

방송통신위원회 속기록

□ 회 의 명 : 제13차 방송통신위원회 회의

□ 회의일시 : 2021. 4. 14.(수) 10:02

□ 장 소 : 방송통신위원회 4층 회의실

□ 참석위원 : 한상혁 위 원 장
김 현 부위원장
안형환 상임위원 (3인)

□ 불참위원 : 김효재 상임위원
김창룡 상임위원 (2인)

제13차 방송통신위원회 회의 속기록

【 10시 02분 개회 】

1. 성원보고

- 한상혁 위원장
 - 성원 보고해 주시기 바랍니다.
- 권희수 의안·정책관리팀장
 - 재적위원 5명 중 3명이 참석하셔서 성원이 되었음을 보고드립니다.

2. 국기에 대한 경례

- 권희수 의안·정책관리팀장
 - 국기에 대한 경례를 하겠습니다. 모두 일어서서 전면의 국기를 향해 주십시오. 국기에 대하여 경례, 바로. 자리에 앉아 주십시오.

3. 개회선언

- 한상혁 위원장
 - 2021년도 제13차 방송통신위원회 회의를 개의하겠습니다.

(의사봉 3타)

4. 전차회의록 확인

- 한상혁 위원장
 - 제11차 회의의 회의록과 속기록을 확인하고 접수하도록 하겠습니다. 제출된 회의록과 속기록에 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 그럼, 동의하신 대로 접수하겠습니다.

4-1. 서면회의 결과 확인

○ 한상혁 위원장

- 제12차 서면회의 결과 제의된 <의결안건> 1건과 <보고안건> 1건이 원안대로 의결·접수되었습니다. 자세한 내용은 회의록을 참고해 주시기 바라며 제출된 회의록에 이의가 없으시면 접수하도록 하겠습니다. 위원님들, 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 접수하겠습니다.

5. 회의공개 여부 결정

○ 한상혁 위원장

- 오늘 회의에는 <의결안건> 1건이 상정되었습니다. 이 안건을 공개로 심의하는데 위원님들, 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 그럼, 오늘 회의는 공개로 진행하겠습니다.

오늘 회의에 상정된 안건을 심의하도록 하겠습니다.

6. 의결사항

가. (주)케이티의 이동통신 개통지연 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건 (2021-13-044)

○ 한상혁 위원장

- 먼저 <의결안건 가> “(주)케이티의 이동통신 개통지연 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건”에 대해 심의를 진행하겠습니다. 참고로, 본 안건은 사업자의 의견진술이 예정되어 있습니다. 효율적인 회의 진행을 위해 의견진술에 앞서 사실관계에 해당하는 사항을 중심으로 먼저 보고해 주시기 바랍니다. 단말기유통조사담당관님 보고해 주십시오.

○ 고낙준 단말기유통조사담당관

- 보고드리겠습니다. 첫 번째, 의결주문입니다. ‘(주)케이티가 이동통신 개통지연 관련으로 전기통신사업법을 위반한 행위에 대해 아래와 같이 의결한다’입니다. 시정조치(안)는 추후에 보고드리겠습니다. 제안이유입니다. (주)케이티가 전기통신사업법 제50조제1항을 위반행위에 대하여 같은 법 제52조제1항, 제53조제1항에 의한 시정조치(안)를 심의·의결하기 위함입니다. 다음 페이지 보고드리겠습니다. KT는 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동통신 전체 보유가입자 수는 1,739만명이고, 매출액은 6조 9,337억원입니다. 조사배경입니다. 신규 출시된 갤럭시 노트20 사전 예약가입자의 번호이동 개통을 지연하도록 대리점에 지시함으로써 이용자의 불만이 다수 발생하고 있다는 언론보도로 조사가 시작되었습니다. 이에 따라 실태 점검을 실시하였고, 의도적 개통조절 정책을 시행한 것을 확인하였습니다. 이에 따라 전기통신사업법 위반행위에 대해 사실조사를 실시하였습니다. 다음 페이지 보고드리겠습니다. 조사대상입니다. 피심인이 2020년 8월 7일부터 8월 13일 기간 동안 신규 출시된 이동통신 단말기인 갤럭시 노트20을 사전 예약하고, 이동통신서비스를 우선 가입 처리하기로 한 기간 동안에 개통된 72,000여건을 전수조사하였습니다. 다음은 행위

