

동의를결 대상행위 및 시정방안 등에 대한 공고

- (주)케이티의 부당한 광고행위에 대한 건 관련
동의를결을 위한 이해관계자 등 의견수렴 -

2016. 3. 18.

공 정 거 래 위 원 회

잠 정 동 의 의 결(안)

I. 사건의 개요

1. 사건의 경위

가. 신청인 : 주식회사 케이티

경기도 성남시 분당구 정자동 206

대표이사 황창규

나. 심사경위

2014. 10. 28. : 직권인지

2015. 3. 3. : 사건심사 착수보고

2015. 6. ~ : 심사보고서 작성

2015. 10. 29. : 동의의결 신청

2015. 12. 16. : 동의의결 절차 개시결정

2015. 12. 16. ~ : 잠정동의의결안 작성

II. 동의의결 대상행위 및 적용 가능한 법¹⁾ 조항²⁾

1. 행위사실

가. 개요

신청인은 2013. 2월 ~ 3월 및 4월 ~ 6월, 2014. 1월 ~ 2월 및 4월 ~

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).

5월, 2015. 5월의 기간 동안 TV(공중파, CATV), 인쇄물 등을 통하여 자신의 이동통신요금제인 ‘LTE 950 / 1100 / 1300 (프로모션)’, ‘유선무선 완전무한’, ‘광대역 안심무한’, ‘LTE 데이터 선택’의 가입자를 유치하기 위해 요금제에 일정한 제한이 있음에도 “데이터 무제한”, “음성 무제한”, “문자 무제한”이라는 표현을 사용하여 광고하였다.


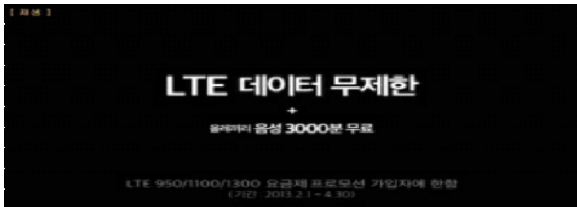
나. 요금제별 광고 행위사실

1) LTE 950 / 1100 / 1300 요금제(데이터 무제한 요금제, '13. 2. 1. 출시)

신청인은 2013. 2. 5.부터 3. 31.까지 ‘LTE 950’, ‘LTE 1100’, ‘LTE 1300’ 요금제에 대하여 <그림 1> (‘올레 LTE WARP, 말 질주’)와 같은 내용으로 TV(지상파, 케이블)를 통해 1,438회에 걸쳐 광고하였다.

<그림 1>

광고제목 : ‘올레 LTE WARP, 말 질주’

| 광고영상 | 내용 |
|---|--|
|  | <p>1. 광고 전반부 (0 ~ 9초)</p> <p>“LTE WARP 데이터” 라는 음성과 함께 수 많은 말들이 끝없이 장애물을 넘어가는 장면이 나오고, “무제한”이라는 음성이 나옴</p> |
|  | <p>2. 광고 후반부 (10 ~ 15초)</p> <p>“LTE WARP 데이터 무제한”이라는 음성과 함께 ‘LTE 데이터 무제한’이라는 자막이 나오고, 다시 말들이 장애물을 넘는 장면과 함께 “빠름 빠름 LTE WARP 올레”라는 음성이 나옴</p> |

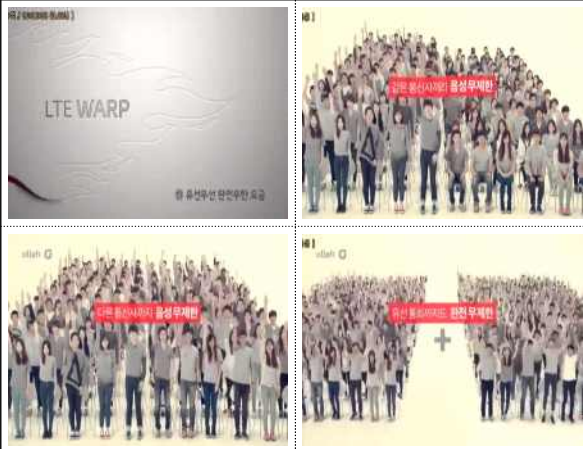
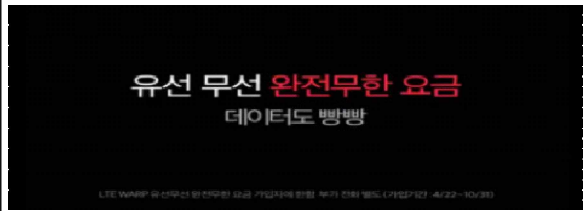
해당 광고는 ‘LTE 데이터 무제한’ 등의 내용을 대형 글자의 자막과 음성으로 강조하였으나 데이터 사용에 일정한 제한{아래 II. 1. 다. 요금제별 약관과 같이 데이터 속도, 데이터를 이용한 음성/영상통화량에 제한이 존재}이 있음을 알리지 않았다.

