

공정위의 표시광고법 잠정 동의의결안에 대한 의견서

소비자 피해에 못 미치는 구제방안을 재검토해야

차례

차례	2
요약	3
I. 공정위의 잠정 동의의결안	4
1. 동의의결제도	4
2. 참여연대의 신고	4
3. 공정위의 잠정 동의의결안	5
1) 공정위가 밝힌 법 위반 우려 사항	5
2) 시정 방안의 주요 내용	5
3) 소비자 피해구제 및 예방을 위한 시정방안	5
II. 잠정 동의의결안에 대한 의견 제시	8
1. LTE 데이터 제공에 대하여	8
1) 데이터 무제한 요금제 사용자에게 데이터 쿠폰을 제공하는 것은 아무런 보상책 되지 못해 ..	8
2) 1GB에 15,000원은 너무 비싸게 책정돼	8
2. 부가·영상 통화 제공에 대하여	9
3. 그 밖의 과장광고에 대하여	9

요약

- 본 보고서는 통신3사의 “무제한” 과장광고에 대한 공정위의 잠정 동의의결안에 대한 의견 제시를 위해 작성됐음.
- 참여연대 민생희망본부는 2015.06.18. 공정위·미래부·방통위에 데이터요금제에 대한 문제점을 지적하면서 과장광고에 대하여 신고했음. 공정위가 조사에 착수하자 통신3사는 동의의결을 신청했으며, 공정위는 표시광고법상 첫 사례로 동의의결을 개시하여 적용했다.
- 공정위의 잠정 동의의결안에는 LTE 데이터 무제한 상품의 속도제한으로 인한 소비자 피해 구제방안으로 최대 2GB의 데이터 쿠폰을 지급하겠다고 밝혔다. 그러나 피해 소비자는 데이터 무제한 상품을 사용하고 있으므로 데이터 쿠폰은 사실상 아무런 보상책이 되지 못한다. 그리고 공정위는 데이터 쿠폰의 가격을 1GB당 15,000원에 해당한다고 했지만, 통신사가 내놓고 있는 데이터 요금제를 분석해보면, 적게는 1GB당 1,333원에 불과한 것으로 보인다. 따라서 통신사의 불법행위로 인한 수익보다 소비자 피해구제수준이 현저히 낮은 수준이다.
- 문자 초과 사용에 따른 요금에 대해서는 환불 조치 하겠다고 하면서, 부가·영상 통화는 환불 조치 않고 쿠폰 제공을 하겠다고 한 것은 납득하기 힘들다. 공정위는 부가·영상 통화 피해자들에게 사용 요금 환불 조치를 해야 할 것이다. 그리고 SKT의 band요금제는 2015.05.20.에 출시되었다. 피해보상구제 적용기간을 2015.05.22.에서 2015.05.20.으로 수정해야 할 것이다.
- 공정위가 발표한 법 위반 우려 사항으로 지정한 데이터 속도 제한, 부가·영상통화 과금, 문자 과금 뿐만 아니라 데이터로밍, 테더링에도 과장광고 사례가 있다. 공정위는 통신사의 과장광고 전반에 대하여 철저한 조사를 시행하여 충분한 소비자 피해 구제를 해야 할 것이다.

I. 공정위의 잠정 동의의결안

1. 동의의결제도

동의의결제도란 사업자가 스스로 원상회복, 소비자피해구제 등 타당한 시정방안을 제안하고, 공정위가 이해관계자 등의 의견수렴을 거쳐 그 타당성을 인정하는 경우 위법 여부를 확정하지 않고 사건을 신속하게 종결하는 제도를 말한다.

2. 참여연대의 신고

참여연대 민생희망본부는 2015년 6월 18일 공정위·미래부·방통위에 이동통신 3사의 최근 데이터요금제 관련 각종 문제점에 대한 내용을 신고한바 있다. 신고 사항 중에서 “통신재벌 3사와 일부 언론이 분명히 32,900원이라는 작지 않은 금액을 최소한(과금이 더 될 수도 있어서) 납부해야 함에도, 마치 음성과 문자가 ‘공짜’라고 광고하고 표현하는 것도 제재 및 시정이 필요합니다.”라고 주장했다. 통신사가 <무제한 요금제>라고 표현하며 마치 음성통화·영상통화·16xx 등의 대표 전화·안심번호(050)·데이터까지(음성문자 무제한과, 데이터 무제한이라고 부당 광고·표시한 경우) 전부 추가 요금의 부담이 없거나 이용 조건에 변동이 없이 무제한 사용이 가능한 것처럼 소비자에게 중요한 착각을 불러일으키는 것에 대하여 신고한 것이다.

