

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안전번호 2012 - 27 - 104호(사건번호 : 201111조사026)

안 건 명 SK브로드밴드(주)의 초고속인터넷 경품 등 제공 관련 이용자
이익 침해행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 에스케이브로드밴드(주)
서울특별시 중구 남대문로5가 267 SK남산빌딩
대표이사 박인식

의결연월일 2012. 5. 18.

주 문

1. 피심인은 초고속인터넷서비스 가입자를 모집하거나, 초고속인터넷과 인터넷전화(VoIP) · 인터넷멀티미디어방송서비스(IPTV)를 결합하여 가입자를 모집하면서 경품 및 약관 외 요금감면을 부당하게 차별적으로 제공하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 4단×15cm 또는 5단×12cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 공표하여야 한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

3. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 2개월 이내에 방송통신위원회와의 사전협의를 거쳐 (i) 본사 및 유통망에서 초고속인터넷 및 결합상품 신규 계약자에게 지급한 경품, 요금감면 및 할인내용 등을 관리할 수 있는 방안(확인전화 등 포함)을 수립하고, (ii) 경품 등의 제공으로 인하여 가입자간 부당한 차별이 발생하지 않도록 현금지급, 과다 경품지급 및 위약금 대납 등을 한 유통망에 대한 관리 기준을 마련하여야 한다.
4. 피심인은 과징금을 다음과 같이 납부하여야 한다.
 - 가. 금 액 : 253,000,000원
 - 나. 납부기한 : 과징금 납부명령을 통지받은 날부터 20일 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
5. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 업무처리 절차 개선(주문 3)에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
6. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

이 유

1. 기초 사실

가. 경쟁 현황

초고속인터넷 서비스 시장은 '98년 도입 이래 높은 성장을 이루어 왔으나 '04년 이후 성장률이 현저히 둔화되고 있으며,

'11.12월말 초고속인터넷 사업자는 총 99개 사업자로 전국사업자 5개(KT, SK브로드밴드(이하 "SKB"), LGU+, 드림라인*, SKT(SKB재판매), 지역사업자 94개(SO 53개, RO 12개, NO 29개)가 서비스를 제공하고 있었으나,

※ 드림라인은 '09년 초고속인터넷사업 철수를 발표하였으나, 사업자 지위 유지('11년말 가입자 없음)

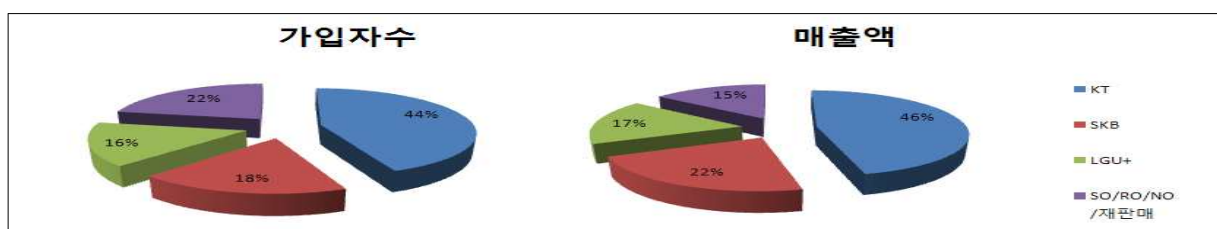
전국사업자인 주요 3사(KT, SKB, LGU+)가 가입자 기준으로 전체의 78%, 매출액 기준으로 전체의 85%를 차지하는 등 초고속인터넷 시장을 주도하고 있다.

< 초고속인터넷 서비스 사업자 가입자 및 매출 현황 >

(단위 : 천명, 억원)

구 분	KT	SKB	LGU+	SO/RO/NO /재판매*	계
가입자수		3,293			17,858
점유율		18%			100%
매출액		9,378			41,975
점유율		22%			100%

※ SO(System Operator) : 종합유선방송사업자, RO(Relay Operator) : 지상파방송, 위성방송 등을 수신하여 중계 송신하는 중계유선방송사업자, NO(Network Operator) : 케이블 TV방송에 필요한 전송망을 설치·운영하는 전송망사업자, SKT : 재판매사업자



※ 출처 : 가입자(방통위) 및 매출액은 '11년 영업보고서 자료(비검증)

한편, '11년말 기준 가구당 보급률은 약 101.6%이고, 세대당 보급률이 약 89.2%에 이르러 시장이 포화기로 접어들에 따라 신규가입자를 확보하기 위한 경쟁보다는 타사업자의 가입자를 유치하기 위한 경쟁이 지속되고 있다.

<초고속인터넷 가입자 및 가구대비 보급률 추이>

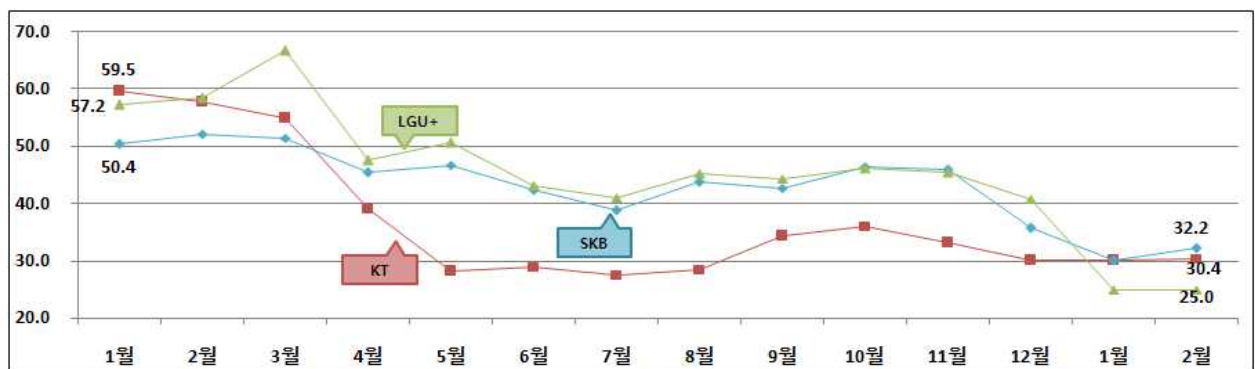


※ 출처 : 방통위 및 통계청(가구수 2010년) 자료

방통위의 현장조사 기간에도 주요 초고속인터넷 제공 사업자들의 현금 등 과도한 경품 및 부당한 요금감면 제공을 통한 소모적인 마케팅 현상이 지속되었으나, 최근에는 시장 상황이 방통위 규제 기준에 다소 근접하는 등 안정 추세를 나타내고 있으며,

이러한 사실은 한국정보통신진흥협회 내 방송통신이용자보호센터를 통해 실시한 시장모니터링 결과에서도 확인되었다.

