

이동통신단말장치등의 건전한 유통환경 조성을 위한 시책 [세부시행계획]

2026. 9.



방송미디어통신위원회
시장조사심의관

목 차

I. 추진 배경	1
II. 현황 및 문제점	7
III. 추진 과제	16
① 법령 준수(제32조의13 제1항에서 제5항)	17
② 체계적인 단말기 유통 시장 모니터링 실시 ..	27
③ 이용자 정보접근성 개선과 선택권 제고	33
④ 이용자 피해 예방, 교육, 회복	37
⑤ 자율규제 활동 촉진과 지원	40
붙임1. 주요 과제 추진일정	42
붙임2. 관련 법령	43

I 추진 배경

① 시책 수립의 법적 근거 및 배경

□ 단말기유통법 폐지 이후 정부의 시장관리책무 이행 방안

- (규정) 「건전한 단말기 유통환경 조성을 위한 시책」은 전기통신사업법 제32조의13 제7항에 따라 수립되는 정부의 시장 관리 계획
- 「단말기유통법*」 폐지(25.7.22.)로 신설되어, 유형별 불공정행위 방지, 시장 모니터링, 이용자 피해 예방, 자율규제 촉진 방안 등을 규정

* 舊 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」, (이하 “단통법”)

< 법령 규정 >

「전기통신사업법」 제32조의13(공정한 유통 환경 조성) ⑦ 방송미디어통신위원회는 제1항부터 제5항까지의 내용을 포함하여 건전한 유통환경을 조성하기 위하여 필요한 시책을 수립·시행하여야 한다.

「동법 시행령」 제37조의14(공정한 유통 환경 조성) ① 법 제32조의13제7항에 따른 건전한 유통환경 조성을 위하여 필요한 시책(이하 이 조에서 “시책”이라 한다)에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 법 제32조의13제1항부터 제5항까지에서 규정한 사항
2. 이동통신단말장치 및 이동통신단말장치 범용 가입자식별모듈(이하 이 조에서 “이동통신단말장치등”이라 한다) 유통 시장 모니터링 방안
3. 이용자의 이동통신단말장치등에 대한 정보 접근성 개선과 선택권 제고 등 공정한 경쟁을 위하여 필요한 사항
4. 이동통신단말장치등 유통 시장에서의 이용자 피해 예방, 교육 및 회복과 관련된 사항
5. 이동통신단말장치 제조업자, 이동통신사업자 또는 관련 단체의 자율 규제 활동 촉진 및 지원에 관한 사항
6. 그 밖에 이동통신단말장치등의 건전한 유통환경 조성을 위하여 방송미디어통신위원회가 필요하다고 인정하는 사항

- (수립) 방송미디어통신위원회 심의·의결로 수립·시행

< 법령 규정 >

「방송미디어통신위원회의 설치 및 운영에 관한 법률」 제12조(위원회의 심의·의결 사항) 위원회는 소관사무 중 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.

18. 시청자 불만사항 처리 및 방송통신 이용자 보호에 관한 사항

② 시책 수립 경과 및 시행 체계

□ 수립 경과

- **(단통법 폐지)** △ 가입유형·요금제별 차별금지, △ 지원금 공시 의무, △ 유통망 지원금 상한 등 경쟁을 제한할 수 있는 규제 폐지
 - △ 할부조건 등 고지 의무, △ 판매점 사전승낙, △ 이통사·제조사 불공정행위 금지 등 이용자 보호를 위해 필요한 조항은 전기통신사업법으로 이관·유지

< 단통법 폐지·이관 사항 ('25.7.22. 시행) >

< 폐 지 >		< 전기통신사업법 이관 >	
① 사업자 경쟁 제한	▲ 가입유형별·요금제별 지원금 차별 금지 ▲ 지원금 공시 의무 ▲ 유통점 추가지원금 상한 ※ 공시지원금 15% 이내	② 이용자 권익 보호	③ 시장 건전화
		▲ 거주지역·나이·신체조건 지원금 차별 금지 (과기부) 지원금 받지 않는 ▲ 이용자에 대한 혜택 ※ 선택약정 요금할인 25% ▲ 단말기 비용과 이동통신 요금 구분 고지	▲ 판매점 사전 승낙제 (이통사→대리점→판매점) ▲ 이통사 및 제조사의 불공정행위 금지 ▲ 단말기 유통환경 개선 시책 수립 (신설)

- **(사전 협의체)** 단말기 유통시장 건전화를 위한 시책 수립을 위해 전문가, 이해관계자, 유관 협회가 참여하는 사전 협의체 구성·운영 ('25.9월~12월)

< 사전 협의체 운영 경과 >

■ (구성) △ 법^{1인}, 경제^{2인}, 소비자^{2인} 분야 전문가(5인), △ 이해관계자(이동통신3사, 제조업자 2개사), △ 유관 협회(유통협회, 알뜰폰협회), △ 방미통위(시장조사심의관) 등 13인 ■ (역할) 시책 수립 관련 추진 필요사항, 추진 방안·체계 등을 분과별로 협의 ※ 이통사, 제조사·이용자, 알뜰폰, 유통 상생 분과 운영 ■ (일정) 킥오프('25.9월), 분과별 1차 회의(9~10월), 분과별 2차 회의(11월), 전체회의(12월)
--

- 사전 협의체에서 논의된 시책(안)을 토대로 전문가·이해관계자 추가 의견 수렴 및 방미통위 위원회 검토 과정을 거쳐 보완('26.1월~)

□ 시행 체계

- **(추진체계)** 단통법은 “정부의 위반행위 적발과 제재 중심” 체계였으나, 현행법은 “정부·민간의 공동 역할 수행”을 강조
 - 방미통위는 △ 시책의 이행 현황 모니터링, △ 협의체 운영과 지원을 통한 효율적 시행*, △ 유통 실태 개선 권고, △ 조사·제재 등 역할
 - * 통신 분야 전문성을 지닌 기관 또는 단체 지원 활용 가능
 - 이동통신사(이통사), 제조업자(제조사) 등은 △ 협의체 참여, △ 시장 모니터링과 자율규제 참여, △ 자료 제출, △ 개선 권고 이행 노력 등 수행
 - 분야별 전문가들을 협의체 위원 또는 자문 위원으로 위촉, 소비자 단체, 알뜰폰, 유통망 유관 단체를 시책 시행에 폭넓게 참여토록 유도
- **(실태개선 권고)** 이동통신 단말장치, 가입자식별모듈(유심) 유통 관련 시장 건전성 향상을 위한 개선 필요 사항을 사전적·적극적 발굴
 - 시장 점검 결과*에 대해 방미통위 의결을 거쳐 실태 개선 권고를 수행하고, 사업자의 이행 노력**을 법령에 따라 점검
 - * 법령 위반이 명확한 불공정행위에 대해서는 조사 및 제재, 유통 관련 사업자 업무처리 절차나 구조·제도 개선이 필요한 경우 개선 권고 실시(병행 가능)
 - ** 조치 결과를 방미통위에 알리지 않거나, 점검을 거부·방해 또는 자료를 제출하지 않을 경우 과태료 등 제재 대상(전기통신사업법 제104조제5항 4호의9, 4호의10)
- **(협의체 구성·운영)** 시책의 효율적 시행과 민관 공동 노력 추진을 위해 전체회의(반기별) 및 분야별 분과회의(분기별)를 정기적으로 운영

< 이해관계자 참여 방식 관련 개선 방향 >

개선 전 (현행)	개선 후
▪ △ 부정기적, 이슈별, 관련자 중심의 의견수렴, △ 정부 규제 방안 중심 논의	⇒ ▪ △ 정기적, 단말기 유통시장 전반, 다수 이해관계자 전문가 참여, △ 민관 공동 노력

- **(구성)** △ 15인 이내, △ 분야별 전문가·이해관계자·유관 기관 또는 단체 등 포괄적 참여, △ 전문가 위촉 시 성별 대표성 고려

< 협의체 구성 (예시) >

구분 (명수)		위원 (예시)
협의체장	정부 또는 전문가 (1)	000 교수
분야별 전문가*	법학, 경제·경영, 소비자, 통신정책 (6)	000 교수, 000 단체 대표, 000 전문위원 ...
정부	정부 (1)	방미통위
이통사, 제조사	이통사 (3)	000 부문장, 000 부문장, 000 부문장
	제조사 (2)	000 부문장, 000 부문장
유관 단체	유통 협회 (1)	000 협회장
	알뜰폰 협회 (1)	000 협회장

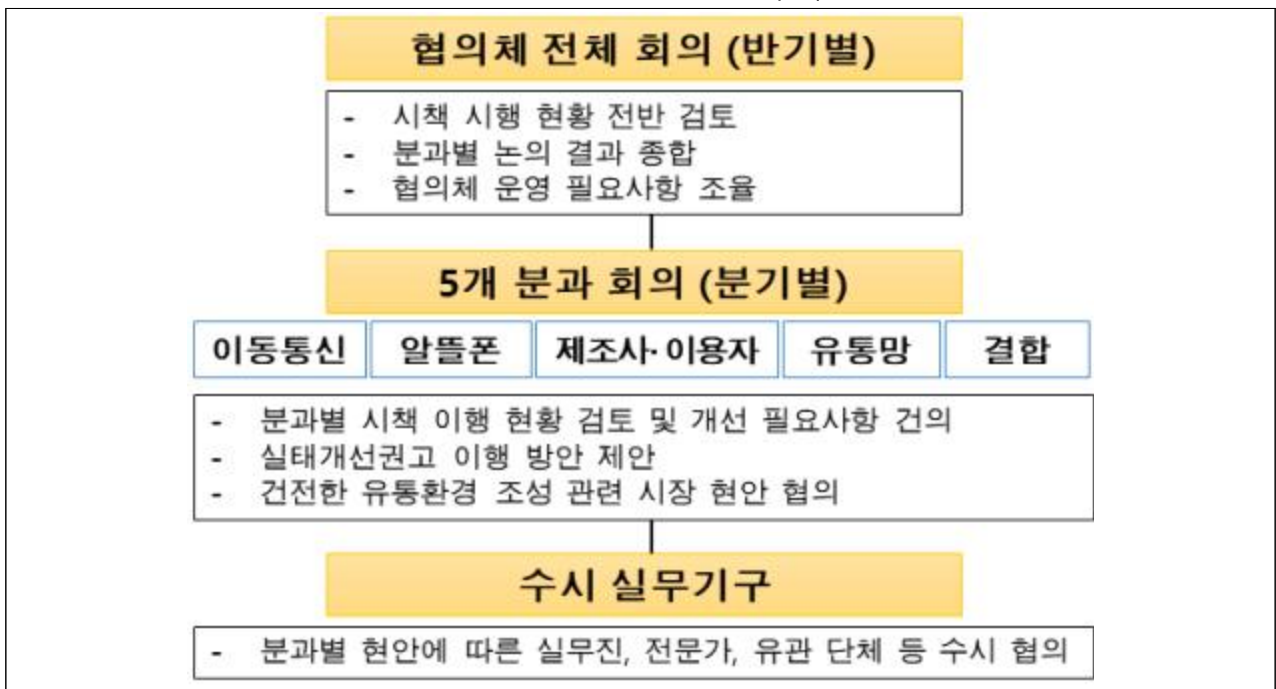
* 분야별 전문가는 연단위로 방미통위가 위촉하며, 연임 가능

- **(분과 운영) 분야별 분과회의**(분기별, △ 이동통신*, △ 알뜰폰, △ 제조사·이용자, △ 유통망, △ 결합) 운영을 통해 시책 이행 현황과 개선 필요사항 검토

※ (전체회의) △ 시책 시행 현황과 시장 전반 현안 논의, △ 분과 간 쟁점사항 조율·협의 등 (분과회의) △ 분야별·주체별 시책 이행 등 모니터링 결과 검토, △ 점검 필요사항 건의 등

* 이동통신망사업자 (MNO, Mobile Network Operator, 이통3사) 관련 사항 중심 논의

< 협의체 분과별 운영 (안) >



- **(이행 현황 평가)** 통신 정책 전문기관, 전문가 등을 통하여 시장 현황을 진단하고 시책 이행 현황을 평가

③ 정책 여건 변화와 시책 수립 방향

□ 시장 특성과 단말기유통법의 제정과 폐지

- (시장 개요) 대규모 투자가 필요하고 네트워크 효과가 있는 통신산업은 독과점화 경향이 있으며, 국내 이통3사 간 가입자 확보 경쟁이 제한적으로 발생
 - 이동통신과 단말장치가 결합 판매되는 과정에서 이통사 간 요금·서비스 보다 단말장치 지원금 차별화를 매개로 경쟁 (이용자 간 차별 가능성 내포)
- (단통법 제정) 극심한 지원금 차별*, 고가요금제 이용 유도와 통신 과소비, 잦은 단말 교체와 가계통신비 증가 등 문제 해결을 위해 단통법 시행('14.10월)

* 같은 가입 조건이더라도 구입시기, 구입처 등에 따라 지원금 격차가 70 만원 이상 발생하고, 새벽 시간대 기습 지원금에 수백 미터 줄이 형성되는 소위 '대란' 발생

< 단통법 주요 내용 >

- (지원금 차별 금지) 이용자의 가입유형(번호이동, 신규, 기기변경 등), 요금제, 거주지 등의 사유로 부당하게 차별적인 지원금 지급 금지
- (지원금 공시제) 이통사가 지원금을 사전 공시하고, 공시한 대로만 지급 가능
 - 유통망에서 제공하는 추가지원금은 이통사 공시지원금의 15% 이내로 상한
- (선택약정 할인) 지원금 받지 않은 가입자에게 상응하는 요금할인(25%) 제공
- (그외 이용자 보호) △ 할부조건 등 중요사항 고지 의무, △ 사전승낙 자율규제 등

- (단통법 폐지) 시장 경쟁 저하와 단말기 고가화를 고려하여, 지원금 경쟁을 활성화하고 국민의 단말장치 구입부담을 경감하기 위해 단통법 폐지('25.7월)

< 단통법 폐지 배경 >

- (사업자간 경쟁 약화) 이용자 차별 해소를 명분으로 사업자간 경쟁이 전반적으로 약화*되고 이용자 후생이 저하되고 있다는 비판 *이동통신사 변경(번호이동) : ('14) 865만건 → ('24) 629만건 (감소)
- (단말기 가격 상승) 신규기술의 스마트폰 탑재, 공급망 이슈로 인한 부품값 상승 등으로 프리미엄 단말기 출고가가 지속 상승하여, 단말기 구입부담 완화를 위한 정책적 노력 필요성
- (글로벌 규제 스탠다드) 미국·영국·프랑스 등 시장경제를 표방하는 대부분의 선진국에는 없는 지원금 규제, 폐지 필요성이 지속적으로 제기

