방 송 통 신 위 원 회
심의·의결

안건번호 2012 - 70 - 304호 (사건번호 : 201212조사017)

안 건 명 (주)LG유플러스의 단말기 보조금 지급 관련 이용자이익 침해 행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)LG유플러스 (대표이사 이상철)
서울특별시 중구 남대문로 5가 827번지
대표이사 이상철

의결연월일 2012. 12. 24.

주 문

1. 피심인은 이동전화 서비스 신규 가입자 및 기기변경 가입자를 모집하면서 부당하게 단말기 보조금을 차별적으로 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

2. 피심인은 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인의 사업장, 대리점 등에 10일간(휴업일 제외) 공표하여야 한다. 이때, 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

3. 피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제9호에 의거, 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 (i) 가입신청서에 단말기 출고가·할부원금·선납금·보조금 및 요금할인 등을 보다 상세히 기재하여 이용자에게 고지토록 하는 개선 방안을 마련하고, (ii) 이통3사 유통망에서 가입조건으로 지급하는 대납, 단말기 할인, 페이백 등을 전산에 정확히 기재토록 시스템을 개선하며, (iii) 전산에 입력된 단말기 출고가·할부원금·선납금·보조금 및 요금할인 등 자료를 별도 관리하고, 관련 자료 전부 또는 일부를 방송통신위원회 요청 시 수시 제출하고, (iv) 관련 전산자료 검증 시 허위 입력 등의 사례가 적발되는 경우 관련 직원 및 유통망을 제재하는 등의 관리 방안을 마련하며, (v) 신규모집 금지기간 동안 영업정책, 판매현황, 가입자현황 등을 일일 또는 주 단위로 방송통신위원회에 제출하며, (vi) 온라인상에서의 불·편법 판매에 대한 모니터링 강화 및 적발·제재하는 등의 관리방안을 마련하도록 업무처리 절차를 개선하여야 한다. 이때, 개선내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

4. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 업무처리절차 개선에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

5. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

6. 피심인은 2013.1.7~1.30(24일) 기간 동안 번호이동을 포함한 신규가입자 모집 업무를 정지하여야 한다. 신규가입자 모집 업무 정지는 가입신청서 접수 또는 예약모집 행위, 가개통 또는 기존 이용자의 해지신청을 신규가입자에 대한 명의변경 방법으로 전환하는 행위, 재판매 등 제3자를 통한 일체의 신규가입자 모집행위(MVNO사업자의 신규가입은 제외), 기타 편법을 이용한 신규 판매행위 등을 포함한다. 다만 피심인의 자사내 세대간 번호이동은 정지대상에서 제외하며, ‘13.1.5~1.6일

동안 모집은 되었으나 전산 개통 불능에 따라 개통이 안된 모집분도 정지대상에서 제외한다.

7. 피심인은 과징금을 다음과 같이 납부하여야 한다.

가. 금　　액 : 2,150,000,000원

나. 납부기한 : 과징금 납부명령을 통지받은 날부터 20일 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 기초 사실

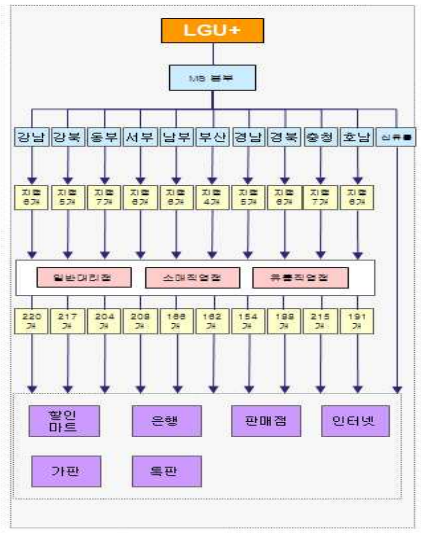
가. 단말기 보조금 개요

(1) 단말기 유통구조

이통 3사는 모두 수도권/경북/경남/호남/충청 단위로 지역본부를 두고, 지역본부 산하 마케팅팀이 대리점(직영점 포함, 이하 같음)을 직접 관리하고 있으며, 대리점 또는 대리점과 판매 위탁계약을 체결한 판매점을 통해 이동전화 가입·개통과 동시에 단말기 판매가 이루어지고 있다.

< 이통 3사 유통망 현황 비교 >

구분			피심인
본부			1본부 11영업담당: 강남,강북,동부,서부, 남부,부산,경남,경북, 충청,호남,신유통
지점			○○개
대리점			○○○○개(직영점 포함)
판매점			약 ○○○○○개

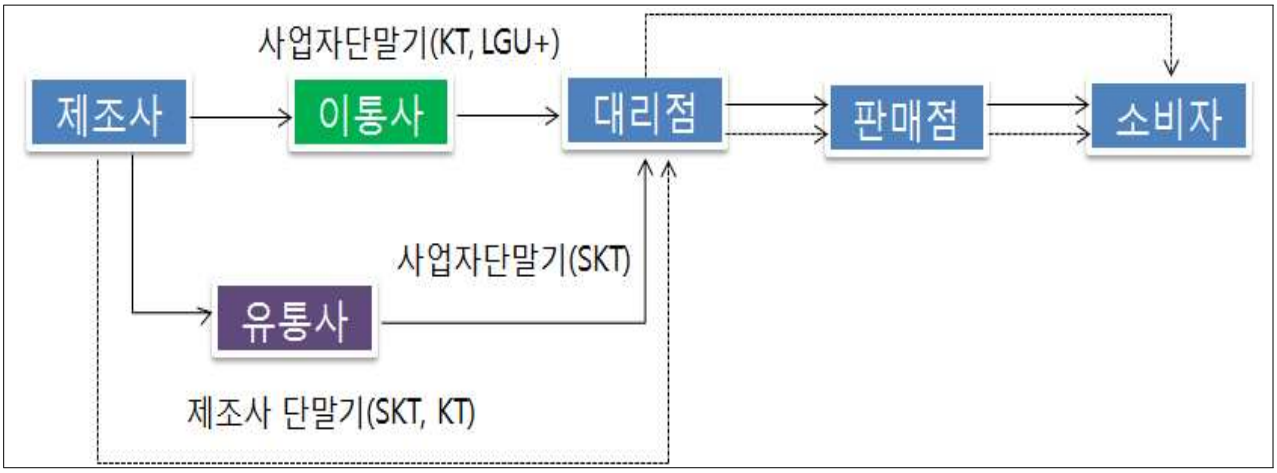


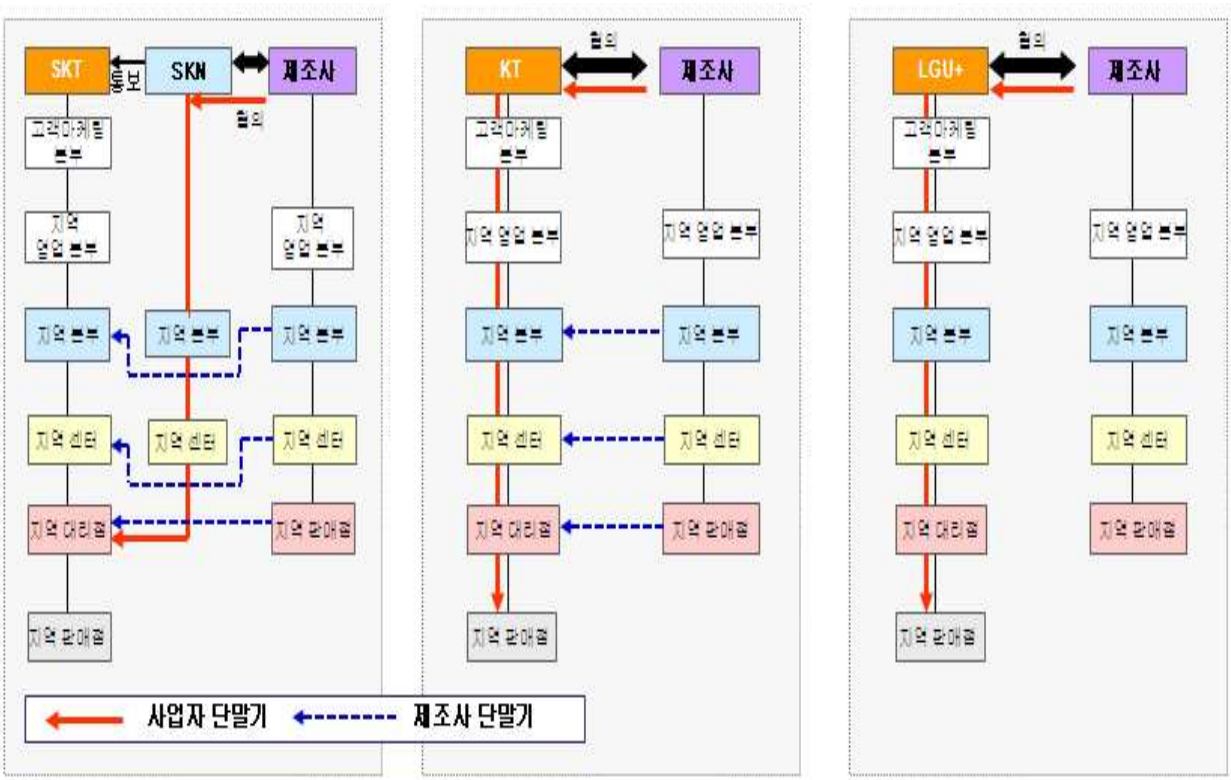
주: 소매-대리점 직접판매/도매-대리점 판매를 제외한 모든 판매(판매점, 가판, 인터넷판매 등)
자료: 사업자 제출자료(2012년 11월 말 기준)

※ 출처 : 사업자 제출자료('12.11월 기준)

피심인의 경우 제조사와 직접 모델사양·출고가·출고량 등을 협의하여 단말기를 유통시키는 것이 일반적인 유통체계로 제조사와 협의 후 단말기를 본사에서 직접 공급받아 재차 대리점에 공급하고 있으며, 피심인의 지역본부 및 대리점 등에서 직접 제조사로부터 단말기를 구매할 수 없도록 운영하고 있다.

< 이통 3사 단말기 유통구조 비교 >





※ 사업자 제출자료('12.11월 기준)

(2) 단말기 보조금의 정의

단말기 보조금이란 ① 이통사가 의무약정과 연계하여 이용자에게 직접 지급하는 "약정 보조금"과 ② 대리점이 이용자에게 단말기를 출고가보다 저렴한 가격에 판매하기 위해 제공하는 일체의 경제적 이익인 "약정외 보조금"을 총칭하는 의미이다.

이동전화 서비스는 단말기와 연계되어 있어 서비스 가입시 단말기 기종이 중요하게 고려되고, 모든 가입자에게 요금을 인하해 주는 것보다 특정 가입자에게만 혜택을 주는 것이 비용 대비 효과적이므로 단말기 보조금이 주로 가입자 유치수단으로 활용되고 있는데, 유선전화·초고속 인터넷 등 단말기가 표준화된 시장에서는 가입자 유치를 위하여 단말기 보조금 대신 현금·사은품 등 경품이 활용되는 경향도 있다.

약정 보조금은 약정기간(12~24개월)·지급시기(일시/월별 분할) 또는 단말기에 따라 1~18만원(피심인 기준)까지 차등적으로 지급되고, 이에 소요되는 비용은 영업보고서상 "통신 단말장치 구입 지원 비용"으로 분류하고 있다

< 이통 3사 이용약관상 약정 보조금 관련 내용 >

구분	주요 내용
보조금 지급	o 약정기간 및 고객의 기여도에 따라 차등 지급 o 약정기간의 설정, 보조금 지급액, 위약금 산정 방식 등에 관한 사항은 이용자와 사업자간 개별계약에 따름 o 영업정책상 필요에 따라 보조금 지급액을 달리할 수 있음
약정 기간	o 단말기 보조금 지급 조건으로 24개월 이하의 의무사용기간 설정
위약금 납부	o 약정기간을 설정하여 보조금을 지급받은 고객은 약정기간 종료 전에 계약을 해지(요금미납, 단말기 분실파손 등으로 해지하는 경우 포함)할 경우 위약금 납부 ※ 위약금=약정금액×{(약정기간-약정 후 사용기간)/약정기간(일)}

< 피심인의 약정 보조금 종류 >

① 의무약정제 : 고객이 이동전화 서비스를 약정기간 동안 정상 사용할 것을 계약하고, 신규 또는 기기 변경 등 이동전화 구입 시점에서 이동전화 단말기 금액 중 일부 또는 전부를 할인 받거나, 또는 약정 기간 동안 이동전화 할부금을 할인 받는 제도

② yo 더블보너스 프로그램: 번호이동/신규/기기변경 가입자에 대해 최대 24개월 동안 요금과 휴대폰 할인을 동시에 하는 제도

약정외 보조금[1]은 대리점이 이통사로부터 지급받는 판매 장려금·수수료 등을 전용하여 지급되고, 이들 재원은 영업보고서상 "판매촉진비(광고선전비 제외)" 및 "가입자관리비용"으로 분류된다.

(3) 약정외 보조금의 재원

약정외 보조금의 재원은 ①판매 장려금(이통사→대리점), ②약정 수수료(이통사→대리점) 및 ③제조사 장려금(제조사→대리점)으로 구성되어 있으며, 판매 장려금은 이통사가 영업 정책[2]에서 정한 "단말기" 판매실적에 연동하여 대리점에 지급하는 리베이트(rebate)로서, 재고물량 소진 또는 시장점유율 확대를 위해 특정 단말기(비인기 단말기 또는 인기·최신 단말기)를 전략 단말기로 설정하여 더 많은 판매 장려금을 지급하는데, 대표적인 것이 "전략 단말기 정책"이다.

