

## 동의의결 대상행위 및 시정방안 등에 대한 공고

- 에스케이텔레콤(주)의 부당한 광고행위에 대한 건 관련  
동의의결을 위한 이해관계자 등 의견수렴 -

2016. 3. 18.

공정거래위원회

# 잠 정 동 의 의 결(안)

## I. 사건의 개요

### 1. 사건의 경위

가. 신청인 : 에스케이텔레콤 주식회사  
서울 중구 을지로 65  
대표이사 장동현

### 나. 심사경위

2014. 10. 28. : 직권인지  
2015. 3. 3. : 사건심사 착수보고  
2015. 6. ~ : 심사보고서 작성  
2015. 10. 20. : 동의의결 신청  
2015. 12. 16. : 동의의결 절차 개시결정  
2015. 12. 16. ~ : 잠정동의의결안 작성

## II. 동의의결 대상행위 및 적용 가능한 법<sup>1)</sup> 조항<sup>2)</sup>

### 1. 행위사실

#### 가. 개요

신청인은 2013. 1월 ~ 2월 및 4월 ~ 6월, 2014. 4월 ~ 5월, 2015. 5월

---

1) 표시·광고의 공정화에 관한 법률(이하 “법”이라 한다)

2) 신청인들이 동의의결 대상행위에 대하여 시정방안 및 이행계획을 제출하였다고 하여 법 위반을 인정한다는 것은 아니다. 또한 공정거래위원회의 동의의결은 해당 행위가 법에 위반된다고 인정한 것을 의미하지 아니하며, 누구든지 신청인이 동의의결을 받은 사실을 들어 해당행위가 이 법에 위반된다고 주장할 수 없다(법 제7조의2 제4항).

~ 6월의 기간 동안 TV(공중파, CATV), 극장 등을 통하여 자신의 이동통신 요금제인 ‘LTE 100 + 안심옵션’, ‘T끼리’, ‘LTE 전국민 무한’, ‘band 데이터’의 가입자를 유치하기 위해 요금제에 일정한 제한이 있음에도 “데이터 무제한”, “음성 무제한”, “문자 무제한”이라는 표현을 사용하여 광고하였다.

## 나. 요금제별 광고 행위사실

### 1) LTE 100 + 안심옵션 요금제(데이터 무제한 요금제, '13. 1. 31. 출시)

신청인은 2013. 1. 30.부터 2. 14.까지 ‘LTE 100 + 안심옵션’ 요금제에 대하여 <그림 1>(‘LTE 데이터 무제한’)와 같은 내용으로 TV(지상파)를 통해 155회에 걸쳐 광고하였다.

<그림 1>

광고제목 : ‘LTE 데이터 무제한’

광고영상	내용
 	<p>1. 광고 전반부 (1 ~ 12초)</p> <p>여성이 스마트폰을 보는 듯한 장면과 함께 “LTE로 겁도 없이 파일 보내고, 영화 보고, 게임 받고 걱정도 안돼?”라는 음성과 자막이 나온 뒤 ‘네...’라는 자막과 여성이 웃는 장면이 나옴</p>
 	<p>2. 광고 후반부 (12 ~ 20초)</p> <p>‘LTE 데이터 무제한’, ‘LTE도 쿵쿵 쿵’이라는 음성과 자막이 나오며 여성이 웃는 장면이 나옴</p>

해당 광고는 ‘LTE 데이터 무제한’이라는 내용을 대형 글자의 자막으로 강조하고, 여성이 데이터 걱정 없이 LTE 데이터를 사용하는 모습

을 보여줬으나 데이터 사용에 일정한 제한{아래 II. 1. 다. 요금제별 약관과 같이 데이터 속도, 데이터를 이용한 음성/영상통화량에 제한이 존재}이 있음을 알리지 않았다.

## 2) T끼리 요금제, LTE 전국민 무한 요금제<sup>3)</sup> (음성·문자 무제한 요금제, '13. 3. 22. 출시)

가) 신청인은 2013. 4. 2.부터 4. 21.까지 ‘T끼리’ 요금제에 대하여 <그림 2>(‘눌 음성도 문자도 무제한’)과 같은 내용으로 TV(지상파, 케이블)를 통해 2,360회에 걸쳐 광고하였다.

<그림 2>

광고제목 : ‘눌 음성도 문자도 무제한’

광고영상	내용
	1. 광고 전반부 (0 ~ 6초) TV에선 방송 종료를 알리는 애국가가 흘러나오고 한 남성이 누워서 졸린 상태로 전화를 하며 “자기야 우리 그만 끊을까? 통화료 많이 나오겠다.” 라고 말함
	2. 광고 중반부 (6 ~ 9초) 전반부의 광고화면이 정지되고 음영 처리되며 ‘라는 말은 이제 안 먹히게 됩니다’ 라고 큰 글자의 자막이 나옴
	3. 광고 후반부 (9 ~ 15초) 두 남녀가 해가 뜰 때까지 통화를 하는 영상이 나오며 “LTE를 새로 보면 음성도 문자도 무제한, LTE 무한능력” 이라는 음성과 함께 ‘SK텔레콤 가입자간 음성도 문자도 무제한 T끼리 요금제’ 라고 자막이 나옴

3) II.1.나.2)에서 언급하는 ‘LTE 전국민 무한’ 요금제는 ‘13. 3. 22. 출시하여 ‘14. 4. 2.변경 전까지 음성·문자 무제한 서비스가 적용되었던 요금제를 의미한다.

해당 광고는 ‘음성도 문자도 무제한’ 등의 내용을 대형 글자의 자막과 음성으로 강조하며 두 남녀가 밤새워 통화하는 영상을 내보냈으나 일부 제한조건{아래 II. 1. 다. 요금제별 약관과 같이 음성통화량(1일 600분 등), 문자전송량(1일 500건 등) 등에 제한이 존재}은 표시하지 않았다. 다만, SK텔레콤 가입자간 무제한이라는 제한사항은 <그림 3>과 같이 작은 글씨의 자막뿐 아니라 화면 중심부에도 노출하였다.



