

수 신 각 언론사 경제부·사회부·IT정보통신 담당

발 신 참여연대 민생희망본부 (담당 : 문은옥 간사 010-2655-8529 min@pspd.org)

제 목 [보도자료] 참여연대, 이통3사의 5G 불법보조금 비밀영업팀 운영 및 불법행위 관련 방통위에 조사요청서 제출

날 짜 2020. 08. 31. (총 11쪽)

보 도 자 료

참여연대, 이통3사의 5G 불법보조금 비밀영업팀 운영 및 불법행위 관련 방통위에 조사요청서 제출

이통3사가 본사 주도로 불법보조금 지급 및 이용자차별 행위조장 대리점에 떠넘기는 꼬리짜르기 못하도록 방통위의 철저한조사 필요 조속한 분리공시제 도입을 통해 보조금 규모를 투명하게 공개해야

1. 참여연대 민생희망본부(본부장: 조형수 변호사)는 오늘(8/31) 이통3사가 본사 주도로 비밀영업팀을 꾸려 불법보조금을 운용해 왔다는 **KBS** 보도에 대해 철저히 조사할 것을 촉구하는 조사요청서를 방송통신위원회에 발송했습니다. 조사요청서에서 문제제기한 주요내용은 △이통3사가 불법보조금 정책과 운용에 주도적인 역할을 하고 있는 점, △운용의 편리성이나 이후 적발가능성 등을 고려해 별도의 판매전략팀을 구성하고 점조직으로 운영하면서 ‘구두 정책’ 등을 통해 은밀하고 치밀하게 불법보조금 운용을 하고 있는 점, △실제 불법보조금 살포 행위가 적발되어 방통위 조사가 이루어지더라도 본인들의 책임은 부인하고 유통점에 그 책임을 전가하여 과징금 처분 등을 감경받고 있는 점 등입니다.
2. 불법보조금을 미끼로 한 이통3사와 대리점·판매점의 부당한 고객유인, 소비자 차별행위는 하루이틀 일이 아닙니다. 2019년 국정감사에서 국회 과학기술정보통신위원회 박광온 의원이 발표한 ‘이동통신 3사 및 유통점 불법지원금 지급에 따른 조치현황(2014년~2019년 8월말)’을 보면 6년간 이통3사에 부과된 과징금과 과태료는 914억4천920만원으로 집계되었습니다. 지난 7월 8일에도

이동통신 3사가 2019년 4월부터 8월 사이에 벌어진 이용자간 지원금 차별 등 단말기유통법 위반행위에 대해 총 512억원(SKT 223억원, KT 154억원, LG유플러스 135억원)의 과징금을 부과하였습니다. 이통3사는 자발적인 감시기구인 ‘단말기 유통시장 안정화 상황반’을 적극적으로 운영해 대리점에서 발생한 보조금 차별지급 행위의 재발방지를 약속했습니다. 그럼에도 여전히 불법보조금 지급과 이용자 차별 행위가 사라지지 않고 있습니다.

3. 지난 금요일(8/28), KBS의 ‘불법보조금, 본사가 직접 주도’라는 기사에 따르면 그동안 불법보조금 지급 및 이용자차별은 일부 대리점에서의 일탈이라며 꼬리자르기 했던 것과 달리 이통3사 자체적으로 이같은 불법보조금 지급 및 이용자 차별행위를 주도했습니다. 본사의 매니저나 차장, 팀장급이 직접 개입했으며 카톡과 문자, 전화 등을 통해 정책을 전달하는 점조직 구조의 특수마케팅팀을 운영해 왔고 문제가 생기면 팀자체를 해체한 후 또 다른 팀을 구성하는 등 주도면밀한 모습을 보여왔다고 합니다. 단말기 개수와 리베이트 금액까지 구체적으로 지시해 왔음이 드러났습니다. 이는 명백한 ‘단말기유통법’ 3조(지원금의 차별지급 금지) 1항 위반이며 제4조(지원금 과다 지급 제한 및 공시) 4항과 5항, 그리고 제9조(공정한 유통환경 조성) 위반입니다.
4. 그동안 여러 차례 언론과 제보를 통해 이통사의 개입여부와 책임에 대한 지적이 있었음에도 방통위가 대대적인 조사를 진행하지 않았습니다. 그리고 조사를 하더라도 이러한 사실을 적발하지 못하고 ‘감독 소홀’이나 ‘유도’ 및 ‘조사에 적극적 협조’와 같은 명목을 들어 과징금을 45%나 경감해주는 등 솜방망이 처벌을 진행해 왔습니다. 참여연대는 본사 주도로 불법행위가 행해졌다는 증거가 명백한 만큼 관리감독기관인 방통위가 적극적으로 조사를 진행해 이에 합당한 처벌이 내려야 한다고 주장했습니다. 또한 이통3사의 무책임한 영업전략을 근절하고 불법보조금으로 인한 소비자 차별행위가 발생하지 않도록 방통위가 적극적으로 조사해야 한다고 촉구했습니다. 아울러 조속히 분리공시제를 도입하여 이통사와 단말기 제조사가 상호 간, 유통점, 소비자에게 제공하는 보조금과 장려금, 지원금 규모를 투명하게 공개하고, 부풀려진 이동통신서비스 요금과 단말기 가격을 인하하여 고객유인행위가 일어나지 않도록 방통위가 제 역할을 다할 것을 요구하였습니다. 끝.