2) 유선무선 완전무한 요금제³⁾(음성·문자 무제한 요금제, '13. 4. 22. 출시)

가) 신청인은 2013. 4. 23.부터 5. 16.까지 ‘유선무선 완전무한’ 요금제에 대하여 <그림 2>(‘올레 LTE WARP, 유선무선 완전무한’)과 같은 내용으로 TV(지상파, 케이블)를 통해 3,789회에 걸쳐 광고하였다.

<그림 2>

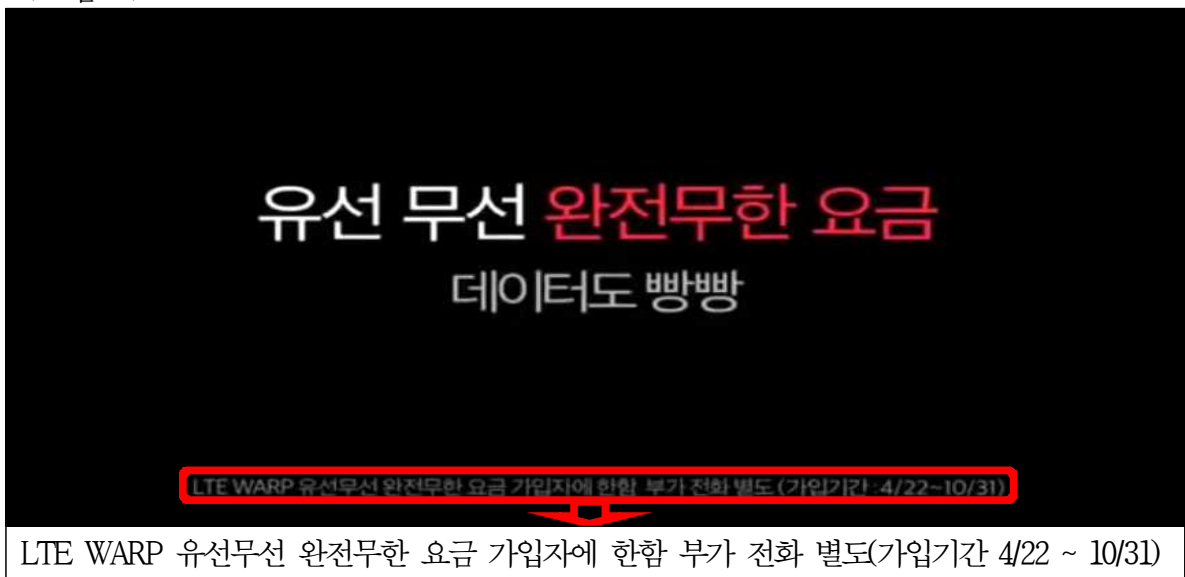
광고제목 : ‘올레 LTE WARP, 유선무선 완전무한’

| 광고영상 | 내용 |
|---|--|
|  | <p>1. 광고 전반부 (0 ~ 10초)</p> <p>여러 명의 사람들이 의자에 앉아 있는데 “같은 통신사끼리 음성 무제한” 라는 음성이 나오자 일정 비율의 사람들이 손을 들고 일어나며, “다른 통신사까지” 라고 하자 추가로 사람들이 일어나고, “유선 통화까지도 완전 무제한” 이라고 하자 모든 사람들이 일어나 환호를 지름</p> |
|  | <p>2. 광고 후반부 (10 ~ 15초)</p> <p>‘유선무선 완전무한 요금’ 이라는 자막과 음성이 나오고 “LTE WARP 올레” 라는 음성이 나옴</p> |

3) II.1.나.2)에서 언급하는 ‘유선무선 완전무한’ 요금제는 ‘13. 4. 22. 출시하여 2014. 4. 7. 변경되기 전까지 음성·문자 무제한 서비스가 적용되었던 요금제를 의미한다.