사실입니다. 현장조사 결과 지연된 원인을 크게 6가지로 분류할 수 있습니다. 첫 번째, 본사가 사전예약자에 대해 의도적 개통지연 조절정책을 지시하여 발생한 사례와 대리점이 판매 수익에 불리하다고 판단하여 임의적으로 개통을 미룬 사례가 발견되었습니다. 또한 단말기 수급 부족 또는 배송 여건에 따라 개통을 지연한 사례가 있었고, 이용자의 연기 요청 또는 동의에 따라 개통을 지연한 사례가 있었습니다. 다음 페이지 보고드리겠습니다. 아울러 구체적인 증빙이 없어서 입증할 수 없는 유형도 일부 발견되었습니다. 구체적인 내용은 아래 <표>와 같습니다. 이에 따라 지연 개통된 가입자 유형 현황을 저희가 직접적으로 확인하였습니다. 다음 페이지 보고드리겠습니다. 피심인 본사의 개통조절 정책을 통해 지연된 사례가 약 4,491명으로 총 6.2%가 됩니다. 또 대리점이 장려금이 낮아 판매수익이 불리하다는 이유로 개통을 지연한 사례가 14,974명으로 20.6%에 해당되어서 두 사례를 합치면 약 26.7%가 됩니다. 그리고 단말기 수급 부족 또는 배송에 따른 사유로 약 1.9%, 이용자의 연기 요청 또는 동의에 따른 경우가 약 1.1%로 총 2.9%로 나타났으며, 입증이 어려운 사례도 총 4.2%가 발생하였습니다. 구체적인 내용은 아래 <표>와 같습니다. 이에 대해 피심인은 '전산시스템 과부하 우려 및 규제 이슈에 대비하기 위하여 불가피하게 번호이동에 대한 장려금을 축소하는 방식으로 영업정책을 시행하였다'고 소명한 바 있습니다. 이에 대해 방통위는 규제 기관의 주목, 경쟁사의 대응을 피하기 위해 임의적으로 개통조절을 실시한 것으로 판단하고 있습니다. 이 부분에 대한 위법성 판단입니다. 전기통신사업법 제50조는 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위 유형의 하나로서 '정당한 사유 없이 전기통신서비스의 가입·이용을 제한 또는 중단하는 행위'를 금지하고 있습니다. 여기에 대해서 저희가 살펴본 바에 따르면 신규 출시 단말기 사전예약자는 일반가입자에 비해 이동통신서비스에 우선적으로 가입·개통할 수 있는 권리를 가지고 있습니다. 다음 페이지입니다. 그리고 단말기 사전예약자의 가입·개통 연기 요청 또는 사전 동의 등의 합리적인 절차를 거치지 아니하거나 전산 과부하 등의 불가피한 사유가 발생하지 아니 하고서는 서비스 가입·개통을 제한하는 행위가 있어서는 안 된다고 판단합니다. 이 건에 대해서는 기본적으로 불가피한 사정이 없었기 때문에 정당한 사유 없이 서비스 이용을 제한한 행위로 판단된다고 보입니다. 다만, 단말기 수급 부족이나 이용자의 연기 요청 같은 경우에는 정당한 사유로 보았기 때문에 이런 것은 위법하다고 보지 않습니다. 아울러 입증이 어려운 행정처분 사유에 대해서는 최종적인 입증 책임이 행정청에 있다고 보아서 이런 것도 규제하기 어렵다고 판단하였습니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 사실관계에 대한 보고를 받았습니다. 위원님들께서 특별히 확인하실 사항이나 다른 말씀이 없으시면 오늘 의견진술을 요청한 피심인 측 관계자 의견을 청취하도록 하겠습니다. 괜찮으시겠습니까? (“예” 하는 위원 있음) 피심인 측 관계자가 입장하도록 안내해 주시기 바랍니다.

