

이동통신단말장치등의 건전한 유통환경 조성을 위한 시책 (가이드라인)

방송미디어통신위원회(통신시장조사과), 02-2110-1533

제1장 배경

2025년 7월 22일 단말장치 유통 시장의 경쟁을 촉진하고 이용자 피해를 방지하기 위하여 「이동통신 단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」을 폐지하고, 이용자 보호를 위해 존속 필요성이 있는 규정들은 「전기통신사업법」으로 이관(제32조의11부터 제32조의19 등) 하면서, 국회는 방송미디어통신위원회(이하 “위원회”라 한다)에 “건전한 단말장치 유통환경 조성을 위해 필요한 시책(이하 “시책”이라 한다)”의 수립 등 시장관리 책무를 명확히 부여하였다.

이하에서는 거주지역, 나이, 신체적 조건에 따른 지원금의 차별 지급 금지(동법 제32조의12), 이동통신단말장치 유통 과정에서 이용자 차별 지시·강요·요구·유도 행위 금지 등 공정한 유통환경 조성(동법 제32조의13), 판매점 선입에 대한 승낙 규정 준수(동법 제32조의14), 이용자에게 오인을 유도하는 표기·고지·설명을 금지하는 구입비용 구분고지(동법 제32조의15) 등 이동통신 서비스와 단말장치 유통 관련 법령 규정에 근거하여, 위원회의 시책 수립과 그 시행을 위해 필요한 사항을 정하고자 한다.

제2장 목적 및 기본 방향

제1조(목적) 이 시책은 「전기통신사업법(이하 “법”이라 한다)」 제32조의13제7항 및 동법 시행령(이하 “령”이라 한다) 제37조의14에 따라 위원회가 수립·시행하는 이동통신단말장치 및 이동통신단말장치 범용가입자식별모듈(이하 “이동통신단말장치등”이라 한다)의 건전한 유통환경 조성을 위해 필요한 시책의 내용, 추진체계, 이행점검 및 개선권고 등에 관한 사항을 구체화함으로써, 이동통신단말장치등 유통시장 내 사업자 간 경쟁을 촉진하여 이용자 혜택은 증대하고 불공정행위에 대한 시장 관리와 감독체계를 구축하여 유통구조의 투명성과 건전성을 제고하는 것을 목적으로 한다.

제2조(적용대상) 이 시책은 다음 각 호의 자에게 적용한다.

1. 이동통신단말장치 제조업자 (이하 “제조업자”라 한다)
2. 이동통신서비스를 제공하는 기간통신사업자 (그 계열회사를 포함하며 이하 “이동통신사”라 한다)
- 가. 이동통신망사업자 (MNO, Mobile Network Operator, 그 계열회사를 포함한다.)

나. 이동통신재판매사업자 (MVNO, Mobile Virtual Network Operator, 그 계열회사를 포함하며 이하 “알뜰폰사”라 한다)

3. 대리점 및 판매점 (이하 대리점과 판매점을 포괄하여 “유통점”이라 한다)

4. 제1호부터 제3호까지의 대상자의 관련 기관 또는 단체

5. 그 밖에 이동통신단말장치등의 유통과 이동통신서비스 계약에 관여하는 자

제3조(적용범위) ① 이 시책은 영 제37조의14 제1항 각 호에 근거하여 다음의 사항을 포함한다.

1. 법 제32조의13 제1항부터 제5항까지에서 규정한 사항의 준수 촉진 및 위반 방지

2. 이동통신단말장치등 유통시장의 모니터링 방안

3. 이동통신단말장치등과 관련된 서비스의 내용, 지원금과 그 지급조건에 대한 이용자의 정보 접근성 개선 및 선택권 제고 등 공정한 경쟁 촉진을 위하여 필요한 사항