▣ 붙임1. 이통3사의 5G 불법보조금 비밀영업팀 관련 조사요청서

▣ 보도자료 [[원문보기/다운로드](#)]

이통3사의 5G 불법보조금 비밀영업팀 관련 조사요청서

1. 조사요청의 배경과 취지

- 방송통신위원회는 지난 7월 8일 이동통신 3사가 5G 이동통신서비스와 관련하여 2019년 4월부터 8월 사이에 벌어진 이용자간 지원금 차별 등 단말기유통법 위반행위에 대해 총 512억원(SKT 223억원, KT 154억원, LG유플러스 135억원)의 과징금을 부과하였습니다. 이번 조사결과에 따르면 이통3사의 119개 유통점에서 일부이용자에게만 공시지원금보다 평균 24.6만원을 초과 지급했으며, 현금 지급, 해지위약금 대납, 할부금 대납, 사은품 지급 등의 다양한 방식이 활용된 것으로 드러났습니다.
- 불법보조금을 미끼로 한 이통3사와 대리점·판매점의 부당한 고객유인, 소비자 차별행위는 하루이틀 일이 아닙니다. 2019년 국정감사에서 국회 과학기술정보통신위원회 박광온 의원이 발표한 ‘이동통신 3사 및 유통점 불법지원금 지급에 따른 조치현황(2014년~2019년 8월말)’을 보면 6년간 이통3사에 부과된 과징금과 과태료는 914억4천920만원으로 집계되었습니다. 그러나 방송통신위원회가 2014년부터 2019년까지 진행한 현장 단속은 19건에 불과했으며, 부과된 과징금마저도 상당부분 감액된 것을 감안하면 이통3사가 불법보조금을 통해 벌어들인 수익이 더욱 크다는 것을 알 수 있습니다.
- 이미 2016년 4월 21일 JTBC 보도에 따르면 이통3사가 겉에서는 불법보조금을 지급하는 점포에 대해 벌점을 주고 경쟁사의 불법 사례도 적극 채증하자고 독려하는 메일을 보내면서도 실제로는 ‘불법보조금을 지급해서라도 팔아라’는 적극적인 역할을 한 것으로 드러난 바 있습니다.