(피심인 측 관계자 입장)

지금부터 (주)케이티의 「전기통신사업법」 위반에 대한 행정처분에 앞서 당사자 의견진술 절차를 진행하겠습니다. 참석자 확인을 하겠습니다. (주)케이티 경영기획부문 공정경쟁담당

상무 이영호님 나오셨습니까?

○ 이영호 (주)케이티 경영기획부문 공정경쟁담당 상무

- 예.

○ 한상혁 위원장

- (주)케이티 고객부문 영업담당 상무 윤병휴님 나오셨습니까?

○ 윤병휴 (주)케이티 고객부문 영업담당 상무

- 예, 출석했습니다.

○ 한상혁 위원장

- 의견진술에 앞서 유의사항을 말씀드리겠습니다. 피심인의 의견진술 내용은 사실에 부합하여야 하며 질의와 답변 과정에서도 성실한 자세로 임해 주시기 바랍니다. 의견진술인께서는 가급적 핵심적인 사항을 중심으로 말씀해 주시기 바랍니다. 지금부터는 위원님들께서 이 건과 관련하여 확인하실 사항에 대해 질의해 주시기 바랍니다. 부위원장님 질의하실 사항 있으십니까?

○ 김 현 부위원장

- 아닙니다.

○ 안형환 상임위원

- 먼저 진술하고....

○ 한상혁 위원장

- 의견진술인께 모두 진술 기회를 드리겠습니다. 모두 진술해 주십시오.

○ 이영호 (주)케이티 경영기획부문 공정경쟁담당 상무

- 안녕하십니까, (주)케이티 공정경쟁담당 이영호입니다. 먼저 이렇게 발언기회를 주신 점에 대해서 감사드립니다. 존경하는 위원장님 그리고 위원님! 저희 (주)케이티는 지난해 8월 신규 출시된 단말 사전예약 고객 개통과정에서 개통지연 행위가 발생한 점에 대해서 매우 송구스럽게 생각하고 있습니다. 본 건 개통지연 행위는 신규단말기 출시로 인한 시장과열, 사전예약 고객의 일시개통에 따른 전산 과부하 사전방지를 의욕적으로 추진하는 과정에서 사전예약 고객 적기개통 방안 마련이 상대적으로 미흡하여 발생하였습니다. 저희 회사는 이러한 개통지연 행위가 다시 반복되지 않도록 본사 차원에서 재발방지대책을 마련하여 시행하고, 유통망 차원에서도 합리적 사유가 없는 임의적 개통지연 행위가 발생하지 않도록 관리·감독을 더욱 강화하겠습니다. 재발방지대책으로는 첫째, 신규단말 사전예약 고객에 대해서는 개통시점과 무관하게 동일한 정책을 일괄 적용토록 업무처리 절차를 개선하여 정책 변동으로 인한 개통지연 행위가 발생하지 않도록 하겠습니다. 둘째, 신규단말 사전예약시스템을 개선하여 사전예약 접수 시 고객이 개통 희망일을 지정토록 하고, 불가피하게 개통지연 사유가 발생할 경우 사전에 안내하고 개통 희망일 변경에 동의를 구하는 절차를 마련하겠습니다.