1) 약정外 보조금의 세부 지급유형으로는 단말기 판매시 즉석에서 저가로 할인하여 판매하는 "할인판매", 가입비·채권 보전료·충전기 비용 등을 면제해 주는 "가입비 면제", 출고가로 판매하되 그 차액을 가입자에게 입금시켜 주는 "환불(Payback)" 등이 있고, 할인판매가 가장 일반적으로 활용

2) 영업 정책은 시장상황에 따라 매월 수회~수십회 배포되고, 본사→지역본부→대리점의 단계를 거치면서 개별 정책이 가미될 수 있음

< 전략 단말기 정책 예시 >

고가치 고객 유치 : ① 스마트 요금제 판매 활성화 정책 [code : G0362]

◆ 지급 대상 : 대리점, 유통직영점
◆ 지급 기준 : 신규/정책기변/재가입
◆ 유치 수수료 : 상품 구분 없이 지급함(단, 동일 서비스의 해지 후 재가입건은 지급 제외)

[단위: 원, VAT포함]

code	구분	대상 모델	target 상품	유치 수수료
G0362	LTE62 Target	E250L64, E250L, E210L, E210L16 E160L, E160L16, E120L(W,S), E170L F200L, F180L, F160L(V), F100L, F120L LU6200(W), A850L, A830L, A820L	LTE 72(FUN78) 이상	66,000
			LTE 62(FUN68)	33,000
	LTE 패드 6GB Target	E140L, LU8300	LTE 패드 9GB 이상	66,000
			LTE 패드 6GB	33,000
	스마트44 Upsell	LU5400, M250L(P), A780L M340L, M220L LU6800, LU6500 A725L, I-L1, 피처폰	스마트44이상	66,000
			스마트34	33,000
	LTE 데이터 10GB	LG-LD611, SHV-E100L	LTE 데이터 10GB	33,000

주1) 유치 수수료 : 월말 기준으로 유치시 당월 지급
(가입 후 익익월 말까지 미유지시 환수/단, 수수료 환수는 13년 1월 수수료 일정에 반영)
주2) 스마트44/4GB 이상 가입자는 OZ Navi를 무료로 제공(단, M180L, MX100은 제외)
주3) LTE 청소년 19,24,34,42 및 링스마트34,44,54는 지급 제외함.
◆ 대 고객 프로모션 : 스마트 요금제 가입 고객이 OZ티켓팅 서비스(기본료 2,000원)를 추가 가입할 경우 처음 1개월 동안은 월정액 기본료 2,000원 전액 할인 → 2개월부터는 정상적으로 고객에게 과금되며, 고객에게 해당 내용 반드시 고지

약정 수수료는 이통사가 "서비스" 가입실적 또는 위탁 업무의 처리 대가로 대리점에 지급하는 수수료로서, 서비스 개통시 지급되는 "개통 수수료"나 번호이동이나 신규 가입자 모집시 해당 가입자의 월 요금 수납액의 4~11%를 60개월간 지급 받게 되는 "가입고객관리수수료"가 대표적이다.

< 약정 수수료 종류(피심인) >

구분	개통 수수료	가입고객관리수수료	단말기 기변 수수료	기타 수수료(예시)
조건·금액	없음	월 요금 수납액의 약 4~11% (60개월 지급)	월 요금 수납액의 약 5% (9~48개월 지급)	요금수납 수수료 : 수납액의 1.0% 자동이체 수수료 : 2,000원

제조사 장려금은 제조사가 대리점에 "단말기" 판매실적에 연동하여 지급하는 리베이트로서, 협의 주체에 따라 "기본정책"(제조사 본사-이통사 본사)·"계약대리점 정책"(제조사-특정 대리점)으로, 제공 방식[3]에 따라 종량제·정액제로 구분된다.

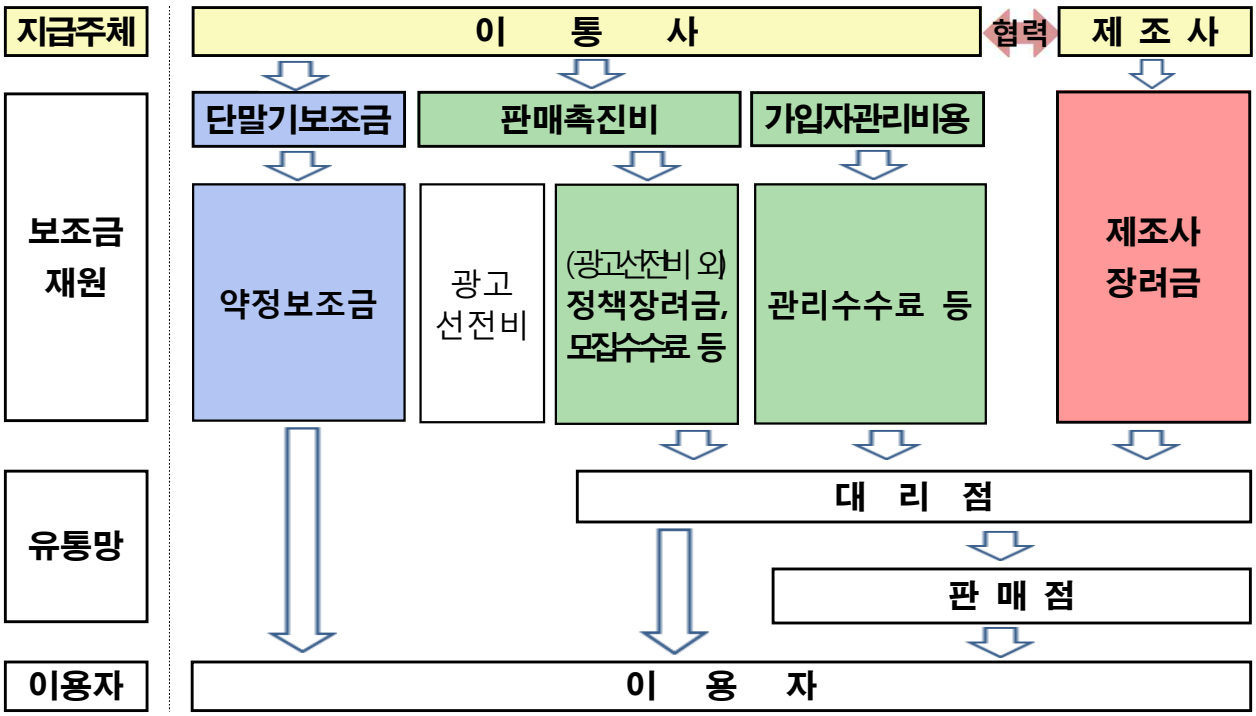
3) (종량제) 0~10건 : 건당 2만원 / 11~100건 : 건당 3만원, (정액제) 100건 이상 500만원

대리점은 이러한 재원 및 시장 상황을 종합적으로 고려하여 보조금 수준을 결정하고, 이에 따른 적정 판매가를 “단가표” 형식으로 판매점에 배포하며, 판매점은 고객과 흥정하여 단말기를 판매하고 있다.

< 대리점 단가표(예시) >

제조사	비고	모델명	애칭	출고가	슈퍼세이브&슈퍼플러스				
					인센티브			NET	
					신규	MNP	기변	신규	MNP
S		SHV-E120L	갤럭시S2 LTE	899,800	540,000	660,000	540,000	359,800	239,800
		SHV-E160L	갤럭시 노트	999,900	520,000	720,000	540,000	479,900	279,900
	★ 72 추가	SHV-E160L 16	갤럭시 노트16G	933,900	460,000	650,000	460,000	473,900	283,900
	★ 72 추가	SHV-E210L	갤럭시S 3	994,400	420,000	600,000	420,000	574,400	394,400
		SHW-M250L	갤럭시S 2	847,000	627,000	627,000	572,000	220,000	220,000
LG		LG-F160L	옵티머스 LTE2	935,000	610,000	740,000	630,000	325,000	195,000
		LG-LU6200	옵티머스 LTE	822,800	385,000	451,000	385,000	437,800	371,800
	★ 72 추가	LG-F100L	옵티머스 뷰	999,900	670,000	720,000	680,000	329,900	279,900
		LG-F120L	옵티머스 태그	792,000	550,000	616,000	550,000	242,000	176,000

< 단말기 보조금 財源 및 보조금 창출경로 >



※ KT 및 LGU+는 영업보고서상 판매촉진비에 제조사 장려금 중 “기본정책 장려금”이 포함

나. 단말기 보조금 규제 연혁

(1) 보조금의 원칙적 금지('00.6월 ~ '06.3.27)

정부는 중고 단말기 양산·외화 유출 등 단말기 보조금의 폐해를 시정하기 위해 '00.6월부터 이용약관에 보조금 금지조항을 신설하였으나, 이후에도 장려금 신설·증액, 수수료 인상 등을 통해 보조금으로 활용토록 하는 관행이 근절되지 않아, 전기통신사업법을 개정하여 '03.3.27일부터 3년간 한시적으로 보조금 지급을 금지하였다.

< 관련 조항 >

※ 舊 전기통신사업법 제36조의3(금지행위)제1항

5. 전파법 제11조 또는 제12조의 규정에 의하여 주파수를 할당받아 기간통신 역무를 제공하는 경우에 이용계약을 체결하는 조건으로 그 역무의 제공에 필요한 통신단말장치의 구입비용의 전부 또는 일부를 이용자에게 지원하거나 보조하는 행위. 다만, 전기통신사업의 건전한 발전과 이용자 및 공공의 이익 증진을 위하여 필요한 경우로서 대통령령이 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

(2) 보조금 지급범위 확대('06.3.27 ~ '08.3.27)

이통사들은 보조금 지급이 금지되었음에도 불구하고 번호이동 및 신규 가입자 중심으로 불법 보조금을 지급하여, 사업자 변경 없이 서비스를 이용하는 장기 가입자에게 상대적인 불이익을 발생시켰다. 이에 기존 가입자의 이익을 증진하고 관련 산업의 건전한 발전을 지원하기 위하여 '06.3.27일부터 2년간 18개월 이상 가입자와 신규서비스에 대해 예외적으로 보조금을 허용토록 전기통신사업법을 개정하였다.

〈 관련 조항 〉

※ 전기통신사업법 제36조의4(통신단말장치 구입비용의 지원 금지 등)

① 전기통신사업자가 「전파법」 제11조 또는 제12조의 규정에 따라 주파수를 할당받아 기간통신역무를 제공하는 경우 그 역무의 이용에 필요한 통신단말장치의 구입비용을 지원(구입가격보다 낮게 판매하거나 현금지급, 가입비의 보조 그 밖의 경제적 이익의 제공을 포함한다. 이하 이 조에서 "지원"이라 한다)하여서는 아니된다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 구입비용의 지원일을 기준으로 같은 전기통신사업자가 제공하는 기간통신역무의 이용기간이 연속하여 18개월 이상인 이용자에게 지원하는 경우. 다만, 그 지원일부터 기산하여 2년 이내에 1회에 한한다.
2. 기간통신역무를 개시한 날부터 6년이 경과되지 아니한 경우 당해 전기통신사업자가 그 기간통신역무의 이용자에게 지원하는 경우

② 제1항 단서의 규정에 따라 통신단말장치의 구입비용을 지원하고자 하는 전기통신사업자는 그 지원의 기준 및 한도 등(이하 이 조에서 "지원기준"이라 한다)을 정하여 지원기준의 시행일부터 30일 전에 정보통신부장관에게 신고하고 이를 이용약관에 명시하여야 하며, 신고한 지원기준과 다르게 지원하거나 신고한 날부터 30일이 경과하기 전에 시행하여서는 아니된다.

※ SKT의 舊 이동전화 이용약관 제35조(단말기 보조금 지급)

① 회사는 가입자에게 일체의 단말기 구입비용(단말기 보조금)을 지원하거나 보조할 수 없습니다.

② 제1항에도 불구하고 회사는 전기통신사업법 제36조의4제1항제1호 및 제2호의 규정에 따라 제36조에 해당하는 고객에게 단말기 보조금(이하 '보조금'이라 합니다.)을 지급할 수 있습니다.

(3) 보조금의 원칙적 허용 및 부당한 차별 규제('08.3.27 ~ 현재)

'08.3.27일 전기통신사업법 제36조의5가 일몰됨에 따라 보조금 지급은 원칙적으로 허용되고, 이통 3사는 이용약관에 의무약정제와 연계된 보조금 관련 조항을 신설하였다.

< 관련 조항 >

※ SKT의 이동전화 이용약관 제9장 약정보조금 지급 등

제36조(약정기간 설정) ① 회사는 고객이 신규가입(번호이동 포함)하거나 단말기를 변경하는 경우 단말기 구입비용의 일부를 지원(이하 "보조금")하는 조건으로 24개월 이하의 의무사용기간(이하 '약정기간')을 설정할 수 있습니다.

제37조(보조금 지급) ① 회사는 제 35 조에 의하여 설정된 약정기간 및 고객의 기여도에 따라 차등적으로 보조금을 지급할 수 있습니다.

② 회사는 회사와 위탁계약을 체결한 영업장에서 판매하는 개통이력이 없는 신단말기에 한하여 보조금을 지급합니다.

③ 약정기간의 설정, 보조금 지급액, 보조금 반환금액(이하 "위약금") 산정 방식 등에 관한 사항은 고객과 회사간 개별계약에 따릅니다.

④ 회사는 영업정책상 필요에 따라 보조금 지급액을 달리할 수 있습니다.

다만, 보조금 지급행위가 약관 위반, 이용자 차별 등 현행 전기통신사업법상 금지행위에 해당하는 경우에는 여전히 제재 가능하여, 방송통신위원회 출범 후 2회('10년,'11년)에 걸쳐 이통3사가 이용자들에게 단말기 보조금을 차별적으로 지급한 행위와 관련, ① 가입자 1인당 평균 "예상 이익"[4]과 ② 가입자 1인당 평균 "제조사 장려금에서 조성된 단말기 보조금"[5]의 합산액인 27만원을 초과하는 단말기 보조금 지급은 위법하다고 판단[6]하였다.

방송통신위원회에서는 '10. 9.24일 '09년 상반기 이용자들에게 차별적 보조금을 지급한 행위에 대해 시정명령 등과 함께 총 188.8억원의 과징금(SKT 114.8억원, KT 48억원, LGU+ 26억원)을 부과하였으며, '11.9.19일에는 '11년 상반기 이용자들에게 '10년과 동일 위반행위에 대해 시정명령 등과 함께 총 136.7억원의 과징금(SKT 68.6억원, KT 36.6억원, LGU+ 31.5억원)을 부과하였다.