4. 이동통신단말장치등 유통시장에서의 이용자 피해의 예방, 피해 방지를 위한 교육 및 피해 발생 시 조치와 회복에 관한 사항

5. 이동통신단말장치 제조업자, 이동통신사, 유통점 또는 관련 단체의 자율규제 활동 촉진 및 지원에 관한 사항

6. 그 밖에 위원회가 필요하다고 인정하는 사항

② 이 시책은 법 제32조의13 제8항에 따른 유통실태 개선 권고 대상의 선정 및 전기통신사업법 제32조의13 제1항부터 제5항까지를 포함하여 이동통신단말장치등 유통과 관련된 이 법의 위반 사항에 대하여 제32조의18, 제51조의3, 제52조, 제52조의3, 제53조, 제92조에 따른 시정조치 등을 위해 활용될 수 있다.

③ 위원회는 이동통신망사업자, 알뜰폰사 또는 자급제 관련 이동통신단말장치등 유통시장 분야별로 필요한 시책을 별도로 마련하여 추진할 수 있다.

제4조(추진체계) ① 위원회는 건전한 유통환경 조성을 위하여 이동통신단말장치등 유통시장을 상시 모니터링 하고, 실태개선 권고를 수행하며, 법령 위반 행위에 대해서는 점검·조치를 할 수 있다.

② 위원회는 시책의 준수를 위하여 제2조 각호의 자에게 소관 업무의 관리와 감독 수행 등 협력을 요청하고, 이행 상황을 지속적으로 점검할 수 있다.

③ 위원회는 법 제32조의13제10항에 따라 전문가·이해관계자·유관 단체 등으로 구성되는 유통환경개선협의체를 운영하여 유통환경 현황 및 건전한 유통질서 형성을 위한 방안을 협의한다.

④ 위원회는 시장 모니터링 및 유통환경개선협의체 운영 등을 위하여 통신 분야 전문성을 지닌 기관 또는 단체 등의 지원을 활용할 수 있다.

제3장 분야별 추진 과제

제1절 불공정 유통행위 방지

제5조(제조업자의 부당한 공급거절 방지) 제조업자에 의한 법 제32조의13제1항 위반행위의 주요 유형은 다음 각 호와 같다.

1. 특정 이동통신사의 모델 또는 물량 공급 요청을 객관적·합리적 사유 없이 거절하는 행위
2. 특정 이동통신사에 대해 특정 모델(수요가 높은 플래그십 모델 등)의 출시 제한, 출고 지연, 물량 축소 등 우회적 방식으로 공급을 거절하는 행위
3. 특정 이동통신사에 대해 물량배정, 장려금 등 자원 매칭, 타 이동통신단말장치등 또는 주변기기 구매 요구 등 차별적 조건을 제안하고 불응 시 공급을 거절하는 행위

제6조(차별적 지원금 지급 강요나 요구 등) ① 위원회는 다음 각 호의 행위를 중점 점검할 수 있다.

1. 제조업자가 이동통신사 또는 유통점에게 장려금을 지급하면서 이용자에게 부당하게 지원금을 차별적으로 지급하도록 지시·강요·요구·유도하는 등의 행위
2. 이동통신사가 대리점과 협약을 체결하면서 이용자에게 부당하게 지원금을 차별적으로 지급하도록 지시·강요·요구·유도하는 등의 행위
3. 이동통신사가 대리점과 협약을 체결하면서 이용자를 대상으로 특정 서비스·요금제 이용을 차별적으로 권유토록 하는 행위

② 차별적 지원금 지급은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 법 제32조의12의 거주 지역, 나이, 신체적 조건에 따른 부당한 지원금 차별
2. 법 제50조(금지행위) 제1항 제5호에 따라 가입방식, 가입유형, 요금제 또는 그 밖의 사유로 지원금을 부당하게 차별하여 이용자의 이익이 현저히 저해되는 경우

③ 제2항의 부당한 지원금 차별에 대한 판단은 지원금·장려금 지급 내용과 경위, 가입유형별·가입방식별·지역별·연령별 차별 여부와 정도, 경쟁에 미치는 영향, 정상적인 상거래 관행 여부 등을 종합적으로 고려하여 구체적 사안에 따라 개별적으로 판단한다.

