

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안건번호 제2015 - 23 - 115~118호

안 건 명 방송통신 결합상품 허위·과장광고 관련 이용자 이익저해
행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 ① (주)케이티

경기도 성남시 분당구 정자동 206
대표이사 황창규

② 에스케이텔레콤(주)

서울특별시 중구 을지로2가 11
대표이사 장동현

③ (주)엘지유플러스

서울특별시 용산구 한강대로 32 LG유플러스 빌딩
대표이사 이상철

④ 에스케이브로드밴드(주)

서울시 중구 남대문로5가 267 남산그린빌딩
대표이사 이인찬

의결연월일 2015. 5. 28.

주 문

1. 피심인들은 결합상품 신규 가입자를 모집하면서 오인광고, 객관적 실증 불가능 광고, 중요조건 누락 광고 등 허위·과장·기만하는 광고를 하여 이용자를 유도하는 행위를 각 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인들은 결합상품 광고 시, 반드시 포함시켜야 할 주요내용의 기준과, 부당하게 허위·과장 광고하여 이용자의 가입을 유도하는 행위를 방지하기 위한 유통망 관리 방안 등 업무처리 절차 개선방안을 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 마련하여야 한다. 이때 개선방안의 세부내용은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 하며, 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 업무처리절차 개선방안 마련을 위한 이행계획을 수립하여 제출하여야 한다.
3. 피심인①내지③은 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 각 피심인의 사업장 정문 출입구, 대리점 및 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 10일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지 등에 팝업창으로 5일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

피심인④는 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 각 피심인의 사업장 정문 출입구, 대리점 및 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 7일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지 등에 팝업창으로 2일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

4. 피심인들은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 피심인①내지③에 대하여 다음과 같이 과징금을 각 부과한다.

가. 납부금액 : 각 과징금 350,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 일반현황

피심인들은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자 및 제21조에 따라 등록받은 별정통신사업자로서 초고속인터넷·이동전화·IPTV 서비스 등을 제공하고 있으며, '14년 12월말 기준, 서비스별 신규 가입자 수 및 매출액은 다음과 같다.

< 통신사 서비스별 가입자 및 매출액 현황(단위: 천명, 억원) >

사업자	구 분	이동전화	인터넷	IPTV	VOIP	유선전화
KT	가입자 수	17,327	8,186	5,859	3,410	14,986
	매 출 액	58,838	19,223	6,614	2,427	16,032
SKT	가입자 수	26,541	2,061	-	203	844
	매 출 액	141,375	4,101	-	155	358
LG U+	가입자 수	10,903	3,323	1,949	4,423	-
	매 출 액	51,571	7,665	3,852	2,783	-
SKB	가입자 수	-	2,750	2,829	1,578	1,888
	매 출 액	-	8,326	4,517	1,278	1,906

II. 사실조사 결과

1. 조사기간 및 조사대상

○ 2015. 1. 27~3. 20, 통신 4개사

구 분	조 사 대 상
통신사업자	피심인들

2. 행위사실

2015. 1.부터 2015. 3.까지 피심인들 등이 방송·통신 결합상품 신규 가입자를 모집하기 위하여 온라인 사이트, 지역 정보지 및 지역별 대리점 (판매점 포함)·협력업체 전단지 등을 통해 광고한 광고물 총 1,399건을 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.

피심인①은 총 조사건수 407건 중 346건에 대하여, 피심인②는 총 조사건수 317건 중 301건에 대하여, 피심인③은 총 조사건수 345건 중 322건에 대하여, 피심인④는 총 조사건수 330건 중 311건에 대하여, 오인광고, 객관적 실증이 불가능한 광고, 중요정보 누락광고의 유형으로 허위·과장·기만하는 광고를 하여 이용자 가입을 유도하였다.

오인광고란 기간·다량·결합할인 등의 구분 없이 전체 요금할인 금액만을 표시하여 광고함으로써 이용자가 오인할 수 있게 하는 것으로서, 예를 들어, 실제로는 결합의 혜택이 아님에도 결합할인으로 광고하는 것 등이 있고, 실제 지급 금액이 아닌 최대 지급 가능 금액을 모두에게 지급하는 것처럼 광고하는 것 또는 실제로는 요금할인과 일부 경품 혜택을 부여하는데도, 요금할인액과 경품금액을 합한 총금액에 상응하는 경품을 무료로 제공한다고 광고하는 것도 포함된다.

실증 불가능 광고란 “업계 최대 경품(현금) 지급”, “대한민국 최저 가격”, “기존 통신사 위약금 100% 지원” 등 객관적 실증이 불가능한 내용 내지 실제와 다른 내용을 표시하여 광고하는 것이다.

중요정보 누락광고란 요금할인, 경품지급 등의 이용자에 대한 혜택이 표시되어 있으나, 이러한 혜택은 약정기간, 요금제, 결합상품 수, 제휴카드 사용 등 특정 조건을 충족하거나 제한적 상황 하에서만 제공할 수 있음에도 이러한 조건이나 상황을 설명·안내하는 것을 누락시키거나, 기본적인 위약금 부과기준을 제시하지 않는 것이다.

< 광고물 조사결과(단위: 건) >

구 분	조사대상	위반건수	위반유형		
			오인광고	실증불가능	중요 정보 누락
피심인①	407	346	99	267	259
피심인②	317	301	102	234	234
피심인③	345	322	100	245	258
피심인④	330	311	102	258	243
총계	1,399	1,280	403	1,004	994

※ 광고물에 포함된 오인광고, 객관적 실증불가 광고, 중요 정보 누락광고 위반 유형 건수는 중복될 수 있으므로 그 합계가 위반 건수와 차이가 있다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법령

전기통신사업법 제50조(금지행위)제1항제5호 및 동법 시행령 제42조 제1항[별표 4]제5호바목 및 「결합판매의 금지행위 세부유형 및 심사 기준」 제3조제1항제1호나목은 “결합상품의 구성이나 할인율, 위약금, 할인규모 등 결합상품의 주요 내용에 대해 부당하게 허위·과장·기만 하는 광고를 하여 이용자의 가입을 유도”하는 행위를 금지토록 하고 있다.

