

이 자료는 **즉시** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2018년 8월 20일(월) (총 11쪽)	담당부서	시장조사국 거래조사팀
		담당자	구경태 팀 장 (043-880-5691) 양효승 조사관 (043-880-5717)

방송·통신 결합상품 가입 시 중요정보 제대로 전달 안돼

- 결합 할인액 및 위약금 등 중요내용 정부 지침 준수 필요 -

가계통신비 절감에 대한 소비자의 관심이 높아지면서 방송·통신 결합상품* 이용이 '07년 이후 5.42배** 증가했다.

* 유선상품인 인터넷, 전화, IPTV 또는 무선상품인 이동전화 등을 묶음으로 제공하는 서비스

** '07년 309만 건→'16년 1,675만 건(“통신시장 경쟁상황 평가(2017년)”, 정보통신정책연구원, '17년11월)

이에 한국소비자원(원장 이희숙)이 주요 통신사의 결합 할인액 및 할인반환금(위약금) 등 거래조건과 중요정보 제공 실태를 조사했다.

□ '계약 해지·해제', '중요사항 설명미흡' 순으로 피해 많아

최근 3년(2015년~2017년)간 한국소비자원에 접수된 방송·통신 결합상품 관련 피해구제 신청 총 409건의 피해유형을 분석한 결과, 서비스 품질 등에 따른 '계약 해지·해제'가 124건(30.3%)으로 가장 많았고, 다음으로 결합 할인 조건 등에 대한 '중요사항 설명미흡' 109건(26.6%) 순으로 나타났다.

【피해유형별 현황】

구분	건수(비율)
계약 해지·해제	124건(30.3%)
중요사항 설명미흡	109건(26.6%)
부당행위	67건(16.4%)
계약불이행	60건(14.7%)
기타	49건(12%)
계	409건(100.0%)

□ 가입단계에서 결합상품 중요정보 제대로 전달하지 않아

주요 통신사 영업점 30곳을 대상으로 가입단계에서 중요정보* 제공 여부에 대해 조사한 결과, 개별상품 기간약정 할인, 구성 상품별 할인 내용을 제대로 안내한 곳은 1곳(3.3%)에 불과했다.

* 「결합판매의 금지행위 세부 유형 및 심사기준」에 따르면 구성상품별 할인내용, 기간할인·다량할인, 해지 시 위약금 및 일부 해지 시 처리방법 등 중요 내용에 대해 명확하게 설명하도록 규정(제3조 제1항 제1호)

위약금에 대한 설명 요구에도 30곳(100%) 모두 표준안내서*에 명시된 위약금 세부 내용을 설명하지 못했으며 12곳(40%)은 오히려 부정확한 위약금 기준을 안내하는 것으로 나타났다.

* 불충분한 설명으로 인한 소비자피해를 예방하기 위해 기본요금 및 할인액, 결합계약 중도 해지 시 위약금 등이 명시된 안내문으로써 이용조건을 상세히 설명하고, 계약 체결 시 교부하도록 행정지도 (방송통신위원회, '16년 7월)

한편 주요 통신사 홈페이지 내 결합 상품의 중요 내용 안내여부를 점검한 결과, LGU+는 개별상품 기간약정 할인액을 포함*해 명시하여 소비자가 결합 할인을 과대 인지할 우려가 있는 것으로 나타났다.

* 결합할인액은 '11,000원'임에도 불구하고, 개별상품 약정할인을 포함해 '결합할인 30,800원'으로 명시

또한 SKB는 위약금 부과 여부를 명시하지 않았고, KT는 위약금 기준을 약관과 다르게 표시한 것으로 나타나 개선이 필요한 것으로 조사됐다.

□ 유·무선 결합할인은 이동전화 요금제에 따라 결합혜택 차이 커

이동전화 2개 회선, 인터넷(500M 속도) 및 IPTV(기본상품) 총 3개 상품을 신규가입으로 결합했을 때 이동전화 32,890원 요금제 2회선 결합 시 SKT·SKB가 월 '77,770원'으로 가장 저렴했다. 이동전화 32,890원 및 65,890원 요금제로 결합할 경우 LGU+가 '92,510원'으로 가장 유리했고, 65,890원 요금제 2회선 결합 시 KT가 '114,180원'으로 가장 저렴한 것으로 분석됐다.

따라서 이동통신 요금제 및 결합 회선 수 등 소비자의 사용 환경을 고려하여 결합 시 유리한 통신사를 선택하는 것이 통신 요금을 절감할 수 있는 것으로 조사되었다.

