

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안건번호 2015 - 11 - 047호(사건번호 : 201501조사004)

안 건 명 (주)LG유플러스의 '중고폰 선보상제' 관련 단말기유통법 등
위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주) LG유플러스
서울특별시 중구 남대문로 5가 827번지
대표이사 이 상 철

의결연월일 2015. 3. 12.

주 문

1. 피심인은 다음과 같은 위반행위를 즉시 중지해야 한다.

- 가. 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시한 내용과 다르게
지원금을 지급하는 행위
- 나. 이용자와의 이동통신서비스 이용계약에 있어 지원금을 지급하는
조건으로 특정 요금제 등의 일정기간 사용의무를 부과하고 이를
위반시 위약금을 부과하는 등 서비스 이용 또는 해지 등을 제한
하는 내용으로 개별계약을 체결하는 행위
- 다. 위약금 부과기준 및 중고폰 반납조건 등 이용자가 반드시 알아야 할
중요사항을 명확하게 고지하지 않는 행위

2. 피심인은 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 A2 사이즈(42cm×59.4cm)의 크기로 피심인의 사업장, 대리점, 판매점 등 이용자들이 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 10일간(휴업일 제외) 공표하여야 한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.
3. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 (i) '중고폰 선보상제' 가입자(기존가입자 포함)에게 요금제를 자유롭게 선택할 수 있는 기회를 제공하는 등 이용자 피해가 발생하지 않도록 이용자 보호 조치를 강구하고, (ii) '중고폰 선보상제' 가입자(기존가입자 포함)를 대상으로 모호한 중고폰 반납조건을 간명히 하여 그 반납조건과 위약금 부과기준 등을 명확히 고지하는 등 이용자 피해가 발생하지 않도록 이용자 보호조치를 강구하여야 한다. 구체적인 업무처리 개선내용은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.
4. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정명령 받은 사실의 공표 및 업무처리절차 개선에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
6. 피심인은 과징금을 다음과 같이 납부하여야 한다.
 - 가. 금 액 : 1,598,000,000원
 - 나. 납부기한 : 과징금 납부명령을 통지받은 날부터 20일 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초사실

1. 피심인의 일반 현황

피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화서비스를 제공하고 있으며, 가입자 수는 11,158천명으로 전체 시장의 19.54%(‘14. 12월말 기준)를, 매출액은 4조 6,659억원(‘13. 12월말 기준)으로 17.91%를 점유하고 있다.

< 이동전화서비스 가입자 및 매출액 현황 >

(단위: 천명, 억원)

구 분			LGU ⁺	
가입자수 (점유율, %)			11,158 (19.54%)	
매 출 액 (점유율, %)			46,659 (17.91%)	

※ 출처 : 사업자 제출자료, MVNO 가입자 포함

2. ‘중고폰 선보상제’ 현황

가. ‘중고폰 선보상제’ 개요

‘중고폰 선보상제’는 단말기 구매 시 합법적으로 제공하는 지원금과는 별도로 18개월 이후 반납조건으로 해당 중고폰의 가격을 책정하여 미리 보상하는 제도¹⁾로서, 이용자는 단말기 출고가에서 공시지원금 이외에 34~38만원 수준의 선보상금까지 차감받음으로써 초기 단말기 구입부담(할부원금)이 감소된다.

< ‘중고폰 선보상제’를 통한 단말기 구매 예시 >

단말기출고가 (아이폰6 16G) 789,800원	→	(-) 공시지원금 (‘14. 10. 31) - 17만원	→	(-) 단말기선보상 - 34만원	→	할부원금 289,800원
----------------------------------	---	--------------------------------------	---	----------------------	---	--------------------------------

※ 18개월 동안 매월 할부원금 16,100원(289,000원/18개월)과 이자금액을 납부

1) ‘14.10.31일부터 이통 3사가 ‘프리클럽(SKT)’, ‘스핀지제로플랜(KT)’, ‘제로클럽(LGU+)’이라는 이름으로 시행

이통 3사는 중고폰 선보상 조건으로 LTE62 요금제(또는 누적기본료 80만원) 이상의 특정 요금제를 18개월 이상 유지토록 하고, 이를 변경하거나 서비스를 해지할 경우 휴대폰 반납 불가 및 위약금(선보상액)을 부과하였다.

나. 경제적 이익

이용자는 '중고폰 선보상제'를 통해 단말기 할부원금이 감소되므로 선보상액의 여신이자²⁾ 만큼의 경제적 이익이 발생한다. 또한, 이용자가 직접 중고폰을 매각할 때는 거래비용(Transaction cost)³⁾을 부담하나, '중고폰 선보상제'를 통해 사업자가 중고폰 거래를 대행해줄 경우 이용자는 거래비용 만큼의 경제적 이익이 발생한다.

