

## 동의를결 대상행위 및 시정방안 등에 대한 공고

- (주)엘지유플러스의 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 엘지유플러스  
서울 중구 소월로2길 30  
대표이사 이상철

### 나. 심사경위

2014. 10. 28. : 직권인지  
2015. 3. 3. : 사건심사 착수보고  
2015. 6. ~ : 심사보고서 작성  
2015. 10. 27. : 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 ~ 7월, 2015. 6월

---

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).

의 기간 동안 TV(공중파, CATV), 신문 등을 통하여 자신의 이동통신요금제인 ‘LTE 데이터 무한자유’, ‘LTE 음성 무한자유’, ‘LTE8 무한대’, ‘New 음성무한 데이터’, ‘New 음성무한 Video 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 데이터 무한자유 요금제(데이터 무제한 요금제, '13. 1. 31. 출시)

신청인은 2013. 1. 25.부터 2. 8.까지 ‘LTE 데이터 무한자유’ 요금제에 대하여 <그림 1>(‘LTE 데이터 무한자유’)와 같은 내용으로 TV(지상파, 케이블)를 통해 714회에 걸쳐 광고하였다.

<그림 1>

광고제목 : ‘LTE 데이터 무한자유’

광고영상	내용
   	<p>1. 광고 전반부 (1 ~ 5초)</p> <p>반지 두개, 그림의 조합, 사전의 단어, 모래시계 등을 이용하여 무한대 기호(<math>\infty</math>) 또는 unlimited(무제한의)란 단어를 보여줌</p>
   	<p>2. 광고 중반부 (5 ~ 23초)</p> <p>한 여성이 놀라며 잠에서 깨어나고 건물 옥상에 여러 사람들이 모여 있다 밤이 되자 하늘에서 사람들에게 빛이 쏟아지는 장면과 함께 ‘2013년 2월’, ‘누구도 경험하지 못했던’, ‘세상이 생각하지 못했던’, ‘놀라운 LTE 요금제가 시작된다’ 라는 자막이 나옴</p>

	<p>3. 광고 후반부 (23 ~ 30초)</p> <p>‘LTE 데이터 무제한’이라는 큰 글씨의 자막이 화면 중심에 보이고 마지막에 “유플러스 LTE”라는 음성과 자막이 나옴</p>
---	---

해당 광고는 ‘LTE 데이터 무제한’이라는 내용을 대형 글자의 자막으로 강조하고, 무한대 기호( $\infty$ )와 unlimited(무제한의)라는 단어를 화면에 지속적으로 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) LTE 음성 무한자유 요금제(음성·문자 무제한 요금제, '13. 4. 15. 출시)

가) 신청인은 2013. 3. 28.<sup>3)</sup>부터 4. 23.까지 ‘LTE 음성 무한자유’ 요금제에 대하여 <그림 2>(‘가장 좋은 LTE 편’)과 같은 내용으로 TV(지상파, 케이블)를 통해 239회에 걸쳐 광고하였다.

<그림 2>

광고제목 : ‘가장 좋은 LTE 편’

광고영상	내용
	<p>1. 광고 전반부 (0 ~ 17초)</p> <p>한 여성의 손바닥에서 날씨, 렌터카 예약, 화상통화, 검색화면 등의 영상(마치 손에 스마트폰을 들고 있는 것처럼)이 나옴</p>

3) ‘국내 유일 통신3사 제한없이 음성·문자 무제한’이란 문구는 4. 20.부터 삽입

	<p>2. 광고 중반부 (17 ~ 21초)</p> <p>‘국내 유일 통신3사 제한없이 음성·문자 무제한’이라는 자막과 음성이 나옴</p>
	<p>3. 광고 후반부 (21 ~ 30초)</p> <p>“당신에게 가장 좋은 LTE를 쓰세요”라는 음성과 함께 한 여성이 스마트폰을 사용하는 장면이 나옴</p>

해당 광고는 ‘국내 유일 통신3사 제한없이 음성·문자 무제한’이라는 내용을 대형 글자의 자막과 음성으로 강조하였으나 일부 제한조건 {아래 II. 1. 다. 요금제별 약관과 같이 음성통화량(1일 600분 등), 문자전송량(1일 500건 등) 등에 제한이 존재}은 표시하지 않았다. 다만, <그림 3>과 같이 ‘통신3사 제한 없이’라고 명시하여 통신사간 무제한임을 소비자에게 알렸다.

<그림 3>



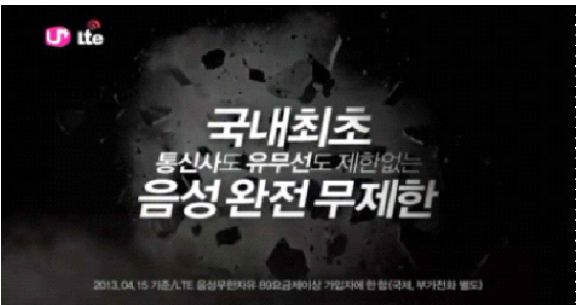
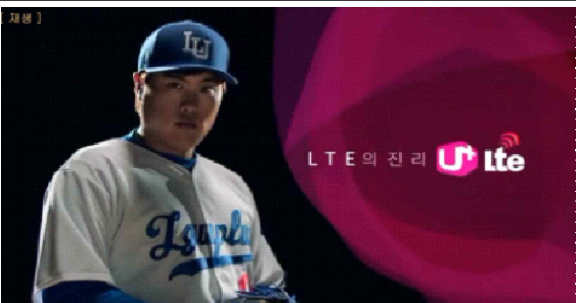


2013.04.15 기준 / LTE 음성 무한자유 69 요금제 이상 가입자에 한함  
음성 무제한은 이동통신사 간에 한함 (유선, 부가전화 별도)

나) 신청인은 2013. 4. 22.부터 5. 29.까지 ‘LTE 음성 무한자유’ 요금제에 대하여 <그림 4>(‘괴물 같은 무제한 편’)와 같은 내용으로 TV(지상파, 케이블)를 통해 1,198회에 걸쳐 광고하였다.