□ 소비자 이해 쉽도록 결합상품 이용약관 등 개선 필요

「전기통신서비스 이용약관에 관한 지침」에 따르면 주요 내용을 알기 쉬운 용어로 표현한 '주요내용 설명서*'를 홈페이지 등에 고지하도록 규정하고 있으나 이를 준수하고 있는 곳은 1개 사업자(LGU+)에 불과했다.

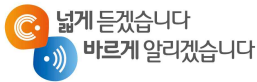
* 「전기통신서비스 이용약관에 관한 지침」에 따르면 주요내용 설명서에 가입단계(약정할인, 결합판매 위약금 관련 내용 등), 이용단계(계약의 변경, 손해배상, 등), 해지단계(위약금 부과 등) 내용을 포함하도록 규정

또한 중요내용인 위약금에 대해 예시를 들어 표현해야 하나 1개 사업자(LGU+)만 이를 이행하고 있었다. 따라서 소비자가 중요사항을 충분히 이해한 상태에서 결합상품을 선택하기는 어려운 것으로 나타났다.

한국소비자원은 이번 조사결과를 바탕으로 사업자 간담회를 진행해 자율개선을 권고했다. 이에 주요 통신사들은 결합상품 이용약관 주요내용 설명서 게시, 위약금 산정 예시 추가* 및 결합 할인·위약금에 대한 홈페이지 정보를 개선했음을 회신해 왔다.

* SKT, SKB, KT는 결합상품 이용약관 주요내용 설명서에 위약금 산정 예시 작성

아울러 소비자에게 쉽고 올바른 정보가 제공될 수 있도록 표준안내서 기반 설명 등의 개선방안을 관계 기관에 건의하고, 향후 방송·통신서비스 시장에서 소비자권의 향상을 위해 긴밀히 협력해 나갈 예정이다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr



< 붙임 >

1 피해구제 접수 현황

□ '계약해지·해제' 관련 피해가 가장 많아

- 최근 3년간 접수된 소비자 피해구제 신청은 총 409건임.
 - 피해유형별로는 '계약 해지·해제' 124건(30.3%), '중요내용 설명미흡' 109건(26.6%), '부당행위' 67건(16.4%) 등의 순이었음.

[피해유형별 현황]

구 분	2015년	2016년	2017년	계
계약 해지·해제	28건	41건	55건	124건(30.3%)
중요사항 설명미흡	34건	30건	45건	109건(26.6%)
부당행위	28건	23건	16건	67건(16.4%)
계약불이행	16건	14건	30건	60건(14.7%)
기타	23건	19건	7건	49건(12.0%)
계	129건	127건	153건	409건(100.0%)

□ 주요 피해사례

[사례 1] 과도한 위약금 청구

A씨는 2011. 2. 사업자와 통신결합서비스(인터넷, IPTV) 계약을 체결함.
2015. 8. 계약 해지를 요청했으나 사업자가 상품권 및 TV패키지를 무료로 제공한다고 안내해 재약정을 진행함.
이후 인터넷과 TV 상품을 추가로 신청한 뒤 2017. 해지를 요청했으나, 위약금으로 2015년부터 제공받은 혜택보다 많은 금액을 청구함.

[사례 2] 결합할인 상세내용 설명 미흡

B씨는 2017. 2. 다른 서비스와 결합해 가입할 경우 초고속인터넷을 무료로 이용할 수 있다고 안내받아 사업자와 통신결합서비스 계약을 체결함.
이후 초고속인터넷 요금이 청구돼 사업자에게 계약 해지를 요구했으나, 사업자는 위약금을 청구함.

[사례 3] 계약해지 후 부당한 요금 청구

C씨는 2012. 5. 사업자와 통신결합서비스 계약을 체결한 후, 2015. 5. 계약해지를 요청했고 이에 사업자는 장비를 회수함.
2017. 4. 요금이 계속 출금된 사실을 확인하고, 사업자에게 미사용 요금에 대해 환급을 요구했으나 거절당함.

