

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안전번호 2012 - 27 - 105호(사건번호 : 201111조사027)

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

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

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 : 310,000,000원
 - 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)

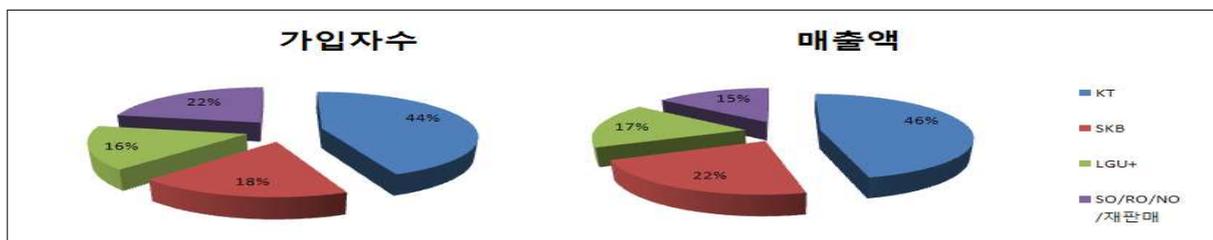
전국사업자인 주요 3사(KT, SKB, LGU+)가 가입자 기준으로는 전체의 78%, 매출액 기준으로는 전체의 85%를 차지하는 등 초고속인터넷 시장을 주도하고 있다.

< 초고속인터넷 서비스 사업자 가입자 및 매출 현황 >

(단위 : 천명, 억원)

| 구 분 | KT | SKB | LGU+ | SO/RO/NO* /재판매 | 계 |
|------|----|-----|-------|-------------------|--------|
| 가입자수 | | | 2,810 | | 17,858 |
| 점유율 | | | 16% | | 100% |
| 매출액 | | | 7,122 | | 41,975 |
| 점유율 | | | 17% | | 100% |

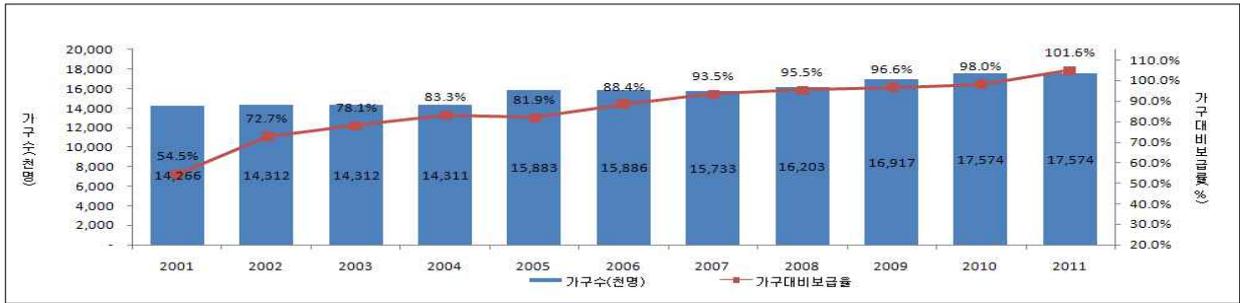
※ SO(System Operator) : 종합유선방송사업자, RO(Relay Operator) : 지상파방송, 위성방송 등을 수신하여 중계 송신하는 중계유선방송사업자, NO(Network Operator) : 케이블 TV 방송에 필요한 전송망을 설치·운영하는 전송망사업자, SKT : 재판매사업자



※ 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 접어들어 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