<그림 4>

광고제목 : ‘괴물 같은 무제한 편’

광고영상	내용
 	<p>1. 광고 전반부 (0 ~ 9초)</p> <p>류현진이 영상 중심에 나와 와인드업을 하고 투구를 하는 장면과 함께 ‘괴물, 음성의 벽을 깨다’ 라는 음성과 자막이 나옴</p>
	<p>2. 광고 중반부 (9 ~ 13초)</p> <p>던져진 공이 벽을 깨고 “국내최초 음성 완전 무제한” 라는 음성과 ‘국내 최초 통신사도 유무선도 제한없는 음성 완전 무제한’ 라는 자막이 화면 중심에 나옴</p>
	<p>3. 광고 후반부 (13 ~ 15초)</p> <p>‘당신에게 가장 좋은 LTE를 쓰세요’ 라는 자막과 ‘LTE의 진리 U+LTE’ 라는 음성과 자막이 나옴</p>

해당 광고는 ‘국내 최초 음성 완전 무제한’ 등의 내용을 대형 글자의 자막과 음성으로 강조하였으나 국제, 부가전화 별도라는 제한 조건은 <그림 5>과 같이 작은 글자의 자막으로 배치하였으며 일부 제한조건{아래 II. 1. 다. 요금제별 약관과 같이 영상통화는 별도이고 음성통화량(1일 600분 등) 등에 제한이 존재}은 표시하지 않았다.







<그림 5>

2013.04.15 기준 / LTE 음성 무한자유 89 요금제 이상 가입자에 한함(국제, 부가전화 별도)

다) 신청인은 2013. 5. 7.부터 6. 18.까지 ‘LTE 음성 무한자유’ 요금제에 대하여 <그림 6>(‘아빠는 통화 중 편’)와 같은 내용으로 TV(지상파, 케이블)를 통해 815회에 걸쳐 광고 하였다.

<그림 6>

광고제목 : ‘아빠는 통화 중 편’

광고영상	내용
 	<p>1. 광고 전반부 (0 ~ 20초)</p> <p>아빠가 택배일을 하며 업무상 통화를 계속하느라 딸과 통화가 되지 않는 장면이 나오며 딸이 “할머니, 아빠는 매일 통화 중이야” 라고 말함</p> <p>통화가 연결되자 딸이 아빠에게 생일 축하 노래를 전화로 불러줌</p>
 	<p>2. 광고 후반부 (20 ~ 30초)</p> <p>‘국내 최초 음성 완전 무제한’ 이라는 자막이 화면 중심에 나오고, ‘마음 놓고 일하십시오, 통신비 부담은 유플</p>



러스가 책임집니다.’ 라는 음성과 자막이 나오며 아빠가 웃는 장면이 나옴

해당 광고는 ‘국내 최초 음성 완전 무제한’ 등의 내용을 대형 글자의 자막과 음성으로 강조하고 택배일을 하는 남성이 끊임없이 통화하며 일하는 모습과 ‘마음 놓고 일하십시오’ 라는 자막을 내보냈으나 국제, 부가전화 별도라는 제한 조건은 <그림 7>와 같이 작은 글자의 자막으로 배치하였으며 일부 제한조건{아래 II. 1. 다. 요금제별 약관과 같이 영상통화는 별도이고 음성통화량(1일 600분 등)에 제한이 존재}은 표시하지 않았다.

<그림 7>



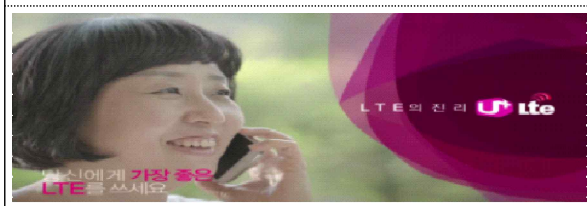
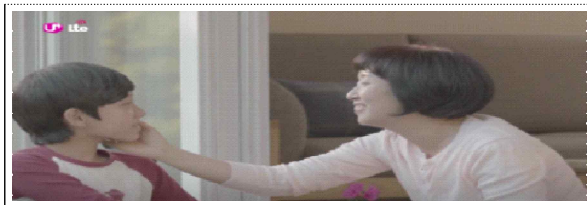
라) 신청인은 2013. 5. 22.부터 6. 16.까지 ‘LTE 음성 무한자유’ 요금제에 대하여 <그림 8>(‘위대한 당신 편’)과 같은 내용으로 TV(지상파, 케이블)를 통해 86회에 걸쳐 광고 하였다.