<그림 3>



나) 신청인은 2013. 5. 2.부터 5. 31.까지 ‘T끼리’ 요금제에 대하여 <그림 4>( ‘놀 무한능력 T끼리 요금제’ )와 같은 내용으로 TV(지상파, 케이블)를 통해 998회에 걸쳐 광고하였다.

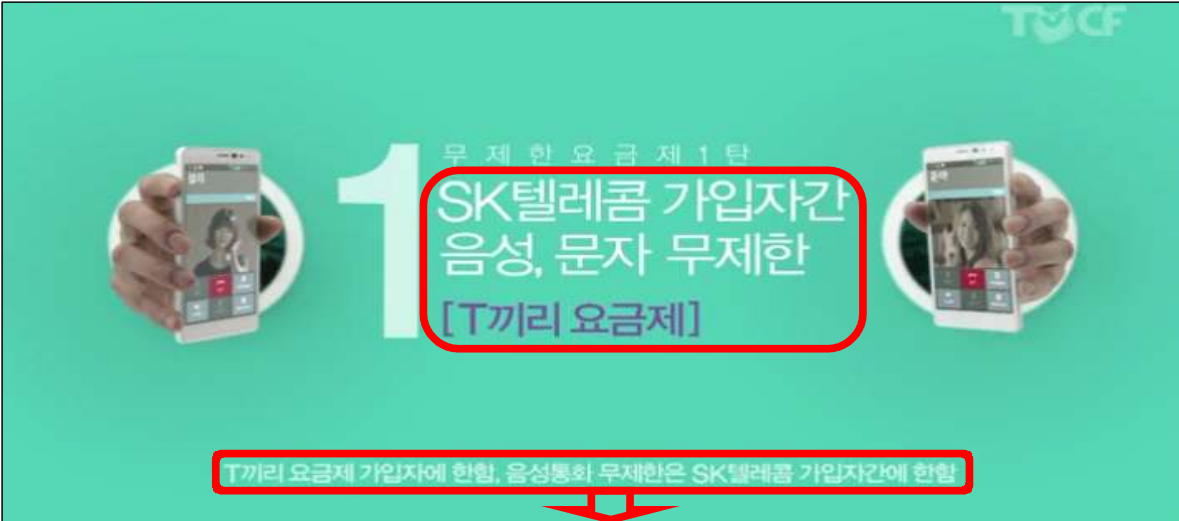
<그림 4>

광고제목 : ‘눌 무한능력 T끼리 요금제’

광고영상	내용
	1. 광고 전반부 (0 ~ 9초) 두 여성이 가까이 앉아 있음에도 한 여성이 다른 여성에게 전화를 걸자 전화를 받는 여성이 “언니 왜 옆에 있는데 전화를 걸고 그래요?” 라고 묻자 다른 여성이 “공짜니까” 라고 답함
	2. 광고 후반부 (9 ~ 15초) “윤아(발신자)처럼 알뜰하게 T끼리 무제한” 이라는 음성과 함께 ‘SK텔레콤 가입자간 음성, 문자 무제한 [T끼리 요금제]’ 라는 자막이 나옴

해당 광고는 ‘음성, 문자도 무제한’ 등의 내용을 대형 글자의 자막과 음성으로 강조하고 두 여성이 바로 옆에 앉아서도 음성통화를 하는 영상을 내보냈으나 일부 제한조건{아래 II. 1. 다. 요금제별 약관과 같이 음성통화량(1일 600분 등), 문자전송량(1일 500건 등) 등에 제한이 존재}은 표시하지 않았다. 다만, SK텔레콤 가입자간 무제한이라는 제한사항은 <그림 5>과 같이 작은 글씨의 자막뿐 아니라 화면 중심부에도 노출하였다.

<그림 5>



T끼리 요금제 가입자에 한함, 음성통화 무제한은 SK텔레콤 가입자간에 한함



다) 신청인은 2013. 5. 1.부터 6. 22.까지 ‘T끼리’ 요금제와 ‘LTE 전국민 무한’ 요금제에 대하여 <그림 6>(‘놀 무제한도 내맘대로 고르는 능력 편’)와 같은 내용으로 TV(지상파, 케이블)를 통해 2,005회에 걸쳐 광고하였다.

<그림 6>

광고제목 : ‘놀 무제한도 내맘대로 고르는 능력 편’

광고영상	내용
	<p>1. 광고 전반부 (0 ~ 5초)</p> <p>“ㄴ! ㄷ! ㄷ! 놀! 놀은 음성과 문자를 무한히 즐기는 것” 라는 음성이 나오고 여러 사람들이 음성통화와 문자를 사용하는 장면이 나옴</p>
	<p>2. 광고 중반부 (5 ~ 9초)</p> <p>먼저 “알뜰하게 T끼리 무제한” 이라는 음성과 함께 자막으로 ‘T끼리 요금제’ 를 설명하는 장면이 나오고, “시원하게 전국민 무제한” 이라는 음성과 함께 자막으로 ‘전국민 무한 요금제’ 를 설명하는 장면이 나옴</p>
	<p>3. 광고 후반부 (9 ~ 15초)</p> <p>“무제한도 내맘대로 고르는 능력, LTE 무한능력, 놀놀누누놀” 이라는 음성과 자막이 나오며 여러 사람들이 음성통화와 문자를 사용하며 행복해함</p>

해당 광고는 ‘음성과 문자를 무한히 즐기는 것’, ‘무제한도 내맘대로 고르는 능력’ 등의 내용을 자막 또는 음성으로 강조하였으나 ‘영상, 국제, 부가 전화 별도’와 같은 제한사항은 <그림 7>와 같이 작은 글자의 자막으로 배치하였으며 일부 제한조건{아래 II. 1. 다. 요금제별 약관과 같이 음성통화량(1일 600분 등), 문자전송량(1일 500건 등) 등에 제한이 존재}은 표시하지 않았다.