□ 공정경쟁 촉진 및 이용자 보호를 위한 적극적·선제적 정책 필요

- (경쟁 촉진과 시장 건전화) 사업자 간 다양한 지원금 경쟁을 촉진하여 이용자 권익을 증진하려는 단통법 폐지 목표를 지속 추구
 - 다만 지원금 경쟁 활성화 여건이 조성된 만큼, 이에 비례하여 시장 불공정행위나 이용자 피해 방지 필요성이 증가한 점을 적극 고려
 - ※ “소비자 보호가 취약해지지 않도록 사후규제를 강화하고 유통점·제조사에 대한 관리 방안 모색 필요 (입법조사처, '24.5.30.)”, “△ 정보소외 계층에 대한 부당한 차별 방지를 위한 조치 필요, △ 허위기만광고 증가 추세에 대한 대책 필요(’25 국정감사)”
- (디지털 이용자 권리 보장) ‘25.9월 발표된 이재명 정부 국정과제 「미래 지향적 디지털·미디어 생태계 구축¹⁰⁸⁻⁵」 관련, 이용자 권리 보장 중점 추진

< 국정과제 관련 >

[108] 미디어의 공공성 회복과 미디어 주권 향상

⑤ 디지털 이용자의 권리 보장

- (건전한 유통환경 조성) 단말기유통법 폐지 후 이동통신시장 이용자 권익 보호와 자율규제 촉진을 위한 종합시책 수립·시행
 - ※ 이용자 정보제공 강화, 이통사의 중소 알뜰폰 대상 불공정행위 방지 방안 등
- (통신 이용자 선택권 강화) 국민의 실생활과 밀접한 통신 이용자 선택권 제한 행위에 대한 점검·제재 강화로 이용자 권익 증진
 - ※ 알뜰폰 시장 경품·지원금 등 이용자 차별 여부, 집합건물 내 통신사 선택권 보장 등

- (규제 방식의 변화) 강력한 형태의 가격 규제 (지원금 상한)인 단말기 유통법이 작동하는 동안 시장에서의 위반행위는 지속되었으며,
 - 전국 유통 현장에 대한 정부의 사후 적발·제재 능력의 한계를 넘어서기 위해 국민·이해관계자·유관 단체의 적극적인 참여를 장려할 필요

⇒ 시장경쟁을 활성화하면서 동시에 불공정행위와 이용자 선택권 제한 등 피해를 방지할 수 있도록, 적극적·선제적 대응 방안을 중심으로 ‘건전한 단말기 유통환경 조성을 위하여 필요한 시책’을 수립하고 정부·민간이 협력 (Co-Regulation) 하여 이행

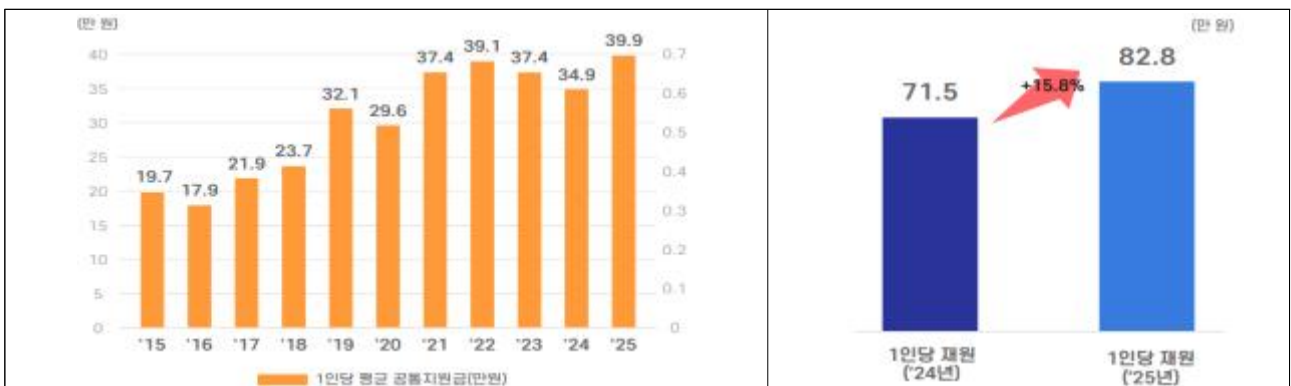
Ⅱ 현황 및 문제점

① (시장) 단통법 폐지 후 시장변동성 증가, 이통사제조사 과점구조 지속

□ 단말기 지원금 및 번호이동 (통신사 변경) 증가

- (단말기 지원금) '25년 단말기 지원금은 다소 증가했으며, 이통3사 '지원금 가입자 1인' 당 공통(공시) 지원금은 증가(39.9만원, 전년대비 +14.5%)
- (지원금 활용 가능 자원) '25년 단말기 판매 1대당 총 지원금 활용 가능 자원*은 최대 82.8만원으로 전년 대비 약 15.8% 증가

* 이통3사 공시(공통) 지원금 및 이통3사제조사 장려금을 동기간 총 단말기 판매량(스마트폰 外 패드, 워치 등 판매량 포함)으로 나눈 값(이통 3사 제출 자료)



< 지원금 선택자 1인당 평균 공통(공시) 지원금 >

< 지원금 활용 가능 자원 변화 >

- (번호이동) '25년 연간 이동전화 번호이동자 수(MVNO 포함)는 787만 건으로 전년(629만 건) 대비 25.1% 증가하여 시장 변동성 확대

※ (번호이동 추이) '23년 561만 건 → '24년 629만 건 → '25년 787만 건

- (침해사고 영향) '25년 지원금 증가에는 정보통신망 침해사고 발생에 따른 단기 변동성 확대 영향이 있어, 단통법 폐지 효과를 평가하기 어려움
- 통신사(SKT*, KT** 등)의 연이은 침해사고에 따른 불안심리, 마케팅 과열, 위약금 면제 등이 지원금, 번호이동 증가에 영향

* SKT 해킹 신고일부부터 위약금 면제 종료일까지('25.4.20~7.14.) 72.5만 명이 SKT에서 타 이통사(알뜰폰 포함)로 이동, 위약금 면제 기간('25.7.4~7.14.) 동안 10만명이 번호이동

** KT 해킹 신고일부부터 위약금 면제 종료일까지('25.9.19~'26.1.13.) 25.3만 명이 KT에서 타 이통사(알뜰폰 포함)로 이동, 위약금 면제 기간('25.12.31~'26.1.13.) 동안 23.8만명이 번호이동

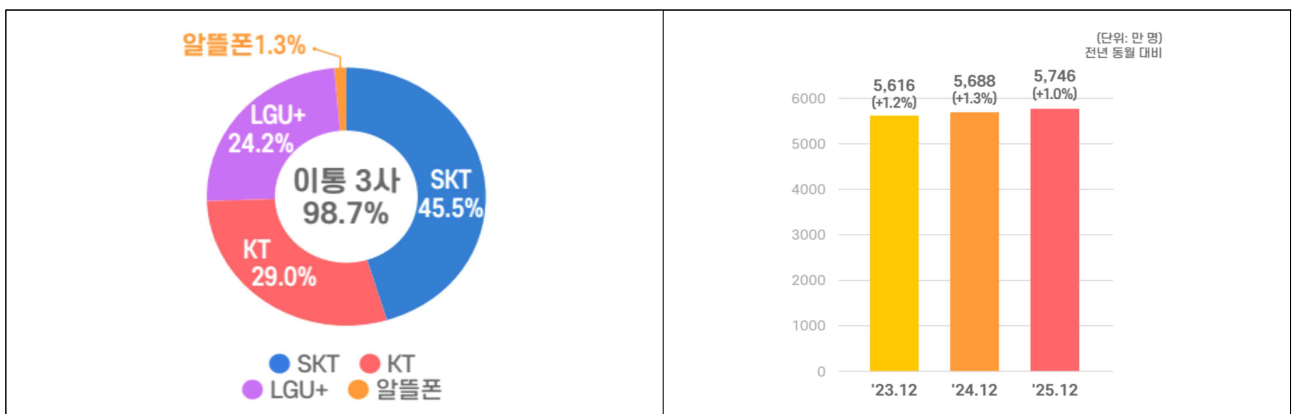
□ 이통3사 중심의 이동통신시장 고착화

- **(이통3사 과점)** 알뜰폰 성장에도 불구하고, 이동통신시장 매출액·5G 가입자 점유율 등 측면에서 이통3사 과점적 경쟁구도가 지속

※ △ 이동통신시장 소매매출액 중 이통3사 계열이 91.6% 점유('24년 기준), △ 5G 가입자 중 이통3사 가입자 비중은 98.7%('25.12월), △ 전체 이통시장 가입자 중 이통3사 및 자회사인 알뜰폰의 가입자 점유율 합계 90.4%('25.12월)

- **(경쟁 유인 부족)** 이통시장은 포화 상황으로 가입자 증가율이 정체*되어 있으며, AI·보안 등 다른 투자 수요 증가로 지원금 경쟁 유인 저하

* 휴대폰 회선 증가율(전년동기비) : ('23.12) 1.2% → ('24.12) 1.2% → ('25.12) 1.0%



< 5G 가입자 중 이통3사 가입자 비중 ('25.12월) > < 휴대폰 회선 수 및 회선 증가율 ('23~'25) >

□ 단말기 제조사 경쟁 제한

- **(제조사 현황)** 단말기 시장에서 삼성·애플 독점* (99%) 구조가 지속 중이며, 전세계적으로는 2개사 스마트폰이 37% 점유율 차지** ('25.3분기)

* △ '25.3분기, 국내 스마트폰 시장 점유율은 삼성 81%, 애플 18%, 그 외 1% 미만 추정 (카운터포인트리서치), △ '24년 이통3사 판매 단말기 중 삼성·애플 비중 98.2%

** '25.3분기, 전세계 스마트폰 시장 점유율은 애플 (18%), 삼성 (19%), 샤오미 (14%), 비보 (Vivo, 9%), 오포 (OPPO, 8%), 기타 (33%) 추정 (카운터포인트리서치)

□ 단말기 유통 경로의 다양성 부족

- **(단말기·서비스 결합판매)** 국내 신규 단말기는 이통 서비스와 결합된 형태로 판매되는 비중이 높으며, 이통3사가 단말기 유통에 중요한 역할 수행

※ '24년 기준 이통3사의 연간 단말기(스마트폰) 판매량은 약 1,040만 대 수준(이통사 제출)으로, 전체 판매량 추정치 1,253만대(IDC 코리아) 기준 83%

- **(자금제 경로)** 이통3사 신규가입자의 21.8%가 자금제 등*을 이용하여 이동통신서비스를 가입, 이용 중 ('25.6월 기준)

* △ 자금제 단말기 및 약정이 풀린 통신사향 단말기(약정 경과, 위약금 해지 등) 포함,
△ 이통3사 가입자의 21.8%, 알뜰폰 가입자의 95.7%(전체 신규가입자 기준 34.9%)가 자금제 등을 이용('25.6월 기준)

- **(중저가 단말)** 최근 3년간 주요 제조사가 신규 출시한 40~60만원 대 중저가 단말기는 16종 (삼성 16, 애플 0)으로, 연 4~6종이 출시

< 중저가 단말 출시 현황 >

구분	2023년	2024년	2025년
중저가 출시 단말기	(삼성) A24, A34, 퀀텀4, 점프3	(삼성) A15, 와이드7, 버디3, A25, A35, 퀀텀5	(삼성) A17, 와이드8, 버디4, A36, 점프4, 퀀텀6
계	4	6	6

※ 애플 : 아이폰SE 3세대 (65만원, '22년 출시), 아이폰16e (99만원, '25년 출시)로 해당 없음

② (불공정행위) 시장참여자의 불공정행위 발생 우려 지속

□ 단통법 위반 행위에 대한 조치 경과

- **(제재 경과)** 방미통위는 단통법('14.10월~'25.7월)에 따라 이통사, 유통점을 대상으로 29번*의 시정명령, 과징금, 과태료 안건을 상정(처분)

- **(초과지원금 등)** 다수는 단통법 폐지로 실효된 △ 가입유형·요금제별 지원금 차별금지, △ 지원금 공시·초과지원금 위반 관련 (29건 중 26건)

* 시정조치 건으로 상정된 방미통위(舊방통위) 안건 수 기준

- **(불공정행위)** 전기통신사업법으로 이관된 '이통사의 대리점에 대한 지원금 차별 강요·유도 등' 행위가 지속되어 왔으며 (11건), 향후 준수 담보 필요

※ 그 밖에 단말기 유통과 이동통신서비스 계약 과정에서 '가입 제한', '중요사항 미고지' 등 「전기통신사업법」상 금지행위(제50조) 위반 방지 필요성도 지속

< 단통법 위반행위 시정조치 안건 상정 건수 (건) >

구분	'14	'15	'16	'17	'18	'19	'20	'21	'22	'23	'26	계
단통법 위반 제재 건수	2	7	3	2	4	2	1	3	2	1	2	29
(통신사의 차별 유도 등)	(1)	(3)	(1)	(1)	(2)	(1)	(1)	(1)	-	-	-	(11)

□ 고가요금제 중심 지원금 지급 확대로 통신비 증가 우려

- (가계통신비) 고가요금제 중심 지원금 지급 구조는 고가 단말기 선호와 결부되어 가계통신비 상승으로 이어질 우려('24년 12.7만원, '20년 대비 5.6% 상승)

- 높은 수준의 단말기 평균 공급가* 및 짧은 단말기 교체주기가 지속** 중인 가운데, 반도체 부품 가격 인상, AI기능 탑재 등으로 단말기 가격 상승 중

* '24년, 우리나라의 단말기 평균 공급가(ASP, Average Selling Price)는 642.9달러로 OECD 30개국 평균 430.5달러의 149.3% 수준, 14번째로 ASP가 높음 (Gartner)

** '24년, 우리나라의 평균 단말기 교체주기는 35개월로 OECD 36개국 평균 44개월의 79.5% 수준, 7번째로 교체주기가 짧음 (Techinsights)

< 삼성, 애플 플래그십 단말기 출고가 추이(단위: 만원) >



- (고가요금제 중심 구조) 단통법 폐지 후 요금제별 부당한 지원금 차별 금지 규제가 사라지면서, 고가요금제 (예 : 8만원 이상*) 지원금 쏠림 심화

※ 온라인 시세표가 고가요금제 기준으로 다수 게시되고 있으며, 이통3사 신규 가입자 중 55.2%가 8만원 이상 고가요금제로 가입 ('25.11월, 월간)

* 이통3사의 5G 요금제 기준 데이터 무제한에 해당하는 요금제

- 소비자단체는 △ 요금제별 통신사 공통지원금 차이 확대, △ 지원금 쏠림으로 데이터 이용량 대비 비싼 요금제 이용 증가 등을 지적

※ 소비자단체 설문 결과, 무제한 요금제 이용자 중 54.5%가 실 사용량 100GB 이하로 실사용량보다 비싼 요금제를 이용 (한국소비자연맹, '26.1.8.)