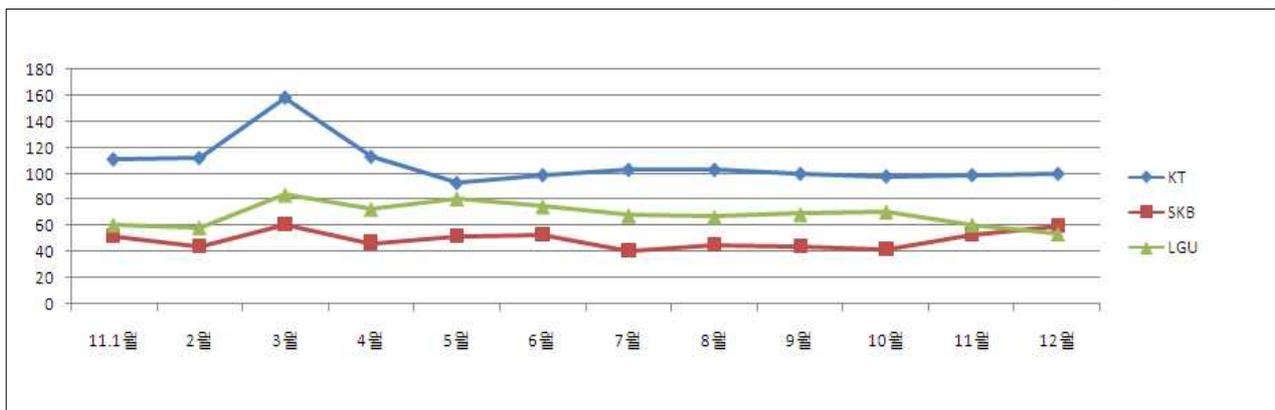
매출 대비 마케팅 비용(경품 포함)은 '11년 기준으로 KT는 8%, SKB는 13.7%로 양사 모두 14% 이내로 많지 않으나, LGU+는 35.9%로 마케팅에 상당한 비용을 지출한 것으로 나타났으며,

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

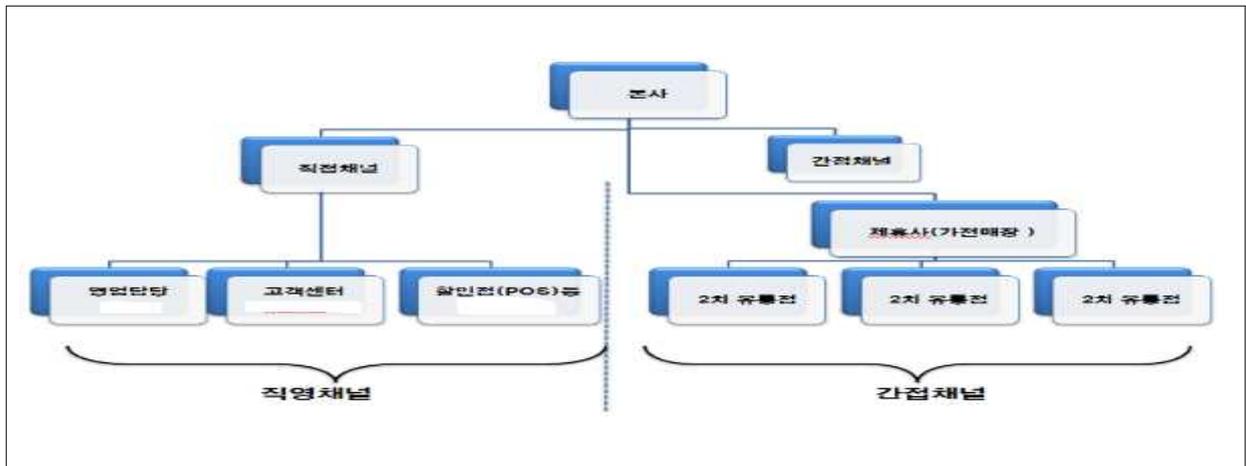
피심인은 전기통신사업법 제5조에 의해 허가를 받은 기간통신 사업자로서 시내·시외·국제전화서비스, 인터넷전화(이하 'VoIP'), 초고속인터넷 접속, 회선설비 임대서비스 등을 제공하고 있으며, 인터넷 멀티미디어

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

피심인은 '11.12.31일 현재 직영채널로는 영업담당, 콜센터, 할인점(POS 등)을 두고 있고, 간접채널로는 종합대리점과 영업전문대리점을 두고 있으며,

본사 또는 각 영업담당과 직접 대리계약을 체결한 종합대리점 등 1차 대리점은 자체 영업점과 2차 유통망(하부 유통망)을 활용해 각각 가입자를 모집하고 있다.