한편, 18개월 이후 중고폰 시세가 보상가격을 하회할 경우에도 정해진 가격에 중고폰을 반납할 수 있으므로 '중고폰 선보상제'는 일종의 중고폰 풋옵션⁴⁾의 성격을 갖고 있으며, 사업자는 '중고폰 선보상제' 가입자들에게 이를 무료로 제공한다고 볼 수 있으므로 가입자에게는 풋옵션 가치만큼의 경제적 이익이 발생한다.

다. 시장상황

이통 3사는 아이폰6/6+ 출시('14.10.31)와 동시에 '중고폰 선보상제'를 시행하였으며, '중고폰 선보상제' 운영 기간 중 가입자 수는 총 56만명 (SKT 18.5만명, KT 16.9만명, LGU+ 20.6만명) 이었다.

2) 이통 3사의 할부채권 이자율(5.9%)을 적용할 경우 3만원 상당의 이자액 발생

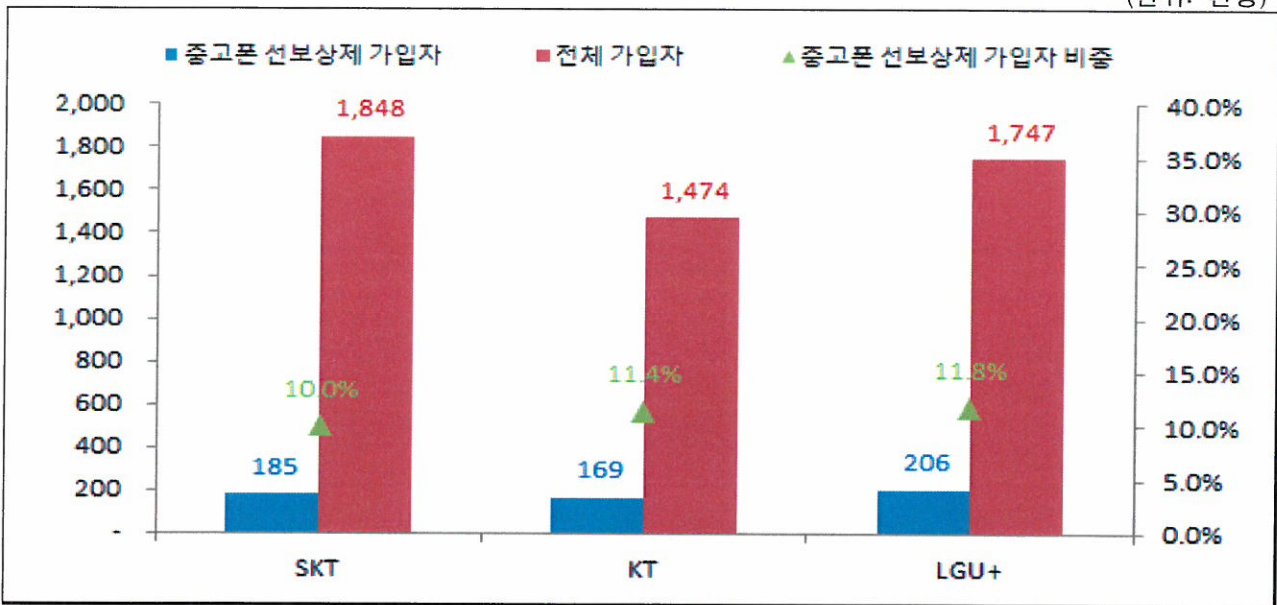
3) 중고폰 거래시 수반되는 일체의 비용을 의미(택배비용, 교통비용, 정보 탐색비용, 시간 등)

4) 특정한 기초자산을 장래의 특정 시기에 미리 정한 가격으로 팔 수 있는 권리를 의미

동기간 전체 이동통신 가입자⁵⁾ 중 ‘중고폰 선보상제’ 가입자의 비중은 11.0%이며, LGU+는 동기간 자사 가입자 중 11.8%로 이통 3사 중 가장 높은 비중을 차지하였으며, ‘중고폰 선보상제’에 대한 사실조사를 착수한 이후 SKT는 1.15일, KT는 1.22일, LGU+는 3.2일자로 동 제도 운영을 각각 중단하였다.