<그림 8>

광고제목 : ‘위대한 당신 편’

광고영상	내용
	<p>1. 광고 전반부 (0 ~ 10초)</p> <p>보험업을 하는 어머니가 보험영업을 하면서 아이를 돌보는 장면이 나오고 “아이 곁에서 일할 수 있다는게 정말 다행입니다” 라는 멘트를 함</p>



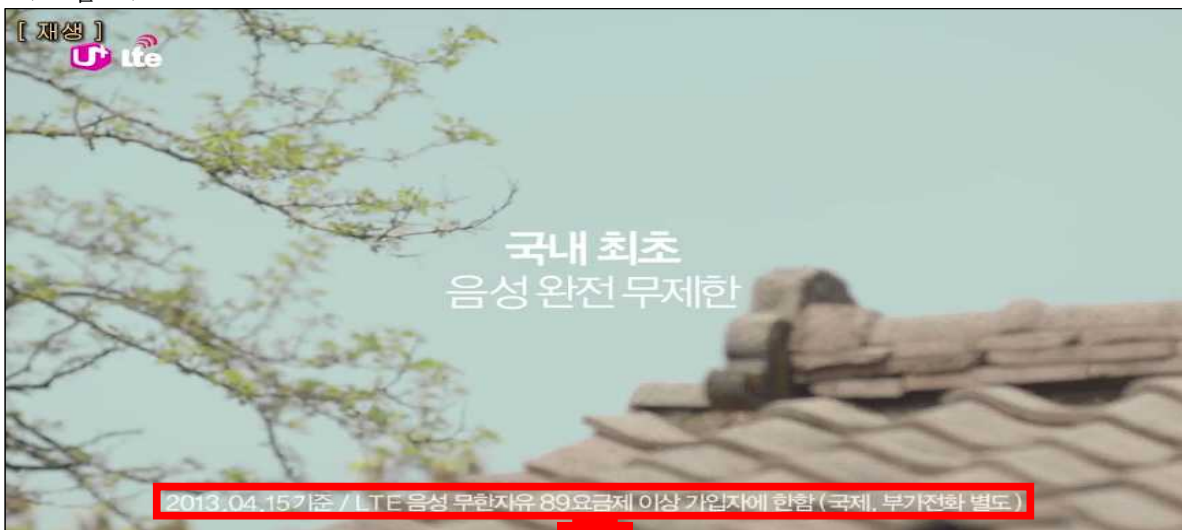


## 2. 광고 후반부 (10 ~ 15초)

“위대한 당신 마음 놓고 일하십시오” 라는 음성과 함께 ‘국내 최초 음성 완전 무제한’ 라는 자막이 화면 중심에 나오고, 마지막에 ‘당신에게 가장 좋은 LTE를 쓰세요’, ‘LTE의 진리 U+LTE’ 라는 자막이 나옴

해당 광고는 ‘국내 최초 음성 완전 무제한’ 등의 내용을 대형 글자의 자막과 음성으로 강조하고 보험영업을 하는 여성이 끊임없이 통화하며 일하는 모습과 ‘마음 놓고 일하십시오’ 라는 자막을 내보냈으나 국제, 부가전화 별도라는 제한 조건은 <그림 9>과 같이 작은 글자의 자막으로 배치하였으며 일부 제한조건{아래 II. 1. 다. 요금제별 약관과 같이 영상통화는 별도이고 음성통화량(1일 600분 등) 등에 제한이 존재}은 표시하지 않았다.

<그림 9>



2013.04.15 기준 / LTE 음성 무한자유 89 요금제 이상 가입자에 한함(국제, 부가전화 별도)

마) 신청인은 2013. 4. 18.부터 4. 22.까지 ‘LTE 음성 무한자유’ 요금제에 대하여 <그림 10>과 같은 내용으로 14회에 걸쳐 신문 광고를 하였다.

<그림 10>

	<p>&lt;중양 작은 글씨&gt;</p> <p>누군가에게 전화걸기가 사랑을 속삭이는 방법이겠지만 당신에게 전화걸기는 최선을 다해 일하는 방법일 것입니다. 대한민국 누구나 최대한의 열정을 발휘해 일할 수 있도록 유플러스가 [LTE 음성 무한자유]요금제를 서비스합니다. 열심히 일하는 당신, 마음껏 전화하십시오.</p> <p>하루 30분 통화 시, 매달 약 5만원의 요금할인혜택 LTE 음성 무한자유 (LTE 62요금제와 무한자유 69요금제 비교시)</p>
--	--

해당 광고는 ‘마음놓고 일하십시오’, ‘통신비 부담은 유플러스가 책임집니다’, ‘국내유일 음성·문자 완전무제한’ 라는 내용을 지면의 잘 보이는 위치에 크게 배치하고 자동차 딜러로 보이는 사람이 일하는 모습을 지면에 노출하였으나 제한조건{아래 II. 1. 다. 요금제별 약관과 같이 국제, 영상, 부가통화는 별도라는 사실 및 음성통화량(1일 600분 등), 문자전송량(1일 500건 등) 등에 제한이 존재}은 표시하지 않았다.

### 3) LTE8 무한대 요금제 (데이터·음성·문자 무제한 요금제, '14. 4. 2. 출시)

가) 신청인은 2014. 4. 2.부터 4. 16.까지 ‘LTE8 무한대’ 요금제에 대하여 <그림 11>(‘런닝 편’)와 같은 내용으로 TV(지상파, CATV)를 통해

596회에 걸쳐 광고하였다.

<그림 11>

광고제목 : ‘런닝 편’

광고영상	내용
	<p>1. 광고 전반부 (0 ~ 18초)</p> <p>광고 시작과 동시에 한 남성이 달려가고 있고 주변의 다른 사람들도 이를 보고 함께 달리기 시작함</p> <p>조금 뒤 달리던 사람들이 잠시 멈춰서고 ‘세상에 없던 통신의 자유’라는 자막이 화면 중심에 나온 뒤 다시 달리기 시작함</p>
	<p>2. 광고 중반부 (18 ~ 25초)</p> <p>달리던 사람들이 하늘로 향해 날아가며 영상의 하늘 위치에 ‘대한민국 최초 LTE8 무한대 요금제’, ‘데이터, 통화, 문자 HDTV까지 모두 무제한’라는 자막들이 나오고 “대한민국 최초 LTE8 무한대 요금제”라는 음성이 나옴</p>
	<p>3. 광고 후반부 (25 ~ 30초)</p> <p>한 남성이 나와 “팔로우 미 유플러스 LTE8”이라고 말하고 ‘LTE8 무한대 요금제’라고 자막이 나옴</p>