< 초고속인터넷 사업자의 가입자 1인당 경품 및 부당 요금감면 제공 수준('11.1~'12.2월) >
(단위 : 만원)



※ 3종 결합(초고속인터넷, VoIP, IPTV) 상품 기준

※ 출처 : 방송통신이용자보호센터의 모니터링 자료

나. 사업자별 초고속인터넷 마케팅 비용 및 가입자 추이

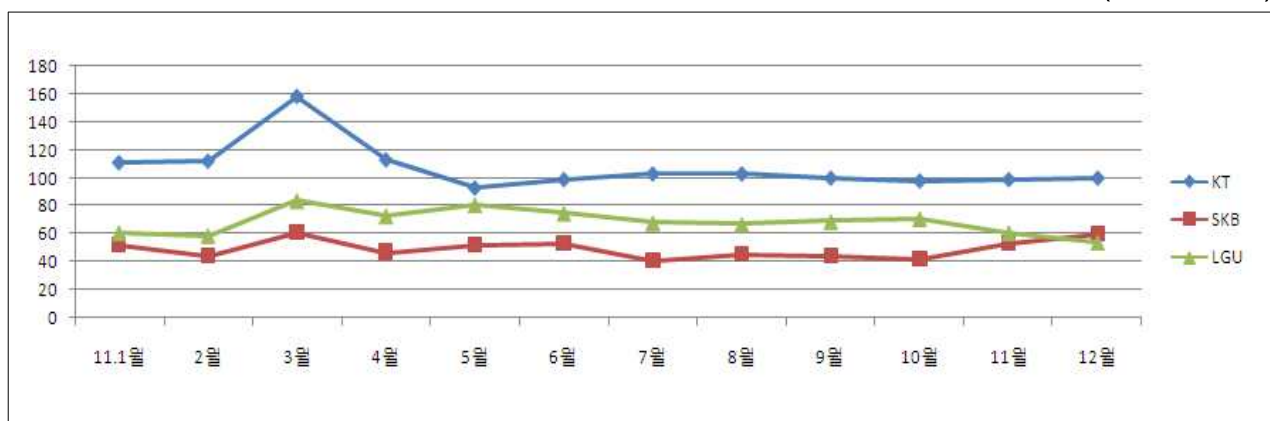
매출 대비 마케팅 비용(경품 포함)은 '11년 기준으로 KT는 8%, SKB는 13.7%로 양사 모두 14% 이내로 많지 않으나, LGU+는 35.9%로 마케팅에 상당한 비용을 지출한 것으로 나타났으며,

전년 대비 '11년도 마케팅비 증감 현황을 보면 KT는 1,186억원(6.6%P) 감소(14.6%→8.0%), SKB는 179억원(1.9%P) 감소(15.6%→13.7%), LGU+는 1,062억원(17.7%P) 감소(53.6%→35.9%)한 것으로 나타났다.

'11년도 초고속인터넷 가입자 추이를 보면 SKB 4만~6만명, LGU+ 6만~8만명, KT 9만~16만명으로서 KT가 경쟁사보다 매달 4~9만명 더 많은 가입자를 모집하고 있다.

<주요 사업자별 초고속인터넷 가입자 추이>

(단위 : 천명)



다. 피심인 업무 현황

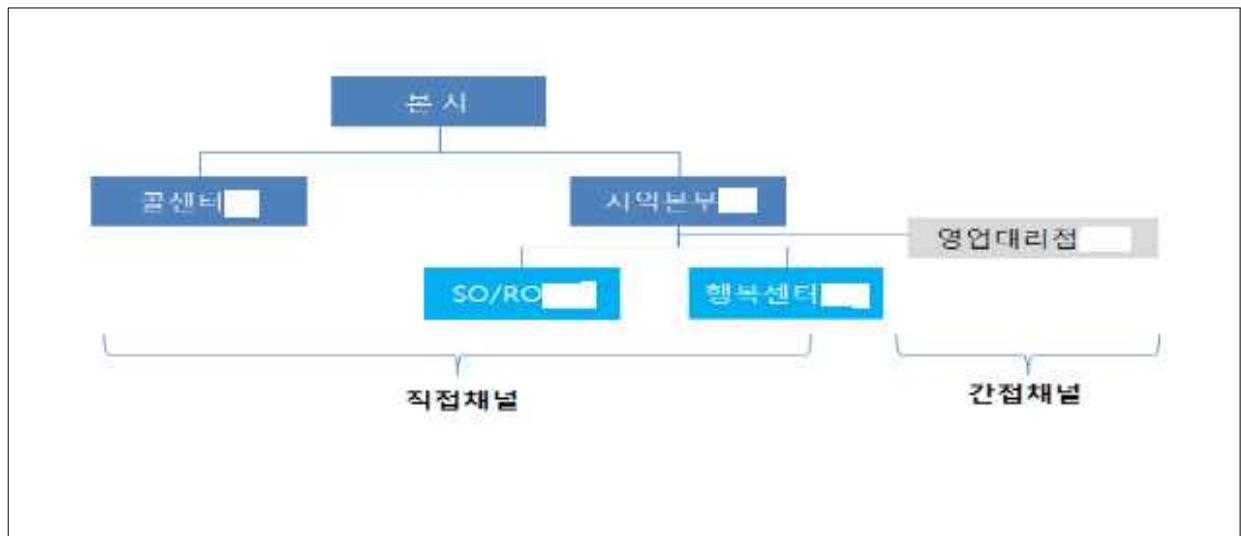
(1) 일반 현황

피심인은 전기통신사업법 제5조에 의해 허가를 받은 기간통신 사업자로서 시내·시외·국제전화서비스, 인터넷전화(이하 'VoIP'), 초고속인터넷 접속, 회선설비 임대서비스 등을 제공하고 있으며, 인터넷 멀티미디어

방송사업법 제4조에 의해 허가를 받은 인터넷 멀티미디어방송 제공사업자로서 인터넷 멀티미디어 방송서비스(이하 'IPTV')를 제공하고 있다.

