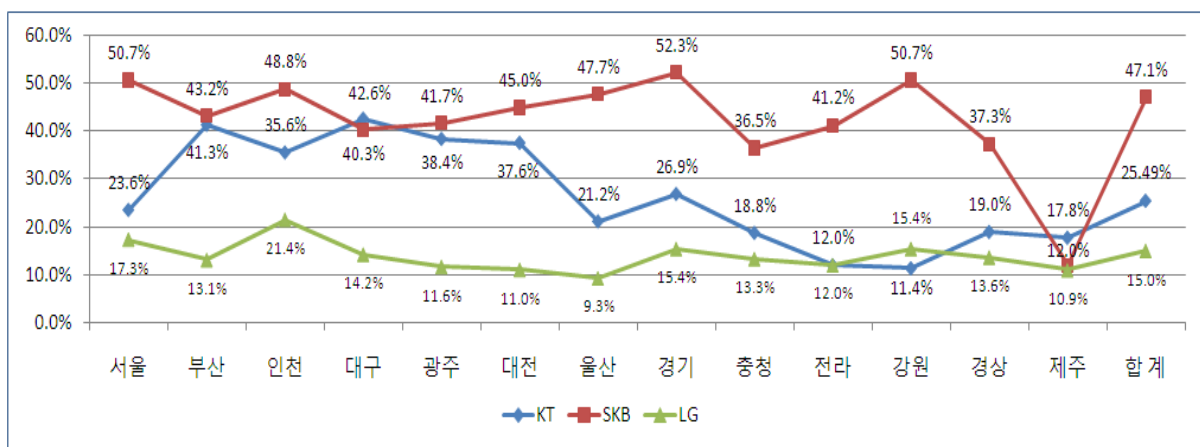
* KT : 0 ~ 81만원, SKB : 0 ~ 91만원, LG U+ : 0 ~ 62만원

【지역별 차별】

- 지역별(13개 시·도별)로도 25만원을 초과한 고액의 경품 등을 제공받은 가입자의 비율로 분석해 본 결과, 최소 9.3%(울산)에서 최대 52.3%(경기)로 나타나 경품 등의 제공이 상당히 차별적으로 이루어진 사실을 확인하였다.

※ KT : 11.4%(강원) ~ 42.6%(대구), SKB : 12.0%(제주) ~ 52.3%(경기), LGU+ : 9.3%(울산) ~ 21.4%(인천)