<그림 7>



### 3) LTE 전국민 무한 요금제<sup>4)</sup>(데이터·음성·문자 무제한 요금제, '14. 4. 2. 출시)

가) 신청인은 2014. 4. 2.부터 4. 17.까지 ‘LTE 전국민 무한’ 요금제에 대하여 <그림 8>(‘잘! 생겼다 제한을 풀어주세요’)과 같은 내용으로 TV(지상파, 케이블)와 극장을 통해 총 939회에 걸쳐 광고하였다.

<그림 8>

광고제목 : ‘잘! 생겼다 제한을 풀어주세요’

광고영상		내용
		<p>1. 광고 전반부 (0 ~ 13초)</p> <p>다양한 사람들이 간곡히 부탁하는 표정으로 “제 한을 풀어주세요.”, “제 한 좀 풀어주세요.” 등의 멘트를 함</p>
		<p>2. 광고 중반부 (13 ~ 18초)</p> <p>“제한을 풀어 드립니다.”, “데이터 무제한, 음성, 문자, 멤버십 한도까지” 라는 음성과 함께 관련 요금제 정보를 자막으로 제공함</p>

4) II.1.나.3)에서 언급하는 ‘LTE 전국민 무한’ 요금제는 ‘14. 4. 2. 출시(변경)하여 현재 까지 데이터 무제한 서비스가 적용되고 있는 ‘LTE 전국민 무한 75 + 안심옵션’, ‘LTE 전국민 무한 85’, ‘LTE 전국민 무한 100’ 요금제를 의미한다



		3. 광고 후반부 (18 ~ 30초) 사람들이 “데이터가 무제한”, “진짜 데이터가 무제한” 등의 멘트를 하고 마지막에 ‘데이터 무제한’ 자막을 화면 가운데에 배치함

해당 광고는 ‘데이터 무제한’, ‘음성, 문자, 멤버십 한도까지’ 등의 내용은 대형 글자의 자막으로 화면에 크게 배치하고 음성으로 “데이터 무제한”, “무제한” 등의 내용을 반복하여 강조하였으나, 데이터 속도제한이나 유선, 국제, 영상통화 별도라는 제한 조건은 <그림 9>과 같이 작은 글자의 자막으로 약 3 ~ 4초(30초 광고 기준) 정도 배치하였으며 일부 제한 조건{아래 II. 1. 다. 요금제별 약관과 같이 부가통화는 별도로 데이터를 이용한 음성/영상통화량, 음성통화량(1일 600분 등), 문자전송량(1일 500건 등) 등에 제한이 존재}은 표시하지 않았다.

<그림 9>

**잘! 생겼다**  
**데이터 무제한**  
**음성, 문자, 멤버십 한도까지**

LTE 전국민 무한 75 + 안심옵션 (월 5000원, VAT별도),  
LTE 전국민 무한 85, LTE 전국민 무한 100 가입고객에 한함  
기본제공량 소진 후 일 추가 제공량 2GB 초과시  
망 환경에 따라 속도가 제어될 수 있음  
유선, 국제, 영상통화 별도

LTE 전국민 무한 75 + 안심옵션(월 5000원, VAT 별도), LTE 전국민 무한 85,  
LTE 전국민 무한 100 가입고객에 한함, 기본제공량 소진 후 일 추가 제공량  
2GB 초과시 망 환경에 따라 속도가 제어될 수 있음, 유선, 국제, 영상통화 별도

나) 피싱인은 2014. 5. 8.부터 5. 31.까지 ‘LTE 전국민 무한’ 요금제에 대하여 <그림 10>(‘내가 무제한으로 갖고 싶은 것’)과 같은 내용으로 지상파 TV를 통해 총 86회에 걸쳐 광고하였다.

<그림 10>

광고제목 : ‘내가 무제한으로 갖고 싶은 것’

광고영상	내용
	<p>1. 광고 전반부 (0 ~ 18초)</p> <p>“내가 무제한으로 갖고 싶은 건”이라는 자막과 음성이 나오고 “락앤롤”, “야구”, “여행”, “그리고 너” 등의 음성과 함께 사람들이 갖고 싶어 하는 것들이 영상으로 제시됨</p>
	<p>2. 광고 중반부 (19 ~ 24초)</p> <p>“그런 당신을 위한 무제한 서포터”, “SK텔레콤 데이터 무제한”이라는 음성과 함께 관련 요금제 정보를 자막으로 제공함</p>
	<p>3. 광고 후반부 (24 ~ 30초)</p> <p>“잘 생겼다 LTE-A SK텔레콤”라는 음성과 함께 ‘LTE-A’라는 자막을 화면 가운데에 배치함</p>

해당 광고는 ‘데이터 무제한’, ‘데이터 무제한 · 음성 무제한 · 문자 무제한’ 등의 내용은 대형 글자의 자막으로 화면에 크게 배치하고, 음성으로 “데이터 무제한”, “잘! 생겼다 LTE-A” 등의 내용을 강조하였으나 데이터 속도제한이나 유선, 국제, 영상통화 별도라는 제한 조건은 <그림 11>과 같이 작은 글자의 자막으로 약 5초(30초 광고 기준)간 배치하였으며 일부 제한 조건{아래 II. 1. 다. 요금제별 약관과 같이 부가통화는 별도이고 데이터를 이용한 음성/영상통화량, 음성통화량(1일 600분 등), 문자 전송량(1일 500건 등) 등에 제한이 존재}은 표시하지 않았다.

<그림 11>

데이터 무제한  
음성 무제한  
문자 무제한  
멤버십 무제한  
멜론 무제한  
B tv 무제한

**SK 텔레콤  
데이터 무제한**

LTE 전국민무한 75+ 안심옵션(월5천원, VAT별도) 이상 가입고객에 한함  
월 기본 제공량 소진후, 일 2GB 초과시 최대 3Mbps로 속도 제어 될 수 있음/유선, 국제, 영상통화 별도

LTE 전국민 무한 75 + 안심옵션(월 5천원, VAT 별도) 이상 가입고객에 한함  
월 기본 제공량 소진후, 일 2GB 초과시 최대 3Mbps로 속도 제어될 수 있음  
유선, 국제, 영상통화 별도

#### 4) band 데이터 요금제 (음성, 문자 무제한 요금제, '15. 5. 20. 출시)

가) 신청인은 2015. 5. 22.부터 6. 17.까지 ‘band 데이터’ 요금제에 대하여 <그림 12>(‘이상한 과거시험’), <그림 13>(‘데이터 시대의 서막’)과 같은 내용으로 TV(지상파, 케이블)와 극장을 통해 각각 936회(극장 제외), 966회(극장 제외)에 걸쳐 광고하였다.