피심인은 '11. 12월 현재 본사 아래에 콜센터, 지역본부를 두고 지역본부 밑에 영업, 개통 및 장애 처리 업무를 수행하고 있는 직접채널로서 SO/RO, 행복센터가 있으며, 순수 영업 역무만을 수행하고 있는 간접채널로서 영업대리점이 있고, 이를 통해 가입자를 모집하고 있다.

< 피심인의 유통망 형태 >



※ SO/RO : SKB와의 계약에 따라 영업, 개통, 장애처리를 수행하는 종합유선방송사업자(SO), 중계유선방송사업자(RO)

행복센터 : 영업, 개통, 장애처리를 종합적으로 수행하는 유통망

(2) 피심인의 초고속인터넷서비스 이용약관 규정

(가) 이용요금

피심인의 이용약관은 초고속인터넷, VoIP, IPTV서비스에 대하여 단품 또는 결합상품으로 제공했을 때의 이용요금과 기간 약정으로 제공했을 때의 할인율을 각각 규정하고 있다.

< 서비스별 단품 이용요금 >

(단위 : 원)

구 분	초고속인터넷		IPTV ¹⁾	VoIP
	광랜	스피드	브로드밴드 BTV 선택형 (舊 선택 패키지)	
월 이용요금	33,000	28,000	10,000원	2,000 ²⁾

1) IPTV 상품은 선택형, 이코노미, 라이트, 프리미엄 등 4가지가 있으나, 그 중 대표적인 유형은 선택형임

2) 기본료 금액이며, 통화료는 별도 부과

(나) 요금감면

피심인은 초고속인터넷 등 서비스별 이용약관에 이용요금 할인에 대하여 약정기간, 결합할인 등을 정하고 있다.

< 결합할인 시 월정 요금 >

(단위 : 원)

구분	광랜	VOIP	IPTV (선택형)	초고속인터넷 +VOIP	초고속인터넷 +IPTV	초고속인터넷 +VOIP+IPTV
무약정시	33,000	2,000	10,000	35,000	43,000	45,000
약 정 시	1년약정	서비스별 월정요금(기본요금)을 기준으로 각각 5% 할인				
	2년약정	서비스별 월정요금(기본요금)을 기준으로 각각 10% 할인				
	3년약정	서비스별 월정요금(기본요금)을 기준으로 각각 15% 할인				

2. 행위 사실

가. 경품제공 일반 현황

피심인은 초고속인터넷 가입자에 대하여 현금, 상품권, 11번가 포인트, OK 캐쉬백 적립금, 압력밥솥 등을 경품으로 제공하고 있으며,

※ 경품 : 사업자가 이용자와 서비스 이용계약을 체결하면서 이에 부수하여 이용자에게 제공하거나 제공하기로 한 물품, 현금, 그 밖의 경제적 이익(할인권, 유료 초대권, 기타 유가증권 등)

피심인의 상품만을 판매하고 있는 인터넷 공간(www.skbroad-band.co.kr)에는

초고속인터넷 등 3중결합(인터넷+전화+IPTV) 가입 시 27,500원(약관상 3년 약정 시 38,250원), 2중결합(인터넷+전화) 가입 시 18,500원(약관상 3년 약정 시 31,250원) 및 현금(상품권 또는 현금 최고 50만원) 최대 증정이라고 안내하고 있다.

< 피심인 온라인 전문 판매점 화면('12. 02. 20.현재) >



또한, 이용계약서 등에는 12개월 이내에 해약 시 경품에 대한 위약금이 부과된다고 명시하고 있다.

SK broadband broadband media 가입신청서 회사용		11-07-01	유통망SCAN/FAX제출용(3-1)	QR CODE
* 사장은 반드시 기명하셔서 달 필수 항목입니다. 단, 신청 서비스별 필수 항목은 다를 수 있음				
유치자 코러스 ID (유치자 필수입력사항)	고객번호		수집유통망코드	
가입신청고객 정보				
*코맹번호(법인)	주만등록번호		주만등록증 발급일자 (8자리)	
법인등록번호	사업자등록번호			
*설치장소				
*연락처	☐ 전화 ☐ 휴대폰 ☐ 회사 ☐ e-mail			
*신청자(회계책임자)	☐ 성명 ☐ e-mail ☐ 고객과의 관계			
	☐ 전화 ☐ 휴대폰 ☐ 주만등록번호			
*고객사은품 및 가입관련 안내사항	사은품금액 * 12개월 이내에 해약시 사은품에 대한 위약금이 부과됩니다 [위약금 산정식 : 사은품 금액 / 12개월 X 잔여개월수(=12개월-만월 기준 사용월수) VAT별도 분 신청서는 신청자(담당자, 예금주/카드주)이하 총괄하여본인이라고 칭함]가 직접 작성하였고, 본인인 ☐ (요금납부방식으로 은행이체 또는 신용카드를 선택한 경우에 한함) 예금(카드)주 본인으로 본 신청서에 기재된 예금통장 또는 신용카드 카드이체 또는 금융결제원 자동이체/CMIS 및 해당은행 일괄/리얼이체 신청에 동의합니다. 또한 별지에 기재된 ☐ (tv 서비스 신청고객에 적용되는 사항) '브로드밴드 미디어 서비스 제공자 변경에 관한 안내'에 관하여 충분히 이해하였으며, 이와 관련하여 향후 초고속인터넷 서비스의 제공자가 변경되는 경우 기재된 바와 같이 서비스 제공자를 변경하는 것에 동의하며 IPTV요금 및 채널권성 변동가능성 등 IPTV 약관 주요 내용에 대한 안내를 받았음을 확인합니다. ☐ (스마트요금제 신청고객에 적용되는 사항) 인터넷가일시 기본제공되는 스마트요금(고객권의 서비스) 설치 및 이용에 동의합니다. ☐ (모든 서비스 신청고객에 적용되는 사항) 정기계약 및 세트(결합) 약정 관련 할인을, 위약금(합인반환금) 등 신청서비스에 대한 약관의 주요 내용에 대한 안내를 받았고 그에 따라 위와 같이 서비스이용을 신청합니다 (인/서명)			
신청일	년	월	일	