<현장 실태조사 개요>

- (조사대상) 서울 소재 통신사 대리점 총 30곳 (통신 3사 각 10곳)
- (조사기간) 2018. 3. 21. ~ 4. 15.
- (조사내용) 유동인구가 많은 서울지역(강남역 주변 등) 통신사 대리점을 방문해
①할인내용 ②위약금 등 중요 거래조건 설명 여부* 조사
* 「결합상품의 금지행위 세부 유형 및 심사기준」 준수사항

□ 결합상품 할인 내용을 명확히 전달하지 않아

- 「결합판매의 금지행위 세부 유형 및 심사기준」에 따르면 결합상품의 구성별 할인내용 및 기간할인·다량할인·결합할인에 대해 명확히 설명해야 하나, 조사대상 30곳 중 이를 제대로 이행*하고 있는 곳은 거의 없는 것으로 나타남.

* 예를 들어, 인터넷·모뎀장비, IPTV·셋탑박스 및 이동전화 결합 시 결합으로 인한 약정 할인 外 개별상품 기간약정 할인내용을 별도로 설명한 경우

<통신사별 할인정보 제공 실태조사 결과>

구분	SKT-SKB		KT		LGU+	
	제공	미제공	제공	미제공	제공	미제공
개별상품 기간할인정보	0곳	10곳	1곳	9곳	0곳	10곳
장비임대비용 (할인)정보	0곳	10곳	0곳	10곳	0곳	10곳
결합약정 할인정보	10곳	0곳	10곳	0곳	10곳	0곳

□ 중요 계약정보인 위약금 정보 설명 미흡

- 조사대상 30곳 중 29곳(96.7%)이 '중도해지' 또는 '부분해지' 시 해지효과*를 설명하지 않았음.

* 「결합상품의 금지행위 세부유형 및 심사기준」에서 계약체결 시 안내하도록 규정(제3조 제1항 제1호 시목)

- 위약금 등의 해지효과에 대한 설명을 요구했을 때, 30곳 모두 '통신서비스 계약 표준안내서*'에 명시된 위약금 정보를 설명하지 못했으며 12곳(40%)은 부정확한 위약금 내용을 안내했음.

** 불충분한 설명으로 인한 소비자피해를 막기 위해 기본요금 및 할인액, 결합계약 중도 해지 시 위약금 등이 명시된 안내문으로써 이용조건을 상세히 설명하고, 계약 체결 시 교부하도록 행정지도('16년 7월)

<홈페이지 정보제공 실태조사 개요>

- (조사대상) 통신 3사(SK·SKB, KT, LGU+) 결합상품 홈페이지
- (조사기간) 2018. 3. 21. ~ 4. 15.
- (조사방법 및 내용) 통신사 홈페이지 내 ①결합 할인 요금 관련 사항
②위약금 등 주요 계약조건에 대한 정보제공* 실태 파악
* 「결합상품의 금지행위 세부 유형 및 심사기준」 준수사항

□ '결합 할인금액' 과대 인지할 우려

- SKB와 KT는 개별상품 기간약정 할인과 결합약정 할인을 구분해 표시했으나, LGU+는 결합상품 광고에서 할인액을 구분하지 않아 소비자가 **결합 할인액을 과대 인지할 우려***가 있는 것으로 나타남.

* 결합할인으로 표시된 30,800원 중 개별상품 기간약정 할인이 19,800원이고, 결합으로 인한 할인 혜택은 11,000원에 불과

<LGU+ 유선결합상품 할인 정보제공>



□ 위약금 정보제공 미흡

- 유선 결합상품 해지 시 부과되는 위약금 정보를 KT와 LGU+는 홈페이지에 명시했으나 SKB는 안내하지 않은 것으로 나타남.

<SKB 유선결합상품 위약금 정보제공>

이미지	상세내용
<ul style="list-style-type: none"> * 추가요금할인 제휴카드 자동납부 등록 시 월 최대 2만 2천원 청구할인 제휴카드 보기 > * 세트로 이용할 수 있는 상품 인터넷: 스마트 계열 요금제 / Giga 인터넷 요금제 Btv: Btv 프라임캐치온/ Btv 프라임/ Btv 스마트 Plus/ Btv^{HD} 스마트/ Btv 베이직 전화: 전체 상품 	<p>요금 혜택 상세안내</p> <ul style="list-style-type: none"> * 추가요금할인 제휴카드 자동납부 등록 시 월 최대 2만 2천원 청구 할인 * 세트로 이용할 수 있는 상품 인터넷: 스마트 계열 요금제 / Giga 인터넷 요금제 Btv: Btv 프라임캐치온/ Btv 프라임/ Btv스마트Plus/ Btv 베이직전화: 전체상품

- KT는 홈페이지에 유·무선 결합상품 '할인반환금 부과여부'과 '할인반환율 수치'를 이용약관과 다르게 명시했음.