해당 광고는 ‘유선 무선 완전무한’ 등의 내용은 대형 글자의 자막과 음성으로 강조하였으나 ‘부가 전화 별도’라는 제한사항은 <그림 3>과 같이 작은 글자의 자막으로 제공하였으며 일부 제한조건{아래 II. 1. 다. 요금제별 약관과 같이 국제, 영상통화는 별도이고, 음성통화량(1일 600분 등) 등에 제한이 존재}은 표시하지 않았다. 다만, “같은 통신사끼리 음성 무제한” 등의 표현을 사용하여 음성 무제한의 범위가 유선과 무선으로 한정됨을 광고에 노출하였다.


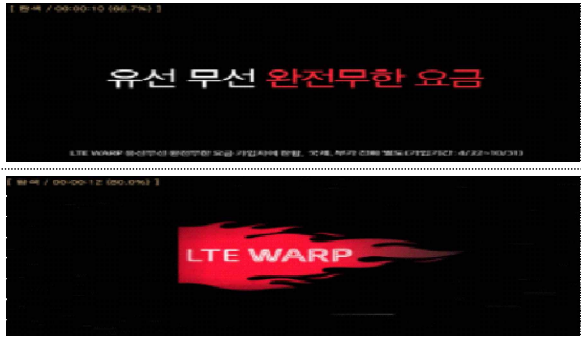
<그림 3>



나) 신청인은 2013. 5. 17.부터 6. 30.까지 ‘유선무선 완전무한’ 요금제에 대하여 <그림 4>(‘올레 LTE WARP, 탐정 편’)와 같은 내용으로 TV(지상파, 케이블)를 통해 1,551회에 걸쳐 광고하였다.

<그림 4>

광고제목 : ‘올레 LTE WARP, 탐정 편’

| 광고영상 | 내용 |
|--|--|
|  | <p>1. 광고 전반부 (0 ~ 11초)</p> <p>“음성 무제한, 탐정처럼 골라라” 라는 음성과 자막이 나오며 시작</p> <p>탐정과 통신사 직원이 “통신사 상관 없이 음성무제한 되죠?”, “되죠”, “유선까지 되죠?”, “네”, “근데 여긴 요금이 왜 이렇게 싸요?”, “LTE WARP 잭아요”, “아~” 라는 대화를 함</p> |
|  | <p>2. 광고 후반부 (11 ~ 15초)</p> <p>‘유선무선 완전무한 요금’이라는 자막과 음성이 나오고 “LTE WARP 올레” 라는 음성이 나옴</p> |

해당 광고는 ‘통신사 상관없이 음성무제한’, ‘유선까지 음성무제한’, ‘유선 무선 완전무한 요금’ 등의 내용은 대형 글자의 자막과 음성으로 강조하였으나 ‘국제, 부가전화 별도’와 같은 제한사항은 <그림 5>과 같이 작은 글자의 자막으로 제공하였으며 일부 제한조건{아래 II. 1. 다. 요금제별 약관과 같이 영상통화는 별도이고, 음성통화량(1일 600분 등) 등에 제한이 존재}은 표시하지 않았다. 다만, “통신사 상관없이 음성무제한 되죠?” 등의 표현을 사용하여 음성 무제한의 범위가 유선과 무선으로 한정됨을 광고에 노출하였다.

<그림 5>

[탐색 / 00:00:10 (66.7%)]

유선 무선 완전무한 요금

LTE WARP 유선무선 완전무한 요금 가입자에 한함. 국제, 부가 전화 별도(가입기간:4/22~10/31)

LTE WARP 유선무선 완전무한 요금 가입자에 한함. 국제, 부가 전화 별도(가입기간 4/22 ~ 10/31)



3) 광대역 안심무한 요금제 (데이터 무제한 요금제, '14. 1. 28. 출시)

신청인은 2014. 1. 30.부터 2. 28.까지 ‘광대역 안심무한’ 요금제에 대하여 <그림 6>(‘올레 광대역 안심무한’)와 같은 내용으로 TV(지상파, 케이블)와 극장을 통해 총 1,844회에 걸쳐 광고하였다.