셋째, 고객센터 내 사전예약 고객전용 상담채널을 개설하여 고객과 소통창구를 마련하고 사전예약 접수 이후 예약고객에게 예약내용, 개통일정, 기타 문의·상담 대표번호 등을 SNS로 발송하여 사전예약 고객이 불편 없이 적기에 단말을 개통할 수 있도록 하겠습니다. 마지막으로 본 건 개통지연 행위의 제재 수준을 결정하심에 있어서 저희 회사가 사무처 조사 착수 시점부터 현재까지 성실하게 조사에 협조한 점과 신규단말 사전예약 고객 개통지연과 관련된 첫 번째 법 위반사례로 신규단말 출시과정에서 발생할 수 있는 시장과열, 전산 과부하 문제를 미연에 방지하려고 노력하는 과정에서 의도치 않게 발생한 측면이 있다는 점을 고려하여 선처하여 주시기 바랍니다. 또한 대부분의 유통망의 경우 신규단말 사전예약고객 단말 개통 이외에도 다른 단말 개통을 희망하는 내방고객에 대한 상담, 개통처리 업무를 동시에 수행하기 때문에 사전예약 고객 개통 첫날 모든 예약고객의 단말을 개통하기에는 현실적인 어려움도 있다는 점도 감안해 주시기 바랍니다. 앞으로 저희 회사는 앞서 설명드린 개통지연 재발 방지대책을 철저히 이행하여 다시는 이러한 개통지연 행위가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다할 것을 약속드립니다. 경청해 주셔서 감사드립니다.

○ **한상혁 위원장**

- 수고하셨습니다. 지금부터 위원님들께서 이 건과 관련하여 확인하실 사항에 대해 질의해 주시기 바랍니다. 안형환 위원님 말씀하십시오.

○ **안형환 상임위원**

- 지금 말씀하신 대책 가운데 개통 희망일을 지정한다고 했는데 그동안 가입자가 희망일을 지정하면 그날에 맞춰서 해 오지 않았습니까?

○ **이영호 (주)케이티 경영기획부문 공정경쟁담당 상무**

- 통상적으로 여태까지 신규단말이 출시될 경우 대부분 고객들의 사전예약기간이 일주일이고, 사전예약이 일주일 끝난 뒤에 순차적으로 개통됨을 인지하고 있습니다. 그래서 따로 개통 희망일을 별도로 지정하는 고객도 있지만 대부분 본인이 원하는 핸드폰 기종, 그다음에 본인의 신원정보들을 제공하는 수준으로 예약을 받고 있습니다.

○ **안형환 상임위원**

- 그리고 의도치 않게 했다고 말씀하셨고, 또 전산시스템 과부하를 말씀하셨는데 저희 사무처 조사에서는 사전예약제에서 많은 번호이동가입자를 유치하고 이것이 정상적으로 개통될 경우 가입자 풀림현상이 발생해서 규제기관이 주목할 가능성이 있었겠다고 판단하고 있는데 이 점에 대해서는 어떻게 생각하십니까?

○ **이영호 (주)케이티 경영기획부문 공정경쟁담당 상무**

- 사무처에서 말씀하시는 것과 저희가 보는 것과 사실은 동일합니다. 그런데 저희 입장에서는 신규단말이 출시될 경우 사업자 간 MNP 경쟁이 과열될 경우 사실은 시장과열을 촉발할 수 있다고 해서 저희가 신규단말에 대해서는 기변정책을 MNP보다 높게 냈습니다. 그래서 기존에 쓰고 있는 고객들이 단말을 바꾸는 그 고객에 대해 저희가 정책을 조금 더 MNP 고객보다 높게 가다 보니 실제로 유통망에 내려갔을 때는 그 부분이 MNP를 신청한 고객

들이 상대적으로 기변고객보다는 개통이 지연되는 현상들이 발생되었습니다. 그런 부분에 대해 저희가 사전에 예측한 것은 아니었고, 저희는 시장과열을 억제하기 위해서는 기변 위주의 정책을 펴다 보니 불가피하게 특히 MNP 쪽에서 개통지연 현상이 있었던 것은 사실입니다.

○ 안형환 상임위원

- 이야기는 다르지만 사무처에서 판단한 것을 인정한다는 말씀입니까?

○ 이영호 (주)케이티 경영기획부문 공정경쟁담당 상무

- 예, 맞습니다.

○ 안형환 상임위원

- 알겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 부위원장님 말씀하십시오.