<그림 12>

광고제목 : ‘이상한 과거시험’

광고영상	내용
	1. 광고 전반부 (0 ~ 8초) “데이터 시대에 걸맞는 정책을 논하라”라는 음성이 나오고 사람들이 과거시험을 치르는 장면이 방송됨
	2. 광고 중반부 (8 ~ 21초) 왕(차승원)이 전자기기로 답안을 보고 있고 답안의 내용을 여성(설현)의 멘트 (“데이터 시대라 함은 음성은 유무선 통화 무제한”, “국내 최대 데이터를 자유자재로”, “남으면 선물하고 모자





라면 리필하고”, “어떤 기기든 자유 자재로 함께 써야하는 법” 등)와 그림으로 설명



### 3. 광고 후반부 (21 ~ 30초)

여성이 “말만 데이터 시대라 하지 마시고 그에 맞는 요금제를 갖추십시오.” 라고 말하고 왕이 “매우 처라”, “박수를 매우 처라” 라고 하며 기뻐함 이후 “데이터를 자유자재로, band 데이터 이상하자” 라는 음성과 자막이 나옴



<그림 13>

광고제목 : ‘데이터 시대의 서막’

광고영상	내용
	<p>1. 광고 전반부 (0 ~ 8초)</p> <p>‘데이터 시대의 서막’ 이라는 자막과 함께 왕이 브리핑을 준비하고 있고 기자들이 “데이터 시대가 뭘니까?” 등의 질문을 함</p>
	<p>2. 광고 중반부 (8 ~ 23초)</p> <p>왕(차승원)의 멘트와 자막을 통해 ‘월 29,900원에 유무선 음성 무제한’, ‘국내 최대 데이터 제공’, ‘데이터 선물하기’, ‘데이터 무료 리필’, ‘최신 콘텐츠 무료 제공’ 등의 주요 내용을 알리고 국민들이 이를 TV로 보고 기뻐함</p>



### 3. 광고 후반부

(23 ~ 30초)

왕이 “이제 데이터 시대에도 band 하  
나면 됩니다.” 라고 말하고 ‘진정한  
데이터 시대의 시작 band 데이터’ 라는  
자막과 음성이 나옴

해당 광고들은 ‘월 29,900원에 유무선 음성 무제한’ 이라는 내용은 큰 글자의 자막으로 화면에 크게 배치하고 음성으로 이를 강조하였으나 ‘국제전화, 영상통화, 전화 부가서비스 제외, 사용량에 따른 제한이 있을 수 있습니다(VAT 별도)’ 와 같은 제한사항은 <그림 14>와 같이 작은 글자의 자막으로 제공하였고 구체적으로 얼마나 사용하는 경우{아래 II. 1. 다. 요금제별 약관과 같이 음성통화량(1일 600분 등)에 제한이 존재}에 제한이 있는지는 알리지 않았다.

<그림 14>




나) 신청인은 2015. 5. 22.부터 6. 11.까지 ‘band 데이터’ 요금제에 대하여 <그림 15>과 같은 내용으로 TV(지상파, 케이블)와 극장을 통해 총 587회 (극장 제외)에 걸쳐 광고하였다.



<그림 15>

광고제목 : ‘반쪽을 찾아서’

광고영상	내용
	1. 광고 전반부 (0 ~ 4초) ‘반쪽을 찾아서’ 라는 자막과 함께 우정국을 두 여성이 방문하는 것으로 시작함
	2. 광고 중반부 (8 ~ 25초) 두 여성(설현과 향단)은 우정국에 방문하여 “저 반쪽 찾으러 왔어요.” 라고 말하고 “그게 무슨 이상한 소리요?” 라고 묻는 남성 직원에게 “지금 음성 무제한이 반쪽자리자나요.”, “음성 무제한이라면서 왜 무선만 무제한이에요?” , “유무선 가리지 않고 다 무제한이어야 완전 음성 무제한이죠.” 라고 말하며 남성 직원을 설득함
	3. 광고 후반부 (25 ~ 30초) ‘월 29,900원에 무선에서 집전화까지 음성통화 모두 무제한 band 데이터’ 라고 음성과 자막이 나옴

해당 광고는 ‘월 29,900원에 무선에서 집전화까지’, ‘음성통화 모두 무제한’ 등의 내용은 대형 글자의 자막으로 화면에 크게 배치하고 음성으로 “음성 무제한이라면서 왜! 무선만 무제한이에요?”, “집전화는 음성 아닌가요?”, “유무선 가리지 않고 다 무제한이어야 완전 음성 무제한이죠”, “다 무제한이면, 휴대폰만 쓰면 되겠지?” 등의 내용을 강조하였으나 ‘국제전화, 영상통화, 전화 부가서비스 제외, 사용량에 따른 제한이 있을 수 있습니다’ 와 같은 제한사항은 <그림 16>와 같이 하얀색(바탕색과 구별이 어려움) 작은 글자의 자막으로 제공하였고 구체적으로 얼마나 사용하는 경우{아래 II. 1. 다. 요금제별 약관과 같이 음성통화량(1일 600분 등)에 제한이 존재}에 제한이 있는지는 알리지 않았다.