해당 광고는 ‘대한민국 최초 LTE8 무한대 요금제’, ‘데이터, 통화, 문자 HDTV까지 모두 무제한’ 등의 내용은 대형 글자의 자막으로 화면에 크게 배치하고 음성으로 강조하였으나, 데이터 속도제한 조건이나 유선, 국제, 영상통화 별도라는 제한 조건은 <그림 12>과 같이 작은 글자의

자막으로 배치하였으며 일부 제한 조건{아래 II. 1. 다. 요금제별 약관과 같이 영상통화는 별도이고 데이터를 이용한 음성/영상통화량, 음성통화량(1일 600분 등), 문자전송량(1일 500건 등) 등에 제한이 존재}은 표시하지 않았다.

<그림 12>

2014. 4. 2 기준 / LTE8 무한대 요금제(월정액 85,000원/부가세별도) 가입자에 한함

유선, 국제, 영상통화 별도 / 데이터 사용량 일 2GB 초과시 3Mbps 이하 제공

2014. 4. 2 기준 / LTE8 무한대 요금제(월정액 85,000원/부가세별도) 가입자에 한함  
유선, 국제, 영상통화 / 데이터 사용량 일 2GB 초과시 3Mbps 이하 제공

나) 신청인은 2014. 4. 3.부터 5. 2.까지 ‘LTE8 무한대’ 요금제에 대하여 <그림 13>(‘태엽 편’)과 같은 내용으로 TV(지상파, CATV)를 통해 1,133회에 걸쳐 광고하였다.

<그림 13>

광고제목 : ‘태엽 편’

광고영상	내용
	<p>1. 광고 전반부 (0 ~ 10초)</p> <p>등에 태엽이 달려있는 다양한 사람들이 데이터, 음성, 문자 등을 사용하다 이를 모두 소진하고 ‘프로야구 봐야하는데...’, ‘드라마도 못봐?...’, ‘안심하러더니 통화는...’ 등의 생각을 하며 행동을 멈춤</p>



 	<p>2. 광고 중반부 (10 ~ 16초)</p> <p>한 남성이 위에서 이를 지켜보며 가볍게 웃고 ‘대한민국 최초 LTE8 무한대 요금제’ 라는 자막이 화면 중앙에 나옴</p>
   	<p>3. 광고 후반부 (24 ~ 30초)</p> <p>‘데이터, 통화, 문자 HDTV까지 모두 무제한’ 이라는 자막이 나오며 전반부에 데이터, 음성, 문자 등을 소진한 사람들이 행복한 미소로 날아오르고, “LTE8이 완성한 통신의 자유”, “팔로우 미 유플러스 LTE8” 이라는 음성이 나옴</p>

해당 광고는 ‘데이터, 통화, 문자 HDTV까지 모두 무제한’ 등의 내용은 대형 글자의 자막으로 화면 중심에 배치하고, 음성으로 강조하며 다양한 사람들이 데이터, 음성, 문자를 소진해서 슬퍼하다 ‘LTE8 무한대’ 요금제를 이용하면서 무제한으로 이용할 수 있다는 내용을 광고 전반적으로 표현하였으나, 데이터 속도제한 조건 및 유선, 국제, 영상통화 별도라는 제한 조건은 <그림 14>와 같이 작은 글자의 자막으로 배치하였으며 일부 제한 조건{아래 II. 1. 다. 요금제별 약관과 같이 부가통화는 별도로 데이터 이용 한 음성/영상통화량, 음성통화량(1일 600분 등), 문자전송량(1일 500건 등) 등에 제한이 존재}은 표시하지 않았다.



<그림 14>

데이터, 통화, 문자, HDTV 까지 모두 무제한


유선, 국제, 영상통화 별도 / 데이터 사용량 일 2GB 초과시 3Mbps 이하 제공

다) 신청인은 2014. 4. 17.부터 4. 28.까지 ‘LTE8 무한대’ 요금제에 대하여 <그림 15>(‘속도보장 편’)과 같은 내용으로 TV(지상파, CATV)를 통해 879회에 걸쳐 광고하였다.