가입신청 문의 : 국번없이 106

※ 사례

- ① '11.5월 피심인의 OO 행복센터에서는 충북 청주에 사는 O연O에게 3중 결합상품(초고속

인터넷+VoIP+IPTV)에 가입한 조건으로 상품권 22만원과 IPTV 3개월 무료제공 등 총 42만원에 해당하는 경제적 혜택을 제공하였으며,

- ② '11.10월. OO대리점에서는 서울 광진구에 사는 O지O에게 3종 결합상품(초고속인터넷+VoIP+IPTV)에 가입한 조건으로 상품권 17만원과 약관 외 무료 제공 등 총 33만원에 해당하는 경제적 혜택을 제공

나. 경품 및 부당한 요금감면을 통한 이용자 차별 현황

방송통신위원회 이용자보호국은 피심인이 조사대상 기간인 '11.4.1 ~ '11.12.31(9개월) 동안(이하 '조사대상기간') 초고속인터넷을 단품으로 판매하거나 또는 초고속인터넷과 VoIP, IPTV서비스를 결합하여 판매하면서 신규 가입자에 대하여 제공한 경품가액과 부당한 요금감면액(약관에 없거나 약관이 정한 수준을 넘는 요금감면)을 조사한 결과, 서비스별·지역별 또는 시기별로 상당한 차별이 이루어진 사실을 확인하였다.

(1) 서비스별 경품 및 부당한 요금감면 제공 현황

피심인이 조사대상기간에 모집한 신규 가입자 436,782명 전체를 대상으로 경품과 부당한 요금감면 제공현황을 분석한 결과,

초고속인터넷 단품 또는 초고속인터넷과 VoIP, IPTV가 포함된 결합상품에 대하여 이용자들 간에 최소 0원에서 최대 50만원까지 상이한 수준의 경품 및 부당한 요금감면(서비스 제공에 필요한 전기통신설비 비용 또는 임대료 감면 포함)이 제공되었음을 확인하였다.

구체적으로 살펴보면, 경품 및 부당한 요금감면 혜택을 전혀 제공받지 못한 가입자가 66,547명, 1원부터 10만원 이하를 제공받은 가입자가 62,365명인데 비하여, 25만원을 초과하여 고액의 혜택을 제공받은 가입자도 67,571명에 이르는 등 이용자들 간에 상당한 차별이 있음을 보여주고 있다.

< 서비스별 경품 및 부당한 요금감면 제공 현황 >

(단위 : 명)

수준별	초고속 인터넷	초고속인터넷 +IPTV	초고속인터넷 +VOIP	초고속인터넷 +VOIP+IPTV	계
0원	60,537	828	4,650	532	66,547
1원부터~ 10만원	41,718	7,267	8,094	5,286	62,365
10만원 초과~ 16만원	81,351	8,275	32,458	7,230	129,315
16만원 초과~ 19만원	6,3521	18,355	9,147	10,090	43,943
19만원 초과~ 22만원	8,810	9,877	6,834	4,123	29,642
22만원 초과~ 25만원	7,453	13,350	9,334	7,261	37,399
25만원 초과~ 30만원	6,863	12,341	8,959	24,367	52,529
30만원 초과~ 40만원	158	1,701	1,063	11,578	14,500
40만원 초과	56	12	15	458	542
계	213,297 (23,340)	72,006 (27,404)	80,554 (19,371)	70,925 (36,403)	436,782 (106,518)

※ 음영처리된 부분이 위반한 부분이며, ()은 위반 건수임

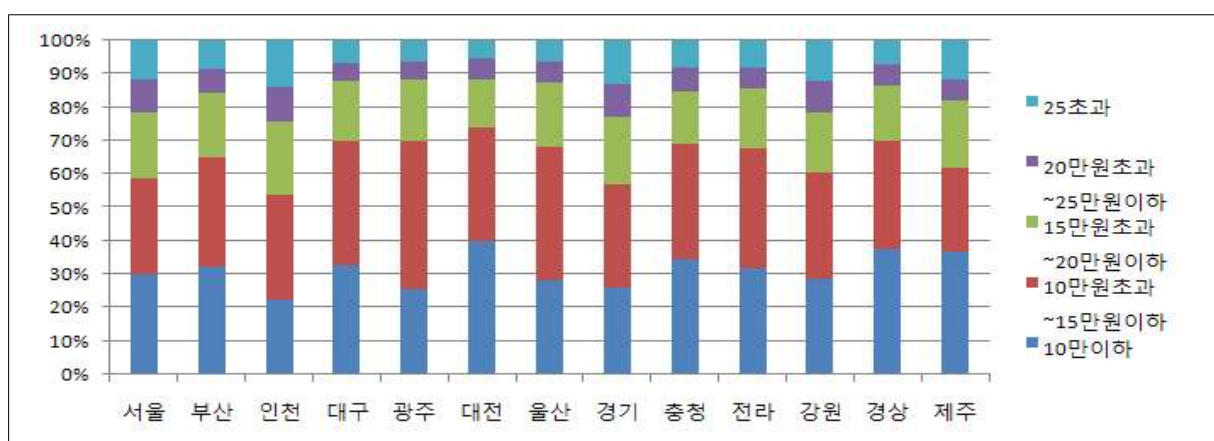
(2) 지역별 경품 및 부당한 요금감면 제공 현황

조사대상기간에 모집한 전체 신규 가입자 436,782명을 13개 지역별로 분석한 결과, 지역별로도 이용자를 차별하여 경품 및 부당한 요금 감면을 제공한 것으로 나타났다.