- (불공정행위 방지) 이통사·제조사의 대리점 등을 대상으로 영업 지시나 장려금 지급 과정에서 지원금 차별 강요·유도행위 방지 필요성 증대

- 통신비 부담 증가로 이어지는 고가요금제, 부가서비스를 차별적으로 권유토록 하는 행위에 대하여 중점 모니터링 및 점검 필요

③ (모니터링) 단말기 유통 분야별 불공정행위 감시체계 부족

□ 지원금 · 장려금 수준 중심의 모니터링 한계

- (모니터링 변경 필요) 단통법 시기 이통사, 유통망에서 지급 중인 지원금, 장려금 총액과 주요 단말기별 지원금 동향(예산) 중심의 모니터링 실시('14년~)

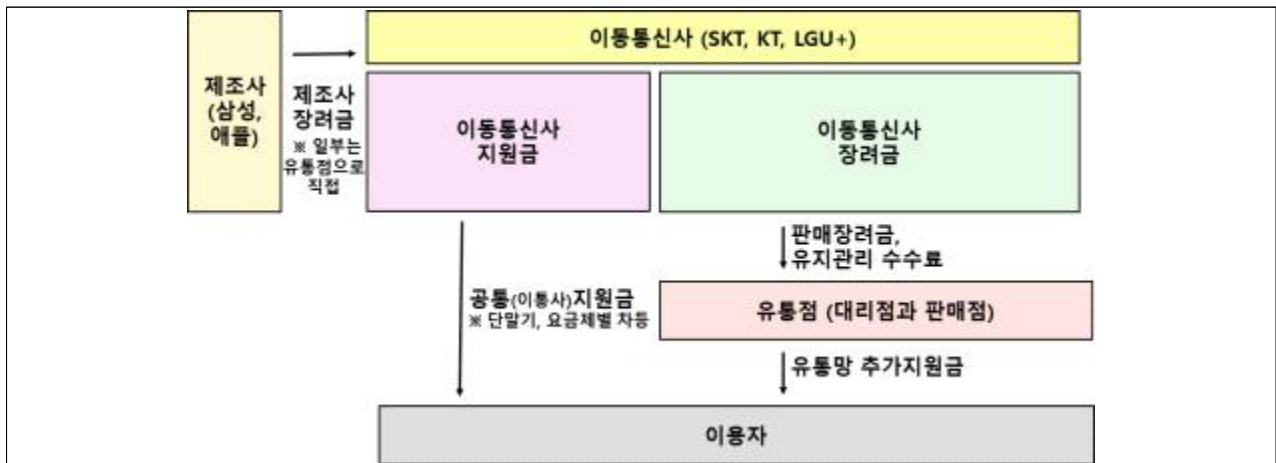
< 전기통신사업법상 자료제출 규정 >

제32조의19(자료 제출 및 보관) ① 이동통신사업자(그 계열회사를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)는 이동통신단말장치의 판매량, 출고가, 매출액, 지원금, 이동통신사업자가 대리점 또는 판매점에 지급한 장려금 규모 및 재원 등 이동통신단말장치 유통과 관련된 자료를 대통령령으로 정하는 바에 따라 과학기술정보통신부장관과 방송미디어통신위원회에 각각 제출하고 관련 자료를 갖추어 두어야 한다. (단서 생략)

- △ 거주지역, 나이, 신체적 조건에 따른 부당한 지원금 차별, △ 장려금을 활용한 이용자 차별 유도행위 등 불공정행위 중심의 모니터링 확대* 필요

* 정부의 감시·제재를 위한 모니터링 및 이통사·제조사·유통망 차원의 법령 준수를 위한 모니터링과 관리 체계화 필요

< 지원금 · 장려금 흐름도 (이동통신 3사) >



□ 알뜰폰 · 제조사 등 분야별 시장 모니터링 시행 필요

- (알뜰폰) 가입자가 천만 명을 돌파*하였으나 이통3사 자회사, 대기업 계열 알뜰폰 가입자 비중이 전체의 51.7%를 차지**하고 불공정경쟁 우려가 지속

* 알뜰폰 가입자 수는 1,032만으로 전체 휴대폰 가입자 중 18.0%('25.12월)를 차지하나, 대부분의 가입자(93.7%)가 4G (LTE)를 사용 (3G 1.5%, 5G 4.8%)

< ** 알뜰폰 가입자 점유율 ('25.12월 기준) >

구분	이통3사 자회사	대기업 알뜰폰	중소 알뜰폰	계
사업자 수	5 개	3 개	51 개	59 개
휴대폰 가입자수	482.9 만 명 (46.8%)	50.4 만 명 (4.9%)	499.2 만 명 (48.3%)	1,032.6 만 명 (100%)

※ 휴대폰 (이동통신) 가입자가 없는 사물인터넷 전용 알뜰폰 등 제외

- 알뜰폰 영업에 핵심 역할을 수행하는 이통3사 보조금 관련 불공정행위, 대포폰 개통으로 이어질 수 있는 일부 알뜰폰의 가입절차 미준수 발생* 중

* '24년 경찰청 적발 대포폰 중 92.3%인 89,927건이 알뜰폰 경로 ('25년 국정감사)

- 알뜰폰 시장에서의 △ 사업자 간 불공정행위, △ 이용자피해로 이어지는 법령 위반에 대한 체계적인 모니터링과 조치가 부족

- (제조사) 지원금 경쟁 활성화 과정에서 장려금 지급 시 이용자 차별 유도 등 불공정행위, 단말기 구매·이용 시 이용자 피해 방지 필요성 증가

- 단말기 고가화로 파손 보험*, 중고 단말기 보상제 등 이용조건에 대한 정확한 고지·안내가 필요한 서비스 및 관련 마케팅이 활성화

* 폴더블 단말기 등이 고장 시 고가의 수리비(폴드 메인 액정의 경우 70만원 상회)를 요하는 가운데, 제조사·이통사·유통망에서 구독형 보험 서비스 운영을 지속

④ (정보제공) 제한된 정보 유통으로 공정경쟁에 한계

□ 알기 어려운 지원금 지급 조건과 지원금 정보

- (복잡한 지급조건) 지원금 공시제 폐지 이후 지원금 지급 관련 요금제·서비스 이용 조건, 지급 방식, 서비스 간 결합 등 복잡성 증가

※ △ (이용 조건) 특정 요금제 등 이용 조건 설정 방식이 확대된 가운데 지원금 지급 주체에 따른 위약금 부과 조건이 상이, △ (지급 방식) 이용 기간에 따른 현금성 포인트 지급 등 방식 다양화, △ (결합) 통신·非통신 서비스 구독, 카드 이용 조건 등 확대

- **(지원금 정보)** 단통법 상 지원금 공시·게시 의무 폐지에 따라 법령상 지원금 정보제공 의무는 부재하며, 계약 정보의 명확한 제공을 규율*

* △ 요금할인과 지원금 간 오인을 유도하는 행위 금지 (전기통신사업법 제32조의15 제2항), △ 할부 판매 시 할부 조건의 명확한 고지 (동조 제3항), △ 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등 중요한 설명 미 (거짓) 고지 금지 (동법 제50조제1항제5호의2)

- 상한 초과 지원금 규제가 폐지되었음에도, 온라인 폐쇄 커뮤니티를 중심으로 은어·약어를 사용한 지원금 정보 공유가 지속

< 복잡한 지원금 지급 조건, 지원금 정보의 음성적 유통 >

※ 지원금 지급·위약금 관련 조건을 계약서 상 작은 글씨로 고지

	A사	B사	C사
갤럭시 S	10	-1	-2
갤럭시Z플립	15	27	30
아이폰	15	10	20

※ 번이 / 요금제 11~ / 부가3, 유지 95 /

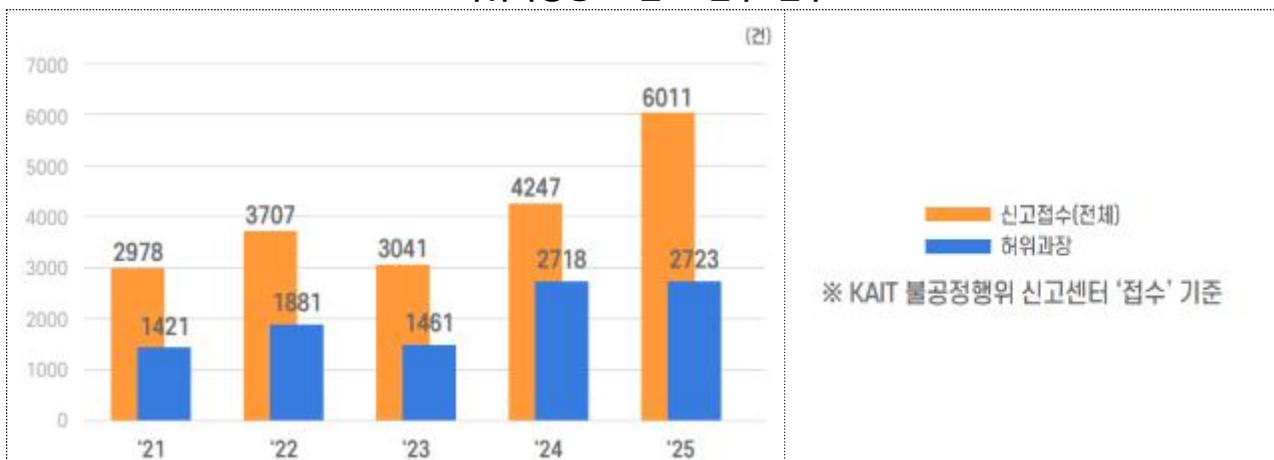
※ 온라인, 폐쇄 커뮤니티 중심 지원금 정보 공유

□ 단말기 지원금 허위·과장·기만 광고 행위 지속

- **(허위과장광고 신고)** △ 단말기 유통시장 지원금 정보 불균형 확대, △ 불완전 판매로 인한 이용자 피해 등을 초래하는 허위과장광고 행위 증가

- 이동전화 불공정행위 신고센터 (한국정보통신진흥협회, 자율신고)에 접수 되는 허위과장광고 관련 신고가 '25년 기준 2,723건이 접수(증가세 지속)

< 허위과장광고 신고 접수 건수 >



5 (이용자 피해) 이용자 권리 구제 개선 필요성

□ 불투명한 계약 정보

- (계약서 고지 미흡) 전기통신사업법 개정('25.7월)에 따라 지원금 및 지급 조건 일체를 계약서에 기재*하도록 제도가 변경되었음에도,
 - 유통점의 '이통사-이용자' 간 계약서에 지원금 지급 조건 미기재 행위**, 별도 개별계약 후 지급 미이행 행위 등이 지속 발생 중

< * 전기통신사업법상 계약서 명시사항 규정 >

법 제32조의15(이동통신단말장치 구입비용 구분 고지 등) ③ 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 (중략) 계약을 체결할 때 지원금, 지원금 지급 조건, 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항을 계약서에 명시하여야 한다.

시행령 제37조의15(이동통신단말장치 계약 체결 시 계약서 명시 사항) 법 제32조의15제3항에서 “대통령령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

△ (1호) 이동통신단말장치와 관련된 계약 내용 및 할부 조건, △ (2호) 지급 주체 및 지급 방식 등 지원금의 세부 사항, △ (3호) 통신서비스 약정기간, 요금제, 연계 부가서비스 명칭과 금액, △ (4호) 요금제, 부가서비스의 의무적 이용기간, 해지 또는 변경 조건과 발생하는 위약금, △ (5호) 인터넷, 유료방송 등과의 결합여부 등

※ 법률 '25.7월 시행, 시행령 '26.4월 시행

** 월간 지원금 신규가입('25.12월) 중 유통망 추가지원금 미입력(미지급 또는 미기재) 비율이 33.7~45.6%(이통 3사)로, 계약서상 정확하게 입력하지 않는 사례가 발생 중

- '25년 통신분쟁조정위원회에 접수된 이동통신 조정 신청 중 '이용계약' 관련이 가장 많은 유형 (655건, 45.3%)으로, 정확한 계약서 작성이 필요

□ 이용자 불편 접수에 대한 처리 한계

- (불편 처리) 유통 현장에서 불공정행위 관련 모니터링 및 신고가 있어도, 증빙부족이나 대상 확인불가로 조치가 어렵고 유사한 피해 행위가 반복 발생
 - 단말기·이동통신과 유선(초고속인터넷 등) 결합 관련 민원이 증가('25년 방미통위 신문고 불편민원 550건 접수, 전년比 57% ↑) 중으로, 불공정행위 신고체계 개선 필요
- * 이동전화불공정행위 신고센터(이통사 자율 운영)에 접수된 6,011 건 신고 중 19.5%(1,176건) 만이 증거가 인정되어 사전승낙 제재 등 이통사 자율조치 수행

⑥ (공동규제) 자율규제 실효성 강화 필요

□ 법정 유통망 관리체계인 사전승낙제 위반 발생

- (유통점 현황) '25년 기준 전국에 2만 여 개의 대리점 또는 판매점이 이용자 접점에서 이통서비스, 단말기 판매 계약 업무를 대리·위탁 수행

※ ('21) 24,613 → ('22) 23,057 → ('23) 21,715 → ('24) 20,806 → ('25) 20,928 (점, 연말 기준)

- 최근에는 상호 판매 조건·정보를 공유하는 '연합점' 또는 '체인점' 형태나 이동통신과 다른 구독 상품 등을 연계 판매하는 온라인 플랫폼 증가 추세

- (사전승낙* 제재) 자율 제재 건수는 최근 5년간 유지 추세이나, 연간 2천여 건(주요 사유: 허위과장광고, 사전승낙서 미게시, 신분증 불법보관 등) 발생 중

* 유통망 불·편법 영업행위 방지를 위해 정당한 판매권한(사전승낙서)을 가진 판매점이 판매하게 하고, 법령 등 위반행위에 대해 이통사가 관리·감독하는 법정 자율규제 체계

< '21 ~ '25 사전승낙 자율제재 건수 (이통3사 합계) >

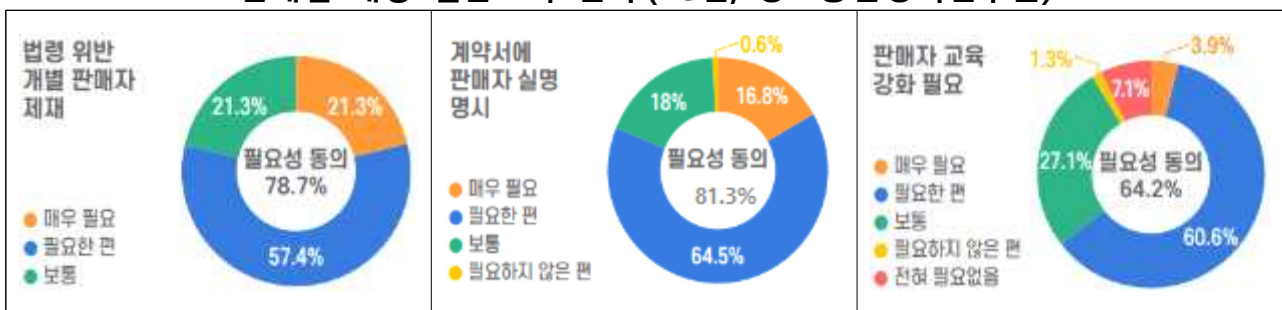
구분	2021	2022	2023	2024	2025
제재 현황	2,664	2,228	2,460	2,220	2,147

※ 한국정보통신진흥협회 (KAIT)

- 기존 사전승낙제는 '판매점' 단위로 관리를 하고 있으며, 개별 판매점주나 판매점 종사자의 이용자 피해 행위에 대한 관리체계가 미비

※ △ 불법행위로 사전승낙 철회된 판매점 점주가 새로운 이름의 판매점으로 승낙을 신청하여 위반 행위 반복, △ 근속기간이 짧은 판매자의 퇴사 후 책임 공백과 이용자 피해 발생