---

4) 가입자 1인당 평균 예상이익 : 가입자 1인당 월평균 예상이익×단말기 평균 교체주기

5) 단말기 보조금은 이통사와 제조사의 財源이 결합되어 조성되고, 제조사 財源은 다른 이용자에 대한 비용전가 가능성이 없다는 점 고려

6) 다만, 출시 후 20개월이 경과된 구형 단말기의 재고 소진을 위한 단말기 보조금은 사회통념상 정상적 상관행에 해당한다고 볼 수 있어 예외적으로 적법하다고 인정

다. 이동전화 시장 현황

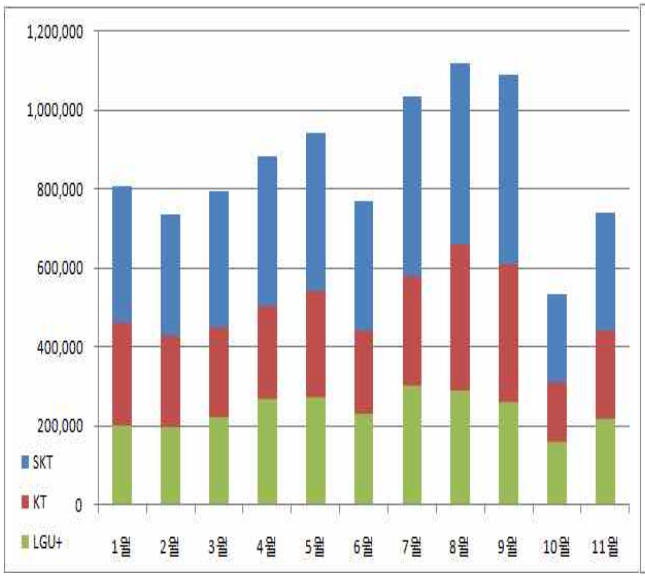
(1) 번호이동 가입자수 추이

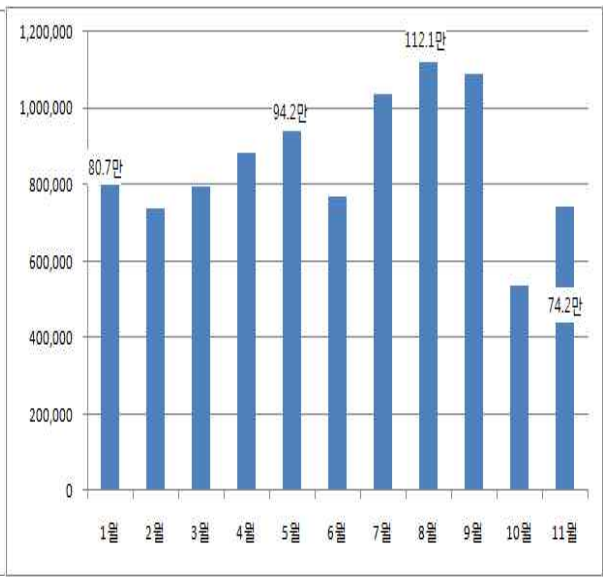
'12.1월~11월말 이동전화 시장 과열을 판단하는 대표적 지표인 번호이동 가입자수 추이는, '12년 1월 80.7만건에서 5월 94.2만건으로 증가한 이후 6월 76.9만건으로 하락하였으나 7~9월까지 평균 108만건으로 다시 급격히 증가하였다.

< '12.1.1 ~ 11.30일 번호이동 가입자수 추이(월별) >

(단위 : 건)

	SKT	KT	LGU+	합계
1월	344,176	259,419	202,917	**806,512**
2월	307,627	230,314	199,181	737,122
3월	345,458	223,598	224,369	793,425
4월	380,393	235,420	267,173	882,986
5월	399,178	271,478	271,341	**941,997**
6월	328,020	209,529	231,005	768,554
7월	454,918	280,094	300,402	**1,035,414**
8월	460,804	368,673	291,649	**1,121,126**
9월	479,281	347,615	261,546	**1,088,442**
10월	222,229	153,884	158,585	534,698
11월	301,747	221,442	219,058	742,247





특히, 조사대상기간을 보면 7월1주(2~8일) 25.3만건에서 7월2주(9~15일) 36.3만건으로 43.6% 증가하였고, 7월4주(9.8만건) 63.5% 감소하였다가 8월4주 이후 급격한 증가한 이후 9월1주 66.4% 감소한 15.5만건에서 9월2주 68.7만건으로 343.7%가 증가하였다. 이는 갤럭시 S3(7.9일 출시)의 판매가격이 온라인에서 17만원에 팔리는 시기로 사업자간 번호이동 과열이 최고점에 달한 시기이다.

< '12년 주요 신규 단말기 출시현황>

구 분	12.5월	12.7월	12.9월
단말명 (모델명) 출고가	옵티머스 LTE Ⅱ (LG-F160) 935,000원	**갤럭시S Ⅲ LTE 32G** (SHV-E210 32G) **994,400원**	갤럭시S Ⅲ LTE 16G (SHV-E210 16G) 961,400원
	갤럭시 R스타일 (SHV-E170) 799,700원	베가 R 5 (IM-A840) 955,900원	갤럭시노트 Ⅱ 16G (SHV-E250 16G) 1,089,000원
	베가레이서 Ⅱ (IM-A830) 913,000원	-	옵티머스 G (LG-F180) 999,900원
	-	-	옵티머스 Vu Ⅱ (LG-F200) 966,900원

< '12.1.1~11.30일 번호이동 가입자수 추이(주별) >

(단위 : 건)

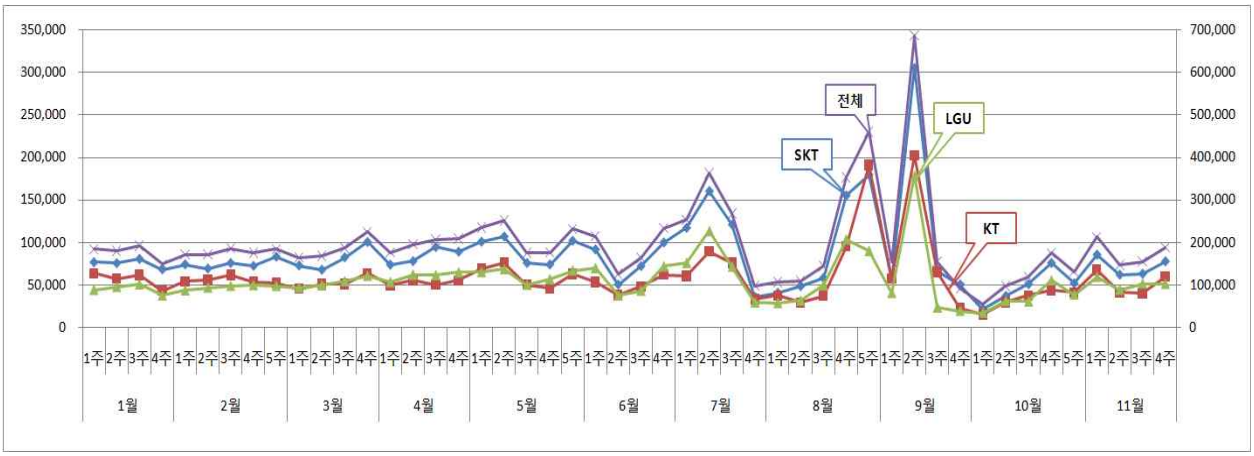
	1월1주	1월2주	1월3주	1월4주	2월1주	2월2주	2월3주	2월4주	2월5주
SKT	76,494	75,341	80,472	68,116	73,980	69,128	75,580	72,205	83,022
KT	63,609	57,216	61,485	43,025	54,011	55,570	61,482	53,733	52,199
LGU+	44,019	47,376	50,342	37,263	43,284	46,713	48,573	49,582	48,658
계	184,122	179,933	192,299	148,404	171,275	171,411	185,635	175,520	183,879

	3월1주	3월2주	3월3주	3월4주	4월1주	4월2주	4월3주	4월4주	5월1주
SKT	72,633	67,545	82,354	100,391	73,575	77,775	94,475	89,003	100,713
KT	45,421	51,256	50,919	63,405	49,490	55,271	50,286	55,264	69,073
LGU+	46,478	49,255	54,213	60,711	53,041	61,955	61,323	64,590	65,099
계	164,532	168,056	187,486	224,507	176,106	195,001	206,084	208,857	234,885

	5월2주	5월3주	5월4주	5월5주	6월1주	6월2주	6월3주	6월4주	7월1주
SKT	106,900	75,617	73,890	101,843	91,650	50,276	71,959	99,915	117,098
KT	76,353	50,253	46,169	62,910	53,356	37,804	48,150	62,048	60,276
LGU+	68,427	49,956	56,477	66,940	69,673	37,239	43,092	71,707	75,717
계	251,680	175,826	176,536	231,693	214,679	125,319	163,201	233,670	253,091

	7월2주	7월3주	7월4주	8월1주	8월2주	8월3주	8월4주	8월5주	9월1주	9월2주	9월3주
S K T	160,479	120,764	35,596	40,477	48,311	57,994	155,219	179,784	57,057	305,903	66,148
K T	89,429	75,693	33,107	37,461	29,285	36,892	95,392	191,232	57,295	202,282	65,266
LGU+	113,426	71,425	28,970	28,403	31,387	49,420	103,456	89,847	40,489	178,800	23,184
계	363,334	267,882	97,673	106,341	108,983	144,306	354,067	460,863	154,841	686,985	154,598

	9월4주	10월1주	10월2주	10월3주	10월4주	10월5주	11월1주	11월2주	11월3주	11월4주	평균
SKT	50,173	21,656	36,792	50,608	75,704	51,615	85,427	61,797	62,888	77,489	83,830
K T	22,772	15,250	29,563	37,401	43,674	41,106	67,554	40,838	40,268	59,672	58,364
LGU+	19,073	16,946	30,668	30,195	55,329	38,413	59,494	44,280	51,375	50,943	54,734
계	92,018	53,852	97,023	118,204	174,707	131,134	212,475	146,915	154,531	188,104	196,928



'12.11월말 기준 번호이동 일평균수는 SKT가 12천건으로 가장 높았고, KT는 8.3천건, LGU+는 7.8천건을 나타내, 번호이동 가입자의 일평균수는 28.1천건을 기록하였다.

< '12.1.1 ~ 11.30일 가입자수 일평균 추이(주별) >

(단위 : 건)

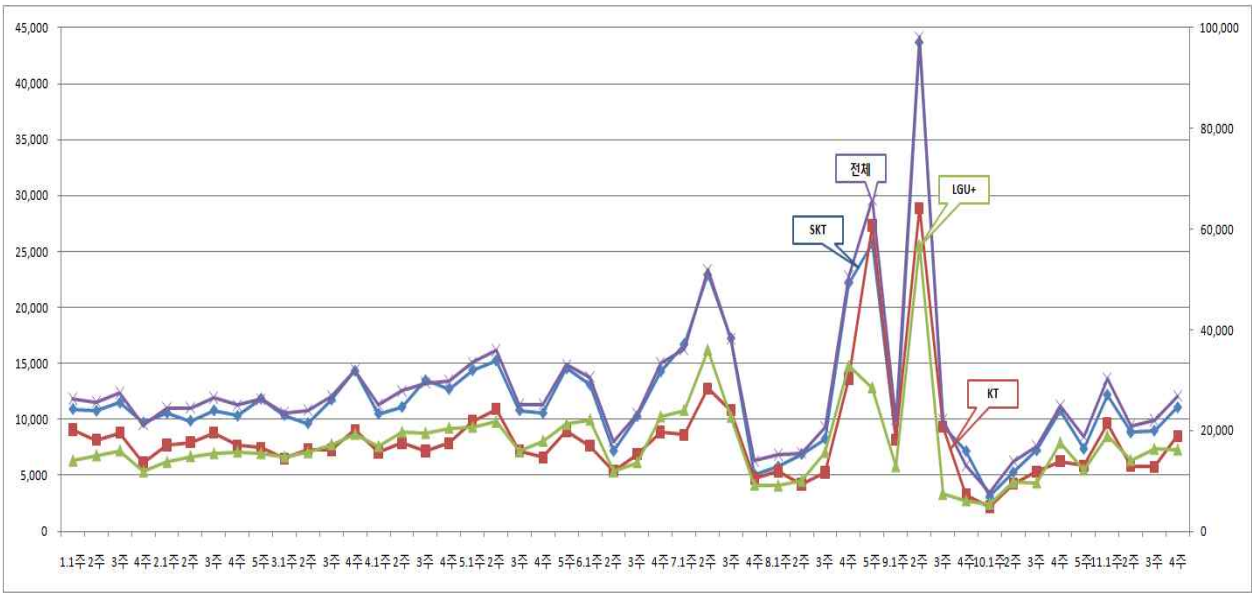
	1월1주	1월2주	1월3주	1월4주	2월1주	2월2주	2월3주	2월4주	2월5주
S K T	10,928	10,763	11,496	9,731	10,569	9,875	10,797	10,315	11,860
K T	9,087	8,174	8,784	6,146	7,716	7,939	8,783	7,676	7,457
LGU+	6,288	6,768	7,192	5,323	6,183	6,673	6,939	7,083	6,951
계	26,303	25,705	27,471	21,201	24,468	24,487	26,519	25,074	26,268

	3월1주	3월2주	3월3주	3월4주	4월1주	4월2주	4월3주	4월4주	5월1주
S K T	10,376	9,649	11,765	14,342	10,511	11,111	13,496	12,715	14,388
K T	6,489	7,322	7,274	9,058	7,070	7,896	7,184	7,895	9,868
LGU+	6,640	7,036	7,745	8,673	7,577	8,851	8,760	9,227	9,300
계	23,505	24,008	26,784	32,072	25,158	27,857	29,441	29,837	33,555

	5월2주	5월3주	5월4주	5월5주	6월1주	6월2주	6월3주	6월4주	7월1주
S K T	15,271	10,802	10,556	14,549	13,093	7,182	10,280	14,274	16,728
K T	10,908	7,179	6,596	8,987	7,622	5,401	6,879	8,864	8,611
LGU+	9,775	7,137	8,068	9,563	9,953	5,320	6,156	10,244	10,817
계	35,954	25,118	25,219	33,099	30,668	17,903	23,314	33,381	36,156

	7월2주	7월3주	7월4주	8월1주	8월2주	8월3주	8월4주	8월5주	9월1주	9월2주	9월3주
S K T	22,926	17,252	5,085	5,782	6,902	8,285	22,174	25,683	8,151	43,700	9,450
K T	12,776	10,813	4,730	5,352	4,184	5,270	13,627	27,319	8,185	28,897	9,324
LGU+	16,204	10,204	4,139	4,058	4,484	7,060	14,779	12,835	5,784	25,543	3,312
계	51,905	38,269	13,953	15,192	15,569	20,615	50,581	65,838	22,120	98,141	22,085

	9월4주	10월1주	10월2주	10월3주	10월4주	10월5주	11월1주	11월2주	11월3주	11월4주	평균
S K T	7,168	3,094	5,256	7,230	10,815	7,374	12,204	8,828	8,984	11,070	11,976
K T	3,253	2,179	4,223	5,343	6,239	5,872	9,651	5,834	5,753	8,525	8,338
LGU+	2,725	2,421	4,381	4,314	7,904	5,488	8,499	6,326	7,339	7,278	7,819
계	13,145	7,693	13,860	16,886	24,958	18,733	30,354	20,988	22,076	26,872	28,133



한편, '12년도 번호이동 순증은 LGU+가 47.9만건으로 순증을 기록한 반면, KT는 46.3만건, SKT는 1.6만건의 순감을 기록하였다.