< 사업자별 “중고폰 선보상제” 가입 현황 >

(단위: 천명)



※ SKT('14.10.31~'15. 1.15), KT('14.10.31~'15. 1.22), LGU+('14.10.31~'15. 3. 2) 가입자 기준임

< “중고폰 선보상제” 관련 진행 경과 >

- ('14.10.31) 이통 3사, 아이폰6/6+ 출시일에 맞춰 동시에 “중고폰 선보상제” 출시
- ('14.10.31~'14.11.2) 아이폰6 계열에 대한 지원금 과다 지급 등에 따른 시장 과열 발생
- ('14.10.31) 방통위, “중고폰 선보상제” 시행 관련 중고폰 반납조건 및 위약금 부과 기준 등의 중요사항 고지 소홀 등으로 인한 이용자 피해발생이 우려됨을 이통 3사에 경고
- ('14.12.12, 12.30) 방통위, “중고폰 선보상제” 관련 이용자 보호대책 마련을 이통 3사에 요청
- ('15.1.2~1.9) 방통위, 이통 3사의 이용자 보호대책 미흡으로 실태점검 추진
- ('15.1.14) 방통위, 실태점검 결과 법 위반 가능성을 인지하여 사실조사 착수

5) 이통 3사의 “중고폰 선보상제” 운영기간 동안 MNO, 선불폰, 2G 등을 제외한 순수 LTE서비스 가입자는 총 507만명

1. 지원금 과다지급

2. 특정 요금제 등과 연계한 개별 계약 체결

조사대상 기간 중 피심인의 '중고폰 선보상제' 관련 이용계약 실태를 살펴본 결과, '중고폰 선보상제' 가입자 전체를 대상으로 'LTE62 요금제 이상'의 조건으로 18개월 사용의무를 부과하고, 이를 위반 시 위약금으로 선보상액 전액을 일시에 반환토록 하는 등 서비스 이용 또는 해지 등을 제한하는 내용으로 개별계약을 체결한 것으로 확인하였다.

< '중고폰 선보상제' 관련 내부 지침 >

O(제로)클럽 (1) 개요	
O(제로)클럽 이 란? 「iPhone 6」의 18개월 뒤 예상되는 중고폰 가격을 개통 시점에 미리 할인해 주는 프로그램 ① 최소 12개월 후에 남은 할부금을 면제해주는 타사 프로그램과는 달리, 개통 시점에 할부 원금에서 할인!	
구분	요약
적용 단말	iPhone 6 / iPhone 6 Plus - 적용 모델 향후 조정 가능, 10/23 기준 (변동 시 별도 공지)
적용 요금제	LTE 62 요금제 이상
가입 기간	'14년 10월 31일 ~ 12월 31일 - 추후 연장시 별도 공지
가입 대상	신규/기변 가입자 - 개통과 동시 가입
가입 채널	전국 U+ 오프라인 매장 및 온라인 U+Shop - 추후 확대시 별도 공지
클럽 약정기간	18개월
요금제 변경	- 클럽약정 기간 내 LTE 62요금제 미만 요금제로 변경 시 O(제로)클럽은 자동 해지됨 - 위약금(선보상(구매)금액)을 12개월 분할 납부해야 함 - 클럽약정 기간 후 요금제 변경 제한 없음

3. 중요사항 고지 미흡

피심인의 '중고폰 선보상제' 가입자 중 무작위 전화설문을 통하여 응답한 45명을 분석한 결과, 계약서(가입신청서)를 교부하지 않거나, 위약금 부과 기준 및 중고폰 반납조건에 대한 고지를 소홀히 하는 등 이용자가 반드시 알아야 하는 중요사항 고지의무를 제대로 이행하지 않은 것으로 확인되었다.

응답자 중, ‘중고폰 선보상제’ 계약서(가입신청서)를 교부받지 못한 응답자가 3명(6.7%)이었으며, “18개월 이전에 해지하거나 62요금제 미만으로 변경시 중고폰 반납이 불가하고 위약금이 부과될 수 있다”는 사실을 인지하지 못한 응답자가 각각 14명(31.1%), 19명(42.2%)으로 나타났다.

특히, 16명(35.6%)의 응답자는 “A·B등급 중고폰은 반납이 가능하지만 C·D등급 중고폰은 반납이 어려울 수 있다”⁶⁾는 사실을 명확히 인지하지 못하는 것으로 나타났으며, 등급 간 차이도 불분명(“깨짐” 및 “흠집”의 유동적, 자의적 판단 가능)함에 따라 향후 이용자와 사업자 간 분쟁발생 가능성이 클 것으로 예상되었다.