<그림 16>

월 29,900원에 무선에서 집전화까지  
음성통화무제한!  
band 데이터

자사 기존 무선음성무제한 요금제 대비  
국제전화, 영상통화, 전화 부가서비스 제외, 사용량에 따라 제한이 있을 수 있습니다

국제전화, 영상통화, 전화 부가서비스 제외, 사용량에 따라 제한이 있을 수 있습니다 (VAT 별도)

자사 기존 무선음성무제한 요금제 대비, 국제전화, 영상통화, 전화 부가서비스 제외, 사용량에 따라 제한이 있을 수 있습니다(VAT 별도)

## 다. 요금제별 약관

〈표 1〉 LTE 100 + 안심옵션 (프로모션5) 요금제 (‘13. 1. 31. 출시)

상품명	기본료(원)	데이터	음성통화	문자
LTE 100 + 안심옵션	100,000 + 9,000	LTE 속도로 제공되는 월 별 기본 데이터 제공량 18GB 소진 시 일 3GB 제공 이후 최대 3Mbps <sup>6)</sup> 속도로 제한하여 제공 ※ 데이터 서비스를 이용하는 음성/영상 통화는 750MB로 제한	1,050분	1,050건

〈표 2〉 T끼리, LTE 전국민 무한<sup>7)</sup> 요금제 (‘13. 3. 22.출시)

상품명	기본료(원)	데이터	음성통화	문자
LTE T끼리 35	35,000	550MB	무선(망내) 통화 무제한 - 유선, 영상, 부가통화 <sup>8)</sup> 의 경우 기본제공량 (각각 80, 130, 180, 280분을 초과 사용 시 과금 - 국제전화, 700 등은 별도	무제한
LTE T끼리 45	45,000	1.1GB		
LTE T끼리 55	55,000	2GB		
LTE T끼리 65	65,000	5GB		
LTE 전국민 무한 69 (5. 15. 출시)	69,000	5GB	무선 통화 무제한 - 유선, 영상, 부가통화의 경우 기본제공량 300분을 초과 사용 시 과금 - 국제전화, 700 등은 별도	
LTE 전국민 무한 75 (4. 26. 명칭 변경)	75,000	8GB		

5) 2013. 1. 31. ~ 4. 30. 기간 동안의 가입자에 한하여 제공한 프로모션 요금제

6) 3Mbps의 속도는 LTE 전송 속도에 비해 현저히 느린 속도로 고화질 동영상 재생, 대용량 파일 전송 등에 장애가 발생한다.

LTE 전국민 무한 85 (4. 26. 명칭 변경)	85,000	12GB	유·무선 통화 무제한 - 영상, 부가통화의 경우 기본제공량 300분을 초과 사용 시 과금 - 국제전화, 700 등은 별도	
LTE 전국민 무한 100 (4. 26. 명칭 변경)	100,000	16GB		

<표 3> LTE 전국민 무한 요금제<sup>9)</sup> ('14. 4. 2. 출시)

상품명	기본료(원)	데이터	음성통화	문자
LTE 전국민 무한 75 + 안심옵션	80,000	LTE 속도로 제공되는 월 별 기본 데이터 제공량 (각각 8GB, 12GB, 16GB) 소진 시 일 2GB 제공 이후 최대 3Mbps 속도로 제한하여 제공 ※ 데이터 서비스를 이용하는 음성/영상 통화한도는 각각 350MB, 550MB, 750MB	무선 통화 무제한 - 유선, 영상, 부가통화의 경우 기본제공량 300분을 초과 사용 시 과금 - 국제전화, 700 등은 별도	무제한
LTE 전국민 무한 85	85,000		유·무선 통화 무제한 - 영상, 부가통화의 경우 기본제공량 300분을 초과 사용 시 과금 - 국제전화, 700 등은 별도	
LTE 전국민 무한 100	100,000		유·무선 통화 무제한 - 영상, 부가통화의 경우 기본제공량 300분을 초과 사용 시 과금 - 국제전화, 700 등은 별도	

<표 4> band 데이터 요금제 ('15. 5. 20. 출시)

상품명	기본료(원)	데이터	음성통화	문자
band 데이터 29.9	29,900	300MB	유·무선 통화 무제한* - 영상, 부가통화의 경우 기본제공량 50분을 초과 사용 시 과금 - 국제전화, 700 등은 별도	무제한*
band 데이터 36	36,000	1.2GB		
band 데이터 42	42,000	2.2GB		

- 7) <표 2>에서 언급하는 ‘LTE 전국민 무한’ 요금제는 ‘13. 3. 22. 출시하여 ‘14. 4. 2. 변경 전까지 음성·문자 무제한 서비스가 적용되었던 요금제를 의미한다.
- 8) 부가통화란 전국대표번호 서비스(1644, 1588 등), 착신과금서비스(080), 개인번호서비스(0505 등) 등을 의미한다.
- 9) <표 3>에서 언급하는 ‘LTE 전국민 무한’ 요금제는 ‘14. 4. 2. 출시(변경)하여 현재까지 데이터 무제한 서비스가 적용되고 있는 ‘LTE 전국민 무한 75 + 안심옵션’, ‘LTE 전국민 무한 85’, ‘LTE 전국민 무한 100’ 요금제를 의미한다.

band 데이터 47	47,000	3.5GB	<div>유 · 무선 통화 무제한*</div> <div>- 영상, 부가통화의 경우 기본제공량 300분을 초과 사용 시 과금</div> <div>- 국제전화, 700 등은 별도</div>
band 데이터 51	51,000	6.5GB	
band 데이터 61	61,000	LTE 속도로 제공되는 월 별 기본 데이터 제공량 (각각 11GB, 20GB, 35GB) 소진 시 일 2GB 제공 이후 최대 3Mbps 속도로 제한하여 제공 ※ 데이터 서비스를 이용하는 음성/영상 통화는 월 별 기본 데이터 제공량 내에서 이용 가능	
band 데이터 80	80,000		
band 데이터 100	100,000		

신청인의 WCDMA 이용약관에 따르면 위의 각 요금제에서 ① 일 음성 통화량이 600분을 초과하는 횟수가 월 중 3회를 넘거나 당월 총 음성 통화량이 10,000분을 초과하는 경우(영상통화는 1.66배로 산정), ② TM (텔레마케팅) / 폰팅 등과 같이 음성통화를 광고·상업적 목적으로 이용<sup>10)</sup> 하는 경우, ③ 일 문자 전송량이 200건을 초과하는 횟수가 월 중 10회를 넘거나 1일 500건을 초과하는 경우, ④ 광고성 스팸 메시지 발송과 같이 상업적 목적으로 이용하거나 물리적 장치 또는 자동발송 프로그램을 이용하는 경우(수신처가 월 3,000개 회선을 초과하는 경우)가 발생하면 이후 초과하여 사용하는 통화량 또는 문자 전송량에 대해서는 종량 과금된다.