④ 위원회는 필요시 제3항의 판단을 위하여 일정기간 동안 이동통신사가 제공하는 지원금·장려금의 평균 금액 범위를 설정하고 이 범위를 초과하는 경우 우선 점검의 대상으로 삼을 수 있다.

⑤ 법 제32조의13 제2항·제3항에서 ‘지시, 강요, 요구, 유도 등’은 제조업자가 이동통신사·대리점·판매점에(제2항의 경우) 또는 이동통신사가 대리점에(제3항의 경우) 이용자에게 부당한 차별적 지원금 지급이 이루어지도록 관여하는 행위를 말한다.

- (예시) 거래상 지위와 관계를 바탕으로 상대방에게 이행 방침과 함께 이용자 차별적 지원금 지급을 지시
- (예시) 상대방에게 단말기 공급, 장려금 지급, 사후정산, 실적평가 등에서 불이익을 바탕으로 이용자 차별적 지원금 지급 요청을 따르도록 강요
- (예시) 거래상 지위와 관계를 바탕으로 목표를 관철하기 위하여 이용자 차별적 지원금 지급을 요구
- (예시) 상대방에게 이용자 차별적 지원금 지급을 직간접적으로 압박·명령·요청하지 않더라도, 장려금이나 경제적 이익 지급 구조와 조건 또는 성과측정 상 차별적 지원금 지급이 유리하도록 설계하여 운영하는 등 차별을 유도

- (예시) 그 밖에 간접, 전가, 출연, 유인 등 표현과 방식을 불문하고 다른 이동통신사, 대리점 또는 판매점으로 하여금 부당한 지원금 차별 지급이 이루어지도록 관여하는 행위
- ⑥ 지원금을 차별적으로 지급하도록 지시·강요·요구·유도하는 행위의 수단에는 표준협정서 외에도 개별 협정서, 부속 합의서, 특약, 판매 정책, 영업지시, 장려금이나 수수료의 지급 또는 환수 기준, 성과 평가, 전산 시스템 구성, 정산 방식 등 일체 수단을 포함하며, 문서(전자적 문서를 포함한다) 외 교육자료, 회의자료, 메신저, 전산 공지, 구두지시 등 일체 형식을 포함한다.
- ⑦ 제1항부터 제6항까지에도 불구하고 영 제37조의13 제2항에 따라 도서·벽지거주자, 노인, 장애인 등을 대상으로 일정 기간 우대하는 지원금 또는 장려금을 지급하면서 제조업자 또는 이동통신사가 위원회에 사전 신고하는 경우 부당한 지원금 차별 또는 이를 지시·강요·요구·유도하는 등 행로 보지 않을 수 있다.

제7조(제조업자의 차별적 지원금 지급 강요나 요구) 제조업자의 제32조의13제2항 위반행위의 주요 유형은 다음 각 호와 같다.

1. 제조업자가 특정 지역·상권·유통망 또는 연령대에만 과도하게 차별적인 장려금을 지급하여 부당한 지원금 차별을 지시·강요·요구·유도하는 행위
2. 제조업자가 특정 이동통신 가입유형 또는 요금제 여부에 따라 과도하게 차별적인 장려금을 지급하여 부당한 지원금 차별을 지시·강요·요구·유도하는 행위
 - (예시) 제조업자가 특정 이동통신 단말장치 판매 증대를 위해 이동통신사와 협의하여 번호이동, 특정 요금제 가입 조건에 매칭 장려금을 집중 지급하여 유통점의 지원금 차별 지급을 유도
3. 제조업자가 정당한 사유 없이 자급제 또는 통신사향 등 이동통신 단말장치 유형과 특성에 따라 과도하게 차별적인 장려금을 지급하여 부당한 지원금 차별을 지시·강요·요구·유도하는 행위
 - (예시) 제조업자가 동일 모델의 통신사향 단말장치에 비해 자급제 단말장치를 유통하는 채널에 과도하게 높은 장려금을 차별 지급하여 이용자에 대한 유통점의 차별적 지원금 지급을 유도