< 피심인의 유통망 형태 >



※ POS(Point of Sale) : 지사 소속 영업팀의 현장 마케팅 지점
 자점영업 : 종합 및 영업전문대리점의 자체 영업 지점

(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 상품 이용요금 >

(단위 : 원)

| 구 분 | 초고속인터넷 | | IPTV ¹⁾ | | | | VOIP |
|--------|-----------------|----------------|--------------------|------------|-----------|--------|----------------------|
| | 광랜 (아파트, 주택) | 프라임 (공동축합망) | 이코노미 | 스마트 라이트 | 스마트 HD | 프리미엄 | |
| 월 이용요금 | 33,000 | 21,000 | 10,000 | 14,000 | 16,000 | 25,000 | 2,000원 ²⁾ |

1) IPTV 상품은 이코노미, 스마트라이트, 스마트HD, 프리미엄 등 4가지가 있으나, 그 중 대표적인 유형은 스마트라이트임

2) 기본료 금액이며, 통화료는 별도 부과

(나) 요금감면

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

< 약정할인 및 결합할인 시 월정 요금 >

(단위 : 원)

| 구 분 | 인터넷 (광랜) | IPTV (스마트) | VoIP | 초고속인터넷 +VoIP | 초고속인터넷 +IPTV | 초고속인터넷 +VoIP+IPTV |
|------|----------------------|-------------------|-------|-------------------|-------------------|----------------------|
| 무약정시 | 33,000 | 14,000 | 2,000 | 35,000 | 47,000 | 49,000 |
| 약정시 | 1년약정 시 (8.0%) | 30,500 (7.1%) | 2,000 | 32,350 (7.6%) | 42,850 (8.8%) | 44,350 (9.5%) |
| | 2년약정 시 (16.1%) | 27,700 (14.3%) | 2,000 | 27,700 (20.9%) | 38,200 (18.7%) | 36,700 (25.1%) |
| | 3년약정 시 (24.2%) | 25,000 (21.4%) | 2,000 | 25,000 (28.6%) | 34,000 (27.7%) | 32,000 (34.700%) |

※ ()안은 할인율

2. 행위 사실

가. 경품제공 일반 현황

피심인은 초고속인터넷 가입자에 대하여 현금, 상품권, NHGift, 직판 현장 사은품 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 가입센터(www.xpd1004.co.kr)에서는 초고속인터넷 등 3종결합(TPS : 인터넷+전화+IPTV) 가입 시 현금 55만원, 2종결합(DPS : 인터넷+TV 또는 전화) 가입 시 현금 40만원 등을 지급한다고 안내하고 있다.

<피심인 홈페이지 화면('12.2.20.현재)>



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

과워콤신청서(tv반영)35차:과워콤신청서(tv반영)39차 2011.12.22 8:56 PM 페이지 1

서비스 신청서

[회사용]

* 본인명 이외 부호는 신청자의 이름 사용에 주의 하십시오.

| | | | | |
|----------|--|---|----------|---|
| 필수 입력 사항 | 구분 | <input type="checkbox"/> 신규 <input type="checkbox"/> 변경 <input type="checkbox"/> 예지 | 서비스 | <input type="checkbox"/> U+ 인터넷 <input type="checkbox"/> U+ Wi-Fi100 <input type="checkbox"/> U+ 070 <input type="checkbox"/> U+ TV |
| | 성명 (상 호) | 주민(사업자)등록번호 | 연락처 | 유 선 - - 휴대폰 - - |
| | 설치 장소 | | E-mail | @ |
| | 요금 납부 방법 | <input type="checkbox"/> 신용카드 <input type="checkbox"/> 은행 자동이체 | 회원(예금주)명 | 고객과의 관계 <input type="checkbox"/> 본인 <input type="checkbox"/> 기타() |
| | 납부자 연락처 | 주민(사업자)등록번호 | 카드사(은행)명 | 카드종류 <input type="checkbox"/> 개인 <input type="checkbox"/> 법인 |
| | 카드(계좌)번호 | 카드 유효기간 | 년 | 월 |
| 청구서 수령방법 | <input type="checkbox"/> E-mail (@) <input type="checkbox"/> SMS <input type="checkbox"/> E-mail + SMS | | | |
| 납부자 확인 | <input type="checkbox"/> 우편 () | | | |

* 신청서 작성 시 본인명 이외 부호는 신청자의 이름 사용에 주의 하십시오. * 신청서 작성 시 주민등록번호는 신청자의 주민등록번호를 기재하십시오. * 신청서 작성 시 주민등록번호는 신청자의 주민등록번호를 기재하십시오. * 신청서 작성 시 주민등록번호는 신청자의 주민등록번호를 기재하십시오.