<KT 유·무선 결합상품 할인 반환금(위약금) 부과 여부 안내 현황>

구 분	이미지
홈페이지	<p>할인반환금 부과식</p> <p>· 약정기간 내 중도 해지 시, 아래 산정식에 따라 약정할인 및 결합할인 할인반환금이 발생합니다. * 단, 서비스 제공불가 지역, 명의자의 사망 또는 군입대의 경우 등에 대해서는 할인반환금을 면제 받을 수 있습니다. · (16.04.01 이전 개통 시) 할인반환금 산정식 = (사용기간 정액요금-계약기간 정액요금) × 경과월수 · (16.04.01 이후 개통 시) 할인반환금 산정식 = 지약정기간 별 총 할인금액 X (1-사용기간 별 할인반환금 할인율)</p>
이용약관	<p>※ 상기 산정식은 결합계약 변경에만 적용되며, 구성 상품의 단품해지시 별도 할인 반환금이 부과됩니다.</p> <p>※ 단, '나. 유무선 결합'에서 제공하는 결합할인(3G 동치면올레, 총액 결합, olleh 등)에 대해서는 할인반환금이 부과되지 않습니다.</p> <p>※ 또한 2017.6.30일 이후 '유무선 결합'으로 신규 또는 전환 가입한 경우 모바일이 결합된 기간 동안 제공된 '가. 유선결합'의 인터넷 결합할인에 대해서도 할인반환금은 부과되지 않습니다.]</p>

<KT 할인반환금 할인율* 안내 현황>

구 분	이미지																					
홈페이지	<table border="1"> <thead> <tr> <th>약정기간</th> <th>약정 이용기간</th> <th>할인반환금 할인율</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">12개월</td> <td>계약 후 ~6개월 이내</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>계약 후 7~9개월 이내</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>계약 후 10~12개월 이내</td> <td>130%</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">24개월</td> <td>계약 후 ~6개월 이내</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>계약 후 7~12개월 이내</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>계약 후 13~16개월 이내</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>계약 후 17~20개월 이내</td> <td>160%</td> </tr> <tr> <td>계약 후 21~24개월 이내</td> <td>195%</td> </tr> </tbody> </table>	약정기간	약정 이용기간	할인반환금 할인율	12개월	계약 후 ~6개월 이내	0%	계약 후 7~9개월 이내	20%	계약 후 10~12개월 이내	130%	24개월	계약 후 ~6개월 이내	0%	계약 후 7~12개월 이내	45%	계약 후 13~16개월 이내	95%	계약 후 17~20개월 이내	160%	계약 후 21~24개월 이내	195%
약정기간	약정 이용기간	할인반환금 할인율																				
12개월	계약 후 ~6개월 이내	0%																				
	계약 후 7~9개월 이내	20%																				
	계약 후 10~12개월 이내	130%																				
24개월	계약 후 ~6개월 이내	0%																				
	계약 후 7~12개월 이내	45%																				
	계약 후 13~16개월 이내	95%																				
	계약 후 17~20개월 이내	160%																				
	계약 후 21~24개월 이내	195%																				
이용약관	<table border="1"> <thead> <tr> <th>계약기간</th> <th>계약 이용기간</th> <th>위약금 할인율</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">12개월</td> <td>계약 후 ~6개월 이내</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>계약 후 7~9개월 이내</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>계약 후 10~12개월 이내</td> <td>130%</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">24개월</td> <td>계약 후 ~6개월 이내</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>계약 후 7~12개월 이내</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>계약 후 13~16개월 이내</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>계약 후 17~20개월 이내</td> <td>140%</td> </tr> <tr> <td>계약 후 21~24개월 이내</td> <td>180%</td> </tr> </tbody> </table>	계약기간	계약 이용기간	위약금 할인율	12개월	계약 후 ~6개월 이내	0%	계약 후 7~9개월 이내	20%	계약 후 10~12개월 이내	130%	24개월	계약 후 ~6개월 이내	0%	계약 후 7~12개월 이내	60%	계약 후 13~16개월 이내	95%	계약 후 17~20개월 이내	140%	계약 후 21~24개월 이내	180%
계약기간	계약 이용기간	위약금 할인율																				
12개월	계약 후 ~6개월 이내	0%																				
	계약 후 7~9개월 이내	20%																				
	계약 후 10~12개월 이내	130%																				
24개월	계약 후 ~6개월 이내	0%																				
	계약 후 7~12개월 이내	60%																				
	계약 후 13~16개월 이내	95%																				
	계약 후 17~20개월 이내	140%																				
	계약 후 21~24개월 이내	180%																				