제8조(이동통신사의 차별적 지원금 지급 강요나 요구 등) 이동통신사가 대리점과의 협정 과정에서 법 제32조의13제3항을 위반하는 행위의 주요 유형은 다음 각호와 같다. 이 경우 대리점과의 협정에는 장려금 지급 관련 개별 약정을 통하여 이용자 차별을 지시·강요·요구·유도하는 등의 행위를 포함한다.

1. 이동통신사가 특정 지역·상권·유통망 또는 연령대에만 과도하게 차별적인 장려금을 지급하여 부당한 지원금 차별을 지시·강요·요구·유도하는 행위
 - (예시) 특정 연령대가 주로 이용하는 경로에 차별적 장려금 정책을 중점 운영하거나 “00 나이대” 등 특정 연령대 타겟 장려금을 사용하여, 동일 가입조건임에도 불구하고 차별적인 지원금 지급이 발생
2. 이동통신사가 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입유형에 따라 장려금을 합리적 이유 없이 차별 지급하여 부당한 지원금 차별을 지시·강요·요구·유도하는 행위
 - (예시) 이동통신사가 번호이동하는 이용자에게 특정 요금제 가입 조건 등을 전제로 기기변경에 비해 과도하게 차별적인 장려금이 지급되도록 하는 정책을 수립·운영하는 경우

3. 이동통신사가 이용자의 가입 방식과 내용(요금할인 또는 지원금 방식 여부, 가입 기간, 이전에 가입되어있던 이동통신사 등)에 따라 부당하게 차별적 지원금 지급을 지시·강요·요구·유도하는 행위
 - (예시) 이동통신사가 타사 가입자를 유인하기 위하여 차별적인 지원금이 지급되도록, 과도하게 차별적인 장려금 정책을 운영하거나 성과 목표를 설정하여 운영하는 행위
 - (예시) 이동통신사가 선택약정 요금할인 가입자에게 정당한 사유 없이 장려금을 과소 또는 미지급하여 대리점이 해당 가입 방식을 회피하도록 하는 행위
4. 이동통신사가 정당한 사유 없이 기대이익을 넘는 경제적 이익(지원금, 장려금, 그 밖에 경제적 이익을 포함한다)을 특정 가입자에 부당하게 차별적으로 지급되도록 지시·강요·요구·유도
 - (예시) 플래그십 단말장치의 출고가를 초과하는 지원금을 지급하는 등 통신서비스 기대이익을 초과하는 지원금이 특정 이용자층에 단기간 집중 지급되도록 하여 부당한 이용자 차별이 발생하도록 유도
5. 이동통신사가 협정서·정책서 등에서 정한 기준과 다르게 지급하거나, 인건비·임대료 등 우회적인 방식으로 부당한 이용자 차별을 지시·강요·요구·유도
 - (예시) 장려금 지급에 관한 서류(전자적 서류 포함)에서 정한 장려금 지급 기준과 다르게 장려금을 제공하면서 지원금 차별을 지시, 유도
 - (예시) 특정 유치 목표 달성 시 인건비·임대료 지원 등 간접적인 방식으로 경제적 이익을 집중적으로 제공하면서 부당한 지원금 차별을 유도
6. 이동통신사가 고가요금제 가입에 장려금을 집중·중첩 지급하거나 유치율 등 선택권을 제한할 수 있는 평가 조건을 설정하여 대리점이 특정 요금제를 차별적으로 권유토록 하는 행위
 - (예시) ‘인센티브’, ‘수익성 향상’, ‘인프라 지원’ 등 유형·형식을 불문하고 특정 요금제 가입자에게만 장려금을 중첩적으로 제공함으로써, 대리점 또는 판매점이 해당 요금제를 이용자에게 차별적으로 권유하도록 유도
 - (예시) “특정 요금제 유치율” 정책을 운영하여 유치율 00% 이상일 경우 00포인트, 00% 이상일 경우 00포인트로 대리점, 판매점 또는 종사자를 평가하고, 평가 결과에 따라 과도한 장려금이나 차별적 인센티브를 지급
 - (예시) 중저가 요금제 가입 시 장려금·수수료를 부당하게 미지급 또는 축소하거나, 특정 요금제 판매 목표 미달 시 장려금 미지급 또는 축소, 공급 물량 감축 등 불이익을 부과
7. 이동통신사가 대리점 대상 수수료·장려금 지급이나 성과평가 연계 등 방식을 통해, 대리점이 이용자에게 부가서비스를 차별적으로 권유토록 하는 행위
 - (예시) 부가서비스 가입여부, 가입률, 유지실적에 따라 대리점 또는 판매점의 장려금·수수료·평가를 부당하게 차등 적용하여, 특정 부가서비스의 가입과 일정기간 이용을 이용자에게 부당하게 차별적으로 권유토록 하는 행위
 - (예시) 이용자가 부가서비스 미가입 또는 해지 시 수수료·장려금 차감 또는 환수 정책 등 불이익을 부과하여, 대리점이 부가서비스를 차별적으로 권유하도록 강요·유도