< 지역별 경품 및 부당한 요금감면 제공 현황 >

(단위 : 명)

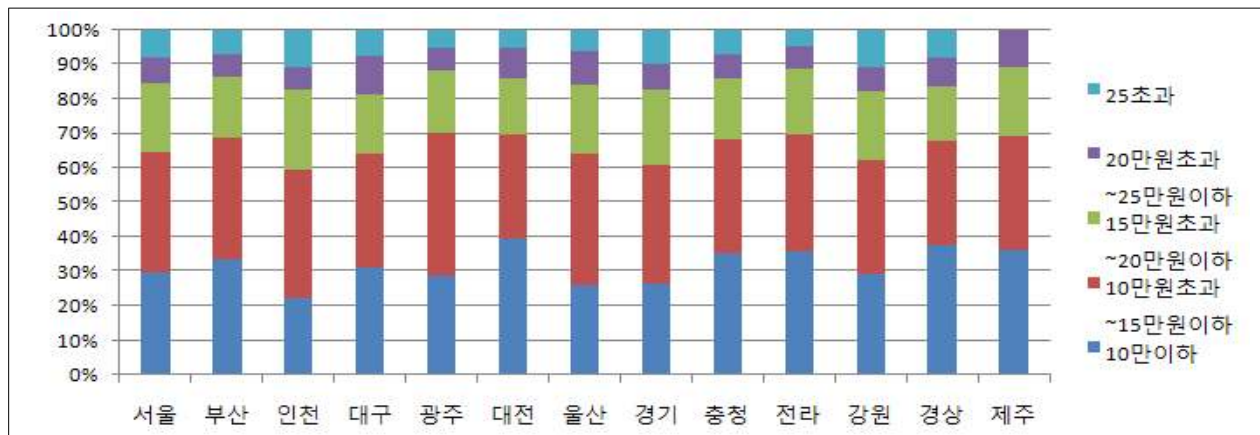
지역별	경품+부당감면 내역					
	10만원 이하	10만원초과~15만원이하	15만원초과~20만원이하	20만원초과~25만원이하	25만원초과	소계
서울	29,128	28,088	18,964	9,399	11,474	97,053
부산	8,806	9,016	5,215	2,012	2,295	27,344
인천	5,934	8,334	5,849	2,776	3,694	26,587
대구	9,910	11,344	5,358	1,693	2,017	30,322
광주	5,116	8,929	3,729	1,100	1,230	20,104
대전	8,519	7,243	3,059	1,368	1,166	21,355
울산	2,842	4,060	1,927	665	612	10,106
경기	26,455	31,656	20,985	9,943	13,288	102,327
충청	9,403	9,310	4,305	1,918	2,166	27,102
전라	7,358	8,328	4,189	1,498	1,845	23,218
강원	2,041	2,223	1,273	654	868	7,059
경상	15,875	13,605	6,906	2,577	3,050	42,013
제주	808	544	446	136	258	2,192
합 계	132,195	142,680	82,205	35,739	43,963	436,782



< 지역별 경품제공 현황 >

(단위 : 명)

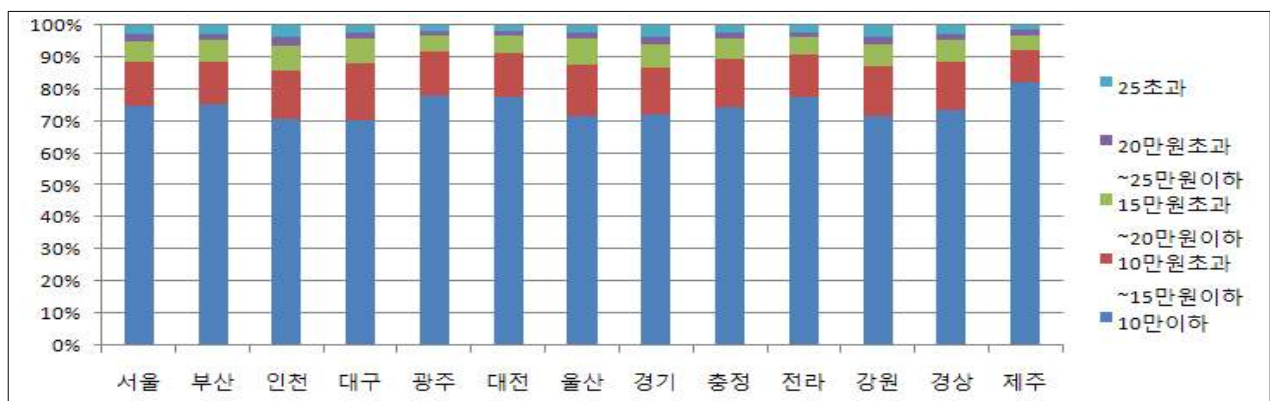
지역별	경품(현금 + 물품)					
	10만원 이하	10만원초과~15만원이하	15만원초과~20만원이하	20만원초과~25만원이하	25만원초과	소계
서울	28,998	33,697	19,421	7,142	7,796	97,054
부산	9,196	9,683	4,716	1,862	1,886	27,343
인천	5,966	9,832	6,169	1,787	2,833	26,587
대구	9,448	10,059	5,207	3,339	2,269	30,322
광주	5,801	8,321	3,598	1,319	1,065	20,104
대전	8,444	6,490	3,412	1,904	1,105	21,355
울산	2,619	3,853	2,052	982	600	10,106
경기	27,086	35,051	22,372	7,828	9,991	102,328
충청	9,590	8,944	4,757	1,905	1,906	27,102
전라	8,273	7,911	4,389	1,585	1,060	23,218
강원	2,070	2,341	1,402	502	744	7,059
경상	15,791	12,693	6,733	3,521	3,274	42,012
제주	797	719	441	235	-	2,192
합 계	134,079	149,594	84,669	33,911	34,529	436,782



