



이 자료는 **2월 27일(수) 06시**부터 사용하시기 바랍니다.

배포일	2019년 2월 26일(화) (총 5쪽)	담당부서	시장조사국 약관광고팀
		담당자	한성준 팀장 (043-880-5711) 김지은 대리 (052-276-7872)

이동통신서비스 관련 고령소비자 피해 지속 발생

- 통신요금 감면정책 안내 강화 등 고령소비자 보호 노력 필요 -

65세 이상 고령소비자의 이동통신서비스 관련 불만·피해가 지속적으로 발생하고 있다. 이에 한국소비자원(원장 이희숙)은 이동통신 3사(SKT, KT, LGU+)를 대상으로 요금제 및 요금감면정책 안내 현황 등을 조사했다.

□ 이동통신서비스 피해접수 10명 중 1명이 고령소비자

한국소비자원이 최근 2년간(2017~2018) 접수된 이동통신서비스 관련 피해구제 신청 2,255건을 연령별로 분석한 결과, 65세 이상 고령소비자 접수건은 231건 (10.2%)으로 나타났다.

□ 이동통신 3사의 실버요금제 · 일반 저가요금제 간 차별점 미미

고령소비자 피해를 예방하기 위해서는 계약 체결 전에 요금제 등 계약과 관련된 정보를 충분히 인지하는 것이 중요하다. 이에 한국소비자원이 고령소비자의 합리적인 선택을 지원하기 위해 이동통신 3사의 실버요금제를 비교·분석했다.

그 결과 부가서비스를 제외한 통화·문자 및 데이터 제공량 등에서 최근 출시된 각 사의 일반 저가요금제*와의 차이가 미미한 것으로 나타났다. 오히려 일부 실버요금제의 경우 일반 저가요금제보다 데이터 제공량이 적었다.

* SKT T플랜 스몰, KT LTE베이직, LGU+ LTE데이터33

[이동통신 3사의 실버요금제 및 일반 저가요금제 비교]

통신사	요금제명	월정액	데이터 제공량	통화/문자 제공량	
SKT	일반요금제	T플랜 스몰	33,000원	1.2GB	집전화이동전화 무제한기본제공
	실버요금제	band 어르신 1.2G	37,400원	1.2GB	집전화이동전화 무제한기본제공
KT	일반요금제	LTE베이직	33,000원	1GB	집전화이동전화 무제한기본제공
	실버요금제	LTE 데이터선택 시니어 328	32,890원	600MB	집전화이동전화 무제한기본제공
LGU+	일반요금제	LTE데이터33	33,000원	1.3GB	집전화이동전화 무제한기본제공
	실버요금제	LTE 시니어 29.7	29,700원	1.2GB	150분/250건

* 부가서비스 등을 제외하고 통화·문자·데이터 제공량만 비교한 수치임.

□ 기초연금수급자 통신요금 감면정책의 적극적인 안내 필요

2018년 7월부터 시행된 기초연금수급자(만 65세 이상) 통신요금 감면 정책 안내 현황을 조사한 결과, 3개사 모두 홈페이지에 해당 내용을 안내하고 있었다.

다만, 요금감면 대상자는 만 65세 이상 고령자로 홈페이지 안내사항을 통해 해당 정책이 시행되고 있음을 인지하기 어려울 수 있어 ▲요금감면정책 안내자료 지속 개발 ▲계약 체결 전 관련 내용 설명 강화 등 통신사의 적극적인 안내와 홍보 노력이 필요하다.

이와 관련하여 관계부처에서는 요금감면정책을 안내하는 SMS 문자를 발송하고 대리점 등에 안내문을 비치하는 등 홍보 노력을 기울이고 있으며, 향후에도 지속적으로 통신사와 협력하여 정책에 대한 홍보를 강화할 예정이라고 밝혔다.