## 2. 적용 가능한 법조항

☐ 법 제3조 제1항 제1호, 법 시행령 제3조 제1항 (거짓·과장의 표시·광고)

☐ 법 제3조 제1항 제2호, 법 시행령 제3조 제2항 (기만적인 표시·광고)

10) 수신처가 월 1,000개 회선을 초과하는 경우에는 광고·상업적 목적으로 이용하는 것으로 간주



### Ⅲ. 시정방안의 내용 및 이행계획<sup>11)</sup>

#### 1. 요약

〈표 5〉

구분	주요내용	구체적 방안
거래질서의 적극적 개선을 위한 시정방안	광고 개선	① (문자) ‘무제한’ 표현 사용 중지 ② (데이터·음성) 제한사항을 명확하고 구체적으로 표시
	홈페이지 개선	○ 홈페이지 요금제 안내방법 개선
소비자 피해구제 및 예방을 위한 시정방안	LTE 데이터 제공	○ 구제범위 : ‘데이터 무제한’으로 광고한 요금제에 가입한 이력이 있는 이용자 ○ 제공량* : 광고기간 가입자에게 2GB, 종료 후 가입자에게 1GB * 타인에게 양도 가능 ○ 제공 후 15일 내 등록, 등록 후 3개월 내 사용
	음성·문자 초과 사용량 과금 환불	○ 구제범위 : ‘음성·문자 무제한’으로 광고한 요금제에 가입하여 사용량 초과 과금 경험이 있는 소비자 ○ 구제방법 : 현재 가입자에게는 즉시 환불, 통신사를 해지한 가입자에게는 신청을 받아 환불
	부가·영상 통화 제공	○ 구제범위 : ‘음성 무제한’으로 광고한 요금제에 가입한 이력이 있는 이용자 ○ 제공량 : 광고기간 가입자에게 60분, 종료 후 가입자에게 30분 ○ 제공 후 3개월 내 사용
	요금제 정보 제공 강화	① 가입·변경시 요금제 상세내용 알람(안내자료 제공 등) ② 문자한도 초과시 과금 회피 방법(스팸 아님을 입증) 등 안내
	통신사를 변경한 소비자에 대한 보상	○ 통신사를 변경한 소비자는 기존 통신사에 신청시 현재 가입한 통신사에서 데이터·통화 제공
	피해구제 전담 조직 설치	○ 동의의결 피해구제 관련 전담조직을 구성·운영

11) 이하 시정방안의 내용 및 이행계획은 신청인 에스케이텔레콤(주)이 제출한 내용이다.

## 2. 시정방안의 내용

### 가. 거래질서의 적극적 개선을 위한 시정방안

#### 1) 광고 개선

신청인은 향후 자신의 이동통신 서비스의 요금제와 관련된 광고를 할 때 해당 요금제에 문자발송과 관련된 일별, 월별 사용한도가 존재하거나 기타 제한사항이 있는 경우에는 문자가 무제한 제공된다는 표현을 사용하지 않는다.

신청인은 향후 자신의 이동통신 서비스의 요금제와 관련된 광고를 할 때 해당 요금제에 데이터·음성과 관련된 일별, 월별 사용한도가 존재하거나 기타 제한사항이 있는 경우에는 아래와 같이 제한사항 내용을 소비자가 쉽게 알 수 있게 배경과 구분되는 색상의 자막으로 전체 광고시간 동안 표시한다.

기존 광고 문구		수정 광고 문구
“(LTE) 데이터 무제한”	=>	“데이터 무제한” (기본 LTE 제공량 소진 시 데이터 전송 속도 제한)
(하단) 속도 제한		(하단) 메신저, SNS 등에서 데이터를 이용한 음성/영상통화는 별도 한도 적용
“음성 무제한”	=>	“집전화·무선전화 무제한”
(하단) 부가·영상통화 제외		(하단) 부가·영상통화 제외, 음성 통화량이 일 600분을 초과하는 횟수가 월 중 3회를 넘거나 당월 총 음성 통화량이 10,000분을 초과하는 경우, 상업적 목적으로 이용하는 경우 등의 사유가 발생시 사용량을 제한

## 2) 홈페이지 개선

신청인은 자사 홈페이지의 요금제 안내란을 위 1)과 동일하게 개편하고, 다음과 같이 홈페이지의 기능을 개선한다.

소비자가 홈페이지를 통해 관련 요금제에 가입 또는 변경할 때 일별·월별 사용한도 등 제한조건을 인지 했는지 여부를 확인하는 절차를 마련한다.

또한, 현재 가입되어 있는 소비자의 오인상태 해소를 위해 관련 요금제의 제한사항을 홈페이지 메인 화면에 팝업페이지(7일간)와 배너(1달간)를 통해 소비자에게 고지한다.

### 나. 소비자 피해구제 및 예방을 위한 시정방안

#### 1) LTE 데이터 제공

신청인은 <표 6> 기재 각 요금제에 광고시점부터 이 사건 동의를결 신청일('15. 10. 20.)까지 가입한 이력이 있는 이용자 전체를 대상으로 광고기간 동안 가입한 이용자(약 98만명)에게는 2GB, 광고 종료 시점 이후 가입한 이용자(약 284만명)에게는 1GB의 LTE 데이터 쿠폰을 제공\*한다.

<표 6>

< 대상 요금제 >	광고기간
LTE 100 + 안심옵션 (프로모션)	'13. 1. 30. ~ 2. 14.
LTE 전국민 무한 75+안심옵션/85/100	'14. 4. 2. ~ 4. 17., 5. 8. ~ 5. 31.