<그림 6>

광고제목 : ‘올레 광대역 안심무한’

| 광고영상 | 내용 |
|---|--|
|  | <p>1. 광고 전반부 (0 ~ 6초)</p> <p>‘데이터 안심무한 광대역 LTE 이야기’라는 첫 화면에 이어서 한복을 입은 여성(송소희)이 “광대역 LTE 시대, 영화·드라마 마음껏 보고 싶은데 데이터가 걱정이구나”라는 멘트를 함</p> |
|  | |
|  | <p>2. 광고 중반부 (6 ~ 22초)</p> <p>여성이 춤을 추며 “데이터 무한 마음껏 쓰네.”, “데이터 걱정 없이 마음껏 쓰네~”, “데이터 무한으로 마음껏</p> |

| | |
|---|--|
|  | <p>즐기세~” , “마마마 마음껏 쓰네” 라고 노래를 부르며 이와 함께 남자 셋이 영화, 드라마, 음악을 즐기며 행복해하는 모습이 나옴</p> |
|  | <p>3. 광고 후반부 (22 ~ 30초) ‘데이터 무한으로 쓰는 광대역 안심무한’ 이라는 자막과 멘트가 나오고, ‘광대역 안심무한 올레’ 라고 클로징 음성이 나옴</p> |

해당 광고는 ‘데이터 안심무한’, ‘광대역 LTE’, ‘데이터 무한으로 쓰는’ 등의 내용은 대형 글자의 자막으로 화면에 크게 배치하고 음성으로 “데이터 무한 마음껏 쓰네”, “광대역 LTE 시대” 등의 내용을 강조하였으나, 데이터 속도제한 조건은 <그림 7>과 같이 작은 글자의 자막으로 약 4 ~ 5초(30초 광고 기준) 정도 배치하였으며 데이터를 이용한 음성/영상통화량의 제한에 대한 내용은 표시하지 않았다.

<그림 7>



월 기본제공 데이터(15GB)초과 시 최대 400Kbps 속도제한으로 무제한 제공







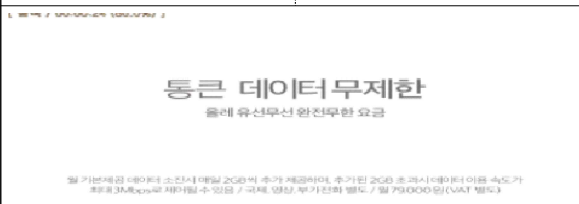
4) 유선무선 완전무한 요금제⁴⁾

(데이터·음성·문자 무제한 요금제, '14. 4. 7. 출시)

가) 신청인은 2014. 4. 12.부터 5. 29.까지 ‘유선무선 완전무한’ 요금제에 대하여 <그림 8>(‘올레 통큰 데이터 무제한’)과 같은 내용으로 TV(지상파, CATV) 및 라디오를 통해 총 6,119회에 걸쳐 광고하였다.

<그림 8>

광고제목 : ‘내가 무제한으로 갖고 싶은 것’

| 광고영상 | 내용 |
|---|--|
|   | <p>1. 광고 전반부 (0 ~ 6초)</p> <p>‘통큰 무제한 광대역 LTE 이야기’라는 첫 화면에 이어서 남성(조운호)이 “LTE 데이터 무제한 다 똑같다고 생각하나”라는 멘트를 함</p> |
|     | <p>2. 광고 중반부 (6 ~ 23초)</p> <p>남성이 “올레는 통 크게 일단 10기가를 뽀!”, “다 쓴 줄 알았지만 매일 2기가씩 뽀!”, “그것도 다 쓰면 울지 말고 무! 제! 한!으로 뽀!”라는 멘트를 하며 데이터를 제공하는 방식을 설명함</p> |
|  | <p>3. 광고 후반부 (24 ~ 30초)</p> <p>“올레 데이터 무제한이면 끝”이라는 멘트와 함께 ‘광대역 LTE’라는 자막과 음성이 나옴</p> |

해당 광고는 ‘데이터 무제한’, ‘통큰 무제한 광대역 LTE 이야기’, ‘올레 유선무선 완전무한 요금’ 등의 내용은 대형 글자의 자막으로 화면 중심에 배치하고, 음성으로 “LTE 데이터 무제한 다 똑같다고 생각하나”, “무제한” 등의 내용을 강조하였으나, 데이터 속도제한이나 국제, 영상, 부가전화 별도라는 제한 조건은 <그림 9>과 같이 작은 글자의 자막으로 약

4) II.1.나.4)에서 언급하는 ‘유선무선 완전무한’ 요금제는 '14. 4. 7. ~ 5. 28. 출시 또는 변경하여 데이터·음성·문자 무제한 서비스가 적용되는 요금제를 의미한다.

3초(30초 광고 기준)간 배치하였으며 일부 제한 조건{아래 II. 1. 다. 요금 제별 약관과 같이 데이터를 이용한 음성/영상통화량, 음성통화량(1일 600분 등) 등에 제한이 존재}은 표시하지 않았다.