공정위가 조사에 착수하자 통신3사는 2015.10. 동의의결을 신청하였으며 공정위는 2015.12.16. 동의의결 절차를 개시했다. 그리고 공정위는 2016년 3월 17일 보도자료를 배포하여, SKT·KT·LGU+ 통신3사의 특정 LTE 요금제와 관련 데이터, 음성 또는 문자 “무제한”이라는 표현을 사용하여 광고한 행위에 대하여 표시광고법에 의한 동의의결 제도를 최초 활용하여 잠정 동의의결안을 발표했다.

1 정확히는 32,900원이라는 작지 않은 돈을 내는데도 ‘공짜’라고 표현한 것과, 32,900원만 내면 모든 문자나 음성 통화를 무제한으로 쓸 수 있다고 과장 광고한 점(이는 실제 사실과 다름)

3. 공정위의 잠정 동의의결안

1) 공정위가 밝힌 법 위반 우려 사항

공정위가 밝힌 '본 건 광고 관련 법 위반 우려 사항'은 다음과 같다. <표 1 참조>

<표 1> 본 건 광고 관련 법 위반 우려 사항

- 요금제별로 데이터·음성·문자의 사용에 일부 제한이 있음에도 '○○무제한' 등의 표현을 사용하여 광고(표시광고법 제3조 제1항 제1호 위반 우려)
 - * (데이터) 기본 제공량 초과 사용 시 속도 제한
 - (음 성) 월 10,000분 등 기본 제공량 초과 시 사용제한 또는 과금 / 부가·영상 통화 별도 과금 등
 - (문 자) 1일 500건 등 기본 제공량 초과 시 사용제한 또는 과금
- 광고 시 데이터·음성·문자의 제한사항을 표시하지 않거나 불안전하게 표시하여 광고(표시광고법 제3조 제1항 제2호 위반 우려)
 - * (예) 배경화면과 구분하기 어려운 색 또는 작은 크기의 자막을 짧은 시간 노출

2) 시정 방안의 주요 내용

공정위는 거래질서의 적극적 개선에 필요한 시정방안으로 다음과 같이 밝혔다.

- 문자에 대해서는 '무제한'이라는 표현의 사용을 중지함.
- 데이터나 음성의 사용한도나 제한사항을 명확하고 구체적으로 표시하기로 하였음.
- (홈페이지 개선) 소비자가 홈페이지를 통해 관련 요금제에 가입하거나 요금제를 변경할 때 요금제별 데이터, 음성, 문자 등의 사용한도와 제한조건을 인지했는지 여부를 확인하는 절차를 마련하고,
- 이 사건 관련 요금제의 사용조건 및 제한사항을 홈페이지 메인화면에 팝업페이지(7일 간)와 배너(1개월 간)를 통해 소비자에게 고지할 예정임.

3) 소비자 피해구제 및 예방을 위한 시정방안

공정위는 소비자 피해구제 방안으로 다음과 같이 제시했다.

- LTE 데이터 제공(3사 공통)

이동통신 3사는 데이터 무제한으로 광고된 <표 2> 기재 각 요금제에 광고시점부터 동의의결 신청일까지 가입한 이력이 있는 이용자 전체(약 736만 명)에 대해 LTE 데이터 쿠폰을 제공함. 데이터 제공량은 광고기간 가입자 2GB, 광고기간 이후 가입자 1GB임. 소비자들은 제공받은 쿠폰을 15일 이내에 등록한 뒤 3개월 내에 사용할 수 있음.