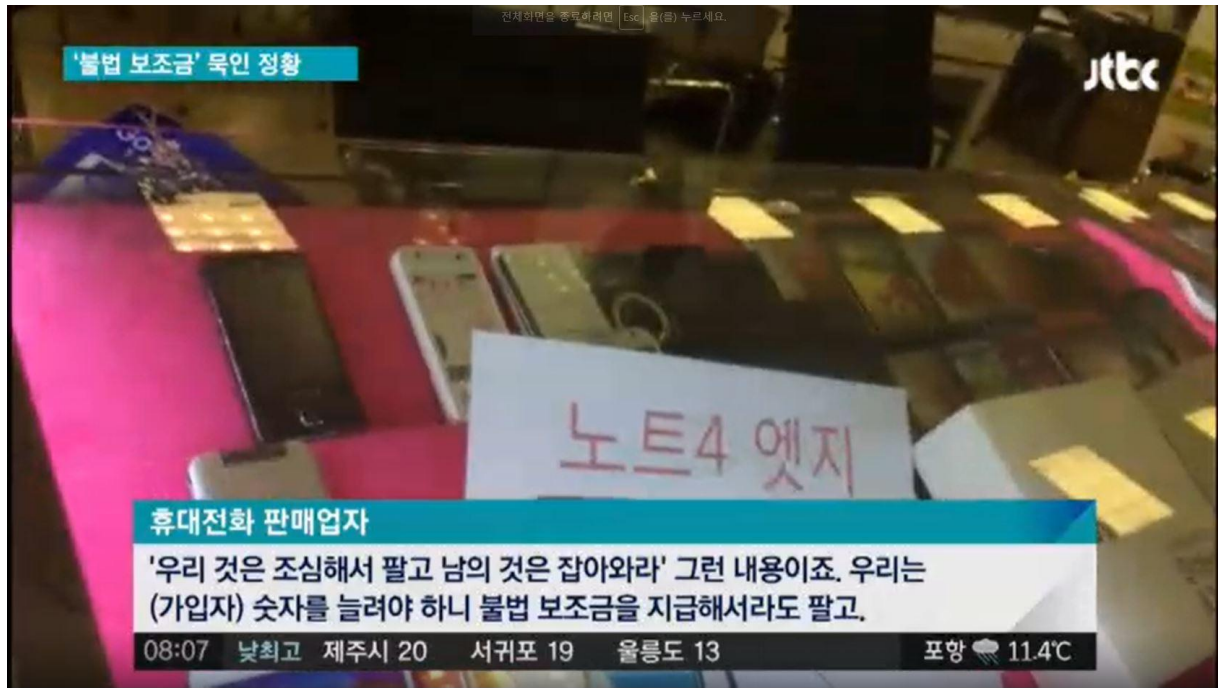


그림1. 불법보조금 지급을 사실상 종용하는 이통3사(Jtbc 방송캡처)

- 특히 가입자를 많이 유치해오는 유통점의 경우 이통사에서 단속을 막아주고, 가입자 유치 실적에 따라 매달 판매업자에게 지급되는 ‘판매장려금’ 중 일부를 ‘불법보조금’으로 활용하는 것은 물론, 이러한 행위를 암묵적으로 강요해온 정황도 드러났습니다.

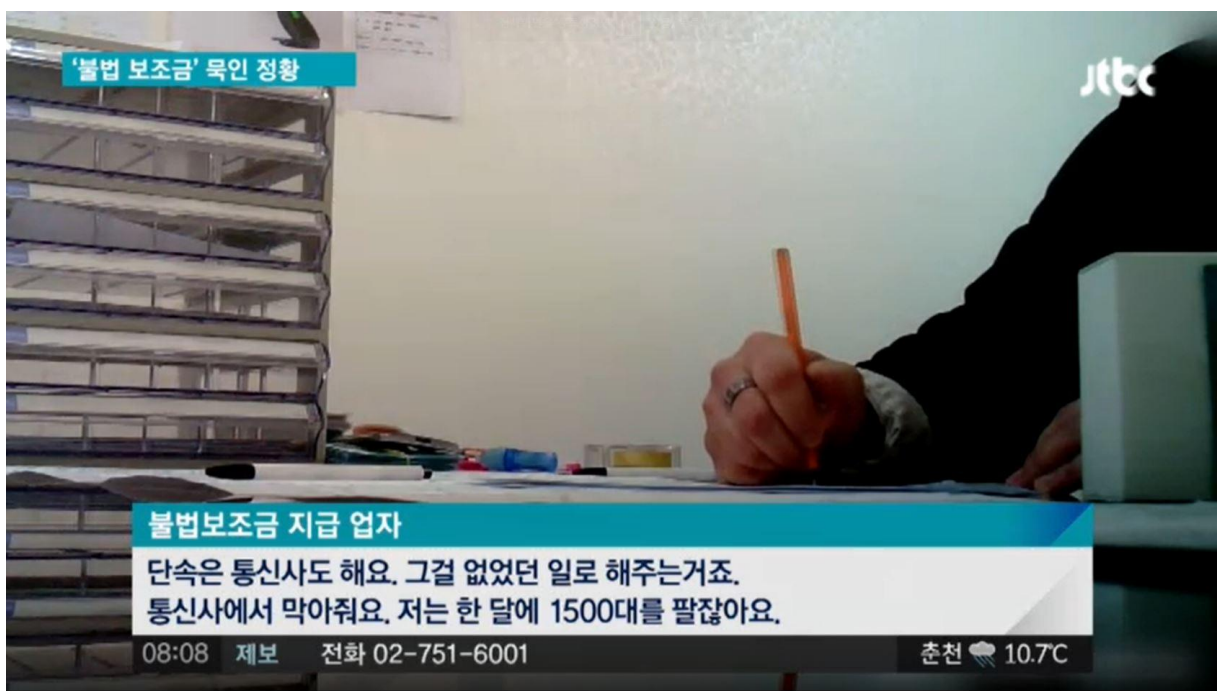


그림2. 불법보조금 단속을 이통3사에서 막아준다는 제보내용(Jtbc 방송캡처)