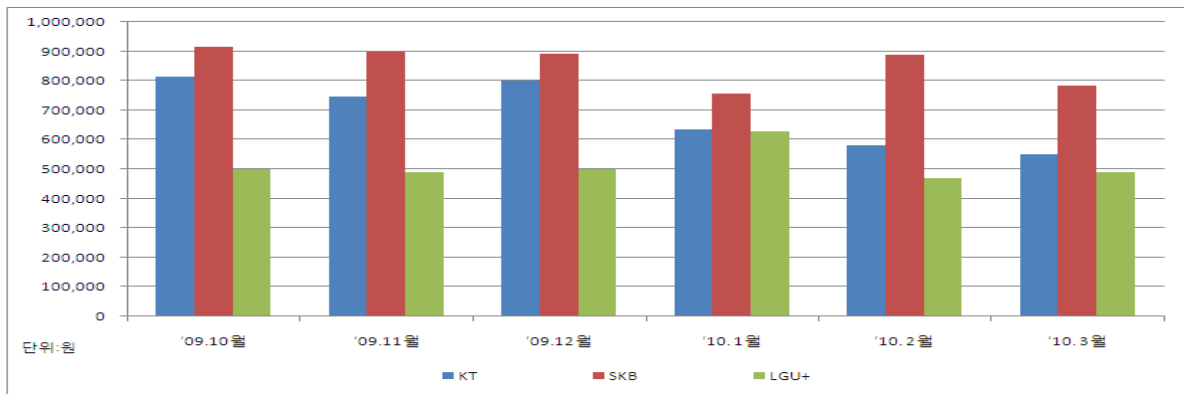
〈 지역별 고액(25만원 초과) 경품 등 제공 비율 현황〉



【시기별 차별】

- 조사대상기간동안 월별 1인당 경품 등 평균 지급액을 분석한 결과, KT의 경우 최고액 지급월('09.11월)에는 최저액 지급월('10.3월)보다 6.8만원(26.3만원-19.5만원), SKB는 '09.12월에 '10.2월보다 11.3만원(27.0만원-15.7만원), LGU+는 '10.3월에 '09.10월보다 3.3만원(22.2만원-18.9만원) 더 제공한 것으로 나타났다.
- 뿐만 아니라, 같은 달 내에서도 경품 등을 가장 많이 제공 받은 가입자와 가장 적게 제공받은 가입자 간에도 현저한 차이가 존재하는 등 차별행위가 매우 광범위하게 이루어지고 있는 것으로 분석되었다.

〈 같은 달 내 최고액과 최저액의 차이 〉



< 위법성 판단 >

- 전기통신사업법 제50조 제1항 제5호(전기통신사업법 2010.1.1, 법률 제9919호(이하 “舊法”이라 한다) 제36조의3 제1항 제4호) 및 동법 시행령 제42조 제1항 [별표 3] V.5호 가목(舊法 제42조 [별표 3] IV.5호 가목)은 “요금, 번호, 전기통신설비 또는 그 밖의 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 제안”하는 행위를 금지행위로 규정하고 있다.

< 부당한 이용자 차별 규제 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”라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니 된다.

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

◆ **전기통신사업법시행령 제42조① [별표 3] V.5호** 부당한 이용자 차별과 관련한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위

가. 전기통신역무의 요금, 번호, 전기통신설비 또는 그 밖의 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 이를 제안하는 행위

□ 그러나, 이용자에게 차별적으로 경품이나 요금감면을 제공하는 것 자체를 일률적으로 금지할 경우, 일부 이용자의 편익마저 감소될 우려와 기업의 자율적 마케팅 경쟁을 지나치게 제한할 우려가 있으므로,

○ 전체 이용자의 편익과 공정경쟁 저해 우려, 이용자간 차별 정도가 비용수익 등을 고려할 때 합리적 범위 내에 있는지를 판단하기 위해

- (i)정당한 사유없이 이용자간 차별적으로 제공되고, (ii)경품 및 약관 외 요금감면 제공 수준이 정상적인 거래 관행에 비추어 통상적인 수준을 넘어서 서비스 요금과 품질 등을 통한 본원적 경쟁을 왜곡하는 등 과도하여 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있다고 인정되는 수준인 가입자 1인당 평균 예상 이익을 초과한 경품 등을 제공한 경우를 부당한 이용자 차별에 해당하는 것으로 판단하였다.

- 다만, VoIP 및 IPTV서비스는 시장형성 초기 단계인 점과 시장 활성화 필요성 등을 감안하여 가입자 1인당 평균 예상이익 대신 각 서비스별로 1인당 영업수익의 20%^{*}를 적정한 경품 등의 제공한도로 적용하였다.

* 방통위의 마케팅비 가이드라인 및 공정위 신문고시(유료 신문대금의 20%를 경품 제공한도로 규정) 고려

< 위법성 판단기준 >

◇ 초고속인터넷 서비스의 경우 평균가입기간을 고려한 **1인당 평균 예상이익을 초과한 경품 및 약관 외 요금감면** 제공은 **부당한 이용자 차별**에 해당

- 다만, **VoIP 또는 IPTV서비스**는 시장형성 초기 단계인 점과 시장 활성화 필요성 등을 감안하여 가입자 1인당 평균 예상이익 대신 **각 서비스별로 가입자 1인당 영업수익의 20%^{*}를 적용**

* 마케팅비 가이드라인 및 공정위 신문고시(유료 신문대금의 20%를 경품제공 한도로 규정) 고려

< 서비스별 경품 및 약관 외 요금감면을 통한 부당한 이용자 차별 수준 >

초고속인터넷 단품	2종 결합 (초고속인터넷+VoIP, 초고속인터넷+IPTV)	3종 결합 (초고속인터넷+VoIP+IPTV)
16만원 초과시	19만원 초과시 (16만원+3만원)	22만원 초과시 (16만원+3만원+3만원)

< 시정명령 및 과징금 부과 내용 >

- 방송통신위원회는 초고속인터넷 주요 3사의 이러한 전기통신 사업법 위반행위에 대하여 아래와 같이 시정조치 및 과징금을 부과하였다.