<표 2> 대상 요금제별 광고기간

통신사 (신청일)	대상 요금제	광고기간
SKT (15.10.20)	LTE100+안심음선	'13.01.30 ~ 02.14
	LTE 전국민 무한75+안심음선(80팩) / 85 / 100	'14.04.02 ~ 04.17 '14.05.08 ~ 05.31
KT (15.10.29)	LTE 950 / 1100 / 1300	'13.02.05 ~ 03.31
	광대역 안심무한 67 / 73.3 / 73.5 / 77 / 79.8 / 83.3 / 84.5 / 100	'14.01.30 ~ 02.28
	유선무선 완전무한 요금제79 / 87 / 97 / 129	'14.04.12 ~ 05.29
LG U+ (15.10.27)	LTE 데이터 무한자유 95 / 110 / 130	'13.01.25 ~ 02.08
	LTE 8 무한대 요금제 전체	'14.04.02 ~ 05.02 '14.05.28 ~ 07.22

- 문자·음성 초과 사용량 과금 환불(SKTEL 문자, KTEL 음성·문자)

SKTEL과 KTEL은 음성·문자 무제한으로 광고된 <표 3> 기재 각 요금제 이용자 중 광고시점부터 동의의결 신청일까지 사용한도 초과를 이유로 과금된 경험이 있는 이용자를 대상으로 추가 과금된 금액 전부를 환불함. 환불 대상자 중 현재 가입자에게는 별도의 신청절차 없이 요금차감 등의 방법으로 환불하고, 통신사를 해지(또는 변경)한 가입자에게는 신청개시일로부터 3개월 이내에 신청을 받아 환불함. 다만, 통신사 해지(또는 변경) 후 6개월이 넘은 소비자는 청구서 등을 제출하여야 보상받을 수 있음. 이동통신사는 환불신청 기간 동안 자신의 홈페이지에 환불 범위 및 방법 등의 정보를 게시하고 보상 신청 페이지를 개설할 예정임. 스팸 등 상업적·불법적 사용자는 환불 대상에서 제외됨. 다만, 생계형 다량이용자는 환불 대상에 포함됨.

<표 3> 대상 요금제별 보상기간

통신사 (신청일)	대상 요금제	보상기간
SKTEL (15.10.20)	T끼리 요금제 전체	'13.04.02 ~ '15.10.20
	LTE 전국민 무한 85 / 100	'13.05.01 ~ '15.10.20
	LTE 전국민 무한 75+안심음선(80팩)	'13.04.02 ~ '15.10.20
	band 데이터 요금제 전체	'15.05.22 ~ '15.10.20
KTEL (15.10.29)	유선무선 완전무한 요금제 (67 / 77 / 79 / 87 / 97 / 129)	'14.08.01* ~ '15.10.29
	LTE 데이터 선택 요금제 (299 / 349 / 399 / 449 / 499 / 549 / 599 / 699 / 999)	'15.05.20 ~ '15.10.29

- 부가·영상 통화 제공(3사 공통)

이동통신 3사는 음성 무제한으로 광고된 <표 4> 기재 각 요금제에 광고시점부터 동의를결 신청일까지 가입한 이력이 있는 이용자 전체(약 2,508만 명)를 대상으로 부가·영상 통화 서비스를 추가 제공함. 제공되는 통화량은 광고기간 가입자 60분, 광고기간 이후 가입자 30분임. 소비자는 제공받은 영상·부가 서비스를 제공받은 날로부터 3개월 동안 사용할 수 있음(※ LG U+의 경우, 3개월 간 매월 20분 또는 10분씩 분할 제공).

<표 4> 대상 요금제별 광고기간

통신사 (신청일)	대상 요금제	광고기간
SKT (15.10.20)	LTE 전국민 무한 85 / 100	'13.05.01 ~ 06.22
	LTE 전국민 무한75+안심옵션(80팩) / 85 / 100	'14.04.02 ~ 04.17 '14.05.08 ~ 05.31
	band 데이터 요금제	'15.05.22 ~ 06.17
KT (15.10.29)	유선무선 완전무한 요금제 (67 / 77 / 79 / 87 / 97 / 129)	'13.04.23 ~ 06.30 '14.04.12 ~ 05.29
	LTE 데이터선택 요금제 (299 / 349 / 399 / 449 / 499 / 549 / 599 / 699 / 999)	'15.05.08 ~ 05.20
LG U+ (15.10.27)	LTE 음성무한자유 (69 / 79 / 89 / 99 / 124)	'13.03.28 ~ 06.18
	LTE 8 무한대 요금제 전체	'14.04.02 ~ 05.02 '14.05.28 ~ 07.22
	New 음성무한 데이터 / Video 데이터 전체	'15.06.12 ~ 06.30

아래에서는 공정위의 잠정동의를결안에 대한 참여연대 민생희망본부의 의견을 제시한다.