< '12.1.1 ~ 11.30일 번호이동 순증규모 추이(주별) >

(단위 : 건)

	1월1주	1월2주	1월3주	1월4주	2월1주	2월2주	2월3주	2월4주
S K T	-1,719	-505	-1,156	9,865	4,912	-3,004	-3,603	-1,538
K T	205	-5,228	-6,081	-12,826	-7,619	-4,999	-2,740	-8,256
LGU+	1,514	5,733	7,237	2,961	2,707	8,003	6,343	9,794
순증1위	**LGU+**	**LGU+**	**LGU+**	**S K T**	**S K T**	**LGU+**	**LGU+**	**LGU+**
순증3위	S K T	K T	K T	K T	K T	K T	S K T	K T

	2월5주	3월1주	3월2주	3월3주	3월4주	4월1주	4월2주	4월3주
SKT	10,157	5,938	-4,322	5,288	7,310	-2,279	-6,571	15,384
KT	-15,686	-15,288	-8,615	-17,013	-16,985	-13,492	-15,978	-30,957
LGU+	5,529	9,350	12,937	11,725	9,675	15,771	22,549	15,573
순증1위	**SKT**	**LGU+**	**LGU+**	**LGU+**	**LGU+**	**LGU+**	**LGU+**	**LGU+**
순증3위	KT	KT	KT	KT	KT	KT	KT	KT

	4월4주	5월1주	5월2주	5월3주	5월4주	5월5주	6월1주	6월2주
SKT	2,126	439	-1,745	1,901	-1,358	2,062	-1,547	-1,839
KT	-21,596	-14,064	-10,755	-11,520	-15,185	-15,914	-20,361	-5,701
LGU+	19,470	13,625	12,500	9,619	16,543	13,852	21,908	7,540
순증1위	**LGU+**	**LGU+**	**LGU+**	**LGU+**	**LGU+**	**LGU+**	**LGU+**	**LGU+**
순증3위	KT	KT	KT	KT	KT	KT	KT	KT

	6월3주	6월4주	7월1주	7월2주	7월3주	7월4주	8월1주	8월2주
SKT	4,599	651	12,740	3,015	5,606	-8,478	-2,235	5,741
KT	-5,318	-14,652	-26,903	-33,318	-20,135	3,639	5,380	-9,931
LGU+	719	14,001	14,163	30,303	14,529	4,839	-3,145	4,190
순증1위	**SKT**	**LGU+**	**LGU+**	**LGU+**	**LGU+**	**LGU+**	**KT**	**SKT**
순증3위	KT	KT	KT	KT	KT	SKT	LGU+	KT

	8월3주	8월4주	8월5주	9월1주	9월2주	9월3주	9월4주	10월1주
SKT	-5,828	-1,594	-42,869	-16,566	-4,090	-4,510	20,483	-104
KT	-10,489	-16,877	51,370	10,696	-27,453	11,492	-14,335	-4,039
LGU+	16,317	18,471	-8,501	5,870	31,543	-6,982	-6,148	4,143
순증1위	**LGU+**	**LGU+**	**KT**	**KT**	**LGU+**	**KT**	**SKT**	**LGU+**
순증3위	KT	KT	SKT	SKT	KT	LGU+	KT	KT

	10월2주	10월3주	10월4주	10월5주	11월1주	11월2주	11월3주	11월4주
SKT	-4,578	2,211	2,672	-5,604	-7,565	2,295	-2,154	-4,201
KT	-4,467	-3,018	-17,658	-3,059	-4,004	-13,290	-15,466	-4,456
LGU+	9,045	807	14,986	8,663	11,569	10,995	17,620	8,657
순증1위	**LGU+**	**SKT**	**LGU+**	**LGU+**	**LGU+**	**LGU+**	**LGU+**	**LGU+**
순증3위	SKT	KT	KT	SKT	SKT	KT	KT	KT

특히 번호이동 순증에서 LGU+는 1월1주~7월4주까지 30주 연속 순증, KT는 1월2주~7월3주까지 28주 연속 순감을 나타내었다.

< 이통3사 '12.1.1 ~ 11.30일 월별 상 · 하반기 번호이동 순증규모 비교 >

(단위 : 건)

	1월		2월		3월		4월	
	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기
S K T	-2,224	11,123	-4,375	5,302	6,590	11,207	-8,850	24,414
K T	-5,023	-20,106	-11,296	-20,945	-28,761	-35,000	-29,470	-63,916
LGU+	7,247	8,983	15,671	15,643	22,171	23,793	38,320	39,502

	5월		6월		7월		8월	
	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기
S K T	-5,931	-517	-2,543	5,250	15,755	-1,468	3,633	-51,822
K T	-20,236	-32,969	-28,932	-19,970	-60,221	-9,703	-15,147	27,807
LGU+	26,167	33,486	31,475	14,720	44,466	11,171	11,514	24,015

	9월		10월		11월	
	상반기	하반기	상반기	하반기	상반기	하반기
S K T	-20,656	15,973	-2,760	2,065	-10,469	-5,864
K T	-16,757	-2,843	-10,474	-22,158	-14,332	-22,493
LGU+	37,413	-13,130	13,234	20,093	24,801	28,357

SKT는 3월을 제외한 6월까지 월상반기(1~15일)에는 순감을 보이다가 월하반기(16~말일)에는 회복하는 양상이 반복, 이후 7~8월에는 반대 양상을 보이다가 9~10월에는 6월까지와 동일한 양상을 보였으며,

< SKT '12.1.1 ~ 11.30일 월별 상 · 하반기 번호이동 순증규모 비교 >

(단위 : 건)

월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월
상반기	-2,224	-4,375	6,590	-8,850	-5,931	-2,543	15,755	3,633	-20,656	-2,760	-10,469
하반기	11,123	5,302	11,207	24,414	-517	5,250	-1,468	-51,822	15,973	2,065	-5,894

KT는 8월 하반기를 제외한 모든 기간에서 순감을 기록하였으며, LGU+는 9월 하반기를 제외한 모든 기간에서 순증을 나타내 KT와 반대 양상을 보였다.

< KT '12.1.1 ~ 11.30일 월별 상 · 하반기 번호이동 순증규모 비교 >

(단위 : 건)

월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월
상반기	-5,023	-11,296	-28,761	-29,470	-20,236	-28,932	-60,221	-15,147	-16,757	-10,474	-14,332
하반기	-20,106	-20,945	-35,000	-63,916	-32,969	-19,970	-9,703	27,807	-2,843	-22,158	-22,493

< LGU+ '12.1.1 ~ 11.30일 월별 상 · 하반기 번호이동 순증규모 비교 >

(단위 : 건)

월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월
상반기	7,247	15,671	22,171	38,320	26,167	31,475	44,466	11,514	37,413	13,234	24,801
하반기	8,983	15,643	23,793	39,502	33,486	14,720	11,171	24,015	-13,130	20,093	28,357

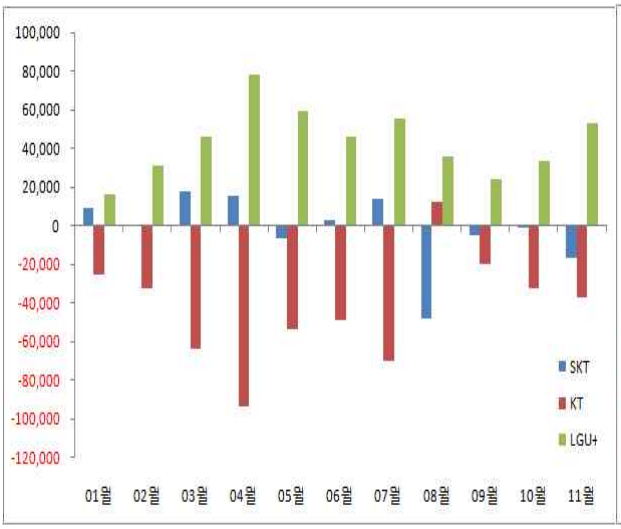
'12년도 번호이동 순증을 분기별로 살펴보면, 1분기는 LGU+(9.4만건) → SKT(2.8만건) → KT(-12.1만건)순, 2분기는 LGU+(18.4만건) → SKT(1.2만건) → KT(-19.5만건)순, 3분기는 LGU+(11.5만건) → SKT(-3.9만건) → KT(-7.7만건)순, 4분기 일부(10~11월)는 LGU+(8.6만건) → SKT(-1.7만건) → KT(-6.9만건)순으로 분기별 실적에서도 LGU+의 실적 증가가 두드러졌다.

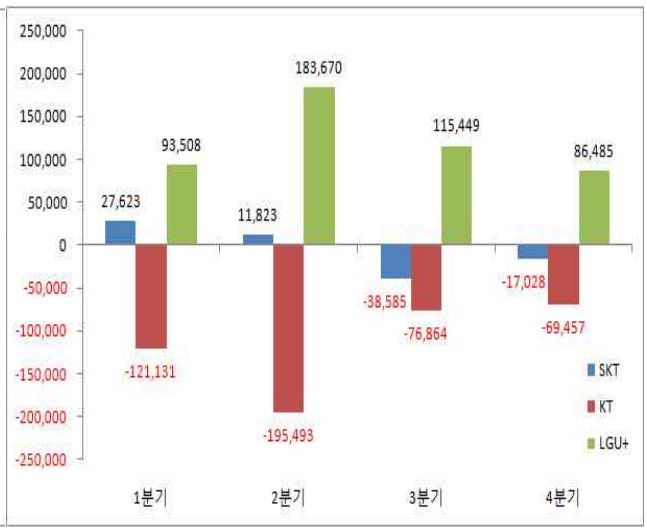
< '12.1.1 ~ 11.30일 분기별 번호이동 순증규모 비교 >

(단위 : 건)

	1월	2월	3월	1분기	4월	5월	6월	2분기
S K T	8,899	927	17,797	**27,623**	15,564	-6,448	2,707	**11,823**
K T	-25,129	-32,241	-63,761	**-121,131**	-93,386	-53,205	-48,902	**-195,493**
LGU+	16,230	31,314	45,964	**93,508**	77,822	59,653	46,195	**183,670**

	7월	8월	9월	3분기	10월	11월	4분기 (일부)
S K T	14,287	-48,189	-4,683	**-38,585**	-695	-16,333	**-17,028**
K T	-69,924	12,660	-19,600	**-76,864**	-32,632	-36,825	**-69,457**
LGU+	55,637	35,529	24,283	**115,449**	33,327	53,158	**86,485**





(2) 마케팅비 추이

방송통신위원회가 제시한 이통3사의 '12.1~10월까지의 월별 마케팅비 가이드라인(매출액 대비 마케팅비 비율 20%이하) 준수 현황을 살펴보면, 피심인은 '12.1~9월까지 준수하지 못했으나, 9월 조사 개시이후 10월에는 가이드라인을 준수하였다.

< '12.1~10월말 이통3사 무선분야 마케팅비 집행 현황 >

(단위 : 억원)

	SKT			KT				피심인				합 계			
	매출액 (A)	마케팅비 (B)	**비율 (B/A)**	매출액 (A)	마케팅비 (B)	비율 (B/A)	**조정 비율**	매출액 (A)	마케팅비 (B)	비율 (B/A)	**조정 비율**	매출액 (A)	마케팅비 (B)	비율 (B/A)	**조정 비율**
1월								-	-	27.1%	**22.8%**				
2월								-	-	27.5%	**23.2%**				
3월								-	-	30.0%	**26.0%**				
4월								-	-	42.5%	**38.6%**				
5월								-	-	34.4%	**30.6%**				
6월								-	-	31.2%	**27.5%**				
7월								-	-	35.8%	**32.3%**				
8월								-	-	32.3%	**28.8%**				
9월								-	-	38.3%	**34.8%**				
10월								-	-	16.2%	**12.7%**				
합계								33,129	10,450	31.5%	**27.8%**				

* 사업자 제출(SKT는 비율과 조정비율이 동일하며, Wibro 등 신규 서비스 활성화를 위해 유·무선을 겸영하는 KT와 LGU+에 대해서는 '10년에는 1,000억원, '11년/'12년에는 1,500억원 범위 내에서 유·무선간 조정을 허용<유·무선간 조정금액, 125억원/월>)

(3) 이동전화 시장 점유율 변화

'12.10월말 기준 이통3사별 시장 점유율은 LGU+의 경우 '11.12월말 대비 상승(17.9%→18.8%)한 반면, SKT와 KT는 하락(SKT 50.6%→50.3%, KT 31.5%→30.9%) 하였다.

월평균 번호이동 가입자수가 최소 73.7만건(2월)·최대 112.1만건(8월)에 이르는 등 과열 상태가 지속되었으나, 전체 가입자수는 '11년말 대비 1.4% 성장하는데 그쳤다('11년말 52,507천명 → '12.10월말 53,352천명).

< 방통위 출범후 이동전화 시장 점유율 변화 >

(단위 : 천명)

구분	'08.12월말		'09.12월말		'10.12월말		'11.12월말		'12.10월말	
	가입자	점유율	가입자	점유율	가입자	점유율	가입자	점유율	가입자	점유율
SKT	23,032	50.5%	24,270	50.6%	25,705	50.6%	26,553	50.6%	26,825	50.3%
K T	14,365	31.5%	15,016	31.3%	16,041	31.6%	16,563	31.5%	16,471	30.9%
LGU+	8,210	18.0%	8,658	18.1%	9,022	17.8%	9,391	17.9%	10,056	18.8%
합계	45,607	100.0%	47,944	100.0%	50,768	100.0%	52,507	100.0%	53,352	100.0%

* 사업자 제출자료(wiBro 가입자 제외)

특히, 시장 과열 경쟁의 주원인인 신규 LTE 서비스의 시장 점유율은 '12.11월말 기준 SKT 48.1%(6,761천명) → LGU+ 28.9% (4,060천명) → KT 23.1%(3,242천명) 순으로 나타났다.

< 이통 3사 LTE서비스 가입자 점유율 변화 >

(단위 : 천명)

구분	'11.12월말		'12.1월말		'12.4월말		'12.6월말		'12.11월말	
	가입자	점유율	가입자	점유율	가입자	점유율	가입자	점유율	가입자	점유율
SKT	634	53.2%	1,003	51.1%	2,381	49.1%	3,344	47.2%	6,761	48.1%
K T	-	-	112	5.7%	580	12.0%	1,170	16.5%	3,242	23.1%
LGU+	557	46.8%	849	43.2%	1,889	39.0%	2,576	36.3%	4,060	28.9%
합계	1,191	100%	1,964	100%	4,850	100%	7,089	100%	14,063	100%

* 사업자 제출자료(KT는 '12.1월초부터 LTE서비스 개시)

라. 피심인 현황

피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화 서비스를 제공하고 있으며, 이동전화 가입자 수는 10,056천명으로 전체 시장의 18.85%('12.10월말 기준)를, 이동전화 서비스 관련 매출액은 34,289억원으로 15.33%를 점유('11.12월말 기준)하고 있다.