제9조(이동통신사와 대리점 간 표준협정서 마련) ① 법 제32조의13제4항 위반행위의 주요 유형은 다음

과 같다.

1. 이동통신사가 표준협정서를 마련하지 않거나, 마련된 협정서를 과학기술정보통신부에 신고(변경 신고를 포함한다)하지 않는 행위(정당한 사유 없는 지연을 포함한다)
 2. 이동통신사가 신고된 표준협정서와 실제 대리점 운영 기준을 다르게 운영하는 등 정당한 사유 없이 표준협정서를 준수하지 않는 행위
- ② 위원회는 이동통신사가 대리점과의 표준협정서를 수립하거나 변경할 경우 이동통신단말장치등 유통 관련 「전기통신사업법」 규정들이 준수될 수 있도록 개선을 권고할 수 있다.

제10조(범용가입자식별모듈 유통 관련 부당한 강요나 유도 등 금지) 법 제32조의13제5항 위반행위의 주요 유형은 다음과 같다.

1. 이동통신사가 유통점에 특정 범용가입자식별모듈(이하 “유심”이라 한다) 이용을 지시·강요·요구·유도 하거나, 유통점 자체 수급·판매 또는 판매 가격·수량 결정에 정당한 사유 없이 개입하는 행위
 - (예시) 이동통신사가 e-심(embedded-SIM) 가입자에 대해 유심가입자에 비해 합리적 이유 없이 장려금을 차별 지급하는 등 특정 심(SIM)의 종류·기능에 따라 수수료·장려금을 차별하는 방식으로 해당 심(SIM) 이용을 부당하게 유도
2. 이동통신사가 다른 이동통신사의 유심 유통에 부당하게 개입하거나, 유심 유통을 매개로 이용자에 대한 부당한 경제적 이익 차별을 지시·강요·요구·유도하는 행위
 - (예시) 이동통신망사업자가 특정 알뜰폰사에 대하여 합리적 사유 없이 유심 인증 지연, 유심 이용 관련 차별적 조건 부과 등을 통해 부당하게 개입
 - (예시) 이동통신망사업자가 자회사 또는 자사망 이용 알뜰폰사를 대상으로 유심유통 관련 보조금 우대나 특정 유심 이용 유도 등 차별적 조건을 부과
 - (예시) 이동통신망사업자가 계약 또는 선임 관계의 유통점에게 알뜰폰 유심 개통·판매를 제한

제11조(불공정 행위 해당 여부의 판단 등) ① 제5조부터 제10조까지는 주요 불공정 행위 유형 등을 서술한 것으로, 이에 해당하지 않는 행위도 법 제32조의13 제1항부터 제5항까지 각 항의 위반행위에 해당할 수 있다.