<그림 9>

통큰 데이터 무제한

올레 유선무선 완전무한 요금

월 기본제공 데이터 소진시 매일 2GB씩 추가 제공하며, 추가된 2GB 초과시 데이터 이용 속도가 최대 3Mbps로 제어될 수 있음 / 국제, 영상, 부가전화 별도 / 월 79,000원(VAT 별도)

월 기본제공 데이터 소진시 매일 2GB씩 추가 제공하며, 추가된 2GB 초과시 데이터 이용 속도가 최대 3Mbps로 제어될 수 있음/국제, 영상, 부가전화 별도/월 79,000원(VAT 별도)

나) 신청인은 2014. 4. 27.부터 ‘유선무선 완전무한’ 요금제에 대한 인쇄물을 <그림 10>과 같이 제작하여 광고하였다.

<그림 10>

써도 써도
끝없이 나오는
LTE 데이터 무제한

매월 기본 10기가
+ 매일 2기가
무제한
올레 LTE 데이터 무제한

LTE 데이터 무제한 중 최저가격 월 61,000원에 데이터, 유무선 통화, 문자까지 모두 무제한!
* 월간무한가용 24개월 약정 시, 실 부담액 기준(VAT 별도) * LTE 공차면올레로 인터넷 결합 시 월 8,000원 추가 할인

olleh

<하단 문구>

LTE 데이터 무제한 중 최저가격 월 61,000원에 데이터, 유무선 통화, 문자까지 모두 무제한!

※ 완전무한79로 24개월 약정 시, 실 부담액 기준(VAT 별도)

※ LTE 공차면올레로 인터넷 결합 시 월 8,000원 추가 할인




해당 광고는 ‘써도 써도 끝없이 나오는 LTE 데이터 무제한’, ‘올레 LTE 데이터 무제한’ 이라는 내용을 지면의 잘 보이는 위치에 크게 배치하고, 하단에 작은 글씨로 데이터, 유무선 통화, 문자까지 모두 무제한 이라는 내용을 표기하였으나 데이터 속도 제한 조건은 물론 기타 다른 제한 조건{아래 II. 1. 다. 요금제별 약관과 같이 데이터를 이용한 음성/영상 통화량, 음성통화량(1일 600분 등), 문자전송량(1일 500건 등) 등에 제한이 존재}은 표시하지 않았다.

5) LTE 데이터 선택 요금제 (음성·문자 무제한 요금제, '15. 5. 7. 출시)

가) 신청인은 2015. 5. 8.부터 5. 20.까지 ‘LTE 데이터 선택’ 요금제에 대하여 <그림 11>(‘데이터 선택요금 최면 편’)와 같은 내용으로 TV (지상파, 케이블)를 통해 1,151회에 걸쳐 광고하였다.

<그림 11>

광고제목 : ‘데이터 선택요금 최면 편’

| 광고영상 | 내용 |
|---|--|
|   | <p>1. 광고 전반부 (0 ~ 16초)</p> <p>최면상태에 빠져서 괴로워하고 있는 여성에게 남성(류승룡)이 “뭐 때문에 괴로워하고 있나요?” 라고 물어보고 여성이 “요금제 선택이 너무 힘들어요”, “음성도 고르고 데이터도 골라야 하고 너무 어려워요” 라고 답하자 남성이 “자 이제 셋을 세면 고민은 잊게 됩니다.” 라고 하며 숫자를 셈</p> |
|  | <p>2. 광고 중반부 (16 ~ 26초)</p> <p>“월 29,900원에 음성은 무한, 데이터만 고르면 되는 데이터 선택 요금” 이라는 음성과 함께 화면 중앙에 해당 내용을 표시하고 ‘음성무한’ 옆에 데이터 종류가 돌아가는 영상을 배치함</p> |



3. 광고 후반부 (26 ~ 30초)

남성이 “음성통화 무한도 기가로 하는 거야! 올레” 라는 멘트를 함

해당 광고는 ‘월 29,900원에 음성은 무한’ 이라는 내용은 큰 글자의 자막으로 화면에 크게 배치하고 “음성통화 무한, 월 29,900원에 음성은 무한” 등의 내용을 음성으로 강조하였으나 ‘음성무한은 국내 무선간 통화에 한하며 사용량에 따라 제한이 있을 수 있습니다.’ 와 같은 제한 사항은 <그림 12>과 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 12>