< 이동전화 시장 현황 >

(단위 : 천명, 억원)

구 분			피심인	합 계
가입자수 (점유율, %)			10,056 (18.85)	
매 출 액 (점유율, %)			34,289 (15.33)	

※ 출처 : 방송통신위원회, 사업자 제출자료(2011년 영업보고서)

4. 사실조사 결과 및 위법성 판단

가. 행위사실

방송통신위원회 이용자보호국은 2012년 9월 13일부터 12월 10일까지 『과도한 단말기 보조금 지급을 통한 부당한 이용자 차별행위』에 대해 사실조사를 실시하여 피심인의 본사 및 전국 주요권역 유통망에 대해 현장조사 하였다.

'12.7.1 ~ 12.10 기간(이하 "조사대상 기간")에 대한 신규·기변 가입건에 대해 영업정책·보조금 지급 수준·이용자 차별 여부 등을 현장 수집자료, 전산자료, 수납자료, 이메일 및 공지사항, 대리점 단가표 등을 통해 확인하였다.

피심인은 조사대상 기간 동안 수시로 마케팅 영업정책을 수립하여 지역본부(지점 포함)에 전파하였으며, 지역본부(지점 포함)는 단말기별로 자체 리베이트[7]정책을 추가하여 대리점에 정책서를 배포하였고, 대리점은 자체 펀딩능력[8]을 고려한 최종 단가표를 작성하여 대리점과 사적 계약관계에 있는 판매점에 배포하였으며, 판매점은 이 단가표를 기준으로 이용자에게 단말기 보조금을 차등 지급·판매하였다.

또한, 피심인은 조사대상 기간 동안에도 가입자의 이탈 방지를 위해 지속적으로 마케팅 비용을 지출해 왔으며, 방송통신위원회의 조사 이후에는 마케팅 비용은 다소 감소되었으나, 지역본부(지점 포함) 위주로 주말 등 특정시기에 스팟성 정책을 지속적으로 유통망에 전파하였다.

(1) 차별적 보조금 책정 (이통사 → 대리점)

피심인은 매월 본사 영업정책을 수립하여 지역본부 및 지점 등에 배포하는데, 정책 내용에는 제조사와의 Co-work[9] 정책, 이통사 단말기 판매정책, 소매판매 활성화 정책, 판매 유통 채널별 정책 등이 포함되어 있다. 대리점 등 유통망은 본사 영업정책을 기본으로 단가표를 작성하고 이를 판매점에 배포하여 판매하게 함으로써 이용자에게 단말기 보조금을 지원하게 하였다.

---

7) 이동통신시장에서는 대리점이나 판매점 등이 이통사의 상품이나 서비스를 이용자에게 판매하였을 경우 이통사가 대리점이나 판매점 등에 지급하는 단말기 수수료를 의미함

8) 대리점의 자금능력으로 이통사에서 받은 관리수수료나 판매수수료, 목표 수당, 제조사로부터 직접 단말기 구매시 선할인 비용 등에 의해 조성됨

9) 제조사가 단말기 리베이트를 지원하는 정책으로, 피쳐폰 · 스마트폰 · LTE폰 등 기종별로 정책이 별도 구성되어 있으며, 제조사별로 지원금액이 다름

업 무 연 락 2012. 09. 04.

문서번호 : 영업정책 1209 - 10
수 신 : 영업추진팀장
참 조 : 부문장 / 영업 담당 / 지점장
발 신 : 영업정책팀장
기 안 : 유 호 성 대리
제 목 : 12년 9월 스마트폰 판매활성화 정책 1차 변경

입 안	조 정	결 정	확 인
	결재필		

수제 건 관련, 아래와 같이 공지 드리오니 업무처리에 참고하시기 바랍니다.

- 아 래 -

1. 스마트폰 판매활성화 정책 1차 변경[G0395]

◆ 기간 : '12년 9월 5일 이후 – 별도 공지 시까지 ◆ 대상 : 대리점/유통직영점
◆ 지급 기준 : 신규,정책기변,재가입 ◆ 유치 수수료 : 상품별 유치 건당 지급

[단위 : 원, VAT포함]

		변경 전	변경 후
code	대상모델	슈퍼세이브(파워) /슈퍼플러스	슈퍼세이브(파워) /슈퍼플러스
G0395	SHV-E210L	0	55,000
	SHV-E160L	165,000	220,000
	SHV-E160L16	99,000	154,000

피심인은 조사대상 기간 중 가입자 유치를 위해 각종 영업정책을 수시로 유통망에 배포하였으며, 이통전화 시장 과열 중에는 기본 영업정책 외에 비하인드·문자·구두정책 등을 메신저, 이메일, 휴대폰 문자 등을 통해 유통망에 배포하였다.

< 예시, 유통망에 배포한 각종 영업정책 및 공지사항 >

비하인드 정책	문자 정책	SMS 공지
스마트통신 특별 별도정책(보안유지) 대상 : 신규+기변(9월26일) 모델 : F160L,F100L,E210L16G,32G,E160L16G 적용 : 개통시 건당 20만원 별도지급 (절대보안유지,위모델만해당)	〈제목: LGT 추가정책 금일부터〉 - LGT 추가정책 금일부터 25일까지 720이상 MNP 정책지외 히든구두정책 갤쓰리,엘지160건당30만원추가 순천 엘지유통점 10월 23일, 오전 10:22	○중부산고구려○(수정) 어제나간 그레이드 폐지. 읽고 문자 꼭 삭제해주세요!! 9일(금) ~ 12일(월) 그레이드 Lte 전모델 건당 5만원 (신규, Mnp, 기변, 재가입 적용) F160 , F100, A830 추가 10만원 (합계 15만원)

대리점은 지역본부(지점 포함)에서 보내준 각종 영업정책을 토대로 '단가표'를 작성하여 판매점에 배포하고, 판매점은 단가표를 기준으로 이용자의 정보습득 차이에 따라 차별적으로 보조금을 지급하였다.

LG U+ 강남유통직영점 신규 단가표 (9호)

추가 주요 정책	주요 정책 변동 내역	★ 요금제 정책 16시 이후 종료

구분	애칭	주력	품 명	출고가	슈퍼세이브 총수수료			72 기준 Net가(30개월기준) 신한 카드 36개월 할인 금액 포함			의무약정				약정 보조금
					010	MNP	기변	010	MNP	기변	010		MNP		
											입금가	R/B	입금가	R/B	
LTE	갤럭시노트		SHV-E160L	999,900	198	198	198	-660	-660	-660	880	-	880	-	120
	갤럭시노트16G		SHV-E160L16	933,900	198	198	198	-66,660	-66,660	-66,660	814	-	814	-	120
	갤럭시S3		SHV-E210L	994,400	165	165	165	26,840	26,840	26,840		-	874	-	120
	옵티_뷰		LG-F100L	999,900	308	308	308	-110,660	-110,660	-110,660	880	-	880	-	120
	옵티_LTE2		LG-F160L	935,000	176	176	176	-43,560	-43,560	-43,560	815	-	815	-	120
	베가_LTE 2		IM-A830L	913,000	352	352	352	-241,560	-241,560	-241,560	793	-	793	-	120
	HD_LTE		SHV-E120L	[illegible]	352	352	352	-254,760	-254,760	-254,760	780	-	780	-	120

(2) 차별적 보조금 지급 (이통사·대리점·판매점 → 이용자)

① 조사 대상 건수

조사대상 기간 피심인의 유통망에서 단말기를 구매한 전체 가입자 중 신규 가입 63,160건(번호이동 49,219건, 일반 13,941건)[10]과 기기변경 가입 44,183건 등 총 107,343건을 분석하였다.

< 조사대상 건수 >

(단위:건)

구 분	7월	8월	9월	10월	11월	12월*	계
신 규	15,188	12,630	11,544	10,297	9,108	4,393	63,160
- 번호이동	10,909	9,509	9,773	7,513	7,676	3,839	49,219
- 일 반	4,279	3,121	1,771	2,784	1,432	554	13,941
기기변경	11,255	9,618	7,145	12,453	3,024	688	44,183
합 계	26,443	22,248	18,689	22,750	12,132	5,081	107,343

* 12월은 10일간(1~10일)의 가입건수임

10) 신규 가입자는 일반(010)과 번호이동(MNP : Mobile Number Portability) 가입자로 구성되어 있음

단, 단말기 구매 없이 이동전화 서비스에 가입한 중고폰 개통건과 선불요금제 가입건, 태블릿 PC 및 무선인터넷 모뎀 가입건 그리고 실버폰 개통건[11] 및 2G 서비스 가입건에 대해서는 분석대상에서 제외하였으며, 조사대상 분석 단말기는 총 28개 기종이었다.

② 시기별 보조금 차별

조사대상 기간 중 피심인이 가입자 한명당 지급한 평균 보조금은 281천원으로 9월에는 가장 많은 390천원을 지급하였으며, 12월에는 204천원이 지급되어 조사[12] 이후 대폭 하락하였다.

< 출고가 대비 보조금 비율 추이(월별) >

(단위 : 원)

구 분	7월	8월	9월	10월	11월	12월*	전체평균
출고가	908,562	908,617	911,992	961,670	985,836	993,342	933,173
보조금	278,628	306,368	**389,517**	223,205	209,237	**204,228**	**280,576**
보조율	30.7%	33.7%	42.7%	23.2%	21.2%	20.6%	30.1%

※ 월별 출고가 및 보조금 금액은 월평균 금액이며, 12월은 10일간(1～10일)의 가입건수임

또한 주간 단위로 보면 가장 많은 보조금을 지급했던 9월중에서도 주별로 보조금 수준이 다르게 나타나고 있는데, 9월 3주의 보조금이 308천원인 반면, 9월 2주는 보조금이 472천원으로 주간별로도 차별이 심화되어 있음을 보여주고 있다.

< 출고가 대비 보조금 비율(주별) >

(단위 : 원)

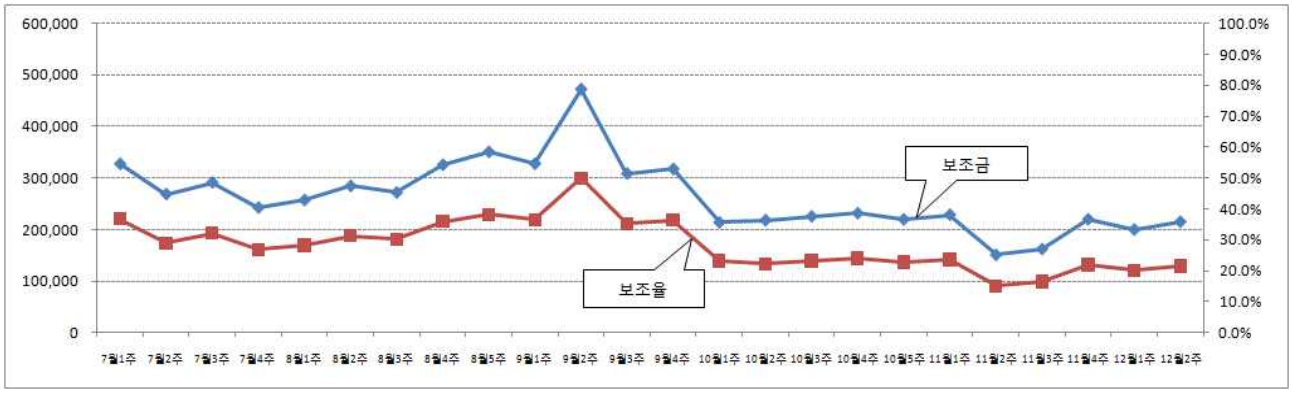
구 분	7월1주	7월2주	7월3주	7월4주	8월1주	8월2주	8월3주	8월4주	8월5주	9월1주	9월2주	9월3주
출고가	890,689	928,938	904,750	901,827	907,616	905,455	900,768	906,537	917,628	896,270	945,059	875,609
보조금	327,029	268,470	291,068	242,418	256,835	284,178	271,537	325,299	350,398	327,306	471,839	308,163
보조율	36.7%	28.9%	32.2%	26.9%	28.3%	31.4%	30.1%	35.9%	38.2%	36.5%	49.9%	35.2%

11) 실버폰 및 2G 서비스에 가입한 피쳐폰은 주로 저소득층, 노인, 청소년 등이 사용하고 있으며, 거의 동일한 수준의 보조금을 지급하고 있기 때문에 분석대상에서 제외함

12) 사실조사 착수일 : '12.9.13(목)

구 분	9월4주	10월1주	10월2주	10월3주	10월4주	10월5주	11월1주	11월2주	11월3주	11월4주	12월1주	12월2주
출고가	873,015	920,718	978,873	970,098	962,002	962,008	969,859	997,098	983,838	1,002,583	990,846	999,152
보조금	317,153	213,674	217,891	225,185	231,531	219,454	228,447	150,598	161,861	219,712	199,696	214,974
보조율	36.3%	23.2%	22.3%	23.2%	24.1%	22.8%	23.6%	15.1%	16.5%	21.9%	20.2%	21.5%

※ 주별 출고가 및 보조금 금액은 주평균 금액임



③ 가입형태별 보조금 차별

피심인이 이용자를 자사의 이동통신 서비스에 가입시키는 형태는 크게 신규 가입과 기기변경으로 나눌 수 있는데, 신규 가입의 경우 세부적으로 신규 일반(010)과 번호이동(MNP)로 구분할 수 있다.

조사대상 기간 중 신규 가입자의 평균 보조금은 266천원, 기기변경 가입자는 301천원으로 신규·기변간 차이는 크지 않았으며, 신규 가입자 중 일반 신규(010)와 번호이동간 차이는 10천원으로 가입형태별 차별은 낮은 것으로 나타났다.

또한, 조사대상 기간 중 번호이동은 보조금 수준이 9월까지 지속 상승하다가 조사 이후 10월부터 대폭 하락한 반면, 기기변경 보조금은 9월까지 완만하게 상승하다가 10월 이후 완만히 하락하는 추이를 보여주고 있다. 이는 기기변경 보조금 정책을 지속적으로 높게 유지[13]함으로써 기존 가입자의 이탈을 방지하고, 번호이동 가입자 유치를 통해 전체 가입자를 확보하는 방법으로 타 사업자에게 볼 수 없었던 새로운 특징이라 할 수 있다.