<그림 15>

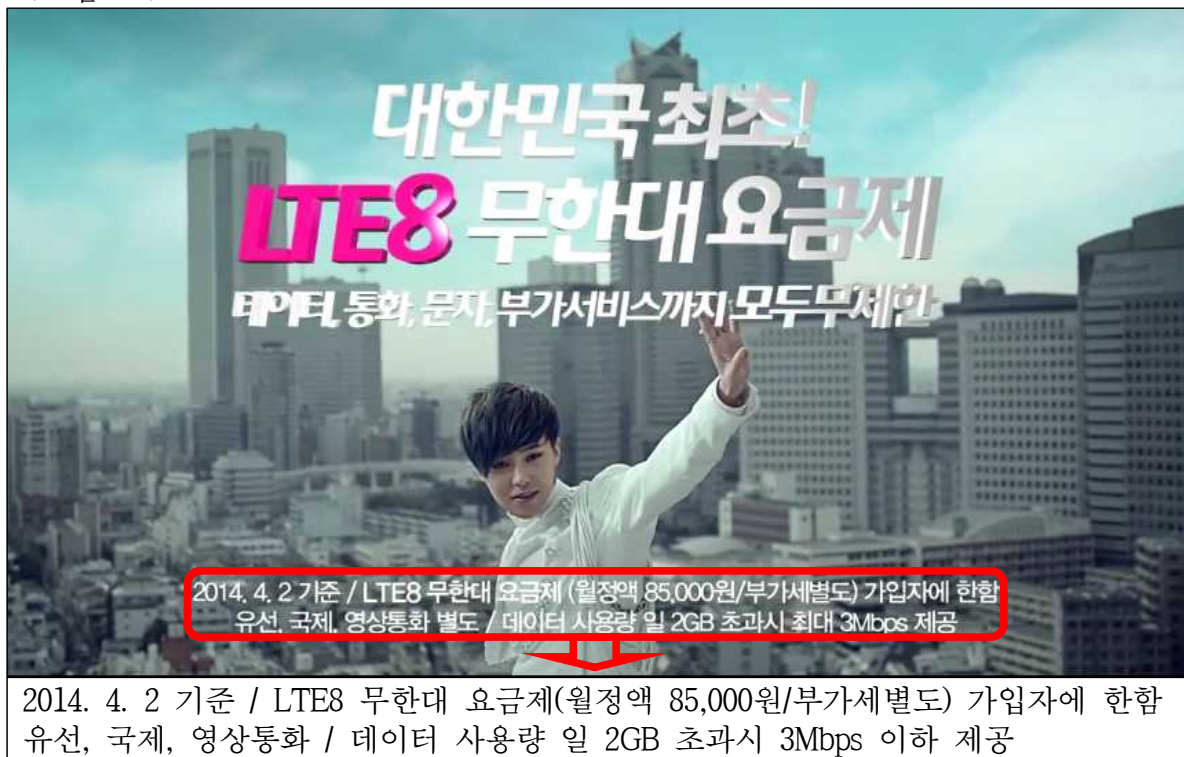
광고제목 : ‘속도보장 편’

광고영상	내용
	<p>1. 광고 전반부 (0 ~ 5초)</p> <p>한 남성이 영상의 자막들을 소개하는 행동을 취하며 ‘하루종일 마음껏 Full HD영상을 끊김 없이 무제한으로 볼 수 있는’ 이라는 음성과 자막이 나옴</p>
	<p>2. 광고 중반부 (6 ~ 10초)</p> <p>전반부에 이어서 남성이 자막들을 소개하며 ‘대한민국 최초! LTE8 무한대 요금제’ 라는 음성·자막과 ‘데이터, 통화, 문자, 부가서비스까지 모두 무제한’ 이라는 자막이 나옴</p>

	<p>3. 광고 후반부 (25 ~ 30초)</p> <p>바로 이어서 ‘이것이 진정한 무제한이다’, ‘팔로우 미 유플러스 LTE8’라는 음성과 자막이 나옴</p>
---	---

해당 광고는 ‘대한민국 최초 LTE8 무한대 요금제’, ‘데이터, 통화, 문자, 부가서비스까지 모두 무제한’ 등의 내용은 대형 글자의 자막으로 화면에 크게 배치하고 음성으로 강조하였으나, 데이터 속도제한 조건 및 유선, 국제, 영상통화 별도라는 제한 조건은 <그림 16>와 같이 작은 글자의 자막으로 배치하였으며 일부 제한 조건{아래 II. 1. 다. 요금제별 약관과 같이 데이터를 이용한 부가통화는 별도이고 데이터를 이용한 음성/영상통화량, 음성통화량(1일 600분 등), 문자전송량(1일 500건 등) 등에 제한이 존재}은 표시하지 않았다.

<그림 16>



대한민국 최초!  
**LTE8 무한대 요금제**  
데이터, 통화, 문자, 부가서비스까지 모두 무제한



2014. 4. 2 기준 / LTE8 무한대 요금제 (월정액 85,000원/부가세별도) 가입자에 한함  
유선, 국제, 영상통화 별도 / 데이터 사용량 일 2GB 초과시 최대 3Mbps 제공

2014. 4. 2 기준 / LTE8 무한대 요금제(월정액 85,000원/부가세별도) 가입자에 한함  
유선, 국제, 영상통화 / 데이터 사용량 일 2GB 초과시 3Mbps 이하 제공

라) 신청인은 2014. 5. 28.부터 7. 22.까지 ‘LTE8 무한대’ 요금제에 대하여 <그림 17>(‘허구연 편’)와 같은 내용으로 TV(지상파, CATV)를 통해 2,636회에 걸쳐 광고하였다.

<그림 17>

광고제목 : ‘허구연 편’

광고영상	내용
	<p>1. 광고 전반부 (0 ~ 19초)</p> <p>야구 해설가 허구연이 승용차, 엘리베이터, 야구 경기장, 식당, 중계실 등 다양한 곳에서 스마트폰을 이용해 야구 중계영상을 시청하는 장면이 나오며 “하루에 10시간 이상 보죠, 한국, 미국, 일본 다 봐야 하니까요, 요금료 큰 걱정 없어요.” 라고 멘트를 함</p>
	<p>2. 광고 후반부 (19 ~ 30초)</p> <p>허구연이 밤새 야구를 보면 장면이 나오며 ‘데이터 요금 걱정 없는 LTE8 무한대 요금제’, ‘요금제도 역시 유플러스’ 라는 음성과 자막이 나옴</p>

해당 광고는 ‘데이터 요금 걱정 없는 LTE8 무한대 요금제’, 라는 내용은 대형 글자의 자막으로 화면에 크게 배치하고 음성으로 강조하고 허구연이 하루 10시간 이상 고화질의 야구 중계를 끊임 없이 시청하는 내용을 광고 전반에 걸쳐 보여줬으나 데이터 속도제한 조건 및 유선, 국제, 영상통화 별도라는 제한 조건은 <그림 18>과 같이 작은 글자의 자막으로 배치하였으며 일부 제한 조건{아래 II. 1. 다. 요금제별 약관과 같이 데이터를 이용한 부가통화는 별도이고 데이터를 이용한 음성/영상통화량 등에 제한이 존재}은 표시하지 않았다.