\* 이 사건 광고가 위법하다고 판단되어 과징금 등을 부과할 경우 원칙적으로 광고기간을 위반기간으로 보는 점(「표시·광고의 공정화에 관한 법률 위반 사업자 등에 대한 과징금 부과 세부기준 등에 관한 고시」), 광고 종료 후 가입자는 광고기간 가입자에 비해 오인 가능성이 낮다고 볼 수 있는 점 등을 고려하여 차등 제공

※ 요금제 변경\*, 통신사 변경\*\*으로 인한 중복 계산 가능성 등으로 인해 실제 보상 받는 이용자 수는 본 시정방안에 기재된 것과 다소 다를 수 있음

\* 특정한 보상대상 요금제(예 : '13년 LTE 100 + 안심옵션)에 가입하였다가 다른 보상 대상 요금제(예 : '14년 LTE 전국민 무한 75+안심옵션)로 변경한 경우 중복 보상은 하지 않음

\*\* 보상대상 요금제에 가입하였으나 현재는 통신사를 변경한 경우 5)에 따라 현재 가입한 통신사에서 보상

신청인은 소비자가 제공받은 쿠폰\*을 15일 내에 등록 한 뒤 3개월 내에 사용할 수 있도록 한다.

\* 가족, 친구, 지인 등에게 양도 가능

### 예상비용 산출내역<sup>12)</sup>

#### ☐ 소비자 판매가격\* 기준 비용

○ LTE 데이터 쿠폰\*가격(1GB : 15,000원, 2GB : 19,000원) 기준 : 약 512억원

\* 다만, 보상으로 제공되는 쿠폰은 현재 판매하고 있는 쿠폰(2년 내 등록, 1년 내 사용)과 사용기간 등에서 차이가 있어 완전히 동일한 가치가 있다고 보기는 어려움

○ 일반 데이터 가격(0.01원/0.5KB) 기준 : 약 1006억원(약 480만 GB)

☐ (수익감소) 소비자\*들이 이 사건 동의를결을 통해 제공받을 LTE 데이터를 모두 소진하기 전에는 추가로 LTE 데이터를 구매하지 않을 것이므로 신청인의 수익이 일정부분 감소할 것으로 예상되나 정확한 금액 산정은 곤란

\* 기본 제공되는 데이터 소진 후에도 데이터 전송 속도를 LTE 속도로 유지하고 싶어하는 무제한 요금제 가입자, 자신의 기본 LTE 데이터 제공량을 모두 소진한 일반 요금제 가입자 등

12) 예상비용도 요금제 변경, 통신사 변경 등으로 인한 중복계산 가능성 등으로 시정방안에 기재된 것과 다소 다를 수 있음

## 2) 문자 초과 사용량 과금 환불

신청인은 <표 7> 기재 각 요금제 이용자 중 보상기간(광고시점부터 이 사건 동의의결 신청일까지) 동안 문자 사용한도 초과\*를 이유로 추가 과금된 경험이 있는 이용자 전체(스팸 등 불법적 사용자 제외)를 대상으로 추가 과금된 금액 전부를 환불한다.

\* 문자 : 일 문자 전송량이 200건을 초과하는 횟수가 월 중 10회를 넘거나 1일 500건을 초과하는 경우 등

<표 7>

< 대상 요금제 >	보상기간
T끼리 요금제 전체	'13. 4. 2. ~ '15. 10. 20.
LTE 전국민 무한 85/100	'13. 5. 1. ~ '15. 10. 20.
LTE 전국민 무한 75+안심옵션	'14. 4. 2. ~ '15. 10. 20.
band 데이터 요금제 전체	'15. 5. 22. ~ '15. 10. 20.

### 스팸 등 불법적 사용자 기준

□ 불법적 사용자라 함은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제50조 제1항 등에 따라 영리목적의 광고성 정보를 전송하며 수신자의 명시적인 사전 동의를 받지 않은 사용자를 의미한다.

※ 다만, 생계형 다량 이용자(택배업, 대리운전업, 콜택시업, 신용카드 배달업, 퀵서비스업 등에 종사하는 가입자)는 환불 대상에 포함한다.

신청인은 환불 대상자 중 현재 가입자에게는 별도의 신청절차 없이 요금차감 등의 방법으로 환불하고, 통신사를 해지(또는 변경)한 가입자에게는 이 사건 의결서 송달 후 2개월을 초과하지 않는 한도 내에서 신청인이 지정하는 날로부터 3개월 이내에 환불신청\*을 한 가입자에 대해 현금 지급 등의 방법으로 보상한다.

\* 해지한 가입자의 경우 환불 과정에서 당사자 확인 및 환불받을 계좌 등의 정보가 필요하여 가입자의 신청이 불가피함



※ 다만 해지 후 6개월이 초과한 고객의 경우 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제29조에 따라 과금내역 등 개인정보를 복구 불가능하도록 파기하고 있으므로 소비자가 직접 과금내역을 증빙(청구서 제출 등)해야 보상 가능

신청인은 위 환불신청 기간 동안 자신의 홈페이지에 환불 대상 및 방법 등의 정보를 게시하고 보상 신청 페이지를 개설한다.

### 예상비용 산출내역

☐ 예상\* 환불금액 : 약 1억원

\* 통신사를 해지한 소비자의 신청 등이 필요하므로 정확한 피해구제 비용 산출 불가

### 3) 부가·영상 통화 제공

신청인은 <표 8> 기재 각 요금제에 광고시점부터 이 사건 동의를결 신청일('15. 10. 20.)까지 가입한 이력이 있는 이용자 전체를 대상으로 광고 기간 동안 가입한 이용자(약 247만명)에게는 60분, 광고 종료 시점 이후 가입한 이용자(약 655만명)에게는 30분의 부가·영상통화 서비스를 제공\*한다.

\* 차등제공의 이유는 1)의 LTE 데이터 제공에서와 같음

<표 8>

< 대상 요금제 >	광고기간
LTE 전국민 무한 85/100	'13. 5. 1. ~ 6. 22.
LTE 전국민 무한 75+안심옵션/85/100	'14. 4. 2. ~ 4. 17., 5. 8. ~ 5. 31.
band 데이터 요금제 전체	'15. 5. 22. ~ 6. 17.