월29,900원에음성은무한!
『데이터선택요금』

음성무한 +

1GB
300MB
6GB

음성무한은 국내 무선간 통화에 한하며, 사용량에 따라 제한이 있을 수 있습니다. 월 29,900원부터 선택가능(VAT별도)
 데이터 제공량은 월300MB부터이며, 데이터 당겨쓰기는 인당 월 최대 2,000MB까지 가능합니다. 상세요금안내는 올레닷컴 참조

음성무한은 국내 무선간 통화에 한하며, 사용량에 따라 제한이 있을 수 있습니다.
월29,900원부터 선택가능(VAT별도)
 데이터 제공량은 월 300MB부터이며, 데이터 당겨쓰기는 인당 월 최대 2,000MB까지 가능합니다. 상세요금안내는 올레닷컴 참조

다. 요금제별 약관

〈표 1〉 LTE 950 / 1100 / 1300 (프로모션⁵⁾) 요금제 (‘13. 2. 1. 출시)

| 상품명 | 기본료(원) | 데이터 | 음성통화 | 문자 |
|----------|---------|---|--------|--------|
| LTE 950 | 95,000 | LTE 속도로 제공되는 월 별 기본 데이터 제공량 (각각 14GB, 20GB, 25GB) 소진 시 일 3GB 제공 이후 최대 2Mbps ⁶⁾ 속도로 제한하여 제공 ⁷⁾ ※ 데이터 서비스를 이용하는 음성/영상통화 한도는 각각 1000MB, 1600MB, 1600MB | 650분 | 650건 |
| LTE 1100 | 110,000 | | 1,050분 | 1,050건 |
| LTE 1300 | 130,000 | | 1,250분 | 2,500건 |

〈표 2〉 유선무선 완전무한 요금제⁸⁾ (‘13. 4. 22. 출시)

| 상품명 | 기본료(원) | 데이터 | 음성통화 | 문자 |
|------------------------------|---------|--|--|-----|
| 유선무선 완전무한 ⁶⁷⁾ | 67,000 | 5GB | 유·무선 통화 무제한 - 영상, 부가통화 ⁹⁾ 의 경우 월 별 기본 제공량 50분을 초과 사용 시 과금 - 국제전화, 700 등은 별도 | 무제한 |
| 유선무선 완전무한 ⁷⁷⁾ | 77,000 | 9GB | | |
| 유선무선 완전무한 ⁹⁷⁾ | 97,000 | 17GB | | |
| 유선무선 완전무한 ¹²⁹⁾ | 129,000 | LTE 속도로 제공되는 월 별 기본 데이터 제공량 25GB 소진 시 일 1GB 제공 이후 최대 3Mbps 속도로 제한하여 제공 ¹⁰⁾ ※ 데이터 서비스를 이용하는 음성/영상 통화한도는 1300MB | | |

5) 2013. 2. 1. ~ 3. 31. 기간 동안의 가입자에 한하여 제공한 프로모션 요금제

6) 2 ~ 3Mbps의 속도는 LTE 전송 속도에 비해 현저히 느린 속도로 고화질 동영상 재생, 대용량 파일 전송 등에 장애가 발생한다.

7) 2014. 11. 1.이전에는 400Kbps로 제한하여 제공

<표 3>

광대역 안심무한 요금제

(‘14. 1. 28. 출시)

| 상품명 | 기본료(원) | 데이터 | 음성통화 | 문자 |
|-------------------------|---------|--|--|------|
| 광대역 안심무한67 | 67,000 | LTE 속도로 제공되는 월 별 기본 데이터 제공량 15GB 소진 시 최대 3Mbps 속도로 제한하여 제공 ¹¹⁾ ※ 데이터 서비스를 이용하는 음성/영상 통화한도는 800MB | 100분 | 100건 |
| 광대역 안심무한73.5 | 73,500 | | 180분 | 180건 |
| 광대역 안심무한77 | 77,000 | | 300분 | 300건 |
| 광대역 안심무한84.5 | 84,500 | | 400분 | 400건 |
| 광대역 안심무한73.3 망내무한 | 73,300 | | 무선 통화 무제한 - 영상, 부가통화의 경우 월 별 기본 제공량 200분을 초과 사용 시 과금 - 국제전화, 700 등은 별도 | 무제한 |
| 광대역 안심무한79.8 망내무한 | 79,800 | | | |
| 광대역 안심무한83.3 망내무한 | 83,300 | | | |
| 광대역 안심무한100 | 100,000 | | 유·무선 통화 무제한 - 영상, 부가통화의 경우 월 별 기본 제공량 200분을 초과 사용 시 과금 - 국제전화, 700 등은 별도 | |

8) <표 2>에서 언급하는 ‘유선무선 완전무한’ 요금제는 ‘13. 4. 22. 출시하여 2014. 4. 7. 변경되기 전까지 음성·문자 무제한 서비스가 제공되는 요금제를 의미한다.