< 판매점 대상 설문조사 결과 ('25년, 정보통신정책연구원) >



< 법령 위반 개별 판매자 제재 >

< 계약서에 판매자 실명 명시 >

< 판매자 교육 강화 >

Ⅲ 추진 과제

□ 주요 비전과 목표

(비전) **이용자 권익이 증진되는 건전한 단말기 유통 시장 형성**

◆ (목표) 이동통신시장 사업자간 경쟁을 촉진하여 이용자 혜택을 증대하고, 불공정행위에 대한 감사·점검·조치를 강화하여 건전한 통신 이용 환경을 조성

① (법령준수) 통신사·제조사·유통망 불공정행위 근절

이통사, 제조사의 **이용자 차별 유도, 특정 서비스 이용 강요** 등 불공정행위 철저 점검

△ 전기통신사업법 제32조의13 유형화 △ 모니터링·신고 체계 운영 △ 위반 시 엄정 조치

② (모니터링) 체계적인 단말기 유통 시장 모니터링 실시

분야별 체계적 모니터링을 수행하여 정부·사업자 **관리책임** 조치와 연계

△ 이통사 지원금 차별방지 모니터링, △ 이통사 장려금 불공정행위 방지 모니터링
△ 제조업자 장려금 불공정행위 방지 모니터링, △ 알뜰폰 시장 불공정경쟁 방지 모니터링
△ 가입 시 본인 가입 의사 확인 절차 준수 모니터링

③ (공정경쟁 촉진) 이용자 정보접근성 개선과 선택권 제고

이용자의 **정보에 기반한 선택**을 지원하고, **부정확한 안내·고지**를 방지

△ 요금제 변경 알림 등 정보제공, △ 지원금 정보 제공 확대, △ 지원금 관련 허위
과장광고 방지, △ 단말기 유통경로별 규제·관행·불공정행위 점검과 개선

④ (이용자 보호) 이용자 피해 예방, 교육, 회복 기능 강화

정확한 계약서 작성으로 권리를 보호하고, **이용자 신고와 피해 대응** 개선

△ 정확한 계약서 정보 제공 점검, △ 이용자 참여형 신고 제도 개선 및 피해 대응
강화, △ 고령층 등 피해 유형별 분석, 대응 체계화, △ 결합판매 관련 신고센터 운영

⑤ (자율규제) 자율규제 활동 촉진과 지원

유통망 책임 판매를 강화하고, 사업자 **관리책임 확대** 방안 마련

△ 유통망 책임판매 관리 강화, △ 자율규제 운영 기준 개선, △ 공동규제 실효성 강화

① 법령 준수 (제32조의13 제1항에서 제5항) 영 제37조의14 제1항 제1호

◇ (목표) 지원금 경쟁을 촉진하되, 건전한 유통환경 질서를 저해하는 이통사·제조사의 불공정행위에 대한 유형별 관리·대응을 체계적으로 개선

□ 불공정행위 위반 금지 규정

- (규정) 전기통신사업법 제32조의13은 단말기 유통 시장을 과점하는 제조사, 이통사의 경쟁과 이윤 추구 과정에서 불공정행위 발생을 방지하기 위하여,
 - 금지행위로서 제조사의 부당한 공급거절, 이용자 차별 강요·유도 행위(①·②항), 이통사의 이용자 차별과 '유심 유통' 관련 강요·유도 행위(③·⑤항)를 규정하고
 - 이통사에게 이 법의 준수와 위탁·대리 관계에서 불공정행위 방지를 위해 대리점과의 표준협정서를 체결하고 과기부에 신고할 의무를 부과(④항)

- (조치) 방미통위는 ①항의 위반에 대해 공정위에 조사를 요청하며, ②·③·⑤ 위반행위에 대해서는 직접 조사를 거쳐 제재조치* 수행

* 사실조사(동법 제51조), 시정조치(제51조의3), 매출액 3/100 이하 과징금(제52조의3) 등이 가능하며, 벌칙(제99조)에 따라 형사조치를 요청(고발) 가능

※ 이통사·대리점 표준협정서 미신고 시 1,500만원 이하 과태료(제104조, 과기부)

□ 법령 준수를 위한 추진체계

- (역할 개요) 방미통위는 유형별 불공정행위 방지를 위해 시장을 상시 모니터링하고 실태개선권고를 수행하며, 법령 위반 발생 시 조사와 제재
 - 이통사·제조사는 불공정행위 방지를 위해 내부 업무처리 절차와 유통 현황에 대한 점검을 수행하고 방미통위 모니터링·조사에 협력
 - 방미통위·전문가·이해관계자·유관 단체 등으로 구성된 협의체에서 유통환경 현황, 건전한 유통질서 형성을 위한 방안 등을 협의
 - 방미통위는 시장 모니터링, 협의체 운영 등 법령 준수를 위하여 이동통신 분야에 전문성 있는 기관 또는 단체 등의 지원을 활용

□ 불공정행위(제32조의13 제1항~제5항)의 유형별 방지방안

- (의의) 법 위반에 해당할 수 있는 대표적 유형·사례를 제시하여 방미통위 정책 집행의 일관성을 높이고, 사업자들의 준수를 촉진
 - 방미통위, 이통사, 제조사는 아래 유형의 불공정행위 발생 동향을 주기적(협의체 등)으로 확인하며 방지를 위해 노력
- (적용) 대표적 유형을 중심으로 구성한 것으로, 유형에 해당하지 않는 행위도 「전기통신사업법」 제32조의13 제1항~제5항 위반 성립 가능
 - 반대로 해당한다고 하여 법령 위반인 것은 아니며, 행위가 이루어진 구체적 경위, 이용자 피해의 정도와 범위, 경쟁에 미치는 영향 등을 고려

□ 제1항: 부당한 이동통신단말장치 공급거절

< 관련 규정 >

제32조의13(공정한 유통 환경 조성) ① 이동통신단말장치 제조업자는 이동통신사업자(그 계열회사를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)에 대하여 합리적 이유 없이 특정 사업자를 차별하는 등 부당하게 이동통신단말장치의 공급을 거절하여 이동통신단말장치의 공정한 유통질서를 저해하는 행위를 하여서는 아니 된다.

- (불공정행위 유형) 단말기 공급 관련 △ 요청 거절, △ 제한, △ 차별적 조건 설정을 통해 부당하게 공급을 거절하여 건전한 유통환경 질서를 저해
 - (요청거절) 제조사가 부당하게 특정 이통사의 이동통신 단말장치 모델·물량의 공급 요청에 대하여 거절하는 행위
 - ▶ (예시) 제조사가 동일 또는 유사한 거래조건에 있는 다른 이통사에 해당 모델 또는 물량을 공급하면서, 특정 이통사에 대해서는 객관적이고 합리적인 사유 없이 모델 공급 요청이나 추가 물량 요청을 거절
 - (공급제한) 제조사가 특정 이통사에 대해 단말장치 공급 물량 축소, 출고 지연 등 우회적 방식을 통해 부당하게 공급을 거절
 - ▶ (예시) 제조사가 특정 이통사에 대하여 합리적 이유 없이 수요가 높은 모델의 출시를 제한하거나 출고를 지연하여 단말장치 공급을 부당하게 거절하는 행위

- **(차별적 조건)** 제조사가 특정 이통사에 대해 공급계약 절차 또는 거래조건 상 차별적 조건을 적용하고 불응 시 공급을 거절하는 행위

▶ (예시) 제조사가 특정 이통사에만 ‘물량배정’, ‘장려금 자원 매칭’, ‘타 단말장치 또는 주변기기 구매 요구’ 등 차별적으로 공급 조건을 제안하고 불응 시 공급을 부당하게 거절

- **(방지방안)** 방미통위 모니터링*과 협의체 운영 과정에서 제조사의 유통질서 저해행위 인지 시 공정위에 조사 및 조치 요청**

* △ 신규 주요 단말장치 사전예약·출시 기간(예: 1, 7, 9월) 동안 단말기 유통 현황 점검,
△ 이동통신·알뜰폰 협의체 분과 운영 과정에서 점검회의, △ 수시 신고 접수 등

< ** 관련 규정 >

제32조의13(공정한 유통 환경 조성) ⑥ 방송미디어통신위원회는 이동통신단말장치 제조업자가 제1항을 위반하는 행위를 한다고 신고를 받거나 이를 인지한 때에는 공정거래위원회에 필요한 조사 및 조치를 할 것을 요청할 수 있다.

□ 제2항: 제조사의 차별적 지원금 지급 강요·유도 등 금지

< 관련 규정 >

제32조의13(공정한 유통 환경 조성) ② 이동통신단말장치 제조업자는 장려금을 제공할 때 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하여서는 아니 된다.

- **(차별적 지원금 지급*)** 이용자의 거주지역·나이·신체적 조건에 따른 부당한 지원금 차별 (전기통신사업법 제32조의12)은 금지되며,

- 가입 방식, 유형, 요금제 또는 그 밖의 사유로 부당한 차별이 발생하여 이용자 이익이 현저히 저해될 경우 금지행위** (동법 제50조)에 해당

* 제32조의13 제2항 (제조사), 제3항 (이통사)에 공통으로 적용

< ** 관련 규정 >

전기통신사업법 시행령 [별표4] 5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위
 마. 부당한 이용자 차별과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위
 1) 전기통신서비스 또는 결합판매서비스의 요금, 번호, 전기통신설비 또는 그 밖의 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 이를 제안하는 행위

- 부당한 차별에 대한 판단은 △ 지원금·장려금 지급 내용과 경위, △ 가입 유형별·가입방식별·지역별·연령별 차별 여부와 정도, △ 경쟁에 미치는 영향, △ 정상적인 상거래 관행 여부 등을 고려하여 사안별 개별적 판단

※ 필요시 일정기간 동안 지원금 평균 금액 범위를 설정 후 모니터링하고, 범위를 초과하는 경우 우선 점검 추진

- **(지시·강요·요구·유도 등*)** 제조사가 이통사·대리점·판매점에 (2항), 이통사가 대리점에 (3항) 이용자 대상 **부당한 차별적 지원금 지급이 이루어지도록** 관여하는 행위로, 그 수단과 강도에 따라 구분

* 제32조의13 제2항과 제3항에 공통으로 적용하며, 제5항의 유심 유통 관련 부당한 지시·강요·요구·유도 행위에도 적용

< 지시·강요·요구·유도 방식 예시 >

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

- 지시·강요·요구·유도 행위에 포섭이 어려운 경우라도, 부당한 지원금 차별지급에 **관여하는 그 밖의 행위들***은 위반 유형에 포섭 가능

* 예 : 간섭, 전가, 출연, 유인 등 표현과 방식을 불문하고 이통사·대리점·판매점 의사 결정에 영향을 미치는 일체 행위

- 표준협정서 외에도 개별 협정서·부속합의서·특약, 판매 정책, 영업지시, 장려금·수수료 지급과 환수 기준 운영, 성과평가, 전산 시스템 구성, 정산 방식 등 수단을 통한 행위를 포함

※ (전자적) 문서 외 교육자료, 회의자료, 메신저, 전산 공지, 구두지시 등 형식 불문

- **(불공정행위 유형)** 제조사가 장려금 지급 시 △ 지역·연령, △ 가입유형·요금제, △ 단말장치 특성에 따라 이용자 대상 지원금 차별을 강요·유도

- **(거주지역·연령)** 제조사가 특정 지역·상권·유통망 또는 연령대에만 과도하게 차별적인 장려금을 지급하여 지원금 차별을 강요·유도하는 행위

▶ (예시) 제조사가 정당한 사유 없이 특정 지역에 차별적으로 높은 장려금을 집중 지급하여 동일한 가입조건(단말장치·가입유형·요금제) 임에도 이용자 간 부당한 지원금 차별을 유도

- **(가입유형·요금제)** 제조사가 특정 이동통신 가입유형 또는 요금제 여부에 따라 과도하게 차별적인 장려금을 지급하여 부당한 지원금 차별을 유도
 - ▶ (예시) 제조사가 특정 단말장치 판매 증대를 위해 이통사와 협의하여 “번호이동, 고가 요금제(예: 8만원 이상) 조건”에 매칭 장려금을 집중 지급하여 유통점의 지원금 차별 지급을 유도하는 행위
- **(단말장치 특성)** 제조사가 정당한 사유 없이 자급제*·통신사향** 등 단말장치 유형과 특성에 따라 과도하게 차별적인 장려금을 지급
 - ▶ (예시) 제조업자가 통신사향 단말장치에 비해 자급제 단말장치를 유통하는 채널에 과도하게 높은 장려금을 차별 지급하여 이용자에 대한 유통점의 차별적 지원금 지급을 유도하는 행위
 - * (자급제) 이통사 및 요금제를 자유로이 선택하여 사용할 수 있는 단말기
 - ** (통신사향) 특정 이동통신사 서비스 가입을 조건으로 구매하는 단말기
- **(방지방안)** △ 제조사의 장려금 지급 기준과 현황 등 법령 준수 여부 확인을 위한 정기 모니터링 실시, △ 협의체 운영 과정에서 불공정행위 신고 접수
 - △ 법령 위반 인지·신고접수 시 실태점검·사실조사를 통하여 시정명령 및 과징금(최대 매출액의 2%) 등 엄정 조치, △ 필요시 실태개선권고 시행

□ 제3항: 이통사의 차별적 지원금 지급 강요·유도 등 금지

< 관련 규정 >

제32조의13(공정한 유통 환경 조성) ③ 이동통신사업자는 대리점과의 협정을 체결할 때 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하거나 특정 부가서비스 또는 요금제 등을 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 특약 또는 조건을 정하여서는 아니 된다.

< ① 차별적 지원금 지급 지시, 강요, 요구, 유도 >

- **(불공정행위 유형)** 이통사가 대리점과 협정 체결*을 통해 △ 지역·연령, △ 가입유형, △ 가입방식에 따라 지원금 차별을 지시·강요·요구·유도 하거나,
 - △ 교차보조, △ 우회적 지원 방식으로 부당한 이용자 차별에 관여
 - * 이통사와 대리점과의 협정 체결은 장려금 지급 관련 개별 약정을 통한 지시·강요·요구·유도하는 행위를 포함

- (**거주지역·연령**) 이통사가 특정 지역·상권·유통망 또는 연령대에만 과도하게 차별적인 장려금을 지급하여 지원금 차별을 강요·유도하는 행위

▶ (예시) 특정 연령대가 주로 이용하는 경로에 차별적 장려금 정책을 중점 운영하거나 연령대 타겟 장려금을 사용하여, 동일 가입조건임에도 연령별 지원금 차별 지급 발생

- ‘00대 고가 단말장치 기기변경 판매 활성화 정책’을 운영하여, 특정 나이대 가입자가 ‘플래그십 단말기로 변경하고 11만원 요금제에 가입’할 경우 장려금 10만원 추가 지급

50대 이상 고가단말기 판매 활성화 정책			
지급 조건	기기변경 대상 단말	요금제 조건	조건 충족 시 혜택
만 50세 이상	000 플래그십 단말기 (출고가 150만원)	10.5만원 요금제 이상	판매장려금 10만원 추가 지급

※ 다만, 전기통신사업법 시행령 제37조의13제2항 각 호의 대상자(도서·벽지 거주자, 노인, 장애인)를 일정기간 우대하는 지원금을 위한 장려금 지급은 예외로 함(방미통위 사전 신고)

- (**가입유형**) 이통사가 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입유형에 따라 장려금을 합리적 이유 없이 차별 지급하여 부당한 지원금 차별을 강요·유도

▶ 방미통위 심결례

舊방통위 시정조치 (부당한 차별적 지원금 지급 유도 등, 제2021-59, '21.12.29.)