< 지역별 부당한 요금감면 제공 현황 >

(단위 : 명)

지역별	부당한 요금감면 내역					
	10만원 이하	10만원초과~15만원이하	15만원초과~20만원이하	20만원초과~25만원이하	25만원초과	소계
서울	72,858	13,294	6,103	2,013	2,785	97,053
부산	20,594	3,617	1,855	497	781	27,344
인천	18,814	4,066	2,030	675	1,002	26,587
대구	21,323	5,411	2,343	527	718	30,322
광주	15,670	2,744	1,072	271	347	0
대전	16,571	2,965	1,113	353	353	21,355
울산	7,230	1,637	822	166	251	10,106
경기	73,740	15,029	7,563	2,473	3,522	102,327
충청	20,197	4,063	1,687	517	638	27,102
전라	17,998	3,050	1,324	340	506	23,218
강원	5,050	1,092	505	162	250	7,059
경상	30,919	6,220	3,041	724	1,109	42,013
제주	1,799	221	106	31	35	2,192
합 계	322,763	63,409	29,564	8,749	12,297	436,782



(3) 시기별 경품 및 부당한 요금감면 제공 현황

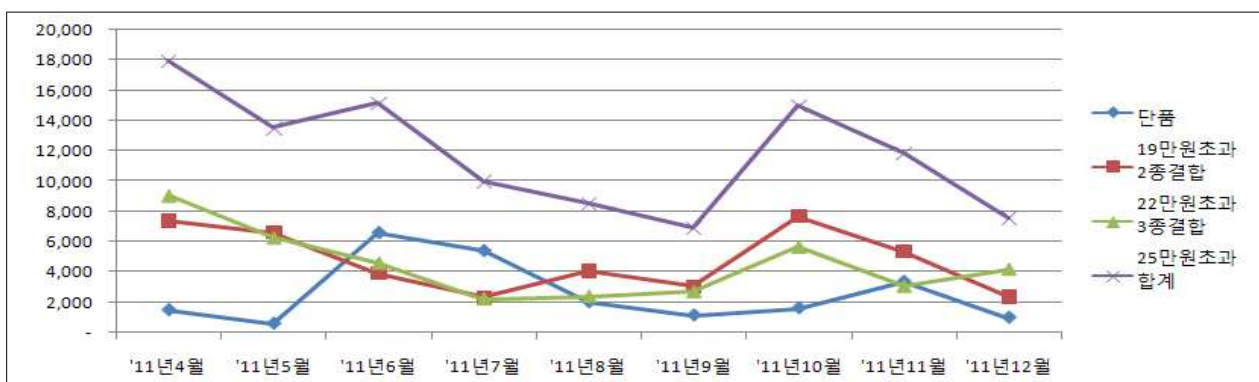
피심인이 조사대상기간에 신규로 모집한 가입자 436,782명을 대상으로 경품 및 부당한 요금감면을 제공한 것에 대한 이용자 차별 여부를 조사한 결과,

요금과 품질이 같은 서비스 임에도 불구하고 106,518명(전체 신규 가입자의 24.4%)에게는 부당한 이용자 차별에 해당하는 수준인 가입자 1인당 평균 예상이익을 초과한 경품 및 부당한 요금감면이 차별적으로 제공되었음을 확인하였다.

< 서비스별 경품제공 및 부당한 요금감면 등의 위반건수 및 위반비율 현황 >

(단위 : 명)

구분	신규 가입자	위 반 건 수			전체 위반건수(비율)
		단품 (초고속인터넷)	2종 결합 (초고속인터넷+VoIP 또는 IPTV)	v3종 결합 (초고속인터넷+VoIP + IPTV)	
		19만원 초과	22만원 초과	25만원 초과	
'11.4월	46,755	1,501(3.2%)	11,255(24.1%)	5,184(11.1%)	17,940(38.4%)
.5월	52,380	606(1.2%)	6,630(12.7%)	6,288(12.0%)	13,524(25.8%)
.6월	52,687	6,613(12.6%)	3,929(7.5%)	4,605(8.7%)	15,147(28.7%)
7월	40,666	5,421(13.3%)	2,364(5.8%)	2,232(5.5%)	10,017(24.6%)
8월	45,299	2,037(4.5%)	4,094(9.0%)	2,410(5.3%)	8,541(18.9%)
9월	44,406	1,153(2.6%)	3,065(6.9%)	2,723(6.1%)	6,941(15.6%)
10월	42,454	1,631(3.8%)	7,665(18.1%)	5,677(13.4%)	14,973(35.3%)
11월	52,576	3,379(6.4%)	5,366(10.2%)	3,086(5.9%)	11,831(22.5%)
12월	59,559	999(1.7%)	2,407(4.0%)	4,198(7.0%)	7,604(12.8%)
계	436,782	23,340(5.3%)	46,775(9.8%)	36,403(9.2%)	106,518(24.4%)



《부당한 경품 및 요금감면 위법성 판단 기준》

◆ 평균가입기간을 고려할 때 1인당 예상되는 이익의 수준을 초과하는 경품 및 부당한 요금감면은 위법

- 서비스 전체로는 흑자일 경우에도 경품 또는 부당한 요금감면을 받은 특정 이용자에게서 적자 발생시 경품 또는 부당한 요금감면을 받지 못한 다른 이용자가 해당 특정 이용자를 보조하거나 보조할 우려가 있는 것으로 보편적 서비스 제공과 같은 정당한 사유가 없는 한 부당한 이용자 차별에 해당

◆ 초고속인터넷, VoIP, IPTV 서비스의 1인당 예상되는 이익 수준 산출방법

- 초고속인터넷은 각社별로 구한 1인당 평균 예상이익에 가입자수에 따른 가중치를 반영한 3社 평균의 1인당 예상이익
- VoIP, IPTV는 시장형성 초기단계임을 감안하여 비용과 수익을 고려한 가입자 1인당 평균 예상이익 대신 가입자 1인당 영업수익의 20%*를 적용