9) 부가통화란 전국대표번호 서비스(1644, 1588 등), 착신과금서비스(080), 개인번호서비스(0505 등) 등을 의미한다.

10) 2014. 11. 1.이전에는 400Kbps로 제한하여 제공

11) 2014. 11. 1.이전에는 400Kbps로 제한하여 제공

<표 4>

유선무선 완전무한 요금제¹²⁾

(‘14. 4. ~ 5. 출시)

| 상품명 | 기본료(원) | 데이터 | 음성통화 | 문자 |
|-----------------|---------|--|--|-----|
| 유선무선 완전무한67 | 67,000 | 5GB | 유·무선 통화 무제한 - 영상, 부가통화의 경우 월 별 기본 제공량 200분을 초과 사용 시 과금 - 국제전화, 700 등은 별도 | 무제한 |
| 유선무선 완전무한77 | 77,000 | 9GB | | |
| 유선무선 완전무한79 | 79,000 | LTE 속도로 제공되는 월 별 기본 데이터 제공량 (각각 10GB, 12GB, 17GB, 25GB) 소진 시 일 2GB 제공 이후 최대 3Mbps 속 도로 제한하여 제공 ※ 데이터 서비스를 이용하는 음성/영상 통화한도는 각각 600MB, 700MB, 1100MB, 1300MB | | |
| 유선무선 완전무한87 | 87,000 | | | |
| 유선무선 완전무한97 | 97,000 | | | |
| 유선무선 완전무한129 | 129,000 | | | |

<표 5>

LTE 데이터 선택 요금제

(‘15. 5. 20. 출시)

| 상품명 | 기본료(원) | 데이터 | 음성통화 | 문자 |
|-------------------|--------|-------|---|-----|
| LTE 데이터 선택 299 | 29,900 | 300MB | 유·무선 통화 무제한 - 영상, 부가통화의 경우 월 별 기본 제공량 30분을 초과 사용 시 과금 - 국제전화, 700 등은 별도 | 무제한 |
| LTE 데이터 선택 349 | 34,900 | 1GB | | |
| LTE 데이터 선택 399 | 39,900 | 2GB | | |
| LTE 데이터 선택 449 | 44,900 | 3GB | | |
| LTE 데이터 선택 499 | 49,900 | 6GB | | |

12) <표 4>에서 언급하는 ‘유선무선 완전무한’ 요금제는 ‘14. 4. 7. ~ 5. 28. 출시(변경)하여 현재까지 데이터·음성·문자 무제한 서비스가 제공되는 요금제를 의미한다.

| | | | |
|-------------------|--------|--|--|
| LTE 데이터 선택 549 | 54,900 | 8GB | 유·무선 통화 무제한 - 영상, 부가통화의 경우 월 별 기본 제공량 200분을 초과 사용 시 과금 - 국제전화, 700 등은 별도 |
| LTE 데이터 선택 599 | 59,900 | LTE 속도로 제공되는 월 별 기본 데이터 제공량 (각각 10GB, 15GB, 30GB) 소진 시 일 2GB 제공 이후 최대 3Mbps(599, 699) 또는 5Mbps(999) 속도로 제한하여 제공 ※ 데이터 서비스를 이용하는 음성/영상 통화는 월 별 기본 데이터 제공량 내에서 이용 가능 | |
| LTE 데이터 선택 699 | 69,900 | | |
| LTE 데이터 선택 999 | 99,900 | | |

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 이용¹³⁾ 하는 경우, ③ 일 문자 전송량이 200건(LTE 데이터 선택 요금제는 150건)을 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)

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

Ⅲ. 시정방안의 내용 및 이행계획¹⁴⁾

1. 요약

〈표 6〉

| 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 |

14) 이하 시정방안의 내용 및 이행계획은 신청인 (주)케이티가 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) 부가영상통화 제외 | | (하단) 부가영상통화 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 7> 기재 각 요금제에 광고시점부터 이 사건 동의를결 신청일('15. 10. 29.)까지 가입한 이력이 있는 이용자 전체를 대상으로 광고기간 동안 가입한 이용자(약 41만명)에게는 2GB, 광고 종료 시점 이후 가입한 이용자(약 89만명)에게는 1GB의 LTE 데이터 쿠폰을 제공*한다.