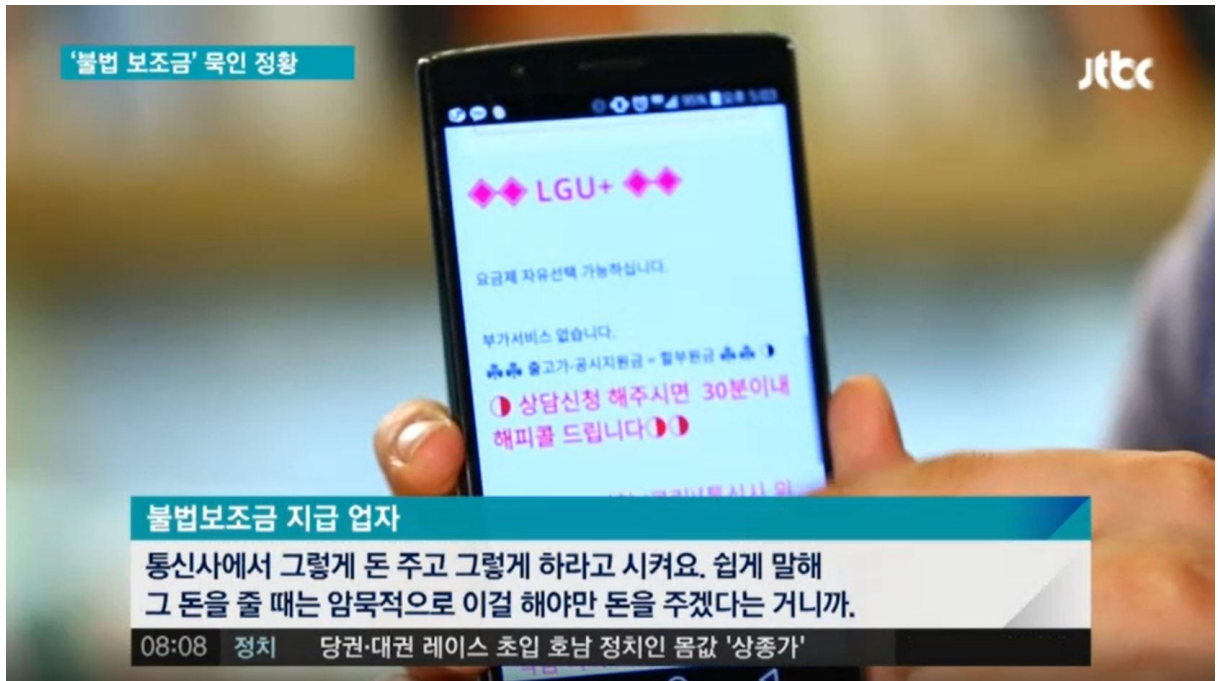


그림3. 판매장려금 명목으로 불법보조금을 운용하는 이통3사의 행태(Jtbc 방송캡처)

- 그러나 이러한 문제가 불거질 때마다 이통3사는 본사 차원에서 불법보조금을 장려하는 경우는 없다고 해명하면서 오로지 수익을 노린 유통점의 무리한 영업방식이라며 꼬리자르식 대응을 이어왔습니다. 이에 대해 방송통신위원회도 적극적인 조사 없이 이통3사의 해명을 그대로 수용하는데 그쳤습니다.
- 방송통신위원회는 지난 7월에 있었던 5G 불법보조금 조사 발표 때도 대대적인 조사를 진행했다면서도 이통3사가 단말기유통법 제3조 제1항(부당한 차별적 지원금 지급 금지) 및 제4조 제5항(공시지원금의 115% 초과 지급)의 위반 행위를 방지하기 위한 ‘유통점에 대한 주의와 감독을 소홀히 한 것으로 판단’하고 가입유형과 요금제에 따라 과도한 차별적 장려금 등의 판매조건을 제시하여 ‘유통점이 부당한 차별적 지원금을 지급하도록 유도’한 것으로 보는 등 이통3사가 유통점의 불법행위의 감독을 소홀히 하거나 유도하는 소극적 행위만을 저지른 것으로 판단한 바 있습니다. 그런 실제로 그간의 언론보도나 제보들을 종합해보면 이통3사가 유통점의 불법행위를 방조하거나 유도하는 것과 같은 소극적인 역할에 그치지 않았다는 점을 충분히 인지할 수 있었습니다.