※ KT할인반환금 산정식: $\sum[\text{약정기간 별 총 할인금액} \times (1-\text{사용기간 별 할인반환금 할인율})]$

4

결합 시 통신사별 요금비교

- 신규가입 기준으로 이동전화 3만원대 요금제(2회선) 결합은 SKT·SKB, 3만 원 및 6만 원 요금제 2회선 결합은 LGU+, 6만원대 요금제 2회선 결합은 KT가 각각 상대적으로 유리한 것으로 나타남.

* 결합조건 예시 : 이동전화 2개 회선, 인터넷(500M 속도), IPTV(기본상품)을 3년 결합

<통신사 별 유선서비스 월별 기본 요금*(약관 및 홈페이지 정보)>

기본요금	SKT-SKB	KT	LGU+
인터넷	49,500원 (Giga라이트)	46,200원 (기가인터넷콤팩트)	46,200원 (기가인터넷Slim)
모뎀장비(인터넷) 임차료	3,300원	4,400원	3,300원
IPTV	16,500원(Btv 베이직)	16,500원(OTV10)	16,390원(일반형)
셋탑박스(UHD) 임차료	9,900원	9,900원	9,900원
총 액	79,200원	77,000원	75,790원

* 통신사 별 IPTV 채널 수, 모바일 데이터 제공량 등 일부서비스 조건 상이

- 통신사 간 유선결합 혜택은 거의 비슷했으나 유·무선 결합할인은 이동전화 요금제에 따라 결합 혜택 차이가 큰 것으로 나타남

<통신사 별 유·무선 결합상품 특징*>

구분	내용
SKT-SKB	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이동전화 요금제 관계없이 결합하는 회선(이동전화) 수에 따라 할인 혜택 제공
KT	<ul style="list-style-type: none"> ■ 결합하는 이동전화 요금의 총액에 따라 할인혜택 제공
LGU+	<ul style="list-style-type: none"> ■ 무제한 요금제(65,890원) 가입자 1명을 기준으로 결합하는 회선(이동전화) 수가 증가할수록 할인혜택이 커지는 구조 ※ 무제한 요금제 가입자가 없다면 할인혜택이 낮음

* 장기고객할인은 미포함

- 예를 들어, 이동전화 32,890원 요금제 2회선 가입 시 SKT·SKB가 월 '77,770원'으로 가장 저렴했고,
 - 이동전화 32,890원 및 65,890원 요금제로 결합할 경우, LGU+가 '92,510원'으로 가장 유리했으며
 - 65,890원 요금제 2회선 결합 시 KT가 '114,180원'으로 가장 유리한 것으로 나타남.

<결합상품 월별 요금 비교>

구분	통신사	기본요금	할인 후 요금
이동전화 32,890원 요금제 / 2회선 결합	SKT·SKB	144,980원	77,770원
	KT	142,780원	81,180원
	LGU+	147,070원	84,370원
이동전화 4만 원대 요금제 / 2회선 결합	SKT·SKB(2.2G, 46.2천원)	171,600원	97,790원
	KT(2.0G, 43.8천원)	164,780원	97,736원
	LGU+(2.3G, 46천원)	172,370원	104,226원
이동전화 65,890원 요금제 / 2회선 결합	SKT·SKB	210,980원	127,270원
	KT	208,780원	114,180원
	LGU+	211,970원	117,260원
이동전화 32,890원 및 65,890원 요금제 / 총 2회선 결합	SKT·SKB	177,980원	102,520원
	KT	175,780원	105,930원
	LGU+	178,970원	92,510원

비교 시 활용된 조건

- 비교 적정성을 위해 인터넷은 500M 속도, IPTV는 기본형을 기준으로 하고, 나머지 조건은 '17년 통신시장 경쟁상황평가(정보통신정책연구원) 및 '17년 스마트폰 과의존 실태조사(한국정보화진흥원) 보고서 자료를 참고
- (약정 기준) 결합상품 약정기간이 3년 이상인 응답자가 58.6%로 나타나 1, 2년 약정 가입자보다 많은 비중을 차지하여 3년 약정으로 가정(통신시장 경쟁상황평가)
- (결합 형태) TPS(3개 결합) 유형 중 인터넷, TV, 이동전화 가입 건 수 비중이 가장 높게 나와 '인터넷+TV+이동전화' 결합을 기준으로 비교(통신시장 경쟁상황평가)