- 이통3사가 외국인영업 판매점들에 건당 2~19만원의 우대 장려금을 차별하여 제공하면서 판매조건, 실적 등을 관리하고, 가입유형별(42.4~52.1만원, 3사 합계·이하 동일), 요금제별(49.1~52.7만원)로 차별적 장려금을 지급한 결과,
- 13개 판매점에서 가입유형*과 요금제**에 따라 부당하게 차별적으로 지원금을 지급하도록 유도한 것은 舊단말기유통법 제9조제3항 (現전기통신사업법 제32조의13제3항) 위반

* 위반비율 61.3%, 21.2 ~ 34.1만원을 공시지원금 외 차별적 지원금 지급

** 위반비율 54.2%, 29 ~ 33.1만원 차별적 지원금 지급

- (**가입방식**) 이통사가 이용자의 가입 방식과 내용(요금할인 또는 지원금 방식, 가입기간, 이전 통신사 등)에 따라 부당하게 차별적 지원금 지급을 강요·유도

▶ (예시1) 이통사가 타사(알뜰폰 등) 가입자를 유인하기 위하여 차별적인 지원금이 지급되도록, 과도하게 차별적인 장려금 정책을 운영하거나 성과 목표를 설정·운영

▶ (예시2) 정당한 사유 없이 ‘예약 고객’, ‘내방 고객’ 등 고객 유입 경로에 따라 동일한 가입조건임에도 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시·강요·요구·유도

▶ 방미통위 심결례

舊방통위 시정조치 (부당한 차별적 지원금 지급 유도 등, 제2015-44, '15.9.3.)

- 특정 이통사가 20% 요금할인제에 장려금을 0~5만원 수준으로 대리점에 과소 지급하거나(지원금 경로 가입 시 10~21만원 수준 지급), 요금할인제 가입 시 고가LTE로 가입하지 않는 경우 기본 판매장려금 (5.5~8만원) 지급 대상에서 제외 또는 50% 차감함으로써 대리점이 해당 가입 방식을 회피하도록 유인을 제공하여 舊단말기유통법 제9조제3항(現전기통신사업법 제32조의13제3항)을 위반

- **(교차보조)** 정당한 사유 없이 기대이익을 넘는 경제적 이익(지원금+장려금+기타)을 특정 가입자에 부당하게 차별적으로 지급되도록 지시·강요·요구·유도

- ▶ (예시) 플래그십 단말 출고가를 초과하는 지원금 지급(지원금>통신 기대이익)을 특정 이용자층에 단기간 집중 지급되도록 유도하는 행위를 통해 부당한 이용자 차별 발생

※ 4~60만원 이하 중저가 단말장치, 출시된 지 1년 6개월 이상 지난 단말장치 등은 제외

- **(우회지급)** 협정서·정책서 등에서 정한 기준과 다르게 지급하거나, 인건비·임대료 등 우회적인 방식으로 이용자 차별을 강요·유도

- ▶ (예시1) 장려금 지급에 관한 서류(전자적 서류 포함)에서 정한 장려금 지급 기준(목적·시기·횟수·금액 등)과 다르게 장려금을 제공하여 지원금 차별을 지시·유도

- ▶ (예시2) 특정 유치 목표 달성 시 인건비·임대료 지원 등 간접적인 방식으로 경제적 이익을 제공하면서 부당한 지원금 차별을 지시·유도

< ② 부가서비스, 요금제 등을 부당하게 차별적으로 권유토록 조건 설정 >

- **(불공정행위 유형)** 이통사가 대리점으로 하여금 △ 고가요금제* 가입, △ 부가서비스** 가입과 유지를 위해 이용자에게 차별적으로 권유토록 유도

* 5G 요금제 기준 데이터가 무제한으로 제공되는 8만원 이상 요금제 등

** 컬러링·보안·폰보험 등 이동통신 이용 관련 서비스, OTT·쇼핑·AI 등 그 밖에 부가서비스를 포함

- **(고가요금제)** 고가요금제 가입에 장려금을 집중·중첩 지급하거나 유치를 등 평가 조건을 설정하여 대리점이 특정 요금제를 차별적으로 권유토록 유도

- ▶ (예시1) 8만원 이상 고가요금제에만 다양한 형태의 장려금을 과도하게 중첩 지급하여, 대리점이 해당 요금제를 이용자에게 차별적으로 권유하도록 유도

- 11만원 요금제를 가입하는 경우에만 ‘가입자 유치 기본 인센티브’, ‘매출 향상 정책’, ‘판매 활성화 정책’, ‘인프라 지원 정책’ 등 유형·형식을 불문하고 다양한 형태의 장려금 지급을 중첩적으로 제공함으로써, 소매 대리점·판매점이 해당 요금제를 이용자에게 차별적으로 권유하도록 유도



- ▶ (예시2) 고가요금제 판매비중에 따라 장려금·수수료·평가를 부당하게 차등 적용하여 고가요금제 중심의 지원금 지급과 판매가 이루어지도록 유도

- “10만원 이상 요금제 유치율” 정책을 운영하여 유치율 50% 이상일 경우 30포인트, 60% 이상일 경우 40포인트로 대리점, 판매점 또는 종사자를 평가하고 장려금이나 인센티브를 차등 지급

장려금 지급 등급 산정 (조건 A 요금제, B 가입유형, C 단말기 충족 시)					
조건 D : 당월 가입자 중 10만원 이상 요금제 유치율	50% 미만	50% 이상	60% 이상	70% 이상	등급 부여 기준
부여 포인트	포인트 없음 (0p)	30 포인트	40 포인트	50 포인트	• 1000 포인트 이상 : 00등급 • 500 포인트 이상 : 00등급

- ▶ (예시3) 중저가 요금제 가입 시 장려금·수수료를 부당하게 미지급·축소하거나, 특정 요금제 판매 목표 미달 시 장려금을 미지급·축소, 공급 물량 감축 등 불이익 부과
- ▶ 방미통위 심결례

舊방통위 시정조치 (부당한 차별적 지원금 지급 유도 등, 제2020-40, '20.7.8.)

- 이통3사가 일부 유통점을 선별하여 특정 가입유형과 고가 요금제에 5~40만원의 추가 장려금 지급을 지시하고 ‘0원’, ‘특판가’ 등의 판매 조건과 실적을 유도·관리
- 고가 요금제의 경우 90개 유통점에서 요금제에 따라 39~55만원의 차별적 장려금(이통3사 합계·이하 동일)이 지급되어 13~39만원의 부당한 차별적 초과지원금이 지급되었으며, 舊단말기유통법 제9조제3항을 위반

- **(부가서비스)** 이통사가 수수료·장려금 지급이나 성과평가 연계 등 방식을 통해, 대리점이 이용자에게 부가서비스를 차별적으로 권유하도록 유도

- ▶ (예시1) 부가서비스 가입여부, 가입률, 유지실적에 따라 장려금·수수료·평가를 부당하게 차등 적용하여, 특정 부가서비스의 일정기간 이용을 권유하도록 하는 행위

- 개통(가입) 실적 대비 ‘필수팩’ 등 부가서비스의 유치율 또는 일정기간 유지율이 40% 이상인 경우 추가 장려금·인센티브를 지급함으로써, 이용자의 자유로운 부가서비스 선택에 반하여 차별적인 이용 권유가 이루어지도록 하는 행위

부가서비스 점수 산정 (A 부가서비스팩)

유치율	40%	45%	50%	55%	60%
획득 점수	10p	15p	20p	25p	30p

- ▶ (예시2) 부가서비스 미가입 또는 이용자 해지 시 수수료·장려금 차감 또는 환수 정책 등 불이익을 부과하여, 대리점이 부가서비스를 차별적으로 권유하도록 강요·유도

- 부가서비스를 유치하지 않을 경우 3만원 등 일정 금액을 차감하는 정책을 운영하여 차별적인 권유를 지시·강요
- 이용자가 부가서비스를 일정기간 유지하지 않고 해지할 경우 인센티브를 전액 차감하여, 대리점으로 하여금 이용자에게 일정 기간 사용을 권유하도록 유도

부가서비스 정책 (B 부가서비스)

구분	유치 시 장려금	미유치 시 장려금
B 부가서비스	+ 3만원	- 3만원

- **(방지방안)** △ 고가요금제 강요 등 불공정행위 발생 여부에 대한 방미통위 점검 실시('26.10월~), △ 요금제별 장려금 지급 구조 현황모니터링 시행('26.10월~)
- △ 법령 위반 인지·신고접수 시 실태점검·사실조사를 통하여 시정명령 및 과징금(최대 매출액의 2%) 등 엄정 조치, △ 필요 시 실태개선권고 시행

□ 제4항: 이통사·대리점 간 표준 협정서 마련

< 관련 규정 >

제32조의13(공정한 유통 환경 조성) ④ 이동통신사업자는 대리점과의 협정에 관하여 표준 협정서를 마련하여 과학기술정보통신부장관에게 신고하여야 한다.

- **(불공정행위 유형)** △ 이통사가 대리점과의 표준협정서 마련·신고 의무를 미이행하거나 이행을 지연, △ 이통사·대리점이 표준협정서를 미준수
- **(신고 미이행)** 이통사가 표준협정서*를 마련하지 않거나, 마련된 협정서의 신고(변경된 경우를 포함)를 하지 않거나 지연하는 행위
- * 이통사와 대리점 간 표준협정서에는 △ 전기통신사업법 제32조의13을 포함하여 이 법령 준수와 건전한 단말기 유통구조 형성을 위한 이통사와 대리점의 의무, △ 사전승낙 운영 방식, △ 협정서 위반에 대한 조치 등의 내용을 포함해야 함

- **(협정서 미준수)** 신고된 표준협정서와 실제 대리점 운영 기준을 다르게 운영하는 등 정당한 사유 없이 표준협정서를 미준수하는 행위

- **(방지방안)** △ 표준협정서 마련과 신고 이행 관련 방미통위, 이통사 간 협의(변경 수요 발생시 협의, 과기부 변경 신고 후 방미통위에 제출)를 실시, △ 당사자의 표준협정서 이행 현황*에 대하여 협의체 내 논의

< * 이행 현황 예시 >

- △ 이통사의 대리점에 대한 전기통신사업법 위반 적발·처리 현황
 - 회사의 대리점에 대한 시정요청 또는 경고조치 현황
 - 회사의 대리점에 대한 시정조치, 거래정지 등 제재 현황
- △ 이통사의 표준협정서 위반 현황(대리점 의견수렴 등)
- △ 사전승낙 관련 이통사·대리점의 표준협정서 준수 현황

□ 제5항: 유심 유통 관련 부당한 강요·유도 등 금지

< 관련 규정 >

제32조의13(공정한 유통 환경 조성) ⑤ 이동통신사업자는 대리점·판매점 또는 다른 이동통신사업자에게 부당하게 특정한 이동통신단말장치 범용 가입자식별모듈의 유통과 관련된 사항을 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하여서는 아니 된다.

- **(불공정행위 유형)** △ 이통사가 대리점·판매점의 유심 유통을 부당하게 제한하거나, △ 다른 이통사를 대상으로 유심 유통 관련 부당한 강요·유도
 - **(특정 유심 유통)** 이통사가 대리점 등에 특정 유심 이용을 유도하거나, 유통점 자체 수급·판매 또는 판매 가격·수량 결정에 정당한 사유 없이 개입
 - ▶ (예시) 이통사가 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
 - **(알뜰폰 유심 유통)** 이통3사가 알뜰폰 유심 유통에 부당하게 개입하거나, 유통을 매개로 부당한 이용자 경제적 이익 차별을 강요·유도 등
 - ▶ (예시1) 이통3사가 특정 알뜰폰 사업자에 대하여 합리적 사유 없이 유심 인증 지연, 차별적 조건 부과 등을 통해 부당하게 개입하는 행위
 - ▶ (예시2) 이통3사가 자회사, 자사망 이용 알뜰폰 등을 대상으로 유심유통 관련 보조금 우대나 특정 유심 이용 유도 등 차별적 조건을 부과하는 행위
 - ▶ (예시3) 이통3사가 계약·선임관계 유통점의 알뜰폰 유심 개통·판매를 제한하는 행위

- **(방지방안)** △ 이통사의 유심 유통 현황과 운영 기준을 검토(협의체), △ 유통망·알뜰폰으로부터 유심 유통 관련 불공정행위 신고 접수, △ 유심(e-심을 포함)의 건전한 유통 활성화 방안의 주기적 협의(협의체)

□ 단말기 유통 불공정행위 관련 제도 개선 추진

- **(제도 검토)** 방미통위는 제32조의13 제1항 ~ 제5항의 유형별 불공정행위 및 부당한 차별 방지를 위하여 추가적인 규범 신설 필요성 검토
 - 시책 시행 후 지원금·장려금 모니터링 결과 분석, 방미통위 조사·점검 결과, 피해 유형 분석을 종합하여 규제 개선(안) 검토(~27년)

② 체계적인 단말기 유통 시장 모니터링 실시 영 제37조의14 제1항 제2호

- ◇ **(목표)** 부당한 지원금 차별, 장려금 지급 관련 불공정행위, 알뜰폰·유통망 법령 미준수 현황에 대한 체계적 모니터링을 수행하고, 정부·자율개선 조치와 연계

□ 관련 규정

전기통신사업법 시행령 제37조의14(공정한 유통 환경 조성) ① 법 제32조의 13제7항에 따른 건전한 유통환경 조성을 위하여 필요한 시책(이하 이 조에서 “시책”이라 한다)에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

2. 이동통신단말장치 및 이동통신단말장치 범용 가입자식별모듈(이하 이 조에서 “이동통신단말장치등”이라 한다) 유통 시장 모니터링 방안 (중략)

⑤ 방송미디어통신위원회는 시책의 수립·시행 및 제4항에 따른 지원과 관련하여 필요한 경우에는 관계 중앙행정기관의 장, 지방자치단체의 장, 관련 기관 및 단체, 이동통신사업자 및 이동통신단말장치 제조업자 등에게 자료 또는 의견의 제출 등 협조를 요청할 수 있다.

제37조의19(이동통신사업자 등의 자료 제출 및 보관) ① 이동통신사업자(그 계열회사를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)는 법 제32조의19제1항에 따라 다음 각 호의 사항에 대한 월별 자료를 매월 종료 후 45일 이내에 과학기술정보통신부장관과 방송미디어통신위원회에 각각 제출해야 한다.