<그림 18>

데이터 요금 걱정 없는  
**LTE8 무한대요금제**

LTE8 무한대요금제 (월정액 85,000원/부가세별도 가입자에 한함  
유선, 국제, 영상통화 별도 / 데이터 사용량 일 2GB 초과시 최대 3Mbps 제공)

LTE8 무한대요금제(월정액 85,000원/부가세별도 가입자에 한함  
유선, 국제, 영상통화 별도 / 데이터 사용량 일 2GB초과시 최대 3Mbps 제공)

마) 신청인은 2014. 4. 7.부터 4. 13.까지 ‘LTE8 무한대’ 요금제에 대하여 <그림 19>과 같은 내용으로 총 38회(각각 14회, 24회)에 걸쳐 신문 광고를 하였다.

<그림 19>

**LG U+**

**"대한민국 최초" LTE8 무한대 ∞ 요금제**

유선 + 국제 + 영상통화 + 데이터 요금제 하나로  
**월 6만 2천원에 모든 것이 완전 무제한**

**오직 유플러스에서만!**

**혜택 1 속도보장** Full HD급 영상을 언제나 볼수있는 3Mbps 보장  
일 2GB 데이터 소진 후에도 Full HD급 모바일 TV도 무제한 즐길수있습니다  
✕ 타사는 속도보장 없음

**혜택 2 대박 기번 프로그램** 기존보다 50% 추가 할인  
기번 변경시, 기존 2만원(5만원) → 3만원 요금 할인  
✕ 타사는 기번 요금할인 없음

**혜택 3 대박 할인 프로그램** 월 1만 5천원 추가 할인  
기번으로에도, 24개월 약정시, 할인 혜택 제공 (24개월 이상 사용고객/2014년 1월 15일까지 제공)  
✕ 타사는 기번으로 추가할인 없음

**추가혜택:** 모든 U+LTE서비스를 월 5천원에 (HDTV, 프로그래밍, 내비게이션, Mnet 등)  
✕ 타사는 추가요금 부과 (월 15,000 ~ 25,000원)

**LG U+**

**통신요금 걱정을 끝낼  
파격적인 진짜 무제한**

대한민국 최초! **LTE8 무한대 요금제**  
유플러스가 가장 먼저 시작합니다

데이터 + 통화 + 문자 + U+부가서비스를 요금제 하나로  
**월 6만 2천원에 모든 것이 완전 무제한**  
(24개월 약정시 월 18,000원 약정할인 후 일부지역 기준)

**비교해 보면 더 놀라운 혜택의 차이**

**유플러스 LTE8 무한대 요금제**

- ✓ **혜택 1. Full HD급 화질로 무제한 속도보장**  
Full HD급 영상을 즐길 없이 즐길 수 있도록  
일 2GB 데이터 소진 후에도, 최대 3Mbps 속도를 보장합니다
- ✓ **혜택 2. 기번하고 추가 할인 받는 대박기번**  
기번변경시, 월 1만 5천원 추가 요금할인으로  
총 3만원의 요금할인 혜택을 받으실 수 있습니다
- ✓ **혜택 3. 기존 고객은 더 혜택 받는 대박할인**  
24개월 이상 가입고객이 요금제 변경시  
1만 5천원을 추가로 더 할인 해드립니다  
(24개월 이상 가입고객)
- ✓ **혜택 4. 부가서비스 모두를 보너스로 한꺼번에**  
HDTV, U+프로그래밍, 내비게이션, Mnet 등  
모든 부가서비스를 월 5천원에 즐기실 수 있습니다

**타사 유사 무제한 요금제**

- 타사는 **속도 보장 없음**  
일 2GB 데이터 소진시 4Mbps 이하로 영상 시청 제한
- 타사는 **기번 요금할인 없음**  
기번변경시 할인금액 추가 할인 없음
- 타사는 **기존고객 추가할인 없음**  
기번으로고객만 무제한 요금제 가입시 할인금액 적용
- 타사는 **부가서비스 추가요금**  
각종 부가서비스 월 15,000 ~ 25,000원 부과

**U+ lte8**




해당 광고들은 ‘완전 무제한’, ‘진짜 무제한’이라는 내용을 지면의 잘 보이는 위치에 크게 배치하고, ‘속도 보장’, ‘Full HD급 영상을 언제나 볼 수 있는 3Mbps 보장’, ‘Full HD급 모바일 TV도 무제한 끊김 없이 시청가능’, ‘타사는 속도 보장 없음’ 등의 내용을 명시하여 소비자에게 알렸으나 실제로 3Mbps는 최대 속도에 불과하므로 속도가 보장되지 않으며 일부 제한 조건{아래 II. 1. 다. 요금제별 약관과 같이 유선, 국제, 영상, 부가통화는 별도이고 데이터를 이용한 음성/영상통화량, 음성통화량(1일 600분 등), 문자전송량(1일 500건 등) 등에 제한이 존재}은 표시하지 않았다.

#### 4) New 음성무한 데이터 요금제, New 음성무한 Video 데이터 요금제 (음성·문자 무제한 요금제, '15. 5. 29. 출시)

가) 신청인은 2015. 6. 12.부터 6. 30.까지 ‘New 음성무한 데이터’, ‘New 음성무한 Video 데이터’ 요금제에 대하여 <그림 20>(‘곰돌이 편’), <그림 21>(‘파스타 편’)와 같은 내용으로 TV(지상파, 케이블)를 통해 각각 381회, 380회에 걸쳐 광고하였다.