○ 김 현 부위원장

- 지금 언론보도가 나와서 이 사안이 접수가 되어서 조사한 것인데 이것은 언론보도와 무관하게 KT에서도 알고 있었던 내용 아닙니까? 이런 일들이 현장에서 벌어지고 있다는 것을 언론 보도와 무관하게 사측에서는 알고 있지 않았습니까?

○ 이영호 (주)케이티 경영기획부문 공정경쟁담당 상무

- 지금 말씀드린 것처럼 저희가 본사 차원에서 신규단말이 출시됐을 때 현장에 MNP 정책 보다는 기변정책을 높이 준 것은 충분히 알고 있었습니다. 단지 저희가 예상하지 못했던 일 들은 유통망들이 소상공인 직영 자영업체들이기 때문에 그분들의 수익적 측면을 고려해서 정책이 높게 나간 단말을 우선적으로 개통해서 실제로 정책이 낮은 MNP 쪽에는 지연개통이 될 수 있다는 사실까지 인지하지 못했습니다.

○ 김 현 부위원장

- 이런 유사한 일이 이번에 언론에 보도되어서 저희 사무처에서 조사한 결과가 나오기 전에 동일한 형태의 문제점들이 발견되었을 때 해소하기 위한 것들이 있었습니까?

○ 이영호 (주)케이티 경영기획부문 공정경쟁담당 상무

- 저희가 이전에는 이런 행위들이 발생했다고 보기 어렵습니다. 그랬던 이유 중 하나는 과거에는 MNP와 기변에 동일한 정책을 적용했었고, 오히려 MNP 쪽에 조금 높은 정책을 적용한 사례들이 많았습니다. MNP는 타사에서 번호이동해서 들어오는 고객이다 보니 그쪽에 통신사업자들이 통상적으로 정책을 더 쫓았는데 그러한 현상으로 인해 신규단말이 출시될 때마다 MNP 경쟁이 과열되는 현상들이 있었습니다. 그래서 저희가 노트20을 출시할 당시에 회사 내부적으로는 정책변경을 했습니다. 유통망들에게 MNP 고객보다는 기존 고객들

에게 조금 우대정책을 주자는 이야기를 했었고, 그 결과 사전예약한 74,000명 중에서 85% 정도가 기변고객이고 13% 정도가 MNP 고객이었습니다. 그래서 과거보다는 조금 다른 정책 운영을 했었고, 그 결과가 MNP 고객들의 개통이 상대적으로 지연됐다는 점을 저희는 인정하고 있습니다.

○ 김 현 부위원장

- 그러면 유사한 상황이 생기면 위반행위가 또 발생할 수도 있는 것 아닙니까? 앞서 여러 가지 재발방지대책을 마련했다고 하더라도 예상치 못했던 상황이 또 발생해서 사용자들이 불편할 수 있는 개연성은 없습니까?

○ 이영호 (주)케이티 경영기획부문 공정경쟁담당 상무

- 저희가 그런 정책 변동에 따른 개통지연을 막기 위해 사전예약한 고객들에 대해서는 개통시점과 무관하게 동일한 정책들을 적용하려고 재발방지대책을 수립했습니다. 그러면 유통망 입장에서는 일주일간 예약한 고객이 첫째 날, 둘째 날, 셋째 날 개통되더라도 동일한 정책을 적용받기 때문에 그런 정책에 따른 개통지연 행위가 발생되지 않을 것이라고 생각하고 있습니다.

○ 김 현 부위원장

- 지난해 이동통신 3사가 단말기 지원금 차별지급 행위 때문에 단말기유통법 위반으로 3사가 대략 512억원 정도의 과징금을 부과받았습니다. 그러고 나서 8월에 이런 보도가 있어서 저희 사무처에서 확인한 것인데, 몹시 유감스럽다는 점을 말씀드립니다. 무엇보다 소비자들의 생활과 밀접한 단말기와 관련해서 유통업체뿐만 아니라 이동통신사에서 보다 면밀하게 불편함이 없도록 세심하게 살펴봐야 한다는 점이고 이번 기회를 통해, 어떻습니까? 오늘 상무님 두 분이 오셨는데 사측 차원에서 이 부분에 대한 사과나 재발방지대책과 관련된 발표에 대해 어떤 방식으로 추진할 계획을 가지고 있습니까?

