

보도시점 2026. 9. 16.(수) 배포시점 배포 2026. 9. 16.(수) 회의 종료 후

통신 규제의 패러다임 전환, 지원금은 자유롭게 정보는 투명하게

- ‘건전한 유통환경 조성 위한 시책’ 마련…5개 분야별 정책과제 발표 -

◆ (주요 추진과제) ▶요금제 유지기간 경과 알림 등 고지 개선 ▶허위과장광고 가이드라인 수립 ▶이용자 참여형 신고제 활성화 ▶책임 판매를 위한 판매자 등록 확대 ▶장려금을 활용한 고가요금제 이용 강요 등 불공정행위 근절

앞으로 휴대폰 판매점에서 지원금이나 부가서비스 정보 등 계약 중요사항이 이용자에게 보다 정확하게 전달되고, 고가요금제나 부가서비스 가입을 유도하는 등의 불공정행위에 대한 대처가 강화될 전망이다.

방송미디어통신위원회(위원장 김종철)는 16일 ‘2026년 제35차 전체회의’를 열고 이용자 권익 증진 및 불공정행위 방지를 위한 ‘이동통신단말장치 등의 건전한 유통환경 조성을 위한 시책’과 그 세부 시행계획을 심의·의결했다.

이번 시책은 지난해 7월 지원금 상한 규제 등 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」이 폐지되면서 개정된 「전기통신사업법」에 따라 시장 경쟁은 촉진하면서 부당한 지원금 차별, 허위과장광고 등 불공정행위로부터 이용자를 보호하기 위해 마련됐다.

‘이용자 권익이 증진되는 건전한 단말기 유통시장 형성’이라는 비전 아래 5개 분야별 정책과제로 구성된 시책의 주요 내용은 다음과 같다.

① 불공정 유통행위 근절

통신사가 대리점을 대상으로 부당한 이용자 지원금 차별을 지시·유도하는 등 법령 위반 행위를 하는 것을 막기 위해 구체적인 유형별 불공정행위를 규정하고, 모니터링, 신고 접수, 조사·제재 등 후속 조치를 체계적으로 수행한다.

① (법령준수) 통신사·제조사·유통망 불공정행위 근절
이통사, 제조사의 이용자 차별 유도, 특정 서비스 이용 강요 등 불공정행위 철저 점검 △ 불공정행위 유형별 분류 △ 모니터링·신고 체계 운영 △ 위반 시 조치

특히 이통사·제조사가 판매장려금을 활용해 고가요금제 및 부가서비스 가입을 지시하거나 유도하는 등의 불공정행위에 대한 점검을 실시한다.

다만 방미통위는 그간 정부 중심의 사후규제가 시장의 위반행위를 모두 적발·제재하는 데 한계가 있는 점을 인식하고, 전문가·통신사·제조사 및 관련 단체 등이 참여하는 ‘유통환경개선협의체’를 구성해 민관이 건전한 시장 구조를 확립할 수 있는 체계를 마련하기로 했다.

향후 방미통위는 협의체에서 시장 모니터링 결과를 공유하고 불공정행위 방지를 위한 정부·사업자별 대응 방안을 지속 협의할 예정이다.

② 체계적인 시장 모니터링 실시

방미통위는 통신3사, 제조사, 알뜰폰사, 유통점 등과 함께 시장 모니터링을 지속·집중적으로 수행한다.

과거에는 지원금 총량과 과도한 지원금을 점검했다면, 앞으로는 ‘부당한 차별 발생 여부’ 등 불공정행위와 이용자 피해를 중점적으로 살펴본다.

② (모니터링) 체계적인 단말기 유통 시장 모니터링 실시
분야별* 체계적 모니터링을 수행하여 정부·사업자 관리책임 조치와 연계 △ 이통사 지원금·장려금 불공정행위 △ 제조업자 장려금 불공정행위 △ 알뜰폰 시장 불공정경쟁 △ 본인 가입 의사 확인 절차 준수

특히 방미통위는 공정한 경쟁을 저해하는 통신사 자회사와 중소 알뜰폰 간 보조금 차별 행위 등에 대해 면밀히 점검하고, 알뜰폰을 활용한 대포폰 개통 방지를 위해 가입 절차 준수 여부도 꼼꼼히 살펴볼 예정이다.