② 위원회는 영 제37조의14제5항에 따라 제조업자 및 이동통신사에게 이동통신단말장치등 유통 과정에서 발생하는 불공정행위의 발생 여부와 동향 파악을 위한 자료의 제출을 요청할 수 있다.

제2절 이동통신단말장치등 유통시장 모니터링

제12조(모니터링 시행과 조치) ① 위원회는 건전한 유통환경 조성을 위하여 제13조부터 제16조까지를 포함하여 유통 분야별로 체계적인 모니터링을 수행하고, 모니터링 결과를 법 제32조의13제8항에 따른 실태 개선 권고, 법 제51조에 따른 사실조사 또는 사업자의 자율 관리책임 이행 등 조치와 연계할 수 있다.

- ② 제1항에 따른 모니터링에는 법 제32조의19에 따른 제출 자료 분석, 위원회 자체 모니터링, 이동통신사, 제조업자, 유통점 및 유관단체의 자율 모니터링, 그 밖에 신고 등 방식을 포함한다.
- ③ 위원회는 영 제37조의14제5항에 따라 관계 중앙행정기관의 장, 관련 기관 및 단체, 사업자 등에게 시장 모니터링을 위해 필요한 자료의 제출 등 협조를 요청할 수 있다.
- ④ 위원회는 모니터링 분석 결과를 제조업자, 이동통신망사업자, 알뜰폰사, 유통점 등의 법의 준수와 시책 이행 상황을 유통환경개선협의회에서 협의하기 위하여 활용할 수 있다.
- ⑤ 위원회는 모니터링을 위해 제출받은 자료와 모니터링 결과가 법과 시책의 시행을 위한 목적 외 용도로 사용되지 않도록 엄격히 관리해야 한다.

제13조(이동통신망사업자 모니터링) 위원회는 법 제32조의12, 제32조의13, 제32조의14, 제32조의15 및 제50조 등 법령의 준수를 위하여 다음 각 호의 사항을 포함하여 이동통신망사업자의 유통경로에 대한 모니터링을 수행할 수 있다.

1. 거주지역, 나이, 신체적 조건에 따른 지원금 지급 현황과 편차
2. 가입 방식, 가입 조건(이동통신 단말장치, 요금제, 가입유형을 말한다. 이하 이 조에서 같다)에 따른 지원금 지급 현황과 편차
3. 가입 조건에 따른 이동통신망사업자(지역본부를 포함한다)와 유통점별 장려금 지급 현황과 편차
4. 제6조, 제8조부터 제10조까지의 불공정행위 방지를 위해 필요한 사항
5. 법 제32조의14, 제32조의15 준수 현황 및 준수를 제고를 위한 이동통신망사업자의 관리 현황

제14조(제조업자 모니터링) 위원회는 법 제32조의12 및 제32조의13 등 법령의 준수를 위하여 제조업자가 장려금을 지급하는 경우 다음 각 호의 사항을 포함하여 모니터링을 수행할 수 있다.

1. 장려금의 지급 기준과 지급 현황
2. 법령 준수를 위한 관리 현황

제15조(알뜰폰 시장 모니터링) 위원회는 알뜰폰 시장에서 이동통신망사업자의 자회사 알뜰폰사, 대기업이나 금융 계열 알뜰폰사, 중소 알뜰폰사 간에 공정한 경쟁을 촉진하고 법 제32조의13, 제50조 등 법령의 준수를 유도하기 위하여 다음 각 호의 사항을 포함하여 모니터링 할 수 있다.