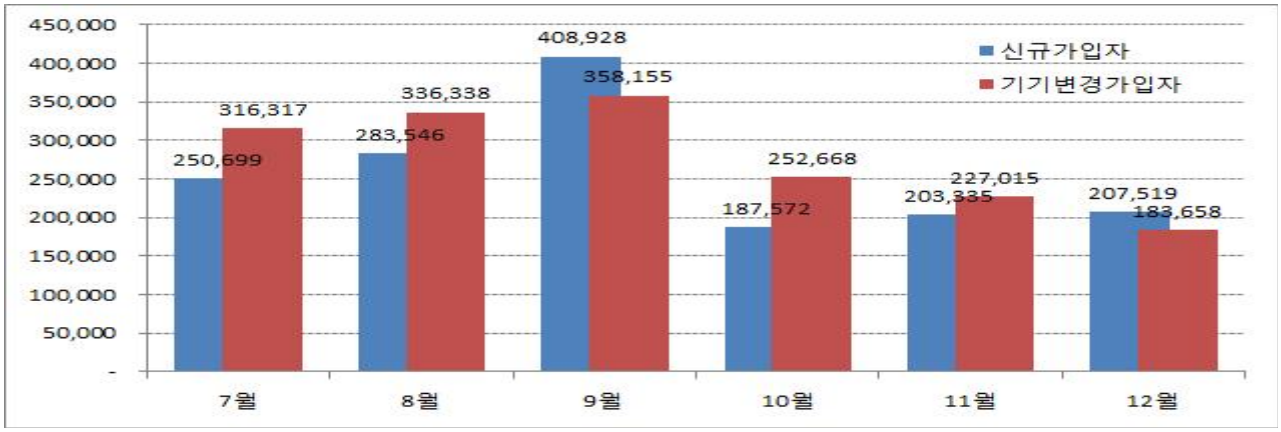
13) 단말기 보조금 과열이 한창이던 7~9월 기간 동안 기기변경 보조금이 316~358천원으로 방통위 위반기준인 270천원 보다 높게 지급되고 있었음

< 신규 및 기기변경 가입자의 보조금 추이 비교 >

(단위 : 원)

구 분	7월	8월	9월	10월	11월	12월*	전체 평균
신규 보조금	250,699	283,546	408,928	187,572	203,335	207,519	266,062
- 번호이동	232,292	294,180	427,071	175,157	208,006	204,599	268,255
- 일반(010)	297,627	251,146	308,808	221,075	178,298	227,755	258,320
기기변경 보조금	316,317	336,338	358,155	252,668	227,015	183,658	301,324
보조금 차이	65,618	57,792	50,773	65,096	23,680	23,861	35,262

* 12월은 10일간(1~10일)의 가입건수임



※ 월별 보조금 금액은 월평균 금액임

참고로 신규 가입자와 기변 가입자 간 보조금 차별이 심하지 않음에도 불구하고 피심인의 전체 가입자 추이를 보면, 조사대상 기간 중 신규 가입자 비중이 기기변경 가입자 비중보다 매우 높게 나타나고 있다. 이는 포화상태인 이동통신 시장에서 번호이동 등을 통한 신규 가입자 모집이 중요한 영업정책임을 보여주고 있다.

< 피심인의 전체 가입자 추이 >

(단위 : 명)

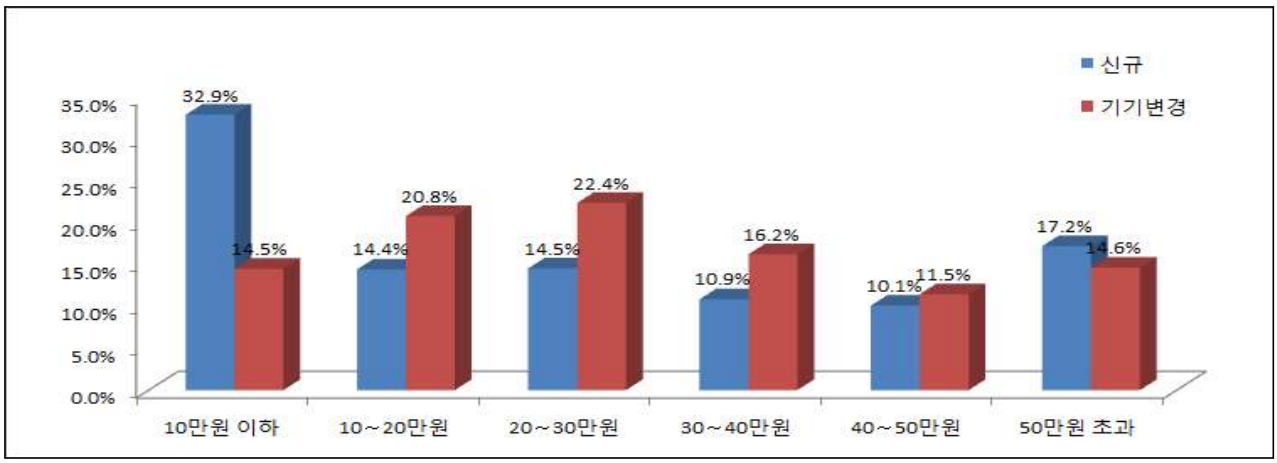
구 분	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계
신규 가입자	424,544	397,837	339,436	252,641	317,423	99,166	1,831,047
(비중)	(79.1%)	(79.6%)	(83.7%)	(72.1%)	(74.6%)	(72.4%)	(77.8%)
기기변경가입자	112,325	101,743	66,203	97,700	108,157	37,717	523,845
(비중)	(20.9%)	(20.4%)	(16.3%)	(27.9%)	(25.4%)	(27.6%)	(22.2%)
합 계	536,869	499,580	405,639	350,341	425,580	136,883	2,354,892

※ 사업자 제출자료이며, 12월은 10일간(1~10일)의 가입건수임

보조금 지급 수준별로 가입자 분포를 살펴보면, 300천원을 초과하여 보조금을 지급받은 가입자가 신규는 38.2%, 기기변경은 42.3%로 비슷한 수준을 유지하고 있어, 신규/기기변경 간 차별이 심하지 않은 것으로 보인다.

< 보조금 지급수준별 신규 및 기기변경 가입자 분포 비교 >

구 분	10만원 이하	10~20만원	20~30만원	30~40만원	40~50만원	50만원 초과
신규	20,778	9,103	9,188	6,854	6,377	10,860
(점유율)	(32.9%)	(14.4%)	(14.5%)	**(10.9%)**	**(10.1%)**	**(17.2%)**
기기변경	6,431	9,184	9,879	7,170	5,065	6,454
(점유율)	(14.5%)	(20.8%)	(22.4%)	**(16.2%)**	**(11.5%)**	**(14.6%)**



④ 연령대별 보조금 차별

피심인의 가입자들을 연령대로 살펴보면, 10대에서 50대까지는 보조금 수준이 241 ~ 301천원 수준으로 연령대별 차별이 전반적으로 심하지 않은 것으로 나타난다. 다만 60대 이상 가입자의 경우 보조금 수준이 322천원으로 타 연령대에 비해 상대적으로 높은 보조금을 지급받고 있는데, 주된 이유는 60대 이상 가입자의 70% 이상이 72 요금제 이상의 고가 요금제에 가입되어 있어 보다 많은 보조금을 지급받는 것으로 보여진다.

< 연령대별 보조금 지급 수준 및 비율 >

(단위 : 원)

구분	10대 미만	10대	20대	30대	40대	50대	60대	70대이상
출고가	788,024	906,080	977,725	957,769	932,124	910,387	869,407	879,795
보조금	395,237	300,861	240,556	271,778	280,387	300,333	**322,326**	299,906
보조율	50.2%	33.2%	24.6%	28.4%	30.1%	33.0%	**37.1%**	34.1%

※ 출고가 및 보조금 금액은 연령대별 평균 금액임

⑤ 동일기종 단말기 간 보조금 차별

조사대상 기간 중 주요 5개 LTE 단말기 기종[14]에 대한 보조금 수준을 살펴 본 결과, 동일기종의 단말기 간에도 시기와 가입형태에 따라 보조금 수준이 다르며, 같은 날짜에도 가입자 간 보조금 지급 폭이 매우 크게 변동하여 동일기종 간에도 보조금 차별이 있음을 확인하였다.

특히 '12년 7월 출시한 갤럭시 S3의 경우 출시 당월에는 평균 보조금을 117천원 정도 지원하였으나, 시장이 한창 과열 중이던 9월에는 평균 보조금이 384천원으로 이용자 간 차별이 심화되었다. 나머지 4개 기종들도 월별 구입시기에 따라 보조금 차별이 명확하게 발생하였음을 보여주고 있다.

14) 이통3사의 주요 LTE 기종 중 판매량 상위 단말기를 제조사별(삼성계열 3종, LG계열 1종, SKY계열 1종)로 포함하여 분석함

< 단말기 기종별 월별 보조금 추이 >

(단위 : 원)

모델명	펫네임	출고가	7월	8월	9월	10월	11월	12월
SHV-E210L	**갤럭시S Ⅲ**	994,400	117,034	194,340	**384,159**	181,100	208,703	243,924
SHV-E160L	갤럭시 노트	933,900	186,807	252,992	**281,559**	194,717	200,003	216,043
SHV-E120L	갤럭시S Ⅱ	899,800	270,780	289,640	**439,284**	293,792	287,053	283,396
IM-A830L	베가 LTE2	913,000	271,794	388,222	**428,992**	279,291	288,215	312,185
LG-F100L	옵티머스 VU	999,900	276,311	377,238	**402,358**	185,361	160,024	284,004

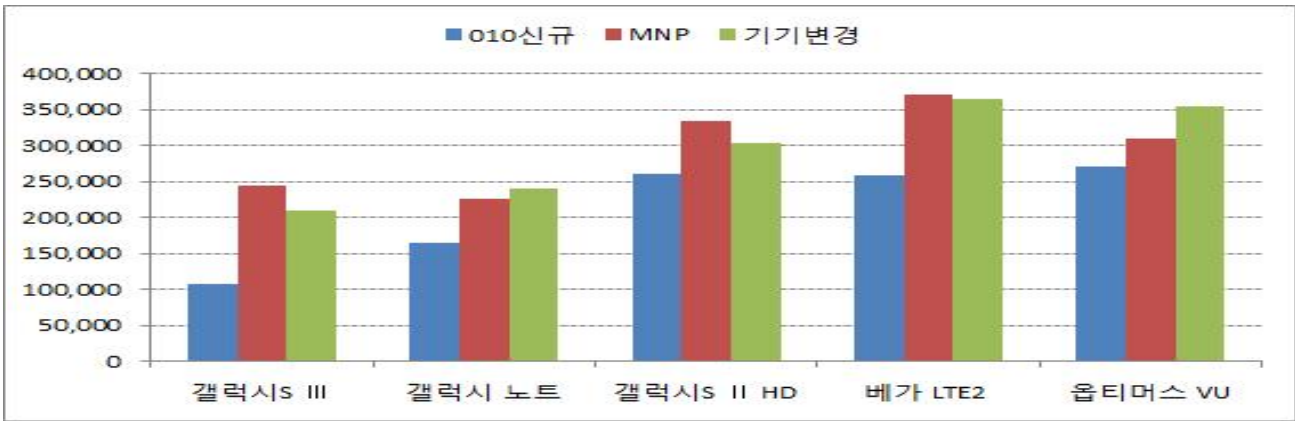
※ 기종별 보조금 금액은 월별 평균 금액이며, 12월은 10일간(1~10일)의 가입건수임

또한, 갤럭시 S3 LTE 단말기를 가입형태별로 분석해 보면, 번호이동 가입자에 대한 보조금 지원은 244천원으로 신규 가입자의 107천원 보다 137천원을 더 지원했으며, 나머지 4개 단말기도 동일한 추이를 보여주고 있다. 번호이동 가입자에 대한 차별적인 보조금 지원은 시장을 과열시키는 주요 요인으로 작용되었다.

< 동일기종 단말기의 가입형태별 보조금 추이 >

(단위 : 원)

모델명	펫네임	출고가	신 규		기기변경
			010신규	MNP	
SHV-E210L	**갤럭시S Ⅲ**	**994,400**	**106,846**	**243,999**	**209,244**
SHV-E160L	갤럭시 노트	933,900	164,745	226,292	239,943
SHV-E120L	갤럭시S Ⅱ HD	899,800	260,287	335,098	304,292
IM-A830L	베가 LTE2	913,000	259,660	371,664	365,248
LG-F100L	옵티머스 VU	999,900	270,281	309,231	354,257



동일한 단말기를 구매한 가입자 간에도 보조금 지원은 최대 1,373천원에서 최소 0원에 이르기까지 가입자 간 차별이 심하였으며, 갤럭시 S3의 경우도 최대 1,329천원에서 최소 0원의 차이가 발생하였다.

< 동일기종 단말기의 보조금 차이 >

(단위 : 원)

모델명	펫네임	출고가	보 조 금			
			평 균	보조율	최 대	최 소
SHV-E210L	**갤럭시S Ⅲ**	**994,400**	**215,432**	**21.7%**	**1,328,800**	**0**
SHV-E160L	갤럭시 노트	933,900	224,331	24.0%	1,367,800	0
SHV-E120L	갤럭시S Ⅱ HD	899,800	313,615	34.9%	1,204,400	0
IM-A830L	베가 LTE2	913,000	354,649	38.8%	1,372,810	0
LG-F100L	옵티머스 VU	999,900	320,995	32.1%	1,331,800	0

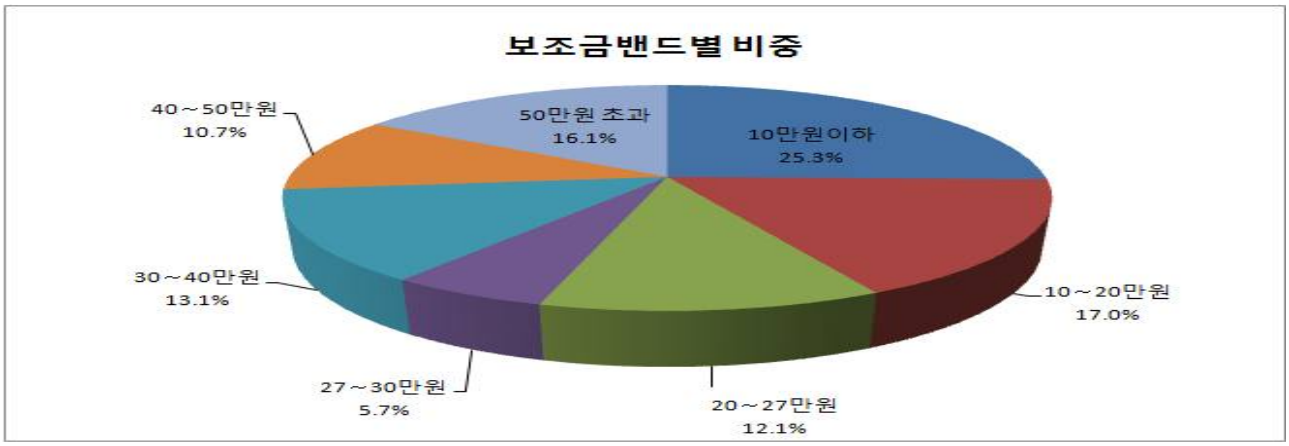
⑥ 보조금 밴드별 차별

조사대상 기간 중 분석대상 가입자를 보조금 밴드별로 분석한 결과, 30만원 초과 보조금을 지급받은 가입자가 39.9%인데 반해 10만원도 받지 못한 가입자가 25.3%로 가입자 간 양극화가 뚜렷하여 이용자 차별이 발생하였음을 확인하였다.