<표 7>

| < 대상 요금제 > | 광고기간 |
|---|----------------------|
| LTE 950/1100/1300 (프로모션) | '13. 2. 5. ~ 3. 31. |
| 광대역 안심무한 67/73.5/77/84.5/73.3/79.8/83.3/100 | '14. 1. 30. ~ 2. 28. |
| 유선무선 완전무한 요금제 79/87/97/129 | '14. 4. 12. ~ 5. 29. |

* 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 950)에 가입하였다가 다른 보상 대상 요금제(예 : '14년 유선무선 완전무한)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.

* 등록 전까지 가족, 친구, 지인 등에게 양도 가능

예상비용 산출내역15)

☐ 소비자 판매가격* 기준 비용

○ LTE 데이터 쿠폰*가격(1GB : 13,000원, 2GB : 18,000원) 기준 : 약 189.5억원

* 다만, 보상으로 제공되는 쿠폰은 현재 판매하고 있는 쿠폰(1년 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 358.6억원(약 171만 GB)

☐ (수익감소) 소비자*들이 이 사건 동의의결을 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

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

2) 음성·문자 초과 사용량 과금 환불

신청인은 '14. 8. 1. ~ '15. 10. 29. 기간 동안 <표 8> 기재 각 요금제 이용자 중 음성·문자 사용한도 초과*를 이유로 추가 과금된 경험이 있는 이용자 전체(스팸 등 불법적 사용자 제외)를 대상으로 추가 과금된 금액 전부를 환불한다.

- * 음성 : 일 음성 통화량이 600분을 초과하는 횟수가 월 중 3회를 넘거나 당월 총 음성 통화량이 10,000분을 초과하는 경우 등
- * 문자 : 일 문자 전송량이 200건(LTE 데이터 선택 요금제는 150건)을 초과하는 횟수가 월 중 10회를 넘거나 1일 500건을 초과하는 경우 등

<표 8>

| < 대상 요금제 > | 보상기간 |
|---|----------------------------|
| 유선무선 완전무한 요금제 (67/77/79/87/97/129) | '14. 8. 1.* ~ '15. 10. 29. |
| LTE 데이터 선택 요금제 (299/349/399/449/499/549/599/699/999) | '15. 5. 8. ~ 10. 29. |

* 신청인은 '14년 8월 사용분부터 음성·문자의 초과사용에 대해 과금

스팸 등 불법적 사용자 기준

□ 불법적 사용이라 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 7.2억원

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

3) 부가·영상 통화 제공

신청인은 <표 9> 기재 각 요금제에 광고시점부터 이 사건 동의를결 신청일('15. 10. 29.)까지 가입한 이력이 있는 이용자 전체를 대상으로 광고 기간 동안 가입한 이용자(약 156만명)에게는 60분, 광고 종료 시점 이후 가입한 이용자(약 424만명)에게는 30분의 부가·영상통화 서비스를 제공* 한다.

* 차등제공의 이유는 1)의 LTE 데이터 제공에서와 같음

<표 9>

| < 대상 요금제 > | 광고기간 |
|---|--|
| 유선무선 완전무한 요금제 (67/77/79/87/97/129) | '13. 4. 23. ~ 6. 30. '14. 4. 12. ~ 5. 29. |
| LTE 데이터 선택 요금제 (299/349/399/449/549/599/699/999) | '15. 5. 8. ~ 5. 20. |

※ 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 유선무선 완전무한)에 가입하였다가 다른 보상 대상 요금제(예 : '15년 LTE 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 317억원

* 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 동의를결을 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 에스케이텔레콤(주), (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 대상인지를 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 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

〈표 10〉

| 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·영상통화)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

| |
|--|
| <p><input type="checkbox"/> 거래질서의 적극적 개선을 위한 시정방안과 소비자 피해구제 및 예방을 위한 시정방안에 대해 공정거래위원회가 이행 점검</p> <p>○ 시정방안의 각 항목별로 구체적인 이행내역을 의결서 송달 익월부터 매월 말일마다 이행 완료시까지 보고</p> <p>- 소비자 피해구제 및 예방을 위한 시정방안의 경우, 각 항목별 소비자의 구제 신청 내역, 관련 보고서, 처리결과 등의 자료를 보관</p> <p><input type="checkbox"/> 시정방안의 이행이 모두 완료된 후 신청인은 종합적인 결과에 대한 자료를 공정위에 보고</p> |
|--|