<그림 20>

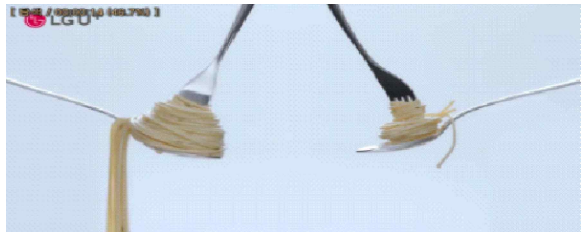


광고제목 : ‘곰돌이 편’

광고영상	내용
	1. 광고 전반부 (0 ~ 14초) 기계가 곰인형 한 개를 들어 올리는데 다른 곰인형 한 개가 같이 올라오는 장면이 나옴
	2. 광고 중반부 (15 ~ 30초) “같은 값에 데이터 2배”라는 음성, 자막과 함께 ‘어떤 요금이든 데이터를 더 주네’, ‘유무선 음성무제한 + 데이터 + HDTV 데이터’라는 자막이 나옴
	



<그림 21>

광고제목 : ‘파스타 편’

광고영상	내용
	1. 광고 전반부 (0 ~ 14초) 두 개의 포크가 파스타를 감고 있는데 오른쪽 파스타면은 금방 끝나지만 왼쪽 파스타면은 계속 올라오는 장면이 나옴
	2. 광고 중반부 (15 ~ 30초) “같은 값에 데이터 2배” 라는 음성, 자막과 함께 ‘어떤 요금이든 데이터를 더 주닌’, ‘유무선 음성무제한 + 데이터 + HDTV 데이터’ 라는 자막이 나옴
	

해당 광고들에서는 ‘유무선 음성무제한’ 이라는 자막을 화면 중심에 표시하였으나 아래 II. 1. 다. 요금제별 약관과 같이 음성통화량(1일 600분 등)에 제한이 있다는 사실은 표시하지 않았다.

## 다. 요금제별 약관

〈표 1〉 LTE 데이터 무한자유 요금제 (‘13. 1. 31. 출시)

상품명	기본료(원)	데이터	음성통화	문자
LTE 데이터 무한자유 95	95,000	LTE 속도로 제공되는 월 별 기본 데이터 제공량 (각각 14GB, 20GB, 24GB) 소진 시 일 3GB 제공 이후 최대 2Mbps <sup>4)</sup> 속도로 제한하여 제공 ※ 데이터 서비스를 이용하는 음성/영상 통화한도는 각각 700MB, 1GB, 1.5GB	750분	650건
LTE 데이터 무한자유 110	110,000		1,200분	1,000건
LTE 데이터 무한자유 130	130,000		1,500분	1,000건

〈표 2〉 LTE 음성무한자유 요금제 (‘13. 4. 15. 출시)

상품명	기본료(원)	데이터	음성통화	문자
LTE 음성 무한자유 69	69,000	5GB	무선 통화 무제한 - 유선, 영상, 부가통화의 경우 월 별 기본 제공량 100분을 초과 사용 시 과금 - 국제전화, 700 등은 별도	무제한
LTE 음성 무한자유 79	79,000	8GB		
LTE 음성 무한자유 89	89,000	12GB	유·무선 통화 무제한 - 영상, 부가통화의 경우 월 별 기본 제공량 50분을 초과 사용 시 과금 - 국제전화, 700 등은 별도	
LTE 음성 무한자유 99	99,000	16GB		

4) 2 ~ 3Mbps의 속도는 LTE 전송 속도에 비해 현저히 느린 속도로 고화질 동영상 재생, 대용량 파일 전송 등에 장애가 발생한다.

LTE 음성 무한자유 124	124,000	LTE 속도로 제공되는 월 별 기본 데이터 제공량 25GB 소진 시 일 1GB 제공 이후 최대 2Mbps 속도로 제한하여 제공 ※ 데이터 서비스를 이용하는 음성/영상 통화는 월 별 1.5GB 내에서 이용 가능		
--------------------	---------	---	--	--

〈표 3〉 LTE8 무한대 요금제 (‘14. 4. 2.출시)

상품명	기본료(원)	데이터	음성통화	문자
LTE8 무한대 80	80,000	LTE 속도로 제공되는 일 별 기본 데이터 제공량 2GB 소진 시 최대 3Mbps 속도로 제한하여 제공 ※ 데이터 서비스를 이용하는 음성/영상 통화한도는 350MB	무선 통화 무제한 - 유선, 영상, 부가통화의 경우 월 별 기본 제공량 100분을 초과 사용 시 과금 - 국제전화, 700 등은 별도	무제한
LTE8 무한대 85	85,000			
LTE8 무한대 89.9	89,900			

〈표 4〉 New 음성무한 데이터 요금제 (‘15. 5. 29. 출시)

상품명	기본료(원)	데이터	음성통화	문자
New 음성무한 데이터 29.9	29,900	300MB	유·무선 통화 무제한* - 영상, 부가통화의 경우 월 별 기본 제공량 50분을 초과 사용 시 과금 - 국제전화, 700 등은 별도	무제한*
New 음성무한 데이터 35.9	35,900	1.3GB		
New 음성무한 데이터 41.9	41,900	2.3GB		

New 음성무한 데이터 46.9	46,900	3.3GB		
New 음성무한 데이터 50.9	50,900	6.6GB		
New 음성무한 데이터 59.9	59,900	LTE 속도로 제공되는 월 별 기본 데이터 제공량 11GB 소진 시 일 2GB 제공 이후 최대 3Mbps 속도로 제한하여 제공 ※ 데이터 서비스를 이용하는 음성/영상 통화는 월 별 11GB 내에서 이용 가능	유·무선 통화 무제한* - 영상, 부가통화의 경우 월 별 기본 제공량 300분을 초과 사용 시 과금 - 국제전화, 700 등은 별도	