○ 이영호 (주)케이티 경영기획부문 공정경쟁담당 상무

- 내부적으로는 지금 말씀드린 재발방지대책이 실제 위킹할 수 있도록 말씀드릴 것이고, 저희 입장은 이것이 끝나면 법 위반사실 공표명령이 따라올 것이라고 생각합니다. 그러면 대표님 명의로 저희 영업장에 이러한 행위를 한 부분에 대해 공표하는 형태로 회사 측 입장을 말씀드리려고 합니다.

○ 김 현 부위원장

- 반복되지 않으려면 대표께서 직접 소비자들에게 사과의 말씀을 하시는 것이 방법이지 않을까 싶습니다. 지금 감경하자는 사무처 의견이 있었는데 그것을 위해서라면 책임 있는 재발방지를 하겠다는 발표를 공식적으로 대표가 하시는 것이 맞지 않을까 싶습니다.

○ 이영호 (주)케이티 경영기획부문 공정경쟁담당 상무

- 내부적으로 검토해 보겠습니다.

○ 김 현 부위원장

- 알겠습니다. 이상 마치겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 또 질의하실 사항 없습니까? (“예” 하는 위원 있음) 오늘 의견 청취한 내용에 대해 추가 자료제출이 필요한 것은 없으십니까? (“없습니다” 하는 위원 있음) 그러면 마지막으로 피심인 측에서 최종적으로 더 하실 말씀이 있으면 하시고 없으시면 마무리해 주시기 바랍니다.

○ 이영호 (주)케이티 경영기획부문 공정경쟁담당 상무

- 마지막으로 전체회의에서 위원님들이 지적해 주신 사항들을 명심해서 이번 심결을 계기로 다시는 이러한 재발방지대책이 없도록 회사 차원에서 최선을 다해 노력하겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 수고하셨습니다. 의견청취에 성실히 임해 주신 피심인 측 의견진술인께 감사 말씀드립니다. 이상으로 의견청취를 마치겠습니다. 의견진술인께서는 퇴장해 주시기 바랍니다.

(피심인 관계자 퇴장)

이어서 이 건 시정조치안과 관련한 사무처 검토의견을 보고해 주시기 바랍니다.

○ 고낙준 단말기유통조사담당관

- 계속 보고드리겠습니다. 9페이지 시정조치(안)입니다. 법령에 따라 위반행위의 즉시 중지명령 그리고 시정명령을 받은 사실의 공표, 업무처리절차의 개선, 이행계획서 제출, 시정조치 이행결과를 보고하도록 명령할 계획입니다. 다음은 과징금 부과입니다. 과징금은 가입자 등 평균 매출액과 가입 평균 유지기간 그리고 위반 가입자 수를 산정해서 관련매출액을 산정하도록 되어 있는데 관련매출액은 약 169억원으로 산정됩니다. 다음 페이지 보고드리겠습니다. 해당 기준금액에 대해서 부과기준율을 결정하도록 되어 있습니다. 위반의 정도에 따라 크게 3등급으로 구분되고 있습니다. 본 건에 대해서는 위반행위가 26.7%에 이르고 위반행위가 7일 이내로 단기적이지만 실질적인 시장왜곡과 이용자의 피해가 발생하고 있는 점, 과거 심결 사례들을 종합 고려해 보면 “중대한 위반행위”로 판단되며, 이 중 1.2%에 해당하는 부과기준율을 적용하면 2억 368만원의 기준과징금을 산정할 수 있습니다. 이에 따라 피심인이 최근 3년 이내 동일한 위반행위로 과징금 처분을 받은 적이 없기 때문에 10%를 감경하고, 그리고 2020년 방송통신위원회 이용자보호 업무평가에서 “우수 등급”을 받았기 때문에 과거 적용 전례에 따라 약 10%를 감경하도록 하겠습니다. 다음 페이지 보고드리겠습니다. 이에 따라 최종적으로 1억 6,499만원의 과징금을 부과하도록 하겠습니다. 다음은 형사 고발입니다. 형사 고발은 방통위가 가지고 있는 형사 고발 기준에 해당되지 않기 때문에 제외하는 것으로 하겠습니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 위원님들께서는 시정조치안에 대한 질의사항이나 의견을 말씀해 주시기 바랍니다. 안형환

위원님 말씀하십시오.