2. KBS 보도로 드러난 이통3사의 불법보조금 운용 실태

- 지난 8월 29일 KBS는 ‘불법보조금, 본사가 직접 주도’라는 기사를 통해 판매장려금을 규정보다 더 줄테니 불법보조금을 지급해 고객을 유치해오라는 ‘구두 정책’을 비밀리에 시행하고 이러한 특수마케팅을 주도하는 본사 차원의 팀을 운용하고 있다는 사실을

보도하였습니다. 특히 해당 보도는 이러한 ‘구두 정책’이 최근인 7월까지도 진행되어 왔으며, 일부 유통점에 이러한 ‘구두 정책’을 몰아줌으로써 아주 극소수의 소비자들에게 불법보조금을 집중시켜왔다는 것을 밝혀냈습니다. 즉, 이통3사가 그동안 불법보조금 문제에 있어 본인들과의 관련성을 부인해온 것을 정면 반박하는 내용인 것입니다.

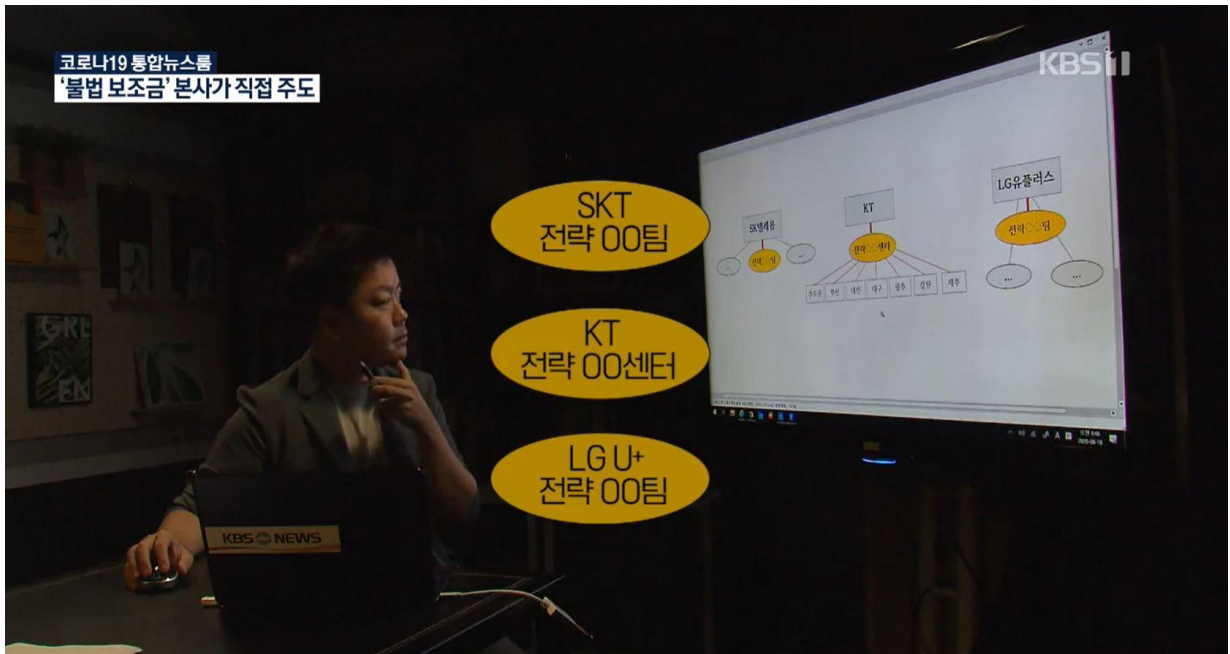


그림4. KBS 보도를 통해 드러난 이통3사의 전략판매팀 운용실태(KBS 방송 캡처)