<표 5> New 음성무한 Video 데이터 요금제 (‘15. 5. 29. 출시)

상품명	기본료(원)	데이터	음성통화	문자
New 음성무한 Video 데이터 38	38,000	300MB	유·무선 통화 무제한* - 영상, 부가통화의 경우 월 별 기본 제공량 50분을 초과 사용 시 과금 - 국제전화, 700 등은 별도	무제한*
New 음성무한 Video 데이터 44	44,000	1.3GB		
New 음성무한 Video 데이터 50	50,00	2.3GB		
New 음성무한 Video 데이터 55	55,000	3.6GB		
New 음성무한 Video 데이터 59	59,000	6.6GB	유·무선 통화 무제한* - 영상, 부가통화의 경우	

New 음성무한 Video 데이터 68	68,000	LTE 속도로 제공되는 일 별 기본 데이터 제공량 (각각 11GB, 20GB, 35GB) 소진 시 일 2GB 제공 이후 최대 3Mbps 속도로 제한하여 제공	월 별 기본 제공량 300분을 초과 사용 시 과금 - 국제전화, 700 등은 별도	
New 음성무한 Video 데이터 80	80,000	※ 데이터 서비스를 이용하는 음성/영상 통화는 월 별 11GB, 20GB, 35GB 내에서 이용 가능		
New 음성무한 Video 데이터 100	100,000			

피심인의 이용약관에 따르면 위의 각 요금제에서 ① 일 음성 통화량이 600분을 초과하는 횟수가 월 중 3회를 넘거나 당월 총 음성 통화량이 10,000분(New 음성무한 데이터, New 음성무한 Video 데이터 요금제의 경우 6,000분)을 초과하는 경우(영상통화는 1.66배로 산정), ② TM(텔레마케팅) / 폰팅 등과 같이 음성통화를 광고·상업적 목적으로 이용<sup>5)</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)

## Ⅲ. 시정방안의 내용 및 이행계획<sup>6)</sup>

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



## 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
	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 - 매월 20분/10분씩 제공
	요금제 정보 제공 강화	① 가입·변경시 요금제 상세내용 알림(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

6) 이하 시정방안의 내용 및 이행계획은 신청인 (주)엘지유플러스가 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 7> 기재 각 요금제에 광고시점부터 이 사건 동의를결 신청일('15. 10. 27.)까지 가입한 이력이 있는 이용자 전체를 대상으로 광고기간 동안 가입한 이용자(약 66만명)에게는 2GB, 광고 종료 시점 이후 가입한 이용자(약 158만명)에게는 1GB의 LTE 데이터 쿠폰을 제공\*한다.

<표 7>

< 대상 요금제 >	광고기간
LTE 데이터 무한자유 95/110/130	'13. 1. 25. ~ 2. 8.
LTE 8 무한대 요금제 전체	'14. 4. 2. ~ 5. 2., '14. 5. 28. ~ 7. 22.,

\* 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 데이터 무한자유 95)에 가입하였다가 다른 보상 대상 요금제(예 : '14년 LTE 8 무한대 80)로 변경한 경우 중복 보상은 하지 않음

\*\* 보상대상 요금제에 가입하였었으나 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 산출내역<sup>7)</sup>

- ☐ 소비자 판매가격(0.01원/0.5KB) 기준 : 약 608억원(약 290만 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

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

## 2) 부가·영상 통화 제공

신청인은 <표 8> 기재 각 요금제에 광고시점부터 이 사건 동의의결 신청일('15. 10. 29.)까지 가입한 이력이 있는 이용자 전체를 대상으로 광고 기간 동안 가입한 이용자(약 194만명)에게는 60분, 광고 종료 시점 이후 가입한 이용자(약 832만명)에게는 30분의 부가·영상통화 서비스를 제공\*한다.

\* 차등제공의 이유는 1)의 LTE 데이터 제공에서와 같음

<표 8>

< 대상 요금제 >	광고기간
LTE 음성무한자유 69/79/89/99/124	'13. 3. 28. ~ 6. 18.
LTE 8 무한대 요금제 전체	'14. 4. 2. ~ 5. 2., '14. 5. 28. ~ 7. 22.
New 음성무한 데이터/Video 데이터 전체	'15. 6. 12. ~ 6. 30.

※ 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 가입하였었으나 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.(매월 20분/10분씩 제공)

### 예상비용 산출내역

☐ 소비자 판매가격\* 기준 : 약 527억원

\* 초과 사용시 부과되는 가격 24원(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

### 3) 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 증명하면 과금 없이 추가 사용이 가능하다는 내용을 SMS로 고지한다.

### 4) 통신사를 변경한 소비자에 대한 보상

신청인은 에스케이텔레콤(주), (주)케이티와 협의하여 위 1) 또는 2)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 2)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 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.

## 5) 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
	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 설치하여 이행 완료시까지 운영

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

### 나. 이행점검 및 보고

<input type="checkbox"/> 거래질서의 적극적 개선을 위한 시정방안과 소비자 피해구제 및 예방을 위한 시정방안에 대해 공정거래위원회가 이행 점검 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시정방안의 각 항목별로 구체적인 이행내역을 의결서 송달 익월부터 매월 말일마다 이행 완료시까지 보고             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소비자 피해구제 및 예방을 위한 시정방안의 경우, 각 항목별 소비자의 구제 신청 내역, 관련 보고서, 처리결과 등의 자료를 보관</li> </ul> </li> </ul>
<input type="checkbox"/> 시정방안의 이행이 모두 완료된 후 신청인은 종합적인 결과에 대한 자료를 공정위에 보고