| | | | | |
|---------------|---------|------------|------|--|
| 판매자 기본 사항 (*) | 상 호 | 주(사업자)등록번호 | 주소 | 대표자 |
| | 연락처 | E-mail | 판매경로 | <input type="checkbox"/> 웹사이트 <input type="checkbox"/> 텔레마케팅 <input type="checkbox"/> 방문판매 <input type="checkbox"/> 기타 |
| | 웹사이트 주소 | 담당자 | 발문자 | |

판매자는 계약자에게 사은품 (종류 :) (금액 :)을(를) 지급함 ※ 사은품 반환금 = 사은품 가격 / 305 X 065 - 실사용 일수

* 신청서 작성 시 본인명 이외 부호는 신청자의 이름 사용에 주의 하십시오. * 신청서 작성 시 주민등록번호는 신청자의 주민등록번호를 기재하십시오. * 신청서 작성 시 주민등록번호는 신청자의 주민등록번호를 기재하십시오. * 신청서 작성 시 주민등록번호는 신청자의 주민등록번호를 기재하십시오.

* 신청서 작성 시 본인명 이외 부호는 신청자의 이름 사용에 주의 하십시오. * 신청서 작성 시 주민등록번호는 신청자의 주민등록번호를 기재하십시오. * 신청서 작성 시 주민등록번호는 신청자의 주민등록번호를 기재하십시오. * 신청서 작성 시 주민등록번호는 신청자의 주민등록번호를 기재하십시오.

※ 사례

- ① '11.7.월 피심인의 OO 대리점에서는 수원시 권선구에 사는 O화O에게 2종 결합상품(초고속인터넷+IPTV)에 가입한 조건으로 상품권 30만원과 약관 외 무료개월 및 요금 감면 등으로 34만원에 해당하는 경제적 혜택을 제공하였으며,
- ② '11.9.월 OO고객센터에서는 서울시 강서구에 사는 O태O에게 3종 결합상품(초고속인터넷+IPTV+전화)에 가입한 조건으로 상품권35만원과 요금감면 등 총 43만원에 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 가입자에게 제공한 경품가액과 부당한 요금감면액(약관에 없거나 약관이 정한 수준을 넘는 요금감면)을 조사한 결과, 서비스별·지역별 또는 시기별로 이용자 간에 상당한 차별이 이루어진 사실을 확인하였다.

(1) 서비스별 경품 및 부당한 요금감면 제공 현황

피심인이 조사대상기간에 모집한 신규 가입자 618,671명 전체를 대상으로 경품과 부당한 요금감면 제공 현황을 분석한 결과,

초고속인터넷 단품 또는 초고속인터넷과 VoIP, IPTV가 포함된 결합상품에 대하여 이용자들 간에 최소 0원에서 최대 52만원까지 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 102,606명, 1원부터 10만원 이하를 제공받은 가입자가 78,832명인데 비하여, 25만원을 초과하여 고액의 혜택을 제공받은 가입자도 112,469명에 이르는 등 이용자들 간에 상당한 차별이 있음을 보여주고 있다.

< 서비스별 경품 및 부당한 요금감면 제공 현황 >

(단위 : 명)

| 수준별 | 초고속 인터넷 | 초고속인터넷 +VoIP | 초고속인터넷 +IPTV | 초고속인터넷 +VoIP+IPTV | 계 |
|------------------|---------------------|---------------------|--------------------|----------------------|----------------------|
| 0원 | 83,738 | 18,860 | 8 | - | 102,606 |
| 1원 부터 ~10만원 | 14,017 | 21,937 | 15,542 | 27,336 | 78,832 |
| 10만원 초과 ~16만원 | 75,875 | 8,603 | 10,354 | 10,617 | 105,449 |
| 16만원 초과 ~19만원 | 3,781 | 58,356 | 12,904 | 5,314 | 80,354 |
| 19만원 초과 ~22만원 | 5,890 | 4,602 | 23,260 | 48,439 | 82,192 |
| 22만원 초과 ~25만원 | 6,732 | 24,559 | 9,120 | 16,358 | 56,769 |
| 25만원 초과 ~30만원 | 4,749 | 12,400 | 11,089 | 34,887 | 63,124 |
| 30만원 초과 ~40만원 | 464 | 4,965 | 10,495 | 16,161 | 32,084 |
| 40만원 초과 | 4 | 1,928 | 3,283 | 12,046 | 17,261 |
| 계 | 195,251 (17,839) | 156,209 (43,852) | 96,054 (33,987) | 171,157 (63,094) | 618,671 (158,772) |