< 보조금 밴드별 가입자 비중 >

(단위 : 명)

구 분	10만원 이하	10~20 만원	20~27 만원	27~30 만원	30~40 만원	40~50 만원	50만원 초과	합계
가입자	27,209	18,287	12,970	6,097	14,024	11,442	17,314	107,343
비 중	**25.3%**	17.0%	12.1%	5.7%	**13.1%**	**10.7%**	**16.1%**	100.0%



⑦ 온라인에서의 보조금 차별

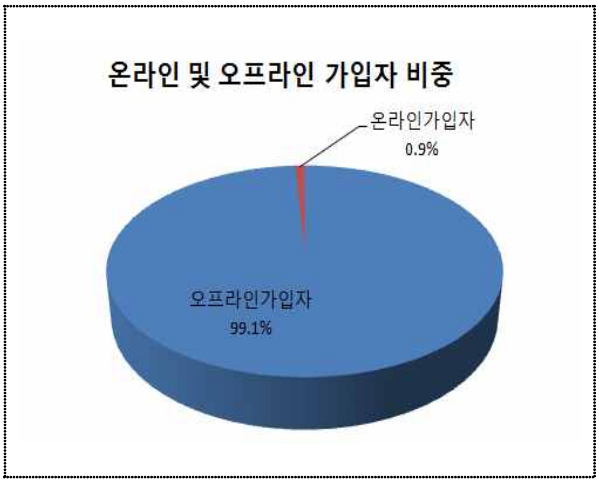
조사대상 기간 중 피심인은 오프라인 유통망에서 뿐만아니라 온라인 상에서도 차별적인 단말기 보조금을 지급해 왔는데, 이는 갤럭시 S3 LTE 사태로 벌어진 사회적 이슈 제기와 이용자에게 차별적 보조금 지급에 대한 인식을 확산시키는데 중요한 역할을 하였다.

피심인이 제출한 자료[15]에 따르면, 온라인 판매량의 경우 피심인 전체 판매량[16]의 약 0.9%정도[17] 비중이지만 국민의 약 78%정도가 인터넷을 이용해 정보습득[18]을 한다고 가정할 때 그 파급효과는 매우 클 것으로 판단되며, 특히 주된 휴대폰 구입고객인 20대~50대의 인터넷 이용률이 70%를 차지하고 있어 더욱 온라인상의 중요성이 강조되고 있다.

< 온라인 가입자 비중 >

구 분	가입자 수	비중
온라인가입자(명)	**16,916**	**0.9%**
오프라인 가입자(명)	1,835,129	99.1%
전체 가입자(명)	1,852,045	100%

※ 사업자 제출자료(2012.7.1.~11.5)



15) 온라인 부분에 대한 분석은 2012.7.1.~11.5까지의 데이터를 분석하였으며, 전체 유통망 자료도 동 기간을 분석

16) 온라인과 오프라인 판매량의 합산이며, 오프라인의 경우 이통사 직영, 도·소매 대리점, 판매점 등 다양한 유통망으로 구성되어 있음

17) LGU+의 온라인 판매비중은 공식 온라인 지정 대리점의 판매량을 반영한 것으로, 실제 포털이나 공동카페, 개인 블로그 등을 통해 판매하는 일명 '딜러'들에 의한 판매량은 파악하기 어려움.
- 딜러들의 경우 온라인으로 가입자를 모집한 후 오프라인 유통망(대리점, 판매점)을 통해 개통처리하고 있어 그 모집규모나 위반행위를 적발하기 어려움
- 온라인 가입시 이통사의 공식 지정 대리점과 일명 '딜러'라는 판매자의 구분방법은 온라인 개통시 작성하는 가입신청서가 이통사 공식 신청서로 작성할 수 있는지 유무에 따라 구분됨

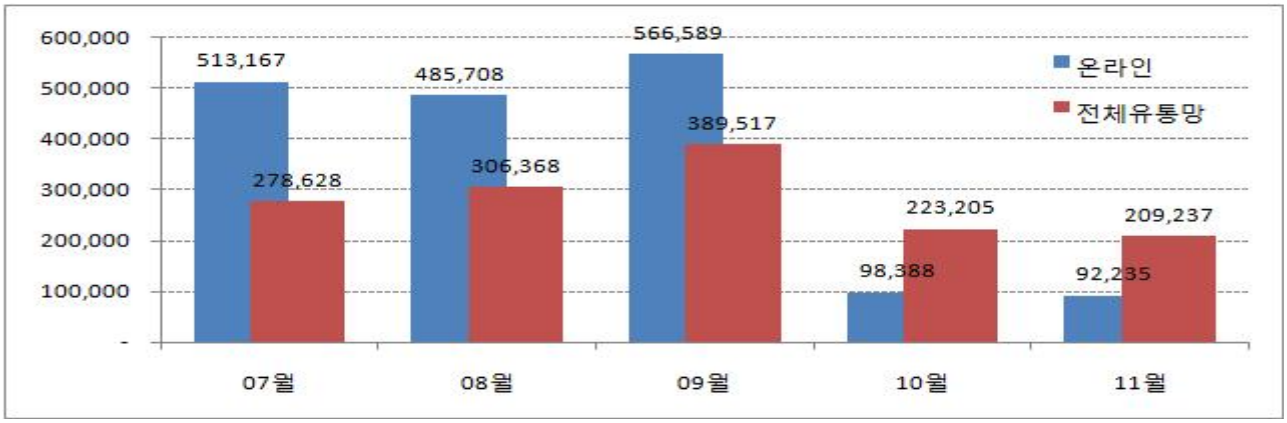
18) 한국인터넷진흥원의 「2011년 인터넷이용실태조사」 보고서에 따르면, 2011년 7월 만3세 이상 인구의 78.0%가 인터넷을 이용하는 것으로 나타나며, 이중 휴대폰 단말기의 주된 구입고객인 20대~50대의 인터넷이용 비율이 약 70.0%를 차지하고 있음
- 10대 이하 7.8%, 10대 17.4%, 20대 17.9%, 30대 21.4%, 40대 19.9%, 50대 10.9%, 60대 3.9%, 70대 0.8%

온라인 가입자에 대한 월평균 보조금을 분석한 결과, 조사대상 기간 중 7~9월까지는 온라인 가입자가 전체 가입자 대비 약 1.5~1.8배 보조금을 더 받았으며, 10월부터 점차 온라인 가입자에 대한 보조금 지급이 줄어든 것으로 나타났다. 온라인에서의 월별 보조금을 보면 최대 567천원(9월)에서 최소 92천원(11월)까지 차별적으로 지급되었으며, 전체 유통망과 대비해서도 보조금 차이가 발생한 것으로 나타났다.

< 전체 유통망 대비 온라인 보조금 비교 >

(단위 : 명)

구 분	07월	08월	09월	10월	11월
온라인 보조금 (a)	**513,167**	**485,708**	**566,589**	**98,388**	**92,235**
전체 유통망 보조금 (b)	278,628	306,368	389,517	223,205	209,237
보조금 차이 (c=a-b)	**234,539**	**179,339**	**177,072**	**△124,816**	**△117,002**
보조금 지급 비율 (d=a/b)	1.8배	1.6배	1.5배	0.4배	0.4배



※ 전체 유통망 보조금은 온라인과 오프라인 가입자가 포함된 자료이며 월평균 금액임

또한 온라인 가입자를 연령대별로 살펴보면, 인터넷을 쉽게 접근하여 정보를 습득할 수 있는 20대~30대의 판매량 비중이 약 61.9%로 전체 가입자에 비해 상대적인 혜택을 보고 있었으며, 보조금 수준도 약 500천원 정도의 높은 보조금을 지원받고 있었다. 따라서 전체 가입자의 경우 연령대별 보조금 차별이 심하지 않았으나, 온라인상에서는 연령대별 차별이 심하게 나타나고 있는 것으로 분석되었다.

< 온라인 가입자의 보조금 수준 및 판매량 비중 >

(단위 : 원)

구 분	10대	20대	30대	40대	50대	60대	70대이상
온라인 보조금 (판매량 비율)	517,017 (8.8%)	520,172 **(26.6%)**	526,422 **(35.3%)**	484,915 (14.2%)	521,535 (9.5%)	516,413 (3.5%)	364,549 (0.9%)
전체 유통망 보조금 (판매량 비율)	304,775 (17.4%)	243,719 (24.5%)	276,706 (19.1%)	284,086 (19.8%)	303,969 (11.5%)	326,366 (3.3%)	304,105 (1.7%)

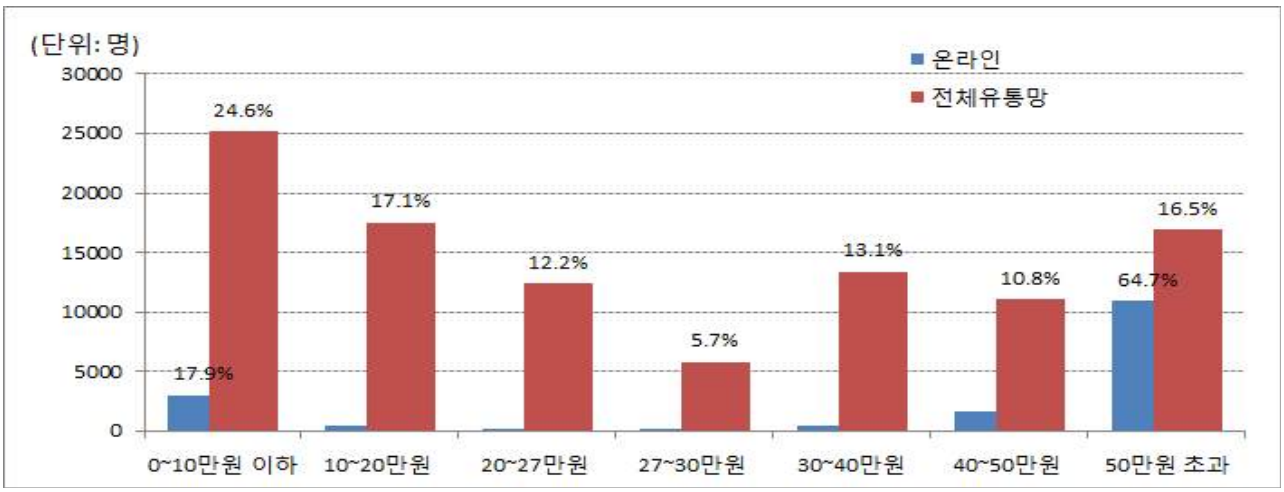
※ 온라인 가입자는 사업자 제출 자료이며, 전체 유통망 가입자 자료는 조사 분석대상 자료임

뿐만아니라, 온라인 가입자의 보조금 지원금액을 보면 약 64.7%가 50만원 이상의 보조금을 지원받고 있는 것으로 나타나 전체 가입자와의 차별이 심각한 상태임을 알 수 있다.

< 온라인 가입자의 보조금 밴드별 비중 >

(단위 : 명)

구 분	10만원 이하	10~20 만원	20~27 만원	27~30 만원	30~40 만원	40~50 만원	50만원 초과
온라인 가입자	3,022 (17.9%)	475 (2.8%)	209 (1.2%)	151 (0.9%)	456 (2.7%)	1,664 (9.8%)	10,939 **(64.7%)**
전체 유통망 가입자	25,143 (24.6%)	17,511 (17.1%)	12,411 (12.2%)	5,843 (5.7%)	13,390 (13.1%)	11,060 (10.8%)	16,904 (16.5%)



※ 온라인 가입자는 사업자 제출 자료이며, 전체 유통망 가입자 자료는 조사 분석대상 자료임

나. 관련법 규정

전기통신사업법 제50조제1항제5호 및 동법 시행령 제42조제1항 [별표 4] 5호 마목 1)은 "전기통신설비 또는 그 밖의 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공"하는 행위를 금지토록 하고 있다.

< 부당한 이용자 차별 규제 근거 조항 >

◆ **전기통신사업법 제50조①** 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 전기통신역무를 제공하는 행위

◆ **전기통신사업법 시행령 제42조① [별표 4] 5.** 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

다. 위법성 판단

(1) 판단기준

'10.9.24일 방송통신위원회 심결시 확정된 위법성 판단기준에 따라 가입자 모집 비용이 그 가입자로부터 예상되는 이익을 초과하면 다른 가입자에 대한 비용전가 가능성이 있으므로, ① 가입자 1인당 평균 예상이익[19]과 ② 가입자 1인당 평균 제조사 장려금에서 조성된 단말기 보조금[20]의 합산액인 27만원을 초과하는 보조금 지급은 위법하다고 규정하였다. 다만, 사회통념상 정상적인 상관행에 속하는 합리적 경영활동으로 볼 수 있는 출시 후 20개월이 경과된 재고소진 목적의 보조금[21]은 적법하다고 인정하였다.