1. 이동통신서비스별로 구분된 이동통신단말장치별 판매량, 매출액 및 지원금
2. 이동통신단말장치별 출고가
3. 대리점 또는 판매점에 지급한 장려금 규모(재원별 및 수령자별로 구분하여 작성해야 한다) (이하 생략)

□ 이통3사 지원금 차별 방지 모니터링

- **(개요)** 초과 지원금 억제^{舊단통법}가 아닌 지원금 경쟁을 촉진하되, 지역·나이에 따른 차별이나 지원금 관련 불공정행위 방지를 위한 모니터링 실시

< 지원금 규제 방향 전환 >

舊 단통법	⇒	단통법 폐지 후
지원금 상한 규제		지원금 경쟁 활성화 (상한 無)
* (유통망) 공시지원금 15% 초과 지급 금지 불법지원금 홍보 제재		* 다만, 특정 지역·연령대 대상 차별은 방지 하고, 지원금 정보는 정확하게 전달

- 같은 가입조건*일 때 특정 지역(비수도권·지방 등), 특정 연령대(노인 등)에 따른 부당한 차별 발생 여부를 모니터링

* “같은 가입조건 시(단말기\가입유형\요금제) 지원금 등 혜택을 같게 하여 부당한 차별을 방지,
다른 가입조건 시 혜택을 다르게 하여 시장 경쟁을 활성화”

- **(모니터링 방식)** 방미통위는 지원금 총량*, 지급 수준과 지급과 관련된 이통3사·유통망의 구체적 불공정행위 동향**을 모니터링

* 전기통신사업법 제32조의19(자료 제출 및 보관)에 따른 월별 지급 수준

** 서비스분야별 시장모니터링 사업을 통한 지원금 호가 파악과 동향 모니터링 등

- 이통3사는 ‘거주지역, 나이, 신체적 조건’에 따른 차별 등 방지를 위해 가입조건별 지원금 지급 현황 등을 모니터링

< 지원금 모니터링(안) (이통3사) >

- **(이통사 관리감독)** 이통3사는 본사(지역본부 포함), 대리점, 판매점에서 이용자의 거주 지역, 나이, 신체적 조건에 따른 차별이 발생하지 않도록 관리·감독
- **(유통점 책임)** 유통점은 부당한 이용자 차별 방지를 위해 같은 날 동일한 조건의 가입자들에게 동일한 수준의 지원금을 지급하도록 노력
- **(자율 모니터링)** 이통3사는 본사, 유통점의 지원금 현황을 각 사별로 모니터링
 - ※ △ 모니터링 결과는 지역별·연령별·요금제별 평균과 편차 등을 확인 가능하도록 정리
 - △ 구체적 방식은 자율적 결정 △ 모니터링 기준·방식은 시장 상황에 따라 조정 가능
- **(결과 공유)** 이통3사는 자율 모니터링 시행 결과를 방미통위에 제출

- 이통3사 등은 부당한 차별과 이용자 피해 방지를 위하여 방미통위와 협의하여 자율기준*을 수립·운영 하고 모니터링을 수행 가능

* 경품 제공, 온라인 채널 확대, 신규 영업방식 등

- **(후속 조치)** 방미통위는 지역·나이에 따른 부당한 차별 등 법령 위반이 인정되는 불공정행위*가 발생할 경우 핀셋 규제를 실시

< * 지원금 지급 관련 불공정행위 예시 >

△ 거주지역, 나이, 신체조건을 이유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급·제안
 △ 지원금 지급을 이유로 특정 서비스 이용을 부당하게 요구·강요 또는 제한
 △ 지원금 지급 주체·내용·방식·조건을 이통사-이용자 간 정식 계약서에 미기재
 △ 출고가 이상의 지원금을 이용자에게 부당하게 차별적으로 지급

- 이통사 모니터링 결과와 개선 필요사항을 협의체 운영 과정에서 정기적으로 검토하고, 필요시 방미통위 실태개선권고* 시행
- * 전기통신사업법 제32조의13(공정한 유통 환경 조성) ⑧ 방송미디어통신위원회는 제7항의 시책에 따라 이동통신사업자 또는 이동통신단말장치 제조업자에게 유통 실태 개선을 권고할 수 있다. (이하 생략)

□ 이통3사 장려금 불공정행위 방지 모니터링

- **(개요)** 대리점·판매점에 대한 이통3사의 장려금을 매개로 한 부당한 지원금 차별 강요·지시·요구·유도 등 행위를 점검하고,
 - 이용자가 원치 않는 고가요금제(8만원 이상)*·부가서비스의 차별적 권유 등 선택권 제한 행위 발생을 방지하기 위해 장려금 지급구조를 모니터링
- * ('26년 기준) 통상 5G 데이터가 무제한으로 제공되는 요금제
- **(모니터링 방식)** 방미통위는 장려금 총량*, 이통3사의 장려금 지급 기준(정책서 포함), 불공정행위 동향 등을 모니터링
 - * 전기통신사업법 제32조의19(자료 제출 및 보관)에 따른 월별 지급 수준
 - 이통3사는 '가입조건(단말기, 요금제, 가입유형)별 장려금 지급 격차 모니터링을 시행하여 부당한 차별 강요·지시·요구·유도 행위를 방지

< 장려금 모니터링(안) (이통3사) >

- **(개요)** 전국 유통망에서의 장려금 지급 기준과 수준을 모니터링
- **(모니터링 대상)** 지역별 차이, 고가요금제와 중저가 요금제 간 차이, 부가서비스 가입에 따른 차이 수준을 점검하고, 불공정행위 관련 시장 특이사항 파악(일별)
- **(자율 모니터링)** 이통3사는 유통망에서 장려금 지급 현황을 각 사별로 모니터링
 - ※ △ 모니터링 결과는 지역별·요금제별 평균과 편차 등을 확인 가능하도록 정리 △ 구체적인 방식은 자율적 결정 △ 모니터링 기준·방식은 시장 상황에 따라 조정 가능

- (결과 공유) 이통3사는 모니터링 시행 결과를 방미통위에 제출
- (활용) △ 불공정한 정책 운영을 방지하고, 유통망 관리책임 강화, △ 시장 관행의 정확한 진단과 개선방안 모색(협의체), △ 방미통위의 장려금 관련 불공정행위 방지를 위한 규범 운영 시 근거 자료로 활용

○ (후속조치) 방미통위는 장려금 모니터링 결과를 토대로 제32조의13 제3항 ~ 제5항의 불공정행위 발생 여부에 대한 주기적 점검을 실시

- 고가요금제·부가서비스를 차별적으로 권유토록 하는 행위에 대한 시장 점검을 우선하여 수행 ('26.10월~ 점검 착수 등)

< 고가요금제, 부가서비스 이용 유도 관련 사례 및 개선 방향 >

불편 사례 ('25.8월, 신고센터)	개선 추진
• 고령 이용자에게 △ 고가요금제 가입을 필수로 설명하여 가입을 유도, △ 부가서비스를 이용하지 않는 경우 광고보다 지원금을 축소 지급	• 고가요금제나 부가서비스 이용을 요구·강요·지시·유도하는 행위 집중 점검 • 중저가 요금제에도 적정 수준 지원금 지급을 유도하여 이용자 선택권을 확대

□ 제조사 장려금 불공정행위 방지 모니터링

○ (개요) 제조사가 이통사·대리점·판매점에 장려금 지급 시 부당하게 차별적인 지원금 지급을 강요·유도하는 행위 등 발생 여부를 모니터링

○ (모니터링 방식) △ 방미통위는 장려금 총량*, 장려금 지급 관련 불공정 행위 동향**을 지속 모니터링,

* 전기통신사업법 제32조의19(자료 제출 및 보관)에 따른 월별 지급 수준

** △ 이통사·유통망 장려금 모니터링을 통한 확인, △ 불공정행위 신고 접수

- △ 제조사는 장려금 지급 기준 운영 방식과 지급 현황을 점검*

< * 장려금 모니터링(안) (제조사) >

- (개요) 제조사 장려금 운영 기준과 현황을 모니터링
- (모니터링 대상) 장려금 정책 운영의 지역별, 단말기 특성별, 유통경로별 차이, 이통3사·유통망 장려금 정책과의 관계
- (자율 모니터링) 제조사는 장려금 지급 시 기준과 현황을 각 사별로 모니터링 (월별)
 - ※ △ 모니터링 결과는 지역별·주요 단말기별, 유통경로별 차이를 확인 가능하도록 정리
 - △ 구체적 방식은 자율적 결정 △ 모니터링 기준·방식은 시장 상황에 따라 조정 가능
- (결과 공유) 제조사는 모니터링 시행 결과를 방미통위에 제출

- **(후속 조치)** 방미통위는 제조사의 부당한 이용자 차별 강요·유도 등 법령 위반이 인정되는 불공정행위가 발생할 경우 핀셋 규제를 실시

※ 필요시 전기통신사업법 제32조의13제8항에 따른 실태개선권고 시행

□ 알뜰폰 시장 불공정경쟁 방지 모니터링

- **(개요)** 알뜰폰 시장에서 중소 알뜰폰을 포함한 다양한 사업자의 공정한 경쟁을 촉진하기 위하여 보조금*·경품** 지급 현황을 모니터링

* 이통3사가 타 알뜰폰사(자회사, 자사망 이용 알뜰폰)의 가입자 유치 지원을 위하여 지급하는 보조금 등 경제적 이익

** 알뜰폰이 이용자에게 가입과 이용을 대가로 제공하는 경품(쇼핑 상품권 등)

- **(모니터링 방식)** 방미통위는 이통3사의 중소 알뜰폰 가입자를 빼앗기 위한 보조금 차별 지급 등 불공정행위를 상시 감시*

* 알뜰폰사 및 협회를 통한 상시 신고 접수, 민원 동향 모니터링 등

- 이통3사·알뜰폰은 '이통3사 자회사, 대기업 계열, 중소 알뜰폰' 간 보조금 차별 지급과 알뜰폰의 부당한 경품 차별 행위를 모니터링

< 알뜰폰 시장 모니터링 (안) >

- **(개요)** 알뜰폰 시장 공정한 경쟁 촉진을 위해 상시 모니터링 수행
- **(모니터링 대상)** △알뜰폰사에 대한 차별적인 보조금 지급 행위, △알뜰폰 이용자 대상 부당한 경품·지원금 차별 행위, △그 밖에 전기통신사업법 등 법령 준수 현황
- **(자율 모니터링)** 이통3사·알뜰폰·유관 협회 등이 기준과 방식 등을 자율적으로 정하여 실시하고, 정기적 분과 협의체와 수시 실무회의를 통해 모니터링 결과를 검토
 - ※ △ 모니터링 결과는 자회사, 대기업·금융계열, 중소사 보조금 차이, 이통사 망별 경품 차이, 온오프라인별 경품 현황을 확인 가능하도록 정리 △ 구체적 방식은 자율적 결정 △ 모니터링 기준·방식은 시장 상황에 따라 조정 가능
- **(결과 공유)** 이통3사·알뜰폰 등은 모니터링 시행 결과를 방미통위에 제출

- **(후속 조치)** 방미통위는 모니터링 결과에 따라, 이통사·알뜰폰의 부당한 이용자 차별 또는 그 유도 행위에 대한 점검·조치 시행

- 중소·신규 알뜰폰 대상 법령 준수와 이용자 보호 교육 지원 등 병행

□ 가입 시 본인 가입 의사 확인 절차 준수 모니터링

- **(개요)** 이동통신 단말장치가 금융·본인인증에서 주요한 역할을 수행하는 가운데, 이동통신 서비스 가입 시 본인 가입 의사 확인 준수 점검을 실시
- **(모니터링 방식)** 대포폰 개통으로 이어질 수 있는 본인 가입의사 미확인, 권한 없는 판매점의 판매 행위 방지를 위해 알뜰폰·유통망 모니터링 실시

< 가입시 본인 확인 절차 준수 모니터링 (안) >

- **(개요)** 본인의 명확한 가입 의사를 확인하여 전기통신사업법 금지행위 등을 위반하지 않도록 상시 모니터링 실시
- **(알뜰폰 모니터링)** 범부처 합동 점검 ('25.10월~'26.6월) 이후 가입절차 위반 행위 재발을 방지하기 위하여, 알뜰폰 본인 가입의사 확인 절차 준수 자율 모니터링 실시
 - 알뜰폰 보조금·경품 관련 불공정행위 모니터링 시행 과정에서, 알뜰폰사별 실가입 방식을 통하여 가입절차 준수 여부에 대한 주기적 점검 실시
- **(이통사 유통망 모니터링)** 신분증 스캐너 운영 관련 민관합동(방미통위, 한국정보통신진흥협회, 이통사 등) 상시 운영 점검 실시
 - 신규 단말장치 출시 등 경쟁 심화로 개인정보 보관, 사전승낙제 위반 등 우려가 확인 되는 시기에 중점 점검 실시(예: 신규 단말장치 출시 전후 1개월 등)
- **(결과 공유)** 알뜰폰, 한국정보통신진흥협회 등은 모니터링 시행 결과를 방미통위에 제출

- **(후속 조치)** 방미통위는 모니터링 시행 결과를 토대로 불공정행위 발생 시 중점 점검·조치* 수행

* △알뜰폰의 외국인에 대한 본인 가입 의사 확인 없는 가입, △유통망의 본인 확인절차 미준수 등 법령 위반

< 가입 절차 위반 사례 및 개선 방향 >

불편 사례 ('25.10월 국민신문고)	개선 추진
• 일부 판매점이 외국인 입국 전 여권 사본만으로 알뜰폰 유심을 사전 개통	⇒ • 가입절차 준수 상시 자율모니터링과 정부 실태점검을 통해, 보이스피싱·대포폰 개통에 악용될 소지 차단

③ 이용자 정보접근성 개선과 선택권 제고(영 제37조의14제1항 3호)

< 목표 >

- ◇ 이용자가 정보에 기반한 선택(Informed Choice)을 할 수 있도록 지원금 정보, 비용 관련 고지 등 정보 제공을 확대
- ◇ 허위과장광고 및 계약 과정에서 부정확한 안내·고지를 방지
- ◇ 단말기 유통 활성화를 위해 관행·규제를 합리적으로 개선

□ 관련 규정

전기통신사업법 시행령 제37조의14(공정한 유통 환경 조성) ① 법 제32조의 13제7항에 따른 건전한 유통환경 조성을 위하여 필요한 시책(이하 이 조에서 “시책”이라 한다)에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

3. 이용자의 이동통신단말장치등에 대한 정보 접근성 개선과 선택권 제고 등 공정한 경쟁을 위하여 필요한 사항 (후략)

제32조의15(이동통신단말장치 구입비용 구분 고지 등) (중략) ② 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 이용약관에 따라 서비스 약정 시 적용되는 요금할인액을 지원금으로 설명하거나 표시·광고하여 이용자로 하여금 이동통신단말장치 구입비용을 오인하게 하여서는 아니 된다.

- ③ 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 이동통신단말장치를 할부판매하는 경우 이용자가 합리적으로 선택할 수 있도록 할부기간과 추가적으로 청구되는 비용 등에 관하여 명확하게 고지하여야 하며, 계약을 체결할 때 지원금, 지원금 지급 조건, 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항을 계약서에 명시하여야 한다.

제50조(금지행위) 전기통신사업자(괄호 생략)는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “금지행위”라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니 된다.