※ 요금제 변경\*, 통신사 변경\*\*으로 인한 중복 계산 가능성 등으로 인해 실제 보상 받는 이용자 수는 본 시정방안에 기재된 것과 다소 다를 수 있음

\* 특정한 보상대상 요금제(예 : '13년 LTE 전국민 무한 85)에 가입하였다가 다른 보상 대상 요금제(예 : '15년 band 데이터 선택)로 변경한 경우 중복 보상은 하지 않음

\*\* 보상대상 요금제에 가입하였으나 현재는 통신사를 변경한 경우 5)에 따라 현재 가입한 통신사에서 보상

신청인은 소비자가 제공 받은 영상·부가 통화 서비스를 제공받은 날로부터 3개월 동안 사용할 수 있도록 한다.

#### 예상비용 산출내역

☐ 소비자 판매가격\* 기준 : 약 518억원

\* 초과 사용시 부과되는 가격 2.4원(부가통화(1.8원/초)와 영상통화(3.0원/초)의 평균값) 기준

☐ (수익감소) 부가·영상통화 기본 제공량을 모두 소진한 소비자가 이 사건 동의의결을 통해 제공되는 부가·영상통화를 모두 소진할 때까지 추가 요금을 지불하고 부가·영상통화를 이용하지 않을 것이므로 신청인의 수익이 일정 부분 감소할 것으로 예상되나 정확한 금액 산정은 곤란

#### 4) 요금제 정보 제공 강화

신청인은 소비자가 대리점 등을 통하여 자신의 이동통신 서비스에 가입하거나 요금제를 변경하는 경우 해당 요금제의 일별, 월별 사용한도 또는 기타 제한사항 등의 정보가 포함된 안내자료를 제공한다.

또한 대리점 사업자 등에게 요금제 관련 교육을 실시하여 소비자에게 보다 명확한 정보를 제공할 수 있도록 한다.

신청인은 소비자가 문자 한도 초과한 경우 스팸 등 불법적 목적으로 사용한 것이 아님을 증빙하면 과금 없이 추가 사용이 가능하다는 내용을 SMS로 고지한다.

#### 5) 통신사를 변경한 소비자에 대한 보상

신청인은 (주)케이티, (주)엘지유플러스와 협의하여 위 1) 또는 3)에 따른 보상대상자 중 3사간 통신사를 변경한 소비자의 경우 소비자가 변경 전 통신사에 보상 신청을 하면 해당 사업자가 보상 대상인지 여부를 확인한 후, 현재 가입한 통신사에 통지하여 변경된 통신사에서 1) 또는 3)에 따른 보상을 받을 수 있도록 조치한다.

신청인은 이 사건 의결서 송달 후 2개월을 초과하지 않는 한도 내에서 신청인이 지정하는 날로부터 3개월 이내에 신청을 한 가입자에 한해 보상한다.

※ 통신사 변경 후 6개월이 초과한 고객의 경우 「정보통신망 이용 촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제29조에 따라 과금내역 등 개인정보를 복구 불가능하도록 파기하고 있으므로 소비자가 직접 과금내역을 증빙(청구서 제출 등)해야 보상 가능

〈표 9〉

통신사 변경 후 도과 기간	제공방법
6개월 이하	소비자 신청시 청구서 복원을 통해 보상
6개월 초과	소비자가 증빙(청구서 제출 등)시 보상

※ 현재 가입한 통신사에서 동일한 서비스(데이터 또는 부가·영상 통화)에 대해 보상을 이미 받은 경우 중복 보상은 하지 않는다.

## 6) 피해구제 전담 조직 설치

신청인은 보상과정에서 소비자 불편을 해소하기 위해 동의의결 피해구제 관련 전담조직을 구성하여 운영하며, 필요시 한시적으로 이동통신 3사 합동 TF를 구성하여 운영한다.

### 3. 시정방안의 이행계획

#### 가. 이행계획

구분	주요내용	이행계획
거래질서의 적극적 개선을 위한 시정방안	광고 및 홈페이지 개선	동의의결서 정본 송달 후 1개월 이내 이행 (전산개발이 필요한 방안은 2개월 이내 이행)
소비자 피해구제 및 예방을 위한 시정방안	LTE 데이터 제공	동의의결서 정본 송달 후 2개월 이내 이행
	음성·문자 초과 사용량 과금 환불	- 동의의결서 정본 송달 후 2개월 내 환불 신청개시(신청일로부터 1개월 내 환불 완료) - 환불 신청기간 3개월 부여
	부가·영상 통화 제공	동의의결서 정본 송달 후 2개월 이내 이행
	요금제 정보 제공 강화	동의의결서 정본 송달 후 2개월 이내 이행
	통신사를 변경한 소비자에 대한 보상	- 동의의결서 정본 송달 후 1개월 내 보상방안 제출 - 의결서 정본 송달 후 2개월 내 보상신청 개시(신청일로부터 2개월 내 보상 완료) - 보상 신청기간 3개월 부여
	피해구제 전담 조직 설치	- 동의의결서 정본 송달 후 즉시 설치 하여 이행 완료시까지 운영

※ 이행계획은 전산개발 일정 등에 따라 최종 동의의결 전 변경될 수 있음

#### 나. 이행점검 및 보고

- ☐ 거래질서의 적극적 개선을 위한 시정방안과 소비자 피해구제 및 예방을 위한 시정방안에 대해 공정거래위원회가 이행 점검

○ 시정방안의 각 항목별로 구체적인 이행내역을 의결서 송달 익월부터 매월 말일마다 이행 완료시까지 보고

- 소비자 피해구제 및 예방을 위한 시정방안의 경우, 각 항목별 소비자의 구제 신청 내역, 관련 보고서, 처리결과 등의 자료를 보관

☐ 시정방안의 이행이 모두 완료된 후 신청인은 종합적인 결과에 대한 자료를 공정위에 보고