< ‘중고폰 선보상제’ 가입자 대상 전화설문 결과(중요사항 고지 관련) >

설문 내용	예		아니오	
	응답자	비율	응답자	비율
가입신청서(계약서) 교부 여부	42	93.3%	3	6.7%
18개월 이전 해지 시 중고폰 반납 불가, 위약금 부과 고지 여부	31	68.9%	14	31.1%
18개월 이전 62요금제이상 요금제 미유지 시 중고폰 반납 불가, 위약금 부과 고지 여부	26	57.8%	19	42.2%
중고폰 반납조건에 대한 고지 여부	29	64.4%	16	35.6%

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

『이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률』(이하 “단말기유통법”)은 제4조제4항 및 제5조제1항에서 ① 공시내용과 다르게 지원금을 지급하는 행위, ② 지원금을 지급하는 조건으로 특정 요금제 등의 일정기간 사용

6) 계약서상 중고폰 반납조건 : A등급(미사용 및 구성품 완비 단말기), B등급(본체 및 액정 흠집), C/D등급 반납 불가(A/S 처리 후 반납 가능)

의무를 부과하고 이를 위반 시 위약금을 부과하는 등 서비스 이용 또는 해지 등을 제한하는 내용으로 개별계약을 체결하는 행위를 금지하고 있다.

〈 단말기유통법 근거 조항 〉

◆ 제4조 (지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ① 방송통신위원회는 가입자 평균 예상 이익, 이동통신단말장치 판매 현황, 통신시장의 경쟁 상황 등을 고려하여 이동통신단말장치 구매 지원 상한액에 대한 기준 및 한도를 정하여 고시한다.
- ② 이동통신사업자는 제1항에 따라 방송통신위원회가 정하여 고시하는 상한액을 초과하여 지원금을 지급하여서는 아니 된다. 다만, 출시된 지 15개월이 경과한 이동통신단말장치는 제외한다.
- ③ 이동통신사업자는 이동통신단말장치별 출고가, 지원금액, 출고가에서 지원금액을 차감한 판매가 등 지원금 지급 내용 및 지급 요건에 대하여 이용자가 알기 쉬운 방식으로 공시하여야 한다.
- ④ 이동통신사업자는 제3항에 따라 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하여서는 아니 된다.

◆ 제5조 (지원금과 연계한 개별계약 체결 제한)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 이용자와의 이동통신서비스 이용계약에 있어 이용약관과 별도로 지원금을 지급하는 조건으로 특정 요금제, 부가서비스 등의 일정 기간 사용 의무를 부과하고 이를 위반 시 위약금을 부과하는 등 서비스 가입, 이용 또는 해지를 거부·배제하거나 그 행사를 제한하는 내용의 개별계약을 체결하여서는 아니 된다.
- ② 제1항을 위반하여 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점이 이용자와 체결한 개별계약은 그 효력이 없다.

또한, 전기통신사업법 제50조제1항제5호 및 동법 시행령 제42조제1항 [별표 4] 5호 나목 4)은 “전기통신서비스의 이용에 중요한 사항을 고지하지 않거나 거짓으로 고지”하는 행위를 금지하고 있다.

〈 전기통신사업법 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 아니 된다.

5. 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

◆ 전기통신사업법 시행령 제42조① [별표 4] 5. 나. 이용계약의 체결 또는 해지와 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

4) 전기통신서비스의 이용에 중요한 사항을 고지하지 않거나 거짓으로 고지하는 행위

2. 위법성 판단

피심인이 공시지원금과는 별도로 ‘중고폰 선보상제’ 가입자에게 추가적인 경제적 이익을 제공한 행위는 단말기유통법 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시) 제4항을 위반한 것으로 판단된다.

그리고 피심인이 중고폰 선보상 가입조건으로 18개월간 특정 요금제 사용의무를 부과하고 이를 위반시 위약금을 부과하는 등 서비스 이용 또는 해지 등을 제한하는 내용으로 개별계약을 체결한 행위는 단말기유통법 제5조(지원금과 연계한 개별계약 체결 제한) 제1항을 위반하였다고 판단된다.

또한, 피심인이 위약금 부과기준 및 중고폰 반납조건에 대한 고지를 소홀히 하는 등 이용자가 반드시 알아야할 중요사항의 고지의무를 제대로 이행하지 않은 행위는 전기통신사업법 제50조제1항제5호 및 동법 시행령 제42조제1항 [별표 4] 5호 나목 4) “전기통신서비스의 이용에 중요한 사항을 고지하지 않거나 거짓으로 고지”하는 행위에 해당하는 것으로 판단된다.