- 해당 보도에 따르면 SK텔레콤, KT, LG유플러스 이통3사는 모두 본사 차원의 전략판매팀을 운용하고 있으며, 일부 유통점에 직접 ‘구두 정책’을 통해 판매장려금의 형태로 불법보조금을 지급하고 있는 것으로 나타났습니다. 특히 한 이통사의 경우, 전략팀 자체를 점조직 구조로 만들어서 문제가 생기면 팀자체를 해체하고 또 다른 팀을 구성하는 등 주도면밀한 모습을 보이고 있습니다.
- 해당 보도에서 언급된 전략판매팀 형태의 조직운용은 이통사가 시장상황에 따라 빠르게 의사결정을 하고 신속하게 불법보조금을 집행할 수 있는 형태로, 이후에 관련 불법행위의 증거를 폐기하기에 용이하고 만약 적발되었을 시에도 일부 직원의 일탈행위로 본사 차원의 책임을 회피할 수 있는 수단입니다. 따라서 이통3사가 유통점의 불법행위를 방조하거나 유도하는데 그치지 않고 적극적인 조직운용을 통해 불법보조금을 주도적으로 관리해왔다는 증거이며, 동시에 불법을 은폐하기 위해 조직적으로 움직이고 있음을 보여주는 것입니다.

KT 같은 경우는 점조직 구조 자르기 좋게 1팀을 만들어서 ‘잘하는 판매자 있지, (구두) 정책 내려라’(고 합니다). 문제 생겼잖아요. 폭파시켜 버려요. 다시 2팀을 만들어요.

그림5. 이통3사가 운용한 전략판매팀의 구성과 해체를 통한 은폐(KBS 방송 캡처)

- 그 내용은 더욱 충격적입니다. 보도에 따르면 ‘구두 정책’은 카톡이나 문자 뿐 아니라 전화를 통해 통신사 매니저나 차장, 팀장급이 직접 개입하고 심지어는 단말기 개수를 정해주는 것은 물론, 단말기 당 수십만원에 달하는 리베이트까지 주고 받는 것으로 드러났습니다.
- 이는 부당한 차별적 지원금 지급을 금지한 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 단말기유통법)’ 제3조 제1항의 명백한 위반이며, 동시에 지원금을 과다하게 지급하지 못하도록 한 제4조 제4항과 제5항의 위반입니다. 또한 단말기유통법 제9조 제2항에서 금지하고 있는 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구하는 행위를 유통점의 수익과 직결되는 판매장려금을 통해 진행하고 있는 것입니다.
- 이러한 이통3사의 행위는 일부 소비자들에게는 법에서 정한 이상의 불법보조금을 지급하여 특혜를 주면서도 여기에 해당하지 않는 대다수 소비자들에게는 높은 이동통신요금을 부담시키는 소비자 차별행위이자, 공정한 유통 환경 저해행위이며, 동시에 일부 유통점에만 판매장려금 특혜를 몰아주는 불공정 행위입니다.