< 관련 법령 >

- ◆ 전기통신사업법 시행령 제42조제1항[별표 4]제5호바목 : 전기통신서비스와 다른 전기통신서비스, 「방송법」 제2조에 따른 방송, 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」 제2조에 따른 인터넷 멀티미디어 방송을 묶어서 판매하여 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 행위. 이 경우 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는지를 판단할 때에는 결합판매로 인한 비용절감, 이용자 편의 증대효과 및 시장지배력 전이(轉移) 등 공정경쟁 저해효과를 고려하여야 한다.
- ◆ 「결합판매의 금지행위 세부유형 및 심사기준」 제3조제1항제1호나목 : 결합상품의 구성이나 할인율, 위약금, 할인규모 등 결합상품의 주요내용에 대해 부당하게 허위·과장·기만하는 광고를 하여 이용자의 가입을 유도하는 행위

2. 위법성 판단

피심인들의 행위는 방송통신 결합상품과 관련하여 오인할 우려가 있는 광고, 객관적 실증이 불가능한 광고, 중요조건을 누락한 광고 등 허위·과장·기만광고를 하여 이용자의 가입을 유도한 것으로 인정된다.

따라서 전기통신사업법 제50조(금지행위)제1항제5호 및 동법 시행령 제42조제1항[별표 4]제5호바목 및 「결합판매의 금지행위 세부유형 및 심사기준」 제3조제1항제1호나목의 “결합상품의 주요내용에 대해 부당하게 허위·과장·기만하는 광고를 하여 이용자의 가입을 유도하는 행위”에 해당된다.

IV. 시정조치 명령

1. 위반행위의 중지

피심인①내지④는 결합상품에 대해 신규가입자를 모집하면서 오인 광고, 객관적 실증 불가능 광고, 중요조건을 누락하는 광고 등 허위·과장·기만하는 광고를 하여 이용자를 유도하는 행위를 각 즉시 중지하여야 한다.

2. 업무처리절차 개선

피심인①내지④는 전기통신사업법 제52조제1항제9호에 따라 결합 상품 광고 시, 반드시 포함시켜야 할 주요내용의 기준과, 부당하게 허위·과장 광고하여 이용자의 가입을 유도하는 행위를 관리하기 위한 유통망 관리 방안 등 업무처리 절차 개선방안을 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 마련하여야 한다. 이때 개선방안의 세부내용은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 하며, 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 업무처리 절차 개선방안 마련을 위한 이행계획을 수립하여 제출하여야 한다.

3. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인①내지④는 전기통신사업법 제52조제1항제7호에 따라 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 대리점 및 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 7일간(피심인④) 또는 10일간(피심인①,②,③)(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지 등에 팝업창으로 2일간(피심인④) 또는 5일간(피심인①,②,③)(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

4. 시정명령 이행결과의 보고

피심인①내지④는 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 동법 시행령 제44조제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 과징금 부과

피심인들의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 동법 제53조(과징금의 부과)의 규정에 따라 다음과 같이 과징금을 부과한다.

1. 기준 금액

전기통신사업법 제53조 및 동법 시행령 제46조제1항[별표6]에 따라 피심인들의 금지행위 위반행위와 관련된 과징금 부과 상한액, 기준금액, 최종과징금 산정은 다음과 같다.

가. 과징금 부과 상한액

전기통신사업법 제53조 및 동법 시행령 제46조제1항[별표6]에 따라 허위·과장광고로 인한 매출액 증가에 대한 인과관계 입증이 어려워 매출액 산정이 곤란하므로 과징금 부과 상한액은 10억원으로 정한다.

나. 기준 과징금

피심인①,②,③의 위반행위는 위반건수와 위반율이 높고 전국적 영향을 미치며 내용의 오인가능성이 높으므로 ‘매우 중대한 위반행위’에 해당하며 기준 과징금은 7억원이다.

피심인④의 위반행위는 위반건수와 위반율이 높고 전국적 영향을 미치며 내용의 오인가능성이 높으나, 상대적으로 사업규모가 작으므로 ‘중대한 위반행위’에 해당하며 기준 과징금은 3.5억원이다.

2. 필수적 가중

피심인①내지④는 동일한 위반행위로 시정조치를 받은 바 없으므로 필수적 가중 사유에 해당되지 않는다.

3. 추가적 가중 또는 감경

피심인①내지④는 조사에 협조하고, 위반행위의 재발방지를 위한 조치를 취하겠다는 의견서를 제출한 점을 고려하여 기준 금액의 50%를 감경한다.

4. 과징금의 결정

이에 따라 최종 과징금은 피심인①,②,③이 각 350,000,000원이다.
피심인④는 피심인②와 조사·위반건수가 대부분 중복되는 점 등을 고려하여 과징금을 부과하지 않기로 한다.

VI. 이의제기 방법 및 기간

피심인들은 위 시정조치 명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 및 제27조의 규정에 의하여 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 의하여 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

VII. 결론

상기 피심인들의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 동법 제52조(금지행위에 대한 조치), 제53조(과징금의 부과)에 따라 “주문”과 같이 결정한다.

방 송 통 신 위 원 회

위 원 장

최 성 준 (인)

부위원장

허 원 제 (인)

위 원

김 재 홍 (인)

위 원

이 기 주 (인)

위 원

고 삼 석 (인)