19) 가입자 1인당 월평균 예상이익 × 단말기 평균 교체주기

20) 보조금은 이통사와 제조사의 財源이 결합되어 조성되고, 제조사 財源은 타 이용자에 대한 비용전가 가능성이 없다는 점을 고려

21) '12년 이통 3사 가입자의 단말기 평균 교체주기 20개월(SKT는 20개월, KT는 21개월, LGU+는 18개월로 평균 20개월)을 고려하여 조사대상 기간 중 개통일 기준으로 20개월 이전에 출시된 단말기는 재고 단말기로 간주

(2) 위법성 판단

① 27만원 초과 위반율

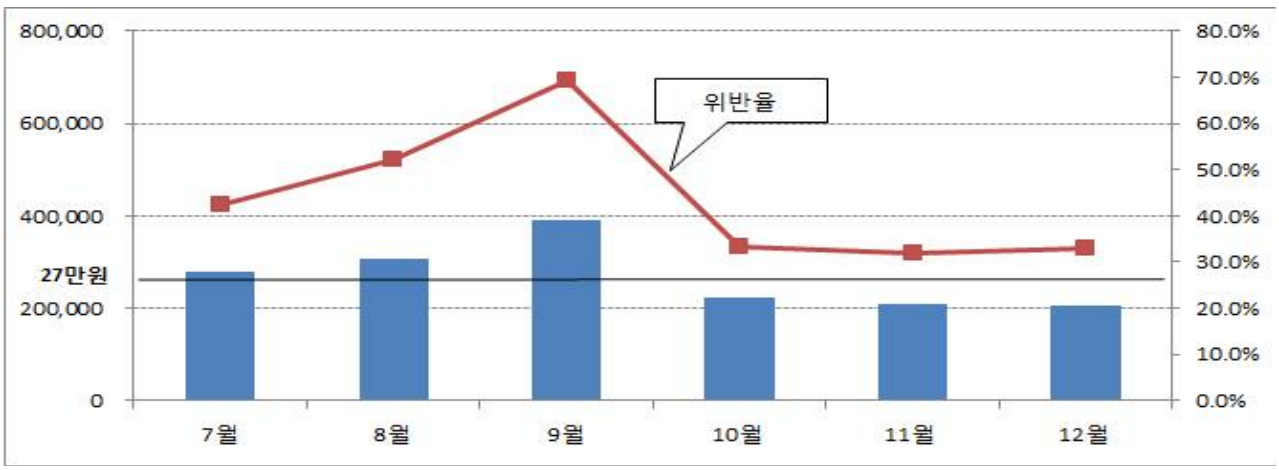
피심인은 전체 조사대상 107,343건 중 부당한 차별적 보조금 지급 기준인 27만원을 초과한 건수가 48,877건으로 위반율은 45.5%이며, 평균 보조금은 281천원이었다.

피심인의 월별 위반율을 월별로 보면, 이동전화 시장이 과열 중이던 9월이 69.4%로 가장 높았으며, 위반율이 가장 낮은 달은 11월로 위반율은 31.9%이었다.

< 월별 평균 보조금과 위반율 >

(단위 : 천원, %)

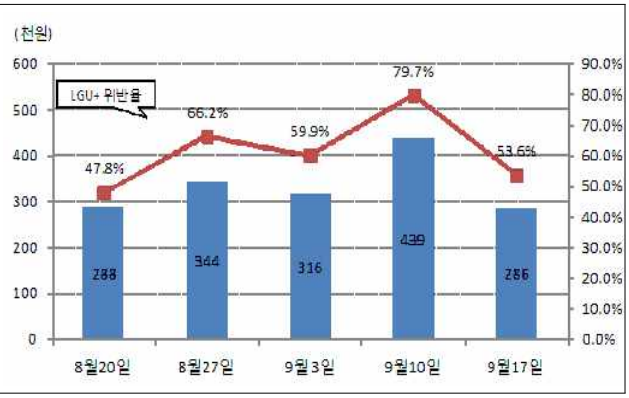
구분	7월		8월		9월		10월		11월		12월(1~10일)		전체	
	평균 보조금	위반율	평균 보조금	위반율	평균 보조금	위반율	평균 보조금	위반율	평균 보조금	위반율	평균 보조금	위반율	평균 보조금	위반율
LGU+	279	42.4	306	52.0	390	69.4	223	33.4	209	31.9	204	33.1	281	45.5



특히 사실조사 전 1개월 동안(8.20~9.17)의 매주 첫째 날 위반율을 보면 피심인은 평균 61.5%의 위반율을 나타냈으며, 8월20일(최저) 47.8%에서 9월10일(최고) 79.7%까지의 높은 위반율을 나타냈다.

< 주별 평균 보조금과 위반율(8.20~9.17) >

구 분	피심인	
	평 균 보조금(천원)	위 반 율(%)
8월 20일(월)	288	47.8
8월 27일(월)	344	66.2
9월 03일(월)	316	59.9
9월 10일(월)	439	79.7
9월 17일(월)	286	53.6



② 사실조사 전 · 후 위반율

피심인은 사실조사 이전 52.9%의 다소 높은 위반율을 보였으나, 조사 이후 위반율이 35.2%로 대폭 하락하였다. 그러나, 조사 전·후 위반율 하락에도 불구하고 피심인은 조사 이후에도 지속적으로 부당한 보조금을 지급하고 있는 것으로 나타났다.

< 조사 전 · 후 평균 보조금과 위반율 >

(단위 : 천원)

구 분	조사 개시전(7.1~9.17)		조사 개시후(9.18~12.10)	
	평균 보조금	위반율	평균 보조금	위반율
피심인	319	52.9%	227	35.2%

※ 한국통신사업자연합회(KTOA)의 전산장애 발생기간(9.10~17일)를 감안 9.18일을 기준으로 분석

③ 가입형태별 위반율

신규(010) 가입의 위반율은 41%, 번호이동 위반율은 44.4%, 기기변경 위반율은 48.3%로 가입 형태에 따라 차이가 적으나, 가입형태별 보조금 지급 수준도 최대 1,381천원에서 최소 0원까지 분산되어 있어 이용자 간 차별정도가 심하게 나타났다.

< 가입형태별 평균 보조금 및 위반율 현황 >

(단위 : 천원)

구 분		평균 출고가	보조금 수준			위반율
			평균	최대	최소	
피심인	전 체	933	281	1,381	0	45.5%
	010신규	889	258	1,280	29	41.0%
	번호이동	954	268	1,381	0	44.4%
	기기변경	924	301	1,197	16	48.3%

④ 연령대별 위반율

피심인은 연령대별로 36.2~54.6%의 위반율을 보여주고 있으며 모든 연령대에서 27만원을 초과하여 보조금 지급기준을 위반하고 있었다.

< 연령대별 평균 보조금 수준 및 위반율 현황 >

(단위 : 천원)

구분	10대	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상	전체
평균 보조금	301	241	272	280	300	322	300	281
위 반 율	50.2%	36.2%	43.0%	46.4%	51.0%	54.6%	50.1%	45.5%

⑤ 주요 단말기별 위반율

피심인은 조사대상 기간 중 같은 기종별로도 차별적인 보조금을 지급했다. 그 중 주요 LTE 단말기의 위반율은 옵티머스 테그 75.6%, 베가레이서2 63.9%, 갤럭시S3 28.7%로 같은 단말기에 따라서도 보조금 차이가 크게 나타났다.

< 주요 단말기별 보조금 수준 및 위반율 현황 >

(단위 : 천원, 건)

구 분	출고가	평균 보조금	조사건수	위반건수	위반율
갤럭시S3 LTE (삼성)	994	215	21,569	6,193	28.7%
베가레이서2 LTE (팬텍)	913	355	3,092	1,975	63.9%
옵티머스 LTE Tag (엘지)	792	386	3,739	2,825	75.6%

⑥ 위반건수의 보조금 구간별 분포율

조사대상 중 위반건수 48,877건에 대한 보조금 구간별 분포율[22]은 30 ~ 40만원대가 전체의 28.7%로 가장 많이 분포하고 있었으며, 거의 출고가 수준(공짜)인 90만원 이상을 지급받은 비율도 1.3%나 나타났다.

< 위반건수의 보조금 구간별 분포율 >

(단위 : 건)

구 분	27~30 만원	30~40 만원	40~50 만원	50~60 만원	60~70 만원	70~80 만원	80~90 만원	90~100 만원	100만원 초과	합 계
위반 건수	6,097	14,024	11,442	6,440	4,592	4,676	945	411	250	48,877
분포율	12.5%	**28.7%**	23.4%	13.2%	9.4%	9.6%	1.9%	**0.8%**	**0.5%**	100.0%

⑦ 온라인에서의 보조금 위반율

피심인이 제출한 온라인 가입자 16,916건을 분석한 결과, 온라인상에서의 평균 보조금은 516천원이고 위반율은 78.1%로 나타났다. 이는 위법성 판단기준 27만원을 훨씬 초과한 금액으로 온라인에서 판매되는 대부분의 단말기가 많은 보조금을 지급하고 있었다.

월별로 보면, 9월에 평균 보조금은 567천원이며 위반율은 79.8%로 조사대상 기간 중 가장 높으며, 조사 이후인 10월의 평균 보조금은 98천원에 위반율은 10.9%로 조사이전보다 대폭 낮아진 것으로 나타났다.

< 온라인상의 월별 평균 보조금 및 위반율 현황 >

(단위 : 건,원)

구 분	07월	08월	09월	10월	11월	합계
분석건수	6,513	5,089	5,114	137	63	16,916
평균보조금	513,167	485,708	566,589	98,388	92,235	516,130
위반율	79.5%	77.3%	79.8%	10.9%	0.1%	78.1%

※ 사업자 제출자료(7.1 ~ 11.5일까지의 자료)

22) 위법성 판단기준인 보조금 27만원을 초과하는 위반건수에 대한 분포율임

라. 소결

피심인이 이상에서 살펴본 바와 같이 특정 이용자에게 27만원을 초과하는 단말기 보조금을 지급하는 등 단말기 보조금을 부당하게 차별적으로 제공한 행위는 전기통신사업법 제50조(금지행위)제1항제5호 및 동법 시행령 제42조제1항 [별표 4] 5호 마목 1)을 위반한 것으로 판단된다.

4. 피심인 의견

피심인은 조사 결과 평균 보조금이 높은 사업자와 번호이동 가입자에 한하여 과도한 보조금을 지급한 사업자를 과열 주도사업자로 선별·제재하고, 신규모집 금지기간은 매출 MS를 기준으로 산정할 것을 주장한 바,

과열 주도 사업자에 대한 선별 제재와 신규모집 기간 산정은 위원회에서 논의를 거쳐 결정될 사항으로 판단된다.

5. 시정조치 명령

가. 금지행위의 중지

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제6호에 의거, 이동전화 서비스 신규 가입자 및 기기변경 가입자를 모집하면서 부당하게 단말기 보조금을 차별적으로 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제7호에 의거, 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인의 사업장, 대리점 등에 10일간(휴업일 제외) 공표하여야 한다. 이때, 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

다. 업무처리 절차의 개선

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제9호에 의거, 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 (i) 가입신청서에 단말기 출고가·할부원금·선납금·보조금 및 요금할인 등을 보다 상세히 기재하여 이용자에게 고지토록 하는 개선 방안을 마련하고, (ii) 이통3사 유통망에서 가입 조건으로 지급하는 대납, 단말기 할인, 페이백 등을 전산에 정확히 기재토록 시스템을 개선하며, (iii) 전산에 입력된 단말기 출고가·할부원금·선납금·보조금 및 요금할인 등 자료를 별도 관리하고, 관련 자료 전부 또는 일부를 방송통신위원회 요청 시 수시 제출하고, (iv) 관련 전산자료 검증 시 허위 입력 등의 사례가 적발되는 경우 관련 직원 및 유통망을 제재하는 등의 관리 방안을 마련하며, (v) 신규모집 금지기간 동안 영업정책, 판매현황, 가입자현황 등을 일일 또는 주 단위로 방송통신위원회에 제출하며, (vi) 온라인상에서의 불·편법 판매에 대한 모니터링 강화 및 적발·제재하는 등의 관리방안을 마련하도록 업무처리 절차를 개선하여야 한다. 이때, 개선내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

라. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 동법 시행령 제44조제1호에 의거, 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 시정조치에 대한 이행계획을 수립하여 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 동법 시행령 제44조제2호에 의거, 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

6. 신규모집 금지

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제10호에 의거, 2013.1.7~1.30(24일) 기간 동안 번호이동을 포함한 신규가입자 모집 업무를 정지하여야 한다. 신규가입자 모집 업무 정지는 가입신청서 접수 또는 예약모집 행위, 가개통 또는 기존 이용자의 해지 신청을 신규가입자에 대한 명의변경 방법으로 전환하는 행위, 재판매 등 제3자를 통한 일체의 신규가입자 모집 행위(MVNO사업자의 신규 가입은 제외), 기타 편법을 이용한 신규 판매 행위 등을 포함한다. 다만 피심인의 자사내 세대간 번호이동은 정지대상에서 제외하며, '13.1.5~1.6일 동안 모집은 되었으나 전산 개통 불능에 따라 개통이 안된 모집분도 정지대상에서 제외한다.

7. 과징금 부과

피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 동법 제53조에 의거 소정의 과징금을 부과한다.

가. 기준금액

전기통신사업법 제53조와 동법 시행령 제46조 및 제47조제1항에 의거한 피심인의 금지행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업연도 연평균 매출액과 연평균 매출액 대비 부과 상한액 및 기준금액은 다음과 같다.

< ① 과징금 부과 상한액 >

전기통신사업법 제50조제1항제5호에 따른 행위(이용자이익 침해행위)는 위반 사업자의 금지행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업연도의 연평균 매출액의 1/100이 부과 상한액으로(전기통신사업법 제53조제1항, 동법 시행령 제46조제1항 및 [별표 6] 1호 나목),

이에 따른 피심인의 과징금 부과 상한액은 350억7천만원이다.

< ② 기준 과징금 : 관련매출액 × 부과기준율 >

부과기준율은 '11년 9월 단말기 보조금 시정조치건과 비교하여 위반율에 큰 차이가 없는 점 등을 고려하여 당시 피심인을 포함한 이동통신 3사에게 적용한 부과기준율의 평균인 0.35%를 적용한다.

< 피심인의 기준 과징금 범위 >

(단위 : 억원)

사업자	관련 매출액	기준 과징금		
		중대성 약함 (부과기준율 1% 이내)	중대 (부과기준율 1~2%)	매우 중대 (부과기준율 2~3%)
LGU+	6,341	63.4 이하	63.4 ~ 126.8	126.8 ~ 190.2

이에 따른 피심인의 기준 과징금은 22억2천만원이다.

나. 과징금의 결정

이상의 기준 과징금에 대해 영업 행태, 조사협조 여부 및 시정명령 이행정도 등을 종합 고려하여 가중 또는 감경사유를 적용한다.

피심인에 대해서는 조사 이후 위반행위에 대한 모니터링 결과 벌점 및 위반의 정도 등을 고려하여 7%를 가중하고, 조사에 적극 협력하고 온라인 불법 마케팅 개선을 위해 노력한 점을 고려하여 10%를 감경한다.

이에 따라 피심인의 최종 과징금은 기준 과징금에서 3%를 감경한 21억5천만원으로 결정한다.

8. 이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 이의를 제기하고자 하는 경우 행정심판법 제23조 내지 제27조의 규정에 의거 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 의거 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

9. 결론

상기 피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 동법 제52조 및 제53조에 의거 주문과 같이 결정한다.

방송통신위원회는 위와 같이 의결하였다.

2012. 12. 24.

방 송 통 신 위 원 회	위 원 장	이 계 철	(인)
	부위원장	김 충 식	(인)
	위 원	홍 성 규	(인)
	위 원	김 대 희	(인)
	위 원	양 문 석	(인)