※ 음영처리된 부분이 위반한 부분이며, ()은 위반 건수임

(2) 지역별 경품 및 부당한 요금감면 제공 현황

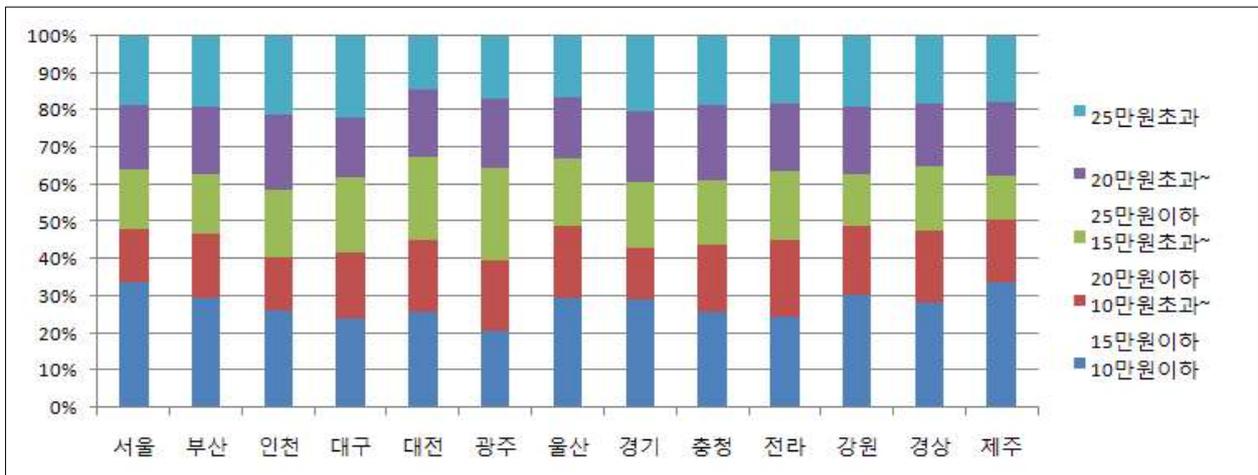
조사대상기간에 모집한 전체 신규 가입자 618,671명을 13개 지역별로 분석한 결과, 지역별로도 이용자를 차별하여 경품 및 부당한 요금 감면을 제공한 것으로 나타났다.

< 지역별 경품 및 부당한 요금감면 제공 현황 >

(단위 : 명)

| 지역별 | 경품+부당감면 내역 | | | | | 소계 |
|-----|------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------|---------|
| | 10만원 이하 | 10만원초과~ 15만원이하 | 15만원초과~ 20만원이하 | 20만원초과~ 25만원이하 | 25만원초과 | |
| 서울 | 46,041 | 19,695 | 21,806 | 23,608 | 25,267 | 136,417 |
| 부산 | 12,868 | 7,467 | 7,132 | 7,740 | 8,363 | 43,570 |

| | | | | | | |
|-----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 인천 | 10,718 | 5,886 | 7,476 | 8,431 | 8,665 | 41,176 |
| 대구 | 7,755 | 5,705 | 6,422 | 5,225 | 6,979 | 32,086 |
| 광주 | 6,744 | 5,053 | 5,860 | 4,690 | 3,747 | 26,094 |
| 대전 | 5,573 | 5,048 | 6,690 | 4,925 | 4,536 | 26,772 |
| 울산 | 3,939 | 2,574 | 2,441 | 2,169 | 2,208 | 13,331 |
| 경기 | 47,008 | 23,295 | 28,759 | 30,750 | 32,822 | 162,634 |
| 충청 | 9,796 | 6,849 | 6,591 | 7,553 | 7,101 | 37,890 |
| 전라 | 7,255 | 6,076 | 5,486 | 5,320 | 5,347 | 29,484 |
| 강원 | 4,173 | 2,512 | 1,929 | 2,451 | 2,612 | 13,677 |
| 경상 | 14,683 | 10,205 | 9,017 | 8,743 | 9,444 | 52,092 |
| 제주 | 1,158 | 588 | 403 | 687 | 612 | 3,448 |
| 합 계 | 177,711 | 100,953 | 110,012 | 112,292 | 117,703 | 618,671 |