1. 이동통신망사업자의 알뜰폰사에 대해 지급하는 보조금 등 경제적 이익 제공의 현황과 편차
2. 알뜰폰사의 유통경로별 이용자에 대한 경품 등 경제적 이익 제공 현황과 편차
3. 경제적 이익 제공 관련 주요 불공정행위 발생 동향

제16조(본인 가입의사 확인) 위원회는 이동통신 서비스 및 단말장치 구매 계약 시 본인의 가입의사를 명확히 확인할 수 있도록 다음 각 호의 사항을 모니터링 할 수 있다.

1. 이동통신사, 유통점의 신분증 스캐너 등 본인 가입의사 확인 절차 준수 및 사전승낙제 준수 현황
2. 이동통신사, 유통점의 외국인 개통을 포함하여 본인 가입의사 확인 절차 준수 현황

제3절 이용자 정보 접근성 개선 및 선택권 제고

제17조(이용 정보 고지) 위원회는 이동통신 단말장치와 이동통신서비스 계약 관련 중요사항 미고지, 거짓고지 등을 방지하고 이용자의 선택권을 보호하기 위하여 다음 각 호의 사항을 추진할 수 있다.

1. 구매, 계약, 이용 과정에서 이용자에 대한 정보제공 현황 점검
2. 약정 조건, 비용 변경 등 이용 관련 고지의 개선 방안 마련
3. 지원금 관련 허위·과장·기만 광고의 방지 방안 마련
4. 이동통신 서비스·단말장치 이용과 연계된 서비스의 정보 제공 등 그 밖에 이용자 선택권 제고를 위하여 필요한 사항

제18조(지원금 정보 제공) ① 위원회는 이용자에게 제공되는 지원금 및 이동통신단말장치 가격구조의 투명성을 제고하기 위하여 이동통신사, 유통점으로 하여금 지원금 (이동통신사 공통지원금과 유통망 추가지원금을 포함한다) 정보를 이용자가 알기쉬운 방식으로 제공할 것을 장려할 수 있다.

② 위원회는 표준화된 형식의 지원금 정보 게시방안을 마련하고, 이동통신사, 유통점으로 하여금 그 이용을 권고할 수 있다.

제4절 이용자 피해 예방, 교육, 회복

제19조(정확한 계약서 기재) ① 이동통신사와 유통점은 법 제32조의15제3항을 준수하기 위하여 이용자와 이동통신 서비스 및 단말장치 계약을 체결할 경우 이동통신사의 정식계약서를 사용해야 한다.

② 이동통신사와 유통점은 제1항에 따른 계약서에 지원금 및 지원금 지급 조건을 이용자가 알기 쉽게 볼 수 있도록 명확하게 기재해야 한다.

③ 위원회는 정확한 계약서 정보 제공을 위해 현황점검을 수행하고 필요한 조치를 할 수 있다.

제20조(신고와 피해 대응) 위원회는 이용자 권리를 보호하기 위하여 다음 각 호의 사항을 추진할 수 있다.

1. 이용자 신고 활성화 방안의 수립과 시행
2. 신고 유형별 피해 사례의 분석과 피해 예방 방안 마련
3. 이용자 피해 방지를 위한 유통점 등 종사자 대상 교육 방안 마련
4. 대규모 이용자 피해 주의 당부 및 대응 방안 안내

제5절 자율규제의 촉진

제21조(책임판매 여건 조성) 위원회는 단말장치 유통 과정에서 이용자 피해를 방지할 수 있도록 다음 각 호의 사항을 포함하여 법령 준수를 위한 책임판매 여건 조성을 추진할 수 있다.

1. 이용자에게 계약 체결 유통점 및 그 종사자에 대한 정확한 정보 제공 방안
2. 법 제32조의14에 따른 사전승낙제 운영의 실효성 제고를 위한 정기적 검토
3. 사전승낙제 위반 유통점에 대한 이동통신사의 관리 현황 점검

제22조(자율규제 참여 촉진 및 지원) ① 위원회는 이동통신사, 제조업자, 유통점 등이 자율규제와 관리 책임 이행에 적극 참여하는 경우의 보상 방안과, 참여하지 않는 경우 관리 강화 방안을 마련하고 시행할 수 있다.