- 5의2. 전기통신사업자(이동통신사업자의 계열회사를 포함한다), 대리점 또는 판매점이 이용자에게 전기통신서비스의 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

□ 요금제 변경 알림 등 정보 제공 확대

- (요금제 변경 알림 개선) 이용자가 필요한 요금제·서비스를 합리적으로 선택할 수 있도록 중요사항 고지 현황을 점검 및 개선

- 계약 시 '요금제 일정기간 유지' 조건이 있는 경우 해당 기간 종료 시점에 별도 알림* (문자, SNS 등)을 통해 필요한 요금제 선택을 지원

* 최적요금제 고지 (전기통신사업법 제32조의21)와 연계한 시행 검토 ('27.1분기)

< 요금제 유지기간 알림 >

개선 전 (현행)	개선 후
• 계약서 내 '반환금 발생 조건', '차액정산 미발생일자' 형태로 기재 (A사 사례) ○ 공통지원금 차액 정산액 1) 약정 이용기간 6개월 이전 변경 시 : 차액정산 = (변경 전 지원금 - 변경 후 지원금) 2) 약정 이용기간 7개월 이후 변경 시 : 차액정산 = (변경 전 지원금 - 변경 후 지원금) × {잔여기간 / (약정기간 - 180일)} ○ 추가지원금 차액 정산액 2) 약정 이용기간 7개월 이후 변경 시 : 차액정산 = 추가지원금 × (변경전후 요금제 월정액 차이 / 변경전 요금제 월정액) × {잔여기간 / (약정기간 - 180일)} ○ 요금제 차액정산 미발생 일자 기재 : () • 기간 도래 시 별도 알림 없으며, 일부 유통점이 자율적으로 알림	• 차액정산 미발생(반환금 없이 요금 하향 가능) 일자 도래 시 별도 알림 실시 [00 통신 안내] 00 요금제 변경 시 위약금 부과 기간 경과 안내 안녕하세요. 고객님의, 00 통신입니다. 2026년 3월1일부로 이용 중이신 5G 11만원 요금제를 하향 변경하여도 위약금이 부과되지 않습니다. ※ 다만, ~~ ※ 예시

- '요금제 전환', '요금제 할인기간 종료', '무료 → 유료 서비스 전환' 등 이용자 비용 변경사항에 대한 고지 점검 및 개선방안 검토(분기별 협의체)

< 요금제 변경 등 고지 관련 불편 사례 및 개선 방향 >

불편 사례 ('25.9월, 신고센터*)	개선 추진
• 어린이 자녀가 청소년이 되면서 요금제가 상향 변경되었으나, 보호자에게는 별도 고지 미흡 • 6개월 요금제 할인 조건 종료 후 별도 고지가 없이 할인 전 요금 지속 청구 • 스마트폰(모화선) 통신사 변경 시, 무료로 제공되던 스마트워치(자회선) 통신이 유료 전환되었으나 스마트워치로만 고지가 되어 이용자 인지 어려움	• 요금제 할인이나 변경 시, 해당 시점에 고지 개선 [00 통신 안내] 요금제 할인 기간 경과 안내 안녕하세요. 고객님의, 00 통신입니다. 이용 중이신 000요금제의 6개월 할인 기간이 경과되어, 3월 이용부터 요금이 정상 청구(00만원)될 예정입니다. ※ 예시

* 「이동전화 불공정행위 신고센터」 (한국정보통신진흥협회)

□ 지원금 정보 제공 확대

- (알기 쉬운 지원금 정보) 이용자가 지원금 수준 정보를 알고 단말기를 구매할 수 있도록, 사업자별 지원금 정보 자율 공개 실시
 - 이통사 공통 지원금 (舊공시지원금) 정보를 △ 각 사 홈페이지, △ 유통망 매장, △ 비교 사이트 (스마트초이스 등)를 통해 제공 (계속)
 - 유통망 추가 지원금 정보 제공을 위한 표준양식(안) 마련 ('27.1분기)

< 지원금 정보 제공 개선 방안 >

구분	개선 전 (현행)	개선 후																		
이통사 공통 지원금	▪ 지원금 정보 공시 규정 X ※ 법정 공시의무 폐지('25.7.22.)	▪ 이통사·유통망 자율 정보 공시 ▪ 3사 지원금 비교 정보 제공 ▪ 표준 양식에 따른 대표 기종, 주요 요금제별 지원금 정보 제공 (예시)																		
유통망 추가 지원금	▪ '0원', '최대 지원금', '비밀 지원금' 표현 등 부정확한 홍보·광고	⇒ <table border="1"> <thead> <tr> <th>갤럭시S25</th><th>6.5 만원 요금제</th><th>11 만원 요금제</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>이통사 공통 지원금</td><td>35 (만원)</td><td>50</td></tr> <tr> <td>유통망 추가 지원금</td><td>30</td><td>40</td></tr> <tr> <td>총 지원금</td><td>65</td><td>90</td></tr> <tr> <td>기타 할인조건</td><td>부가 가입시 +5 카드 할인 +20</td><td>부가 가입시 +5 카드 할인 +20</td></tr> <tr> <td colspan="3">※ 이용조건 설명</td></tr> </tbody> </table> ※ 세부 사항은 허위과장광고 가이드라인 제정과 함께 확정	갤럭시S25	6.5 만원 요금제	11 만원 요금제	이통사 공통 지원금	35 (만원)	50	유통망 추가 지원금	30	40	총 지원금	65	90	기타 할인조건	부가 가입시 +5 카드 할인 +20	부가 가입시 +5 카드 할인 +20	※ 이용조건 설명		
갤럭시S25	6.5 만원 요금제	11 만원 요금제																		
이통사 공통 지원금	35 (만원)	50																		
유통망 추가 지원금	30	40																		
총 지원금	65	90																		
기타 할인조건	부가 가입시 +5 카드 할인 +20	부가 가입시 +5 카드 할인 +20																		
※ 이용조건 설명																				

□ 지원금 관련 허위과장광고 방지

- (가이드라인 제정) 정확한 지원금 정보 제공으로 이용자 피해를 방지하기 위해, 이동통신 허위·과장·기만 광고 가이드라인 수립·시행 ('27.1분기)

< 허위·과장·기만 광고 가이드라인 주요 내용(안) >

- (목적) 이동통신사·대리점·판매점이 이용자 대상 광고나 설명 시 전기통신사업법을 위반하는 허위·과장·기만 광고와 설명 유형을 구체적으로 제시하고, 자율 준수를 촉진
 - ※ 이통사 자체 규제, 사전승낙 자율규제, 정부의 전기통신사업법 위반 점검 등의 판단기준으로 활용하고, 유통점 내 가이드라인 비치로 통한 준수율 제고

- (유형제시) △ 사실과 다르거나 근거가 없는 “허위광고” 사례, △ 내용을 지나치게 부풀려 설명하는 “과장광고” 사례, △ 카드할인 등 중요사항을 은폐, 축소하는 “기만광고” 사례
- (자율규제) △ 이통사의 자율규제 원칙 및 방식 규정, △ 분기별 협의체를 통한 자율규제 이행 검토, △ 정확한 정보 제공을 위한 온/오프라인 광고 표준(안) 예시 마련

- 방미통위 가이드라인 준수 여부 점검 (’27.1분기~), 이통3사·유통망 자율 규제 준수율 및 신유형 광고 등 현황 검토(분기별 협의체, 계속)

- (온라인 중점 관리) 성지점 허위과장광고 피해가 다수 발생하는 온라인 대상 실체가입검증 방식 자율규제 실시, 정부 조사 점검 시 집중 점검(계속)

※ 온라인 중심 연합점, 신고 다량 접수 유통점 등의 온라인 허위과장광고를 대상으로 협의체 내 온라인 부문 별도 관리 실시

- 온라인 판매 유통경로·사업자별 준수사항 등을 현재 영업 형태에 맞게 명확히 규정하도록 「이동전화 온라인 판매 가이드라인」 개정 (~’27.1분기)

< 허위과장광고 관련 불편 사례 및 개선 방향 >

불편 사례 (’25.8월 신고센터)	개선 추진
● ‘재고 한정’, ‘무료’, ‘100만원 지급’ 등 이용자가 구매에 필요한 중요사항을 알 수 없게 만드는 허위과장광고 게시	● 허위과장광고 가이드라인을 수립하여 부정확한 정보 제공 판단 기준을 제시하고, 정확한 정보 전달을 유도
● 선택약정 ‘요금할인’을 ‘단말기 지원금’으로 거짓 설명하고, 요금 변경 시 할인 변동, 할부이자 등 중요사항을 미고지 ● 카드사에 제공하는 제휴할인 혜택을 지원금으로 설명하여 오인을 유도	● 점검과 이용자 신고 강화를 통한 법령 위반 행위 방지

□ 자급제, 중저가, 중고 단말장치 유통 확대 등 선택권 제고

- (규제·관행 개선) 단말기 유통 경로별 활성화를 위해 규제·관행·불공정행위를 점검·개선하고, 사업자 간 상생·협력 필요사항 발굴

- 자급제 유통시장 경쟁 촉진을 위한 「자급제 단말기 유통 가이드라인」 개정* 검토 (~’27.1분기), 중저가·중고폰 확대 방안 논의

* △ 자급제 판매와 알뜰폰 가입 연계 방안, △ 이용자 대상 정보 고지 강화 방안 등

4 이용자 피해 예방, 교육, 회복 (영 제37조의14제1항 4호)

< 목표 >

- ◇ 이용자가 계약 사항을 정확히 이해하고, 피해 발생 시 적극 대응이 가능하도록 정식 계약서 교부와 정확한 입력 관리체계 강화
- ◇ 유통망에서의 불·편법 영업행위에 대한 실제 가입한 이용자 신고를 확대하고, 빈발하는 피해 유형별 대응을 체계화

□ 관련 규정

전기통신사업법 시행령 제37조의14(공정한 유통 환경 조성) ① 법 제32조의 13제7항에 따른 건전한 유통환경 조성을 위하여 필요한 시책(이하 이 조에서 “시책”이라 한다)에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

4. 이동통신단말장치등 유통 시장에서의 이용자 피해 예방, 교육 및 회복과 관련된 사항 (후략)

제32조의15(이동통신단말장치 구입비용 구분 고지 등) (중략) ③ 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 이동통신단말장치를 할부판매하는 경우 이용자가 합리적으로 선택할 수 있도록 할부기간과 추가적으로 청구되는 비용 등에 관하여 명확하게 고지하여야 하며, 계약을 체결할 때 지원금, 지원금 지급 조건, 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항을 계약서에 명시하여야 한다.

제50조(금지행위) 전기통신사업자(괄호 생략)는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “금지행위”라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니 된다.

5. 이용약관(제28조제1항에 따라 신고한 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

5의2. 전기통신사업자(이동통신사업자의 계열회사를 포함한다), 대리점 또는 판매점이 이용자에게 전기통신서비스의 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

□ 정확한 계약서 정보 제공

- (지원금 기재율 상향) 계약 과정에서의 이용자 피해 방지와 정보 투명성 제고를 위해, 계약서상 지원금 지급조건의 정확한 입력 관리

- 정확한 입력을 위한 이통3사 전산 개선과 유통망 가이드 실시 ('26.2월) 이후 현황점검 ('26.3분기~), 이용자·유통망 홍보·교육 실시

※ 이통사의 자율규제 (인센티브, 패널티) 등 운영 현황과 계약서 입력률 점검, 온·오프라인 계약서 개선 필요사항, 홍보 필요사항 등 검토 (분기별 협의체)

< 계약서상 지원금, 지급조건 기재 >

- (배경) 단통법 폐지와 전기통신사업법 개정 ('25.7월 시행)에 이통사, 대리점, 판매점은 지원금과 지원금 지급조건 등을 계약서에 정확히 기재해야 함(전기통신사업법 제32조의15 제3항 후단)
- (현황) 계약서에 유통망 추가지원금을 미기재 또는 일부만 기재하는 사례들이 발생하여, 관련 이용자 피해 및 불편사항 접수가 지속
 - ※ △ 단통법 당시 불법지원금 미기재 관행, △ 이용자 위약금 회피를 마케팅에 활용, △ 지원금 차별 관련 논란 회피 의도 등이 계약서 기재 미준수에 영향
- (이용자 피해) 지원금 지급조건이 부정확한 기재로 인하여 △ 이용자가 정확한 계약조건을 확인하지 못한 채 계약을 체결하는 문제(불완전판매), △ 개통 후 분쟁 시 책임 공백 등 발생

- 계약서 상 '유통망 추가지원금', '유료 부가서비스' 등 입력 현황, 정식 계약서의 사용과 교부 여부 등 방미통위 점검* (신규단말 출시 시기 등)

* △ '온라인 계약 시 이용자 대상 이통사 계약서 교부 여부', △ '계약에 관여한 대리점·판매점·담당자 정보 기재 여부' 등을 포함

< 계약서 기재 미흡 관련 불편 사례 및 개선 방향 >

불편 사례 ('25.9월 신고센터)	개선 추진
• 유통점 구두 설명, 개별계약서 사용 후 특정 요금제·부가서비스 이용 강요, 페이백 약속 후 미이행 등 피해 발생 • 지원금 지급 조건 기재 부실로, 설명과 다른 추가지원금 위약금 기간 설정 등 피해 발생 및 분쟁 해결에 한계	• 모든 유통점에서 정식 이통3사 계약서, 표준계약안내서 사용 및 교부 • 지급되는 일체의 경제적 이익(지원금)과 지급 조건을 계약서에 기재함으로써 분쟁 발생 시 해소에 기여

□ 이용자 참여형 신고 제도 개선 및 피해 대응 강화

- (이용자 신고 활성화) 실가입자 신고가 필요한 피해*의 재발 방지를 위해 이용자 참여형 자율 신고제 ('26.6월 본 시행) 운영 점검 ('26.3분기~)

* △ 광고와 다른 지원금 지급, △ 계약서상 지원금 미기재, △ 부가서비스 부당 가입 등

< 이용자 참여형 자율 신고제 >

- (개요) 실가입자 기반 신고가 필요한 피해의 신고 활성화를 위하여 증빙을 기반으로 신고한 자에 대하여 소정의 보상을 제공하는 신고제(이동통신 3사 참여)
- (기존 신고제와 구분) 증빙 기반의 신고 접수* 및 신고 처리 상황 제공이 가능한 시스템을 운영('26.3월~)하여 불편법 영업행위에 대한 대응 활성화
 - * 기존 국민신문고 및 이동전화 불공정행위 신고센터에는 단순 분쟁이나 문의 민원이 다수 접수되고, 증빙자료가 부족하여 정확한 피해 현황 파악과 적시 조치에 어려움
- (주요 신고 유형) △ 지원금 지급 조건의 개별계약 체결, △ 부가서비스 무단 가입, △ 허위과장광고, △ 이통사 계약서 대리작성 등
- (특성) 소정의 보상 제공(예: 1회 00만원)을 통해 이용자 참여를 유도하고, 기간별 신고 횟수 제한(예: 1년 0회)을 통하여 신고 남용 방지 및 실제 피해 현황 파악
 - ※ 유통점 간 악의적 신고나 전업 신고자(파파라치) 양성 등 부작용을 방지