IV. 시정조치 명령

1. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하는 행위와 이용자와의 이동통신서비스 이용계약에 있어 지원금을 지급하는 조건으로 특정 요금제 등의 일정기간 사용의무를 부과하고 이를 위반시 위약금을 부과하는 등 서비스 이용 또는 해지 등을 제한하는 내용으로 개별계약을 체결하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

또한, 전기통신업법 52조제1항6호에 따라 위약금 부과기준 및 중고폰 반납조건 등 이용자가 반드시 알아야 할 중요사항을 명확하게 고지하지 않는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

2. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항5호 및 전기통신사업법 제52조제1항제7호에 따라 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 A2 사이즈(42cm×59.4cm)의 크기로 피심인의 사업장, 대리점, 판매점 등 이용자들이 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 10일간(휴업일 제외) 공표하여야 한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

3. 업무처리절차 개선

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제6호 및 전기통신사업법 제52조제1항제9호에 따라 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 (i) ‘중고폰 선보상제’ 가입자(기존 가입자 포함)에게 요금제를 자유롭게 선택할 수 있는 기회를 제공하는 등 이용자 피해가 발생하지 않도록 이용자 보호 조치를 강구해야 하고, (ii) ‘중고폰 선보상제’ 가입자(기존 가입자 포함)를 대상으로 모호한 중고폰 반납조건을 간명히 하여 그 반납조건과 위약금 부과기준 등을 명확히 고지하는 등 이용자 피해가 발생하지 않도록 이용자 보호조치를 강구해야 한다. 구체적인 업무처리 개선내용은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

4. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 단말기유통법 제14조제2항8호 및 같은 법 시행령 제8조제1항제1호, 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령

제44조제1호에 따라 시정명령을 받은 날부터 10일 이내에 시정조치에 대한 이행계획을 수립하여 제출하여야 한다.

5. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 단말기유통법 제14조제2항8호 및 같은 법 시행령 제8조제1항제2호, 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제1항제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 과징금 부과

피심인은 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제15조와 같은법 시행령 제11조제1항 및 제2항에 따라 소정의 과징금을 과징금 납부명령을 통지받은 날부터 20일 이내에 납부하여야 한다.

1. 과징금 부과 상한액 및 과징금 산정

단말기유통법 제15조와 같은 법 시행령 제9조제1항 및 10조에 따라 피심인의 위반행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업연도 연평균 매출액과 연평균 매출액 대비 부과 상한액 및 과징금 산정은 다음과 같다.

가. 과징금 부과 상한액

단말기유통법 제15조제1항과 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2]1호가목에 따라 매출액의 100분의2에 해당하는 금액을 부과 상한액으로 한다.

이에 따른 피심인의 과징금 부과 상한액은 802억6천만원이다.

나. 과징금 산정

단말기유통법 제15조와 같은 법 시행령 제9조제1항 및 10조, 『단말기유통법 위반에 대한 과징금 부과 세부기준』(방통위 고시 제2014-12호)에 따라 과징금은 아래와 같이 산정한다.

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

(1) 관련 매출액

관련 매출액 산정은 『단말기유통법 위반에 대한 과징금 부과 세부기준』 제6조에 따라 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.

이에 따른 피심인의 관련 매출액은 2,283억5천만원이다.

(2) 기준금액

피심인의 공시지원금 초과수준, ‘중고폰 선보상제’ 가입률 등 위반행위를 종합적으로 고려할 때 그 중대성이 약하여 관련 매출액에 1.0%의 부과기준율을 적용한다.

이에 따른 피심인의 기준금액은 22억8천3백만원이다.

(3) 필수적 가중

피심인은 동일한 위반행위로 최근 3년간 시정조치를 1회 받았으므로 필수적 가중사유에는 해당되지 않는다.

(4) 추가적 가중·감경

피심인이 조사에 적극 협력한 점에 대하여 기준금액의 20%를 감경하고, 위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 취한 점을 고려하여 기준금액의 10%를 감경한다.

2. 과징금 결정

이에 따라, 피심인의 최종 과징금은 15억9천8백만원이다.

VI. 이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령 및 과징금 부과에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

VII. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제15조(과징금), 전기통신사업법 위반행위에 대해서는 같은 법 제52조 및 53조에 따라 주문과 같이 결정한다.

방송통신위원회는 위와 같이 의결하였다.

2015. 3. 12.

방 송 통 신 위 원 회

위 원 장

최 성 준



부위원장

허 원 제



위 원

김 재 홍



위 원

이 기 주



위 원

고 삼 석