< 지역별 경품제공 현황 >

(단위 : 명)

| 지역별 | 경품(현금 + 물품) | | | | | 소계 |
|-----|-------------|----------------|----------------|----------------|---------|---------|
| | 10만원 이하 | 10만원초과~ 15만원이하 | 15만원초과~ 20만원이하 | 20만원초과~ 25만원이하 | 25만원 초과 | |
| 서울 | 47,080 | 34,018 | 21,147 | 13,106 | 21,067 | 136,418 |
| 부산 | 13,174 | 11,721 | 7,133 | 5,043 | 6,501 | 43,572 |
| 인천 | 10,957 | 10,715 | 7,525 | 4,351 | 7,628 | 41,176 |
| 대구 | 7,874 | 9,375 | 4,892 | 4,482 | 5,463 | 32,086 |
| 광주 | 5,645 | 9,066 | 5,329 | 2,775 | 3,958 | 26,773 |
| 대전 | 6,828 | 8,552 | 5,307 | 2,220 | 3,180 | 26,087 |

| | | | | | | |
|-----|---------|---------|---------|--------|--------|---------|
| 울산 | 4,057 | 4,065 | 1,991 | 1,266 | 1,952 | 13,331 |
| 경기 | 48,122 | 41,366 | 28,796 | 18,578 | 25,773 | 162,635 |
| 충청 | 10,017 | 10,447 | 7,107 | 5,159 | 5,160 | 37,890 |
| 전라 | 7,357 | 9,201 | 5,381 | 3,541 | 4,005 | 29,485 |
| 강원 | 4,514 | 3,385 | 2,250 | 1,660 | 1,868 | 13,677 |
| 경상 | 15,035 | 14,854 | 8,738 | 6,388 | 7,078 | 52,093 |
| 제주 | 1,211 | 713 | 658 | 548 | 318 | 3,448 |
| 합 계 | 181,871 | 167,478 | 106,254 | 69,117 | 93,951 | 618,671 |



< 지역별 부당한 요금감면 제공 현황 >

(단위 : 명)

| 지역별 | 부당한 요금감면 내역 | | | | | 소계 |
|-----|-------------|---------------|---------------|---------------|---------|---------|
| | 10만원 이하 | 10만원초과~15만원이하 | 15만원초과~20만원이하 | 20만원초과~25만원이하 | 25만원 초과 | |
| 서울 | 136,417 | | | | | 136,417 |
| 부산 | 43,571 | | | | | 43,571 |
| 인천 | 41,177 | | | | | 41,177 |
| 대구 | 32,086 | | | | | 32,086 |
| 광주 | 26,773 | | | | | 26,773 |
| 대전 | 26,087 | | | | | 26,087 |
| 울산 | 13,330 | | | | | 13,330 |

| | | | | | | |
|-----|---------|---|---|---|---|---------|
| 경기 | 162,635 | | | | | 162,635 |
| 충청 | 37,891 | | | | | 37,891 |
| 전라 | 29,485 | | | | | 29,485 |
| 강원 | 13,678 | | | | | 13,678 |
| 경상 | 52,092 | | | | | 52,092 |
| 제주 | 3,449 | | | | | 3,449 |
| 합 계 | 618,671 | 0 | 0 | 0 | 0 | 618,671 |