【시정조치】

① 금지행위의 중지

- 초고속인터넷서비스 가입자를 모집하거나, 초고속인터넷과 인터넷전화(VoIP)·인터넷멀티미디어방송(IPTV) 서비스를 결합하여 가입자를 모집하면서 경품 및 약관 외 요금감면을 부당하게 차별적으로 제공하는 행위를 즉시 중지

② 시정명령을 받은 사실의 공표

- 시정명령을 받은 사실을 1개월 이내에 중앙일간지에 공표하되,
 - KT는 4단×15cm 또는 5단×12cm의 크기로 2개의 중앙일간지에 평일에 1회를,
 - SKB 및 LG U+는 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 각각 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 공표

③ 업무처리절차 개선

- 시정명령을 받은 날로부터 3개월 이내에
 - (i)경품 및 요금감면(이하 “경품 등”)은 본사에서 직접 제공하도록 관련 업무 및 시스템을 개선하고, 경품 등의 제공으로 인하여 가입자간에 부당한 차별이 발생하지 않도록 유통망에 대한 유치(모집)수수료 등 경품 관련 수수료 지급기준을 마련하며,
 - (ii)서비스 이용계약서에 경품 등 지급내용 및 가액, 위약금 부과조건 및 산정기준 등을 구체적으로 기재하고, 경품 등 위약금 부과 관련 사항에 대해 이용자에게 명확히 고지한 후 동 사실에 대해 서면동의를 받도록 업무절차를 개선

④ 이용약관 변경

- 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 서비스 이용약관서에 경품 등의 관련 내역, 위약금 부과 조건 및 산정기준 등을 기재하지 않았거나, 이를 이용자에게 고지하지 않았을 경우에는 본사 또는 당해 가입계약을 대리하는 자가 위약금을 부과할 수 없다는 내용을 이용약관에 명시

⑤ 시정명령 이행계획 및 이행결과 보고

- 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 ③, ④의 조치에 대한 이행계획을 수립하여 방통위에 제출하고, 각 시정조치 이행 기간 만료 후 10일 이내에 이행결과를 방통위에 보고

【과징금 부과】: 총 78억 9천 9백만원

- KT 31억 9천 9백만원, SKB 31억 9천 7백만원, LG U+ 15억 3백만원의 과징금을 각각 부과

< 기대효과 및 향후계획 >

- 방송통신위원회는 이번 시정명령을 통해 정보접근력이 떨어지고 협상력이 약하여 초고속인터넷 또는 초고속인터넷과 결합(VoIP 또는 IPTV)한 서비스 가입시 상대적으로 불이익을 받았던 가입자에 대한 차별이 상당부분 해소되고,
- 초고속인터넷과 결합한 서비스에 대한 경품 등의 제공 기준을 새로 정립함에 따라 결합상품 관련 경품 제공시 부당한 이용자 차별 행위가 줄어들며,

- 초고속인터넷 관련 시장에서 과도한 경품 등의 제공으로 인한 마케팅비 경쟁이 줄어들고, 요금인하 및 품질개선 등 본원적 경쟁이 촉진되어 이로 인한 혜택이 모든 이용자에게 골고루 돌아가는 계기가 마련되기를 기대하고 있다.
- 방송통신위원회는 이번 시정명령이 잘 지켜질 수 있도록 현장 점검 및 모니터링을 지속적으로 실시하는 한편, 향후 차별적 경품 등의 제공을 주도하는 사업자를 선별 조사 및 가중 제재하고, 차후 적발되는 동일한 위반행위에 대하여는 신규가입자 모집 금지(3개월 이내에서 가능) 등 엄중 조치할 계획이다. 끝.