② 위원회는 공정하고 건전한 유통환경 개선을 위해 사업자 간 상생·협력 등에 대한 지원 정책을 추진할 수 있다.

제4장 단말장치 유통환경개선협의체

제23조(협의체 구성) ① 위원회는 법 제32조의13제10항과 영 제37조의15에 따라 이 시책의 효율적인 시행을 위하여 전문가, 소비자단체, 이해관계자, 유관 기관 또는 단체 등으로 구성된 유통환경개선협의체를 정기적으로 운영할 수 있다.

② 협의체 위원은 다음 각 호의 자를 대상으로 하며, 제2호에 따른 전문가를 위촉할 경우 성별 균형을 고려해야 한다.

1. 방송미디어통신위원회
2. 법학·경제·통신정책 등 분야별 전문가와 소비자 단체 전문가
3. 제조업자 및 이동통신사
4. 유관 기관 또는 단체

③ 분야별 전문가 위원은 연단위로 위촉하며, 필요 시 연임할 수 있다.

④ 효율적인 논의를 위하여 전체 협의체를 분과별로 나누어 구성 및 운영할 수 있다.

제24조(협의체 운영) ① 협의체 운영은 반기별 전체회의와 분기별 분과회의를 정기적으로 운영하는 것을 원칙으로 하되, 현안의 시급성이나 회의 운영의 필요성 등에 따라 조정할 수 있다.

② 위원회는 분과 현안에 대한 실무적 논의를 위하여 전문가, 이해관계자 등이 참여하는 실무기구를 운영할 수 있다.

③ 협의체 회의에는 정책 협의나 의견 수렴 등 필요에 따라 관계 부처, 유관 기관 또는 단체, 전문가 등이 참여할 수 있다.

④ 위원회는 협의체 운영에 있어 통신 분야 전문 기관 또는 단체 등의 지원을 받을 수 있다.

제5장 유통실태 개선 권고 및 이행현황 평가

제25조(실태개선 권고 실시) ① 위원회는 다음 각 호의 경우 제조업자 또는 이동통신사에 대해 법 제32

조의13제8항에 따른 유통실태 개선을 권고할 수 있다.

1. 법령 위반 또는 이용자 피해로 이어질 우려가 있는 경우

2. 공정한 경쟁 촉진 또는 이용자 권익 증진 등 건전한 유통환경 조성을 위하여 필요한 경우

② 위원회는 제21조의 유통환경개선협의체에서 실태개선권고가 필요한 것으로 제안된 사항에 대하여 실태개선권고 수행 여부를 검토할 수 있다.

③ 제1항에 따른 개선 권고 여부는 위원회 회의 운영에 관한 규칙이 정하는 바에 따라 위원회 심의·의결을 통해 결정한다. 이 경우 위원회는 필요한 경우에는 국장의 검토보고, 이해관계자 등의 의견진술, 관련 전문가의 의견진술 등의 절차를 거칠 수 있다.

④ 위원회는 제1항에 따른 개선 권고를 하는 경우 이행에 필요한 상당 기간을 정할 수 있다.

⑤ 제조업자 또는 이동통신사는 실태개선권고에 따른 이행과 조치 사항을 제4항의 기간 만료 이전에 위원회에 제출해야 하며, 위원회는 이행 여부를 점검하여야 한다.

제26조(이행 현황 평가) ① 위원회는 통신 정책 전문기관, 유관 단체, 전문가 등을 통하여 시책의 이행 현황에 대한 평가를 실시할 수 있다.

② 제1항에 따른 평가 결과는 이 법과 시책의 시행을 위해 필요한 범위 내에서 공개될 수 있다.

제6장 재검토기한

제27조(재검토기한) 위원회는 이 시책에 대하여 2027년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙

제1조(시행일) 이 시책은 위원회가 의결한 날부터 시행한다.