○ **안형환 상임위원**

- 사무처 수고 많으셨습니다. 이번 사실조사에서 문제가 된 부분은 KT 본사가 규제 리스크와 경쟁사 대응을 피하기 위해 개통을 조절한 점 그리고 대리점이 스스로의 이익을 위해서 임의적으로 개통을 미룬 행위로 보입니다. 그리고 해당 사례는 모두 사업자가 자사의 이익을 위해 고의로 소비자의 불편을 초래하고 건전한 시장질서를 교란한 불법행위가 분명한 것으로 보입니다. 이런 상황을 종합적으로 고려할 때 동 안건의 과징금 부과기준 금액 산정과 가중·감경 내역이 적정하다고 판단됩니다. 그래서 사무처의 시정조치안에 동의하는 바입니다. KT는 이번 시정조치를 충실히 이행하고 앞으로 이용자 권익보호와 건전한 통신시장 환경 조성에 더욱 신경 써 주시기를 당부드립니다. 원안에 동의합니다.

○ **한상혁 위원장**

- 부위원장님 말씀하십시오.

○ **김 현 부위원장**

- 이 안건이 2020년 8월 갤럭시 노트20 사전예약가입자 총 72,840만 명 중 19465명을 의도적 또는 임의적으로 개통 지연시킨 행위에 대해 심의한 내용입니다. 영업 전략이나 판매 수익을 위해 이동통신 개통을 지연시키는 행위는 통신사나 유통점의 이익 확대를 위해 이용자의 권리를 희생하고 순수하게 피해를 발생시킨 행위라고 볼 수 있습니다. 과징금 경감에 있어서 현재 과징금 부과기준에 따라 그 유형으로는 과거 과징금을 받은 적이 없다는 점에서 필수적 감경과 2020년 우리 위원회에서 실시한 이용자보호 업무평가에서 “우수 등급”을 받았다는 점에서 감경에는 동의하지만, 앞으로는 위반행위 재발방지를 위해 적절한 감경 범위가 어느 정도인지에 대한 세심한 논의가 필요하다는 점을 말씀드립니다. 특히 동일한 위반행위가 없기 때문에 감경이 되는 부분에 대해서는 검토해야 하는 것이 아닌가 싶습니다. 마지막으로 개통 지연이라는 시장을 교란시키는 불법행위가 암암리에 관행적으로 발생하지 않도록 피심인은 재발방지대책을 면밀히 살피고 약속한 부분이 잘 지켜지는지 살펴주시기 바랍니다. KT는 이용자들이 불편함을 겪었다는 점에 대해 책임 있는 사과와 재발방지대책이 잘 이루어질 수 있도록 국민과 한 약속을 잘 지키기를 바랍니다. 원안에 동의합니다.

○ **한상혁 위원장**

- 두 분 모두 원안에 동의하는 의견이었습니다. 그러면 이 안건은 원안대로 의결하고자 합니다. 위원님들, 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 가결되었습니다.

7. 기 타

○ **한상혁 위원장**

- 오늘 상정된 안건 처리는 이것으로 마쳤습니다. 다른 논의사항 있으십니까? (“없습니다” 하는

위원 있음) 그러면, 차기 회의는 별도 공지하도록 하겠습니다. 수고하셨습니다.

8. 폐 회

○ 한상혁 위원장

- 이상으로 2021년 제13차 방송통신위원회 회의를 마치겠습니다.

(의사봉 3타)

【 10시 27분 폐회 】