* 방통위의 마케팅비 가이드라인과 공정위 신문고시 등을 고려

◆ 각 서비스별 가입자 1인당 평균 예상이익 산출결과

< 초고속인터넷 가입자 1인당 평균 예상이익 >

- ① 가입자당 월평균 이익*
 - ② 평균 가입기간(월)
 - ③ 각社별 가입자 수
- * 가입자당 월평균 이익 = 가입자당 월평균 매출액(약관 외 요금감면액 포함)
- 가입자당 월평균 비용(경품비용 제외)
- 3社 1인당 평균 예상이익
각社별 예상이익(①×②×③)의 합 / 각社별 가입자 수(③)의 합 = 186,428원

< VoIP 가입자 1인당 평균 예상이익 >

- ① 각社별 영업수익의 20%
 - ② 각社별 가입자 수
- 3社 1인당 평균 예상이익
각社별 영업수익의 20%(①)의 합 / 각社별 가입자 수(②)의 합 = 22,689원

< IPTV 가입자 1인당 평균 예상이익 산출 >

① 각社별 영업수익의 20%

② 각社별 가입자 수

- 3社 1인당 평균 예상이익

각社별 영업수익의 20%(①)의 합 / 각社별 가입자 수(②)의 합 = 25,163원

※ 초고속인터넷, VoIP, IPTV 서비스의 위법성 판단 기준에 필요한 영업수익과 총괄원가는 '10년도 영업보고서상 자료를 사용하였으며, 가입자수는 사업자 제출 자료를 사용

◆ 서비스별 가입자 1인당 예상이익을 고려한 경품 및 부당한 요금감면을 통한 부당한 이용자 차별 수준

- 초고속인터넷 단품 = 19만원 초과시

- 2종 결합(초고속인터넷+VoIP, 초고속인터넷+IPTV) = 22만원(19만원+3만원) 초과시

- 3종 결합(초고속인터넷+VoIP+IPTV) = 25만원(19만원+3만원+3만원) 초과시

3. 위법성 판단

o 초고속인터넷서비스 제공사업자의 경품제공, 부당한 요금감면 등 이용자 차별 행위가, 전기통신사업법 제50조 제1항 제5호 및 동법 시행령 제42조 [별표3] V.5호 “가”목에 따른 ‘부당한 이용자 차별’에 해당하기 위해서는

- ① 정당한 사유 없이 이용자간 차별적으로 제공되고,

- ② 경품 및 부당한 요금감면 제공 수준이 정상적인 거래관행에 비추어 통상적인 수준을 넘어서 서비스 요금과 품질 등을 통한 본래의 경쟁을 왜곡하는 등 과도하여 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있어야 함

o 이를 위한 구체적 판단 기준으로는 이용자에게 제공하거나 제공하기로 한 경품가액과 ‘부당한 요금감면’액을 합산한 액수가 서비스의 ‘가입자 1인당 예상되는 평균이익’을 초과하는지를 고려함

- VoIP, IPTV 등 시장형성 초기 단계인 경우는 대부분 적자상태인 점과 시장 활성화 필요성 등을 감안하여 ‘가입자 1인당 평균 예상이익’ 대신 ‘가입자 1인당

매출액(영업수익)의 20%를 적용(방통위의 마케팅비 가이드라인 및 공정위 신문 고시 등 고려)

※ ‘부당한 요금감면’이란, 사업자가 이용자와 서비스 이용계약을 체결 또는 유지하면서 이용약관에 없거나 이용약관과 다르게 제공한 감면액을 말함
(이용약관과 다르게 제공한 모뎀, 전화기, 셋톱박스 등 서비스제공에 필요한 전기 통신설비 구입(임대) 비용 감면액 포함)

피심인의 경품 및 부당 요금감면 등의 제공 수준은 경품에 있어서 최소 0원~최대 50만원까지 차별적으로 제공되었고, 요금감면(할인)도 약관과 다르게 일부 이용자에게만 과도하게 제공하여 다른 이용자를 부당하게 차별하는 방식으로 이루어지고 있었다.

이는 초고속인터넷 및 결합상품 신규 가입자간 또는 신규 가입자와 기존 가입자를 차별한 것이나, 이용자에게 차별적으로 경품이나 요금감면(할인)을 제공하는 것 자체를 일률적으로 금지하는 경우 일부 이용자의 편익마저 감소될 우려와 기업의 자율적 마케팅 경쟁을 제한할 우려가 있으므로 이를 바로 부당한 이용자 차별이라고 판단할 수는 없으며,

전체 이용자의 편익과 공정경쟁 및 이용자 이익을 해칠 우려가 있는 과도한 수준인지를 고려한 최종 판단이 필요하다.

피심인이 조사대상기간 동안 유치한 신규 가입자 436,782명 가운데 106,518명(24.4%)에게 가입자당 평균예상이익을 초과하여 제공한 경품 및 차별적 요금감면 수준은 단순히 이용자에게 혜택을 제공하거나 자율적 마케팅 경쟁을 위한 것으로 보기에선 과도한 수준으로,

서비스 요금과 품질 등을 통한 본원적 경쟁을 왜곡하여 공정한 경쟁 질서를 저해할 뿐만아니라, 이용자를 과도하게 차별하여 다른 이용자에게

비용 부담이 전가될 우려가 있고, 이용자의 합리적인 선택을 방해하는 등 이용자의 이익을 현저히 해치는 것으로 판단된다.

따라서, 피심인의 경품 제공 및 요금감면과 관련한 부당한 이용자 차별 행위는 전기통신사업법 제50조(금지행위)제1항제5호 및 동법 시행령 제42조제1항 [별표3] V.5호 “가”목을 위반한 것으로 판단된다.