II. 잠정 동의의결안에 대한 의견 제시

1. LTE 데이터 제공에 대하여

LTE 속도제한을 소비자에게 알리지 않고, “데이터 무제한”이라고 광고한 부분에 대해서 통신3사가 소비자에게 최대 2GB 데이터 쿠폰을 제공하겠다고 밝혔다.

1) 데이터 무제한 요금제 사용자에게 데이터 쿠폰을 제공하는 것은 아무런 보상책 되지 못해 LTE 속도제한은 데이터 무제한 요금제에 부과된 제한조치이다. 이미 해당 피해자는 이미 데이터 무제한 요금제를 사용하고 있는 것이다. 데이터 무제한 요금제 가입자에게 2GB 데이터 쿠폰을 제공하는 것은 사실상 아무런 보상책이 되지 못한다.

2) 1GB에 15,000원은 너무 비싸게 책정돼.

공정위는 데이터 쿠폰 가격을 1GB에 15,000원, 2GB에 19,000원으로 산정했다. 이는 통신사의 데이터 충전 비용과 동일한 가격이다.

그러나 SKT의 경우를 보면 데이터 제공량이 1.2GB에서 2.2GB로 늘어나는 band데이터 36요금제와 46요금제의 차이는 6,000원에 불과하고(1GB당 6,000원), 3.5GB에서 6.5GB로 늘어나는 band데이터 47요금제와 51요금제의 차이는 4,000원에 불과하다(1GB당 약1,333원). <표 5 참조>

<표 5> SKT band 요금제의 가격 대비 데이터 제공량 비교

요금제	월정액(원)	데이터	음성	문자
band 데이터 29	29,900	300MB	집전화·이동전화 무제한	기본제공
band 데이터 36	36,000	1.2GB	집전화·이동전화 무제한	기본제공
band 데이터 42	42,000	2.2GB	집전화·이동전화 무제한	기본제공
band 데이터 47	47,000	3.5GB	집전화·이동전화 무제한	기본제공
band 데이터 51	51,000	6.5GB	집전화·이동전화 무제한	기본제공
band 데이터 59	59,900	11.0GB	집전화·이동전화 무제한	기본제공
band 데이터 69	69,000	16.0GB	집전화·이동전화 무제한	기본제공
band 데이터 80	80,000	20.0GB	집전화·이동전화 무제한	기본제공
band 데이터 100	10,000	35.0GB	집전화·이동전화 무제한	기본제공

*출처 : SKT 홈페이지 2016.04.24.

1GB의 통신 원가는 이보다 훨씬 못 미칠 것으로 보인다. 통신사의 쿠폰 발행으로 인한 손해는 사실상 통신장비 트래픽 정도 밖에 들지 않는다. 이는 과장광고를 통해서 통신사가 수익을 얻은 것에 비하여 통신사가 부담해야할 피해구제수준이 훨씬 못 미친다는 것을 의미한다. 위법

행위보다 피해구제수준이 낮을 경우 위법행위의 재발 가능성이 높아진다는 것을 감안할 때 동의의결 제도가 기업범죄에 대한 면죄부로 기능할 수 있으므로 신중한 적용이 필요하다.

따라서 공정위가 밝힌 데이터 쿠폰 제공 방식의 피해구제방법은 1) 피해자가 이미 데이터 무제한 요금제를 사용 중이라서 실효성이 없거나 2) 통신사가 과장광고로 인한 수익을 얻은 것보다 현저히 낮은 수준의 손해를 입히기 때문에 오히려 위법 행위의 재발 가능성이 높아질 수 있으므로 전면 재검토해야 할 것이다.

2. 부가·영상 통화 제공에 대하여

부가통화²·영상통화 사용의 제한 시간이 있음에도 불구하고 “음성 통화 무제한”이라고 광고한 부분에 대해서 통신3사가 소비자에게 최대 1시간 부가·영상통화 쿠폰을 제공하겠다고 밝혔다.