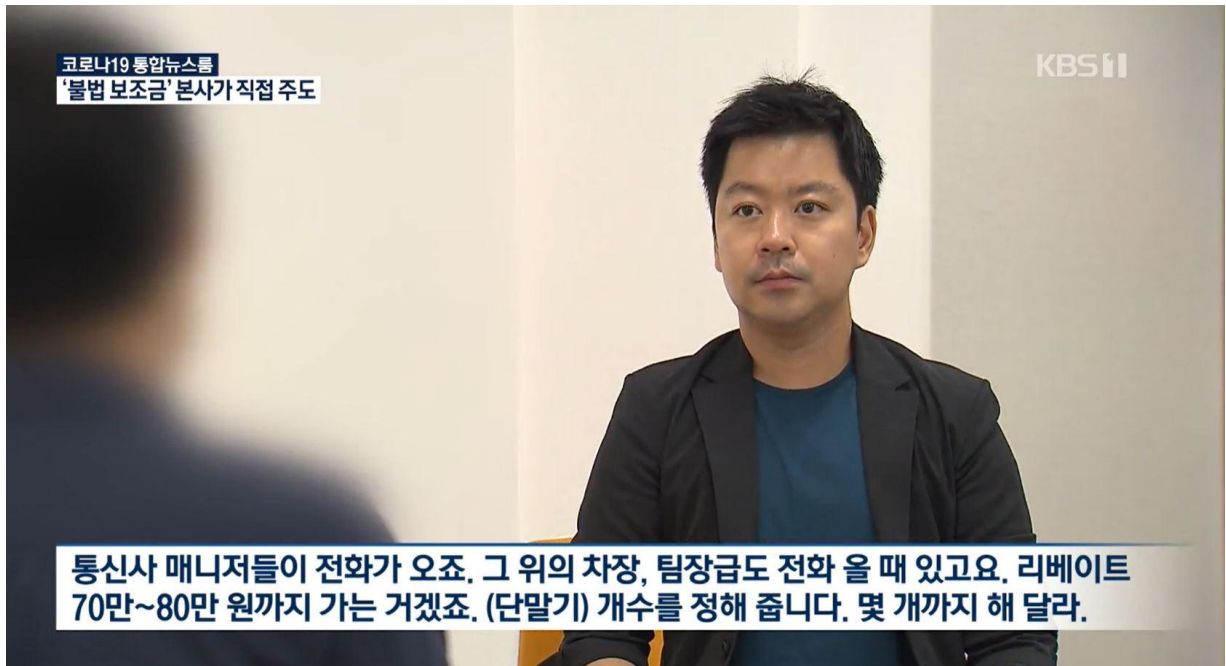


그림6. 이통3사 전략판매팀의 구성과 불법보조금 운용실태(KBS 방송 캡처)

3. 불법보조금의 문제점

“갤럭시노트20 한달 6만9000원에 가져가세요. 119만 원짜리 사실상 60만 원대에 가져가는 거라 ‘반값폰’이나 다름 없어요.” - ‘갤노트20’ 벌써 반값?... 불법보조금 다시 ‘꿈틀’, 2020.8.25. 이투데이 기사

- 지난 21일 삼성전자의 새로운 신규단말기가 출시되면서 불법보조금이 다시 성행하는 모양새입니다. 일부 소비자들의 경우 불법보조금을 받게되면 소비자들이 더 싸게 단말기를 구입할 수 있는데 정부가 이를 규제하게 되면 결국 소비자들이 받을 수 있었던 혜택만 줄어들고 이통3사만 지출을 줄이게 될 것이라는 우려를 표시하고 있으나 실상은 그렇지 않습니다.
- 5G 이동통신 서비스가 상용화된 2019년 이동통신 3사는 사상 최대 매출을 달성(SK텔레콤 17조7,437억원, KT 24조3,420억원, LG유플러스 12조3,820억원)하며 전년대비 평균 4.62%의 증가세를 보였지만 매출 대비 5G 시설투자와 마케팅비 지출이 증가하면서 영업이익은 오히려 8%가량 줄어들었습니다.
- 특히 상당수가 유통점와 소비자에게 지급하는 판매장려금과 지원금일 것으로 추정되는 ‘지급수수료’의 경우 SK텔레콤은 2019년 한해에만 약 4조원에 달하는 금액을 지출했고, KT나 LG유플러스의 경우 해당 항목을 별도로 공시하고 있지 않지만, KT의

경우 2019년 마케팅비로 2조7382억원, LG유플러스는 2조2,460억원을 지출했다고 밝힌 바 있습니다.

표1. 2019년 이통3사 매출 및 마케팅비 현황

(단위 : 원)

2019년	SK텔레콤	KT	LG유플러스
매출	17조7,437억	24조3,420억	12조3,820억
영업이익	1조1,100억	1조1,510억	6,862억
광고선전비	1,541억	-	-
지급수수료	4조 4,120억	-	-

- 문제는 이러한 마케팅비와 판매장려금, 각종 지원금이 증가하면 영업이익이 감소하게 되고, 이를 만회하기 위해 이동통신요금 인상 등으로 소비자들에게 전가된다는 점입니다. 특히 이통사와 유통점의 불법보조금 살포행위는 대다수의 소비자들에게 높은 이동통신요금을 부담시키면서도 일부 소비자에게 마치 장려금이나 지원금의 형태로 단말기를 싸게 구입하는 것과 같은 착시효과를 불러일으켜 결국 전체 소비자들에게는 피해를 끼칩니다.
- 비슷한 사례로 지난 2012년 공정거래위원회는 단말기 제조사(삼성전자, LG전자)와 이통3사의 휴대폰 가격 부풀리기를 통한 고객 부당유인행위에 대해 453억원의 과징금을 처분하여 2019년 대법원이 이를 확정된 바 있습니다. 또한 2015년에는 최민희 의원이 2014년 10월부터 2015년 6월까지 통신3사가 대리점에 제공한 리베이트 규모가 2조 271억원에 달한다는 자료를 내자 [참여연대가 이를 공정위에 신고](#)하여 지난 5월 공정위가 삼성전자 본사 등에서 현장조사를 진행한 바 있습니다. 결국 단말기 가격 부풀리기 사례와 같이 불법보조금을 통한 이동통신요금 부풀리기 사례도 부당한 고객유인행위로 규제를 하면서, 동시에 소비자에게 돌아가는 불법보조금과 장려금 규모만큼 이동통신요금과 단말기 가격을 낮추려는 정책적인 보완이 필요합니다. 바로 문재인 정부 방송통신위원회의 국정과제이기도 한 분리공시제가 그것입니다.