- 운영 점점 과정에서 참여형 신고제에 대한 홍보 강화, 신고된 제보 건에 대한 조치 활성화 방안을 검토하여 실효적 신고제로 기능하도록 개선

< 이용자 참여형 신고 제도 활성화 >

시행 전	→	시행 후
▪ 실가입자 신고 참여율 저조로 정확한 피해 현황 파악과 대응 어려움 ※ 국민신문고 접수 건 중심 피해 파악		▪ 실제 피해 사례 중심 신고 활성화를 통해 정확한 현황 파악과 재발 방지 ※ 증빙 기반 시스템 + 소정의 보상 유인

- 유통점 간 제보 중심의 '이동전화 불공정행위 신고센터'를 이용자 불편 해소(민원), 제보를 위한 '이동전화 이용자 피해 신고센터'로 개선('26.4분기)
- (피해 대응 체계화) 이용자 피해 신고 현황에 대한 분석을 강화하여 피해 유형별 대응 방안을 체계화(분기별 협의체 검토, '26.4분기~)
 - 자율 신고센터, 방미통위 민원 등을 통해 접수된 사례를 유형화하고, 자율규제 강화·방미통위 기획점검·제도 개선 등 후속조치와 연계
 - ※ 주요 피해 사례에 대한 유통점·이용자 대상 교육과 홍보 강화 병행('26.4분기~)
 - '단말기(이동통신)-인터넷-IPTV 결합' 등 결합판매 시 이용자 피해 현황 분석 및 자율신고센터 신설 등 대응 체계 강화('26.4분기~)
 - 고령층을 대상으로 한 정보 오인 유도, 계약서 미교부 등 주요 피해 유형 분석 및 정책적 개선 방안 검토(~'27.2분기)
 - ※ '고령자 대상 설명 강화', '전용 계약서 활용' 등 소비자단체 의견수렴 및 검토
 - 다수 이용자 피해가 발생하거나 예상되는 경우, SNS 등 친숙한 매체를 통한 이용자 주의보 실시(기존 보도자료 중심에서 변화)

5 자율규제 활동 촉진과 지원 (영 제37조의14제1항 5호)

< 목표 >

- ◇ 불편법 영업행위 방지를 위하여 유통망 책임판매 환경 조성
- ◇ 정부 제재 중심의 이동통신시장 사후규제 체계에서, 전문가사업자협회 등 다양한 참여자가 문제 인식과 실효적 해결을 위해 협력하는 공동규제 역할을 확대
- ◇ 사업자의 자율규제 참여 활성화를 위한 유인, 불이익 구조를 확립

□ 관련 규정

전기통신사업법 시행령 제37조의14(공정한 유통 환경 조성) ① 법 제32조의 13제7항에 따른 건전한 유통환경 조성을 위하여 필요한 시책(이하 이 조에서 “시책”이라 한다)에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

5. 이동통신단말장치 제조업자, 이동통신사업자 또는 관련 단체의 자율 규제 활동 촉진 및 지원에 관한 사항 (후략)

전기통신사업법 제32조의14(판매점 선임에 대한 승낙 등) ① 대리점은 이동통신 사업자의 서면에 의한 사전승낙 없이는 판매점을 선임할 수 없으며, 사전승낙을 받지 아니한 자와 이동통신사업자와 이용자 간의 계약 체결(체결된 계약 내용을 변경하는 것을 포함한다) 등에 관한 거래를 하여서는 아니 된다.

- ② 대리점은 이동통신사업자의 사전승낙을 받아 판매점을 선임한 때에는 이동통신사업자에게 그 선임감독에 관한 책임을 진다. (이후 생략)

□ 유통망 책임 판매 강화

- (판매자 등록과 책임판매제 운영) 법령 준수 이행과 사기판매 방지를 위하여 판매자 정보 등록·관리 등 유통망 책임판매 관리 강화

※ 판매자 등록제 시행 (신규 판매점, '26.5월~) 후 기존 판매점 대상 확대 시행 추진 ('26.10월~)

- 계약 체결의 책임소재 확보와 이용자 피해 행위 반복 예방 등을 위해 판매자 정보 등록과 종사자 대상 법령 교육 확대 및 이수제도 지원 검토

※ △ 판매점 직원이 고객 명의를 도용하여 휴대폰 개통 후 대출을 받은 사례, △ 지원금 지급 약속한 직원 퇴사를 이유로 지원금 미(지연)지급하는 사례 등 방지 필요

< 책임판매 확대 관련 설문 결과 (정보통신정책연구원, '25년) >

- (개요) 전국 155개 판매점 (대표) 대상, 영업 현황, 정책대안 수용도 등을 설문
- (이용자 피해를 유발하는 ‘개별 판매자’ 제재) 응답자 78.7%가 긍정적 응답*
* ‘매우 필요 또는 필요한 편’으로 응답
- (이용자 피해를 유발하는 ‘판매점’ 제재) 응답자 76.2%가 긍정적 응답
- (계약서에 ‘개별 판매자’ 실명 명시) 응답자 81.3%가 긍정적 응답
- (‘개별 판매자’ 대상 제도 등 전문성 교육 강화) 응답자 64.2%가 긍정적 응답

- 이용자 피해 방지 자율규제에 적극 참여하는 유통점을 대상으로 참여 보상 확대 방안* 검토

* △ 점검 횟수 조정, 자율제재 감경, △ 법령 준수 우수 유통점 지원 또는 인증 등

< 판매 책임 공백 사례 및 개선 방향 >

불편 사례 ('25.8월 신고센터)	개선 추진
• 개통 후 잔여 할부금 면제 등 약속된 혜택을 받지 못하였으나, 계약 당시 정식 계약서를 교부받지 못했고 판매자가 이미 퇴사하여 책임성 공백 발생	• 판매자 정보 관리, 교육 확대를 통해 책임 판매 여건을 조성하고, 분쟁 발생 시 책임 소재를 명확화

- (사전승낙 개선) 이통사 자율규제 체계인 사전승낙제 실효성 제고를 위해 운영 기준 개선과 위반 유통점 관리 방안 검토(분기별 협의체)

- △ 사전승낙 위반 시 제재 기준 간소화, △ 법령 준수 노력 판매점에 대한 제재 감경 도입 등 사전승낙 운영 기준 개선('26.5월) 이후 운영 현황 점검
- 미선임 또는 승낙 철회된 판매점과 거래한 대리점 대상 이통사 관리 체계화, 분기별 합동 점검 정례화 등 불·편법 위반행위 관리·감독

※ 승낙 철회된 판매점 대표자가 다른 판매점을 개점하여 불편법 영업을 지속하는 행위에 대한 관리 개선 포함(재승낙 신청 제한 점검 등)

< 사전승낙 위반 사례 및 개선 방향 >

불편 사례 ('25.11월 국민신문고)	개선 추진
• 위법 행위로 승낙 철회된 판매점이 불법 판매 행위를 계속하는 가운데, 신분증 불법 보관이나 이용자와 분쟁 발생 시 책임 공백 등 문제가 발생	• 승낙 철회된 판매점 점주 대상 일정 기간 재승낙 제한 • 대리점의 사전승낙 위반에 대한 이통사 자율규제 강화(영업 정지 등, 방미통위 협의)

□ 공동규제 실효성 강화

- (공동 협약) 정부·사업자의 시책 이행책임 강화를 위해 공동규제 준수 협약서를 체결('26.4분기)하고 참여자별 시책 이행 현황 점검

- 자율규제 우수 사례 등을 공유하고, 평가 등 환류 모델*을 확립

* 시행 초(2년) 우수 사례 공유를 중심으로 운영, 시책 이행 현황의 구체적 평가 방안 마련

- (준수/위반 관리) 자율규제 이행 시 제재 감경 등 유인을 제도화 하고, 불이행에 따른 실태개선권고 등 후속 절차 체계화('27년)

※ △ (유인 예시) 시책 관련 시장모니터링 시행, 자율규제 이행이 효과가 있을 경우 과징금·과태료 감경사유 반영('27년, 제도개선), △ (불이익 예시) 자율규제 준수율 저조 사업자 대상 실태개선권고 실시 및 관련 실태점검 시 대상으로 우선 선정

붙임1
주요 과제 추진일정

분야	세부 과제	추진일정
① 법령 준수 (전기통신사업법 제32조의13 제1항에서 제5항)		
	불공정행위 유형별 위반행위 신고·모니터링 중점 실시	'26.9월~
	고가요금제·부가서비스 강요·유도 등 불공정행위 점검 실시	'26.10월~
	불공정행위 방지를 위한 규제 개선 (안) 마련	~'27년
② 체계적인 단말기 유통시장 모니터링 실시		
	이통사 지원금 차별 방지 모니터링	'26.9월~
	이통사 장려금 불공정행위 방지 모니터링	'26.10월~
	제조업자 장려금 불공정행위 방지 모니터링	'26.10월~
	알뜰폰 시장 불공정경쟁 방지 모니터링	'26.9월~ (계속)
	가입 시 본인 가입 의사 확인 절차 준수 모니터링 점검	'26.9월~ (계속)
③ 이용자 정보접근성 개선과 선택권 제고		
	'요금제 유지 기간' 종료 시점 별도 알림	'27.1분기~
	지원금 정보 제공을 위한 표준양식(안) 마련	~'27.3월
	이동통신 허위과장기만광고 가이드라인 수립	~'27.3월
	이동전화 온라인 판매 가이드라인 개정	~'27.3월
	자급제 단말기 유통 가이드라인 개정	~'27.3월
④ 이용자 피해 예방, 교육, 회복		
	계약서 정확한 기재 이행 현황 점검	'26.9월~
	이용자 참여형 신고 활성화를 위한 홍보, 운영 개선	'26.9월~
	고령층 이용자 피해방지를 위한 개선 방안 검토	~'27.6월
	결합판매 피해 신고센터 운영	'26.10월~
⑤ 자율규제 활동 촉진과 지원		
	판매자 등록 확대, 사전승낙 개선 운영 현황 점검	'26.10월~
	정부·사업자 시책 이행책임 강화를 위한 협약 체결, 이행	'26.10월~
	자율규제 이행 시 유인, 불이행 시 후속절차 체계화	~'27년

□ 시책 · 협의체 관련 주요 조문

■ 전기통신사업법 제32조의13(공정한 유통 환경 조성)

- ① 이동통신단말장치 제조업자는 이동통신사업자(그 계열회사를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)에 대하여 합리적 이유 없이 특정 사업자를 차별하는 등 부당하게 이동통신단말장치의 공급을 거절하여 이동통신단말장치의 공정한 유통질서를 저해하는 행위를 하여서는 아니 된다.
- ② 이동통신단말장치 제조업자는 장려금을 제공할 때 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하여서는 아니 된다.
- ③ 이동통신사업자는 대리점과의 협정을 체결할 때 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하거나 특정 부가서비스 또는 요금제 등을 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 특약 또는 조건을 정하여서는 아니 된다.
- ④ 이동통신사업자는 대리점과의 협정에 관하여 표준 협정서를 마련하여 과학기술정보통신부장관에게 신고하여야 한다.
- ⑤ 이동통신사업자는 대리점 · 판매점 또는 다른 이동통신사업자에게 부당하게 특정한 이동통신단말장치 범용 가입자식별모듈의 유통과 관련된 사항을 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하여서는 아니 된다.
- ⑥ 방송미디어통신위원회는 이동통신단말장치 제조업자가 제1항을 위반하는 행위를 한다고 신고를 받거나 이를 인지한 때에는 공정거래위원회에 필요한 조사 및 조치를 할 것을 요청할 수 있다.
- ⑦ 방송미디어통신위원회는 제1항부터 제5항까지의 내용을 포함하여 건전한 유통환경을 조성하기 위하여 필요한 시책을 수립 · 시행하여야 한다.
- ⑧ 방송미디어통신위원회는 제7항의 시책에 따라 이동통신사업자 또는 이동통신단말장치 제조업자에게 유통 실태 개선을 권고할 수 있다. 이 경우 권고를 받은 이동통신사업자 또는 이동통신단말장치 제조업자는 이를 이행하기 위하여 성실하게 노력하여야 하며, 그 조치 결과를 방송미디어통신위원회에 알려야 한다.
- ⑨ 방송미디어통신위원회는 소속 공무원으로 하여금 제8항에 따른 권고의 이행 실태를 점검하게 하거나 이동통신사업자 또는 이동통신단말장치 제조업자에게 점검에 필요한 자료의 제출을 명할 수 있다.
- ⑩ 방송미디어통신위원회는 제7항에 따른 시책의 효율적인 시행을 위하여 사업자단체 등으로 구성되는 협의체를 구성 · 운영하여야 한다.
- ⑪ 제7항에 따른 시책의 마련 및 제10항에 따른 협의체의 구성 · 운영 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

■ **전기통신사업법 시행령 제37조의14(공정한 유통 환경 조성)**

- ① 법 제32조의13제7항에 따른 건전한 유통환경 조성을 위하여 필요한 시책(이하 이 조에서 "시책"이라 한다)에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.
 1. 법 제32조의13제1항부터 제5항까지에서 규정한 사항
 2. 이동통신단말장치 및 이동통신단말장치 범용 가입자식별모듈(이하 이 조에서 "이동통신단말장치등"이라 한다) 유통 시장 모니터링 방안
 3. 이용자의 이동통신단말장치등에 대한 정보 접근성 개선과 선택권 제고 등 공정한 경쟁을 위하여 필요한 사항
 4. 이동통신단말장치등 유통 시장에서의 이용자 피해 예방, 교육 및 회복과 관련된 사항
 5. 이동통신단말장치 제조업자, 이동통신사업자 또는 관련 단체의 자율 규제 활동 촉진 및 지원에 관한 사항
 6. 그 밖에 이동통신단말장치등의 건전한 유통환경 조성을 위하여 방송미디어통신위원회가 필요하다고 인정하는 사항
- ② 법 제32조의13제10항에 따른 협의체(이하 이 조에서 "유통환경개선협의체"라 한다)는 이동통신사업자·이동통신단말장치 제조업자·관련 기관 또는 단체의 임직원, 전문가 및 공무원 등을 포함하여 15명 이내로 구성한다.
- ③ 유통환경개선협의체는 다음 각 호의 업무를 수행한다.
 1. 시책 수립을 위한 시장 모니터링 및 의견 수렴
 2. 시책 준수 방안의 제안, 시책 시행 현황의 점검 및 개선사항의 건의
 3. 법 제32조의13제8항에 따른 유통 실태 개선권고에 대한 이행 방안의 제안
 4. 그 밖에 이동통신단말장치등의 건전한 유통환경 조성을 위하여 필요한 제언
- ④ 방송미디어통신위원회는 유통환경개선협의체의 운영에 필요한 지원을 할 수 있다.
- ⑤ 방송미디어통신위원회는 시책의 수립·시행 및 제4항에 따른 지원과 관련하여 필요한 경우에는 관계 중앙행정기관의 장, 지방자치단체의 장, 관련 기관 및 단체, 이동통신사업자 및 이동통신단말장치 제조업자 등에게 자료 또는 의견의 제출 등 협조를 요청할 수 있다.
- ⑥ 제2항부터 제5항까지에서 규정한 사항 외에 유통환경개선협의체의 구성·운영에 필요한 사항은 방송미디어통신위원회가 정한다.