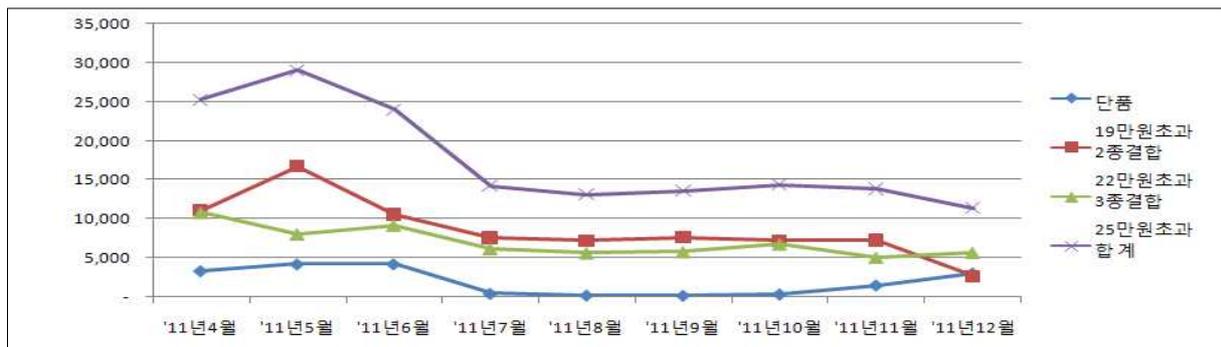
(3) 시기별 경품 및 부당한 요금감면 제공 현황

피심인이 조사대상기간에 신규로 모집한 가입자 618,671명을 대상으로 경품 및 부당한 요금감면을 제공한 것에 대한 이용자 차별 여부를 조사한 결과,

요금과 품질이 같은 서비스 임에도 불구하고 158,772명(전체 신규가입자의 25.7%)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 | 위반건수 | | | 전체 위반건수(비율) |
|--------|---------|----------------|---------------------------------|---------------------------------|----------------|
| | | 단품 (초고속인터넷) | 2종 결합 (초고속인터넷+ VoIP 또는 IPTV) | v3종 결합 (초고속인터넷+ VoIP + IPTV) | |
| | | 19만원 초과 | 22만원 초과 | 25만원 초과 | |
| '11.4월 | 72,658 | 3,374(4.6%) | 11,067(15.2%) | 10,836(14.9%) | 25,277 |
| .5월 | 80,606 | 4,243(5.3%) | 16,701(20.7%) | 8,072(10.0%) | 29,016(36.0%) |
| .6월 | 75,158 | 4,245(5.6%) | 10,571(14.1%) | 9,188(12.2%) | 24,004(31.9%) |
| 7월 | 67,896 | 475(0.7%) | 7,591(11.2%) | 6,164(9.1%) | 14,230(21.0%) |
| 8월 | 67,146 | 258(0.4%) | 7,215(10.7%) | 5,608(8.4%) | 13,081(19.5%) |
| 9월 | 69,268 | 235(0.3%) | 7,603(11.0%) | 5,753(8.3%) | 13,591(19.6%) |
| 10월 | 70,535 | 396(0.6%) | 7,164(10.2%) | 6,767(9.6%) | 14,327(20.3%) |
| 11월 | 61,197 | 1,545(2.5%) | 7,262(11.9%) | 5,034(8.2%) | 13,841(22.6%) |
| 12월 | 54,207 | 3,068(5.7%) | 2,665(4.9%) | 5,672(1.5%) | 11,405(21.0%) |
| 계 | 618,671 | 17,839(2.9%) | 77,839(12.6%) | 63,094(10.2%) | 158,772(25.7%) |



《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
- 2종결합(초고속인터넷+VoIP, 초고속인터넷+IPTV) = 22만원(19만원+3만원) 초과시
- 3종결합(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 신문고시 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 전기통신설비 구입(임대) 비용 감면액 포함)

피심인의 경품 및 부당 요금감면 등의 제공 수준은 경품에 있어서 최소 0원~최대 52만원까지 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 618,671명 가운데 158,772명(25.7%)에게 가입자당 평균예상이익을 초과하여 제공한 경품 및 차별적 요금감면 수준은 단순히 이용자에게 혜택을 제공하거나 자율적 마케팅 경쟁을 위한 것으로 보기에 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 사업연도 연평균 매출액, 연평균 매출액 대비 과징금 부과 상한액, 기준금액, 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 제53조제1항, 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 | 82,178 |
| VoIP② | 15,368 |
| IPTN③ | 15,388 |
| 계(①+②+③) | 112,934 |

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 (부과기준율 0.5%이내) | 중대 (부과기준율 0.5~1%이내) | 매우중대 (부과기준율 1~2.5%이내) |
| 피심인 | 112,934 | 564 | 564~1,129 | 1,129~2,823 |

※ 중대성의 정도는 위반 사업자의 위반기간 동안 위반행위에 대하여 경쟁질서의 저해 정도, 시장예의 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 | 112,934 | 282 | 10 | 310 |

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, 위반상태가 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 3억1천만원으로 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) |