③ 이용자 정보접근성 개선과 선택권 제고

아울러 이용자에게 지원금 정보와 요금제 이용 정보를 명확히 제공하기 위한 정책도 추진한다.

③ (공정경쟁 촉진) 이용자 정보접근성 개선과 선택권 제고
이용자의 정보에 기반한 선택을 지원하고, 부정확한 안내·고지를 방지 △ 요금제 변경 알림 등 정보제공 △ 지원금 정보제공 확대 △ 지원금 관련 허위과장 광고 방지 △ 단말기 유통경로별 규제·관행·불공정행위 점검과 개선

앞으로 이동통신사는 ‘6개월간 요금제 유지’ 등 가입 시 약정된 요금제 유지 기간이 지나면 자동으로 알림 문자를 보내 이용자에게 적합한 요금제를 선택할 수 있도록 개선을 추진한다.

또한 방미통위는 현재 이동통신사가 공개하는 ‘공통지원금’(舊 공시지원금) 정보 외에 유통점의 추가지원금 정보에 대해서도 표준양식을 마련해 게시하도록 함으로써 이용자가 지원금 정보를 쉽게 알 수 있도록 할 예정이다.

한편, 최근 사회관계망서비스(SNS) 등 온라인상에 유포되는 허위과장광고를 차단하기 위해 이동통신 분야 ‘허위·과장·기만 광고 가이드라인’도 수립한다.

④ 이용자 피해 예방, 교육, 회복

방미통위는 이동통신 이용자의 권리를 두텁게 보장하기 위해 유통점이 계약서상 지원금 지급 조건을 명확히 기재하도록 유도하고 이에 대한 점검을 강화한다.

이용자가 부실한 계약서 작성 등으로 인해 피해가 발생하는 경우에는 관련 증빙자료와 함께 직접 신고할 수 있는 ‘이용자 참여형 신고제’도 활성화하기로 했다.

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

또한 고령층 피해를 방지하기 위한 방안을 마련하고, 결합판매 피해 신고제를 시행하는 등 피해 유형별 대응체계도 개선한다.

⑤ 자율규제 활동 촉진과 지원

이용자 피해를 유발하는 불완전판매를 방지하기 위해 통신사, 유통망 등의 자율규제 촉진을 위한 방안들도 추진된다.

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

판매점 직원이 계약 과정에서 이용자에게 약속한 지원금을 지급하지 않고
 퇴사하는 등의 책임 공백 문제를 방지하기 위해 판매점 직원을 등록·관리
 하는 ‘판매책임제’를 확대 시행한다.

이를 통해 계약 책임소재를 확보하고 불완전판매로부터 이용자의 권익이
 보다 두텁게 보호될 것으로 기대된다.

또한 미승낙(무자격) 판매점의 불완전판매 행태를 차단하기 위해 대리점에
 대한 관리·감독을 강화하기로 했다.

고민수 부위원장은 “이용자 혜택과 권리를 중심으로 시장 질서를 전면 개
 편하는 것을 목적으로 하는 이번 시책의 수립과 시행을 통해 시장의 불
 공정행위와 관행을 과감하게 없앨 것”이라고 말했다.

이어 “전문가, 소비자단체, 통신사, 제조사, 유통망, 개별 이용자 등이
 지속적으로 소통하고 참여해 시장 내 문제를 발견하고 개선하는 체계를
 정착시키겠다”고 강조했다.

방미통위는 이날 발표한 시책을 효과적으로 시행하기 위해 조속히 ‘유통
 환경개선협의체’를 구성해 정책 과제들을 이행하는 한편, 단말기 유통시장
 에서 불공정행위를 상시 점검하는 등 이용자 보호 정책을 지속 추진해 나갈
 예정이다.

별첨 1. 이동통신단말장치 등의 건전한 유통환경 조성을 위한 시책

2. 이동통신단말장치 등의 건전한 유통환경 조성을 위한 시책(세부시행계획)

담당 부서	시장조사심의관 통신시장조사과	책임자	과 장	성재식 (02-2110-1530)
		담당자	사무관	양해웅 (02-2110-1533)