4. 결론

- 이상에서 살펴본 바와 같이 이번 KBS 보도를 통해 △이통3사가 불법보조금 정책과 운용에 주도적인 역할을 하고 있는 점, △운용의 편리성이나 이후 적발가능성 등을

고려해 별도의 판매전략팀을 구성하고 점조직으로 운영하면서 ‘구두 정책’ 등을 통해 은밀하고 치밀하게 불법보조금 운용을 하고 있는 점, △실제 불법보조금 살포 행위가 적발되어 방통위 조사가 이루어지더라도 본인들의 책임은 부인하고 유통점에 그 책임을 전가하여 과징금 처분 등을 감경받고 있는 점, △이미 여러 차례 언론과 제보를 통해 이통사의 개입여부와 책임에 대한 지적이 있었음에도 방통위가 대대적인 조사를 진행하면서 이러한 사실을 적발하지 못하고 ‘감독 소홀’이나 ‘유도’와 같은 명목을 들어 솜방망이 처벌을 진행한 점이 명백히 드러났습니다.

- 그 결과 이통3사와 유통점의 불법보조금 살포 행위는 5G 불법보조금 과징금 처분 조사 대상 기간이었던 지난 해 8월 이후 최근까지도 지속되고 있으며, 결국 그 피해는 고스란히 소비자들에게 높은 5G 이동통신 요금으로 전가되고 있습니다.
- 특히 5G 이동통신 서비스의 경우 LTE 대비 높은 요금에도 불구하고 이통사들이 광고했던 속도의 4분의 1수준에 그칠 뿐 아니라 지난 과기부 5G 통신서비스 품질평가 실시 결과 이미 기지국이 설치된 다중이용시설에서의 가용율도 약 67% 수준에 불과한 것으로 나타났습니다. 이런 상황이다보니 참여연대와 소비자단체들이 지난 해 9월부터 10월까지 진행한 5G 서비스 이용자 실태조사 결과, 이용자의 4명 중 3명이 서비스에 불만족한 것으로 나타났고, 5G 서비스에 가입하게 된 이유도 ‘5G 이동통신서비스를 이용해보고 싶어서(16.4%)’라는 응답보다 ‘5G 단말기가 공시지원금을 더 많이 주고 싸다고 해서(45.6%)’, ‘5G 단말기를 써보고 싶어서(31.0%)’에 크게 못미치는 것으로 나타났습니다.
- 즉 지금 이통3사는 정상적으로 이용하기 어려운 고가의 5G 서비스를 막대한 불법보조금과 공시지원금 등을 미끼로 제대로 된 가용지역이나 가용율에 대한 안내도 없이 무차별 가입시키고 있는 것과 다르지 않습니다. 방통위는 철저한 이통3사의 불법보조금 영업행위에 대한 조사를 통해 이러한 이통3사의 무책임한 영업전략을 근절하고 불법보조금으로 인한 소비자 차별행위가 발생하지 않도록 해야합니다. 아울러 조속히 분리공시제를 도입하여 이통사와 단말기 제조사가 상호 간, 유통점, 소비자에게 제공하는 보조금과 장려금, 지원금 규모를 투명하게 공개하고, 부풀려진 이동통신서비스 요금과 단말기 가격을 인하하여 고객유인행위가 일어나지 않도록 해야 할 것입니다. 끝.

▣ 참고자료

- '불법보조금 살포' 이통3사, 6년간 과징금 914억원, 2019.10.09. 연합뉴스 기사 (<https://www.yna.co.kr/view/AKR20191008172300017>)

- 이통사, 불법보조금 목인?.."단속 걸려도 막아준다" 2016.04.21. Jtbc 기사
(http://news.jtbc.joins.com/article/article.aspx?news_id=NB11218392)
- 수백억 과징금 맞고도...불법보조금 뒤편 이통3사 '비밀영업팀', 2020.08.28. KBS 기사
(<http://d.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=4527633>)
- 금융감독원 전자공시시스템(<http://dart.fss.or.kr/>) 각 사 사업보고서
- 5G 이동통신서비스 이용자 실태조사보고서, 2019.10.30. 참여연대, 한국소비자연맹,
소비자시민모임 (<http://www.peoplepower21.org/1663788>)