<TPS 결합유형별 현황>

구분	인터넷+TV +유선전화	인터넷+유선전화 +이동전화	인터넷+TV +이동전화	유선전화+TV +이동전화
건수(%)	253만 건(37.6%)	87만 건(12.9%)	333만 건(49.5%)	0만 건(0.0%)

자료: 정보통신정책연구원, '17년 통신시장 경쟁상황평가

- (무선 결합 회선 수) 결합상품의 계약 건 당 이동전화 결합 회선 수는 SKT·SKB는 2.44, KT는 2.08, LGU+는 2.02로 나타나 '2회선 결합'으로 가정(통신시장 경쟁상황평가)
- (통신비용) 스마트폰 이용자 중 67.8%가 월 통신비로 '4~6만 원을 지출'하는 것으로 조사돼 이를 토대로 이동전화 요금제를 가정(스마트폰 과의존 실태조사)

<거래조건 조사 개요>

- (조사대상) SKT·SKB, KT, LGU+의 결합상품 이용약관
- (조사기간) 2018. 3. 21. ~ 4. 15.
- (조사내용) 통신사 이용약관에서 ①결합 할인 요금 관련 사항 ②위약금 등 거래조건 등을 파악
* 「전기통신사업법 시행령」 [별표4] 에 명시한 중요한 사항에 해당

□ 이용약관 상 할인 관련 안내 미흡

- 통신사 모두 유선·유무선 결합상품 정보는 명시했으나 중요사항인 ‘**할인 예시**’는 없는 것으로 나타남.
- 결합할인 구조가 복잡하고, 위약금과 같이 계산이 필요한 사항이므로 통신사별 대표 결합상품에 대해 예시를 작성해 소비자 이해도를 높일 필요가 있음.

<통신사별 이용약관에서의 결합상품 할인내용 안내 여부>

구분	SKT·SKB	KT	LGU+
유선결합	제공	제공	제공
유·무선결합	제공	제공	제공
할인 예시*	미제공	미제공	미제공

* 통신사별 대표 결합상품을 사례로 제시할 필요

□ 복잡한 ‘위약금 산정식’ 소비자가 이해하기 어려워

- 복잡한 위약금 산정식으로 인해 소비자가 이해하기 어려운 것으로 나타남.

(**현행 약관**) Σ [약정기간 별 총 할인금액 × (1-약정기간 별 할인반환금 할인율)]

- 한편, SKT·SKB와 KT는 결합상품 주요 설명서를 게시하지 않았고, 이용약관 등에 위약금 산정 예시*도 안내하지 않았음.
- 또한, 통신사 모두 ‘**일부해지 시 결합 유지 가능 여부**’ 등에 대한 안내가 미흡한 것으로 확인됨.

* 「전기통신서비스 이용약관에 관한 지침」에 따라 주요설명서 및 위약금 예시 필요

<주요설명서 고지여부 및 이용약관 상 위약금 정보제공 현황>

구분	SKT·SKB	KT	LGU+
주요설명서 고지여부	없음	없음	있음
위약금 예시	없음	없음	있음
일부해지 시 관련 정보	미흡	미흡	미흡

- 가입 상담 시 구성 상품 별 기본요금, 개별 상품별 기간(1~3년) 약정 할인액*, 결합 기간별(1~3년) 약정 할인액, 위약금(할인반환금) 등 조건에 대해 꼼꼼히 확인한다.

* 개별상품 기간약정 할인(인터넷, 장비임대료 등), 결합할인

- 통신사별 결합정책을 확인한 후 자신에게 가장 유리한 결합 상품을 선택한다.

* 한국통신사업자연합회가 운영하는 사이트인 '스마트 초이스'를 통해 통신사 별 결합상품 혜택을 비교할 수 있다.

- 현장(대리점) 대면 가입 또는 전화 가입 시 표준안내서, 신청서, 이용계약서 교부를 요구하고, 자신이 상담 받은 조건과 일치하는지 재확인한다.

- 3년 약정 계약 시 위약금은 2년을 기준으로 점차 상승했다가 감소되는 구조이므로, 결합 약정 기간 및 해지 시점을 신중히 결정한다.