부가·영상통화 쿠폰을 준다고 해서 이전의 피해가 전보되는 것이 아니다. 게다가 문자 초과 사용에 따른 요금에 대해서는 환불 조치를 하겠다고 하면서, 부가·영상 통화는 환불 조치 않고 쿠폰제공을 하겠다고 한 것은 납득하기 힘들다. 통신사의 쿠폰 발행으로 인한 손해는 사실상 통신장비 트래픽 정도 밖에 들지 않는다. 그런데도 공정위와 통신사는 거의 손해 없이 피해보상을 하겠다는 것과 다름없다. 공정위는 과장광고로 인한 부가·영상통화 피해자들에게 사용요금 환불 조치를 취해야 할 것이다.

게다가 SKT의 band 데이터 요금제는 2015.05.20. 출시되었다. SKT는 이 날부터 자사 홈페이지와 band 데이터 요금제 출시 보도자료를 통해서 “통신 업계 최초 2만원대 유선·무선통화 완전 무제한”이라고 광고를 한 바 있다. 공정위는 피해보상구제 적용기간을 2015.05.22.부터 시작한다고 제시한 것을 2015.05.20.으로 수정해야 할 것이다.(SKT의 band 데이터 요금제를 대상 요금제로 지정한 문자·음성 초과 사용량 과금 환불 구제사항에도 동일하게 적용됨)

3. 그 밖의 과장광고에 대하여

SKT·KT·LGU+ 통신3사는 제한 사항이 있음에도 불구하고 “무제한”이라고 과장 광고한 사례가 다수 있다. 데이터로밍과 테더링³ 사례가 그러하다.

데이터로밍⁴에 대해서 SKT는 T로밍 데이터 OnePass, KT는 데이터로밍무제한, LGU+는 무제한데이터로밍 상품을 내놓고 있다. 데이터로밍은 1일 사용량 100MB를 초과할 경우 속도 200Kbps 이하로 제한하는데도 이를 소비자에게 정확히 고지하지 않고 “무제한”만을 강조하여 과장광고를 했다.

2 전국 대표번호 서비스(1644, 1588 등), 착신과금 서비스(080), 개인번호 서비스(050 등) 등을 의미함

3 휴대폰을 모뎀으로 활용할 수 있는 기능. 노트북과 같은 IT 기기를 휴대폰에 연결하여 무선 인터넷을 사용할 수 있게 해주는 기능이다.

4 2016.03.21. <이번엔 ‘데이터 로밍’...이통사, 끝없는 요금제 꼼수> 경향신문.

테더링⁵에 대해서 SKT는 기본 데이터 제공량과 하루 추가량 2GB 넘어서면 속도를 3~5Mbps로 떨어뜨리는 대신 계속 테더링을 사용할 수 있게 했다. KT는 기본 데이터 제공량과 하루 추가량 2GB를 넘으면 3~5Mbps로 속도를 떨어뜨리고 추가요금(0.5KB당 0.01원)을 부과한다. LGu+는 월 제공량과 하루 추가 데이터 2GB를 넘기면 테더링을 차단한다. 이렇게 테더링에 대한 속도제한 및 차단 조건이 있음에도 불구하고 '데이터 무제한'이라고 통신사가 과장광고를 하고 있고, 이로 인하여 소비자들이 피해를 입었다.

그런데 공정위가 잠정 동의의결안을 발표한 법 위반 우려 사항에는 데이터로밍과 테더링 내용이 없다. 공정위는 데이터로밍과 테더링 뿐만 아니라 통신사의 과장광고 전반에 대하여 폭넓은 조사를 철저하게 시행하고 충분한 소비자 피해 구제를 해야 할 것이다.

5 2016.04.16. <귀태 데이터 무제한제, 테더링도 로밍도 꼼수> 경향신문.

참여연대 정책자료

공정위의 표시광고법 잠정 동의를결안에 대한 의견서

발행일 2016. 04. 26.

발행처 참여연대 민생희망본부 (본부장 : 조형수 변호사)

담 당 심현덕 간사 02-723-5303 min@pspd.org

Copyright ©참여연대, 2016 ※본 자료는 참여연대 웹사이트에서 다시 볼 수 있습니다.



정부정보조금 0%, 회원의 회비로 운영됩니다.

대표전화 02-723-5300 회원가입 02-723-4251

주소 03036 서울 종로구 자하문로9길16 (통인동)

홈페이지 www.peoplepower21.org 공식SNS [트위터](#) [페이스북](#) @peoplepower21