< 전기통신사업법 관련 조항 >

- 전기통신사업법 제50조(금지행위)① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “금지행위”라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 이를 행하도록 하여서는 아니된다.
 - 5. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가 받은 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위
- 전기통신사업법시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준)제1항 <별표3>
 - V(이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위) 법 제50조제1항제5호 중 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 한다.
 - 5. 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

4. 시정조치 명령

가. 금지행위 중지

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제6호에 의거, 초고속인터넷 서비스 가입자를 모집하거나, 초고속인터넷과 인터넷전화(VoIP)·인터넷

멀티미디어방송서비스(IPTV)를 결합하여 가입자를 모집하면서 경품 및 약관 외 요금감면을 부당하게 차별적으로 제공하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령 받은 사실의 공표

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제7호에 의거, 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 4단×15cm 또는 5단×12cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 공표하여야 한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

다. 업무처리 절차의 개선

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제9호에 의거, 시정명령을 받은 날부터 2개월 이내에 방송통신위원회와의 사전협의를 거쳐 (i) 본사 및 유통망에서 초고속인터넷 및 결합상품 신규 계약자에게 지급한 경품, 요금감면 및 할인내용 등을 관리할 수 있는 방안(확인전화 등 포함)을 수립하고, (ii) 경품 등의 제공으로 인하여 가입자간 부당한 차별이 발생하지 않도록 현금지급, 과다 경품지급 및 위약금 대납 등을 한 유통망에 대한 관리 기준을 마련하여야 한다.

라. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 동법 시행령 제44조 제1호에 의거, 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 시정조치에 대한 이행계획을 수립하여 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 동법 시행령 제44조 제2호에 의거, 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 동법 제53조에 의거 소정의 과징금을 부과한다.

가. 과징금 부과 상한액 및 과징금 산정

전기통신사업법 제53조와 동법 시행령 제46조 및 제47조제1항에 의거하여 피심인의 금지행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업 연도 연평균 매출액, 연평균 매출액 대비 과징금 부과 상한액, 기준 금액, 최종과징금 산정은 다음과 같다.

(1) 과징금 부과 상한액

전기통신사업법 제50조제1항제5호에 따른 행위(이용자의 이익을 해치는 행위)는 위반 사업자의 금지행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업연도의 연평균 매출액의 1/100이 부과 상한액(전기통신사업법 제 53조제1항, 동법 시행령 제46조제1항 및 [별표 5] I. 2호)이다.

(2) 과징금 산정

전기통신사업법 제53조, 동법 시행령 제46조 및 제47조, 금지행위 위반에

대한 과징금부과 세부기준(방송통신위원회 고시 제2011-27호, '11.4.29. 이하 “세부기준” 이라 한다)에 따라 과징금은 아래와 같이 산정한다.

※ 과징금 산정절차 : ① 관련 매출액 산정 → ② 기준금액 산정(관련매출액 × 부과기준율)
→ ③ 필수적 가중 → ④ 추가적 가중·감경 → ⑤ 최종 과징금 산정

① 관련 매출액 산정

관련 매출액 산정은 세부기준 제6조에 따라 위반 전기통신사업자의 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 매출액으로 하되, 위반행위가 해당 서비스의 가입자 모집 또는 유지와 관련된 경우에는 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받은 가입자 수와 1가입자당 해당 서비스의 월평균매출액, 해당 서비스가입자의 위반행위와 관련된 가입기간을 고려하여 산정한다.

< 관련 매출액 산정 >

(단위 : 백만원)

구분	피심인
초고속인터넷①	75,051
VoIP②	5,640
IPTN③	11,561
계(①+②+③)	92,252

② 기준금액 산정 : 관련 매출액 × 부과기준율*

* 부과기준율 : 세부기준 제4조 내지 제6조에 의거 위반행위의 중대성 정도에 따라
0~2.5% 적용

< 기준금액 산정 >

(단위 : 백만원)

사업자	관련 매출액	기준금액		
		중대성 약함 (부과기준을 0.5%이하)	중대 (부과기준을 0.5~1%이하)	매우중대 (부과기준을 1~2.5%이하)
피심인	92,252	461	461 ~ 922	922 ~ 2,306

※ 중대성의 정도는 위반 사업자의 위반기간 동안 위반행위에 대하여 경쟁질서의 저해 정도, 시장에서의 영향, 소비자 피해 정도 등 위반의 내용 및 정도를 고려하여 판단

③ 최종 과징금 산정

필수적 가중은 사유가 없어 적용하지 아니하며, 추가적 가중 사유로는 위반행위에 대한 조사가 진행 중임에도 위반행위를 종료하지 않았거나 위반상태를 시정하지 않았으므로 세부기준 제8조 및 [별표 4] II.2호에 의거 기준금액의 100분의 5를 가중하고, 시장모니터링 지표상 피심인이 과다 경품 및 약관 외 요금감면을 주도한 것으로 나타나 100분의 10을 추가로 가중한다.

감경사유로는 위반행위의 재발 방지를 위해 자체적으로 대리점의 불법행위에 대한 제재조치를 시행하였으므로 세부기준 제8조 및 [별표 4] III.6호에 의거 기준금액의 100분의 5를 감경한다.

< 최종 과징금 산정 경과 >

(단위 : 백만원)

사업자	관련 매출액	기준과징금 ("중대성 약함 0.25% 적용")	가중·감경 과징금	금액
피심인	92,252	230	10	253

나. 과징금의 결정

피심인이 경품 및 약관 외 요금감면을 통한 부당한 이용자 차별 행위에 대해 방통위로부터 과징금 부과 및 업무처리 절차 개선 등 시정명령(‘11.2월)을 받았음에도 불구하고 유사한 위반행위가 재발된 점, 위반 상태가 시정되지 않고 지속되고 있는 점, 위반행위의 재발방지를 위해 자체적으로 대리점의 불법행위에 대한 제재조치를 실행한 점 등을 고려하여 전기통신사업법 제53조와 동법 시행령 제46조 및 제47조 제1항에 의거 2억5천3백만원으로 결정한다.

6. 이의제기 방법 및 기간

피심인이 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 내지 제27조의 규정에 의거 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 의거 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

7. 결론

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

방송통신위원회는 위와 같이 의결하였다.

2012. 5. 18.

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