한편, 이동통신 3사와 알뜰폰사업자 3개사*의 이용약관을 살펴본 결과, 5개 업체에서 청소년 보호**와 관련된 내용을 명시하고 있었으나 고령소비자 보호와 관련된 조항은 6개 업체 모두 별도로 두고 있지 않았다.

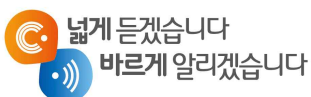
* 2017년 기준 가입자수 상위 3개 알뜰폰사업자 : (주)CJ헬로, SK텔링크, (주)인스코비

** 이용약관 주요 내용, 청소년 요금제도, 성인물 콘텐츠 차단 신청 등에 관한 내용을 청소년용 이용약관서에 명기함.

□ 실버요금제 운영 개선 및 고령소비자 보호 이용약관 신설 필요

한국소비자원은 이번 조사결과를 바탕으로 ▲실버요금제가 차별적으로 운영될 수 있도록 요금제 운영 개선 ▲통신요금 감면정책 홍보·안내 강화 ▲사업자 이용약관에 고령소비자 보호 관련 조항 신설 등을 해당 사업자에게 권고했다. 아울러 관계부처에는 ▲실버요금제 등 고령자용 표준안내서 마련 등을 건의할 예정이다.

앞으로도 한국소비자원은 소비자의 합리적인 소비생활을 돕는 기관으로서 고령자 등 취약계층 소비자 보호 및 사회적 가치 실현에 기여할 수 있도록 지속적인 노력을 기울일 예정이다.



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



< 붙임 >

1 소비자피해 현황

□ 이동통신서비스 피해접수 10명 중 1명이 고령소비자

- 최근 2년간(2017~2018년) 접수된 이동통신서비스 관련 소비자피해 접수건은 총 2,255건(2017년 1,144건, 2018년 1,111건)임.
- 이 중 65세 이상 고령소비자 접수건은 231건(10.2%)으로, 피해접수 10명 중 1명은 고령소비자인 것으로 나타남.

[최근 2년간 이동통신서비스 관련 소비자피해 접수건수(연령별)]

(단위 :건, %)

연령	2017년	2018년	합계(비율)
고령자(65세 이상)	112	119	231(10.2%)
40세~64세	397	417	814(36.1%)
20세~39세	494	484	978(43.4%)
20세 미만	24	12	36(1.6%)
불명	117	79	196(8.7%)
계	1,144	1,111	2,255(100.0%)

2 실태조사 결과

- 조사대상 : 이동통신 3사(SKT, KT, LGU+)
- 조사내용 : ① 요금제 운영 현황 ② 요금감면정책 안내 현황 ③ 이용약관상 고령소비자 보호 관련 조항 운영 여부(알뜰폰사업자 3개사* 포함) 등
* 2017년 기준 가입자순 상위 3개 알뜰폰사업자 : (주)C헬로, SK텔링크, (주)인스코비
- 조사기간 : 2018.10.25.~11.9.

가. 요금제 운영 현황

□ 실버요금제와 일반 저가요금제의 차별점 미미

- 이동통신 3사의 실버요금제(65세 이상 가입 가능한 요금제)를 비교·분석한 결과, 부가서비스를 제외한 통화·문자 및 데이터 제공량 등에 있어서 최근 출시된 각 사의 일반 저가요금제*와의 차별점이 미미한 것으로 나타남.

(월평균 1GB 내외의 데이터를 사용하는 경우)

* SKT T플랜 스몰, KT LTE베이직, LGU+ LTE데이터33

- 일부 실버요금제의 경우 일반 저가요금제보다 데이터 제공량이 적은 경우도 있었음.

[이동통신 3사의 실버요금제 및 일반 저가요금제 비교]

통신사	요금제명		월정액	데이터 제공량	통화/문자 제공량
SKT	일반요금제	T플랜 스몰	33,000원	1.2GB	집전화·이동전화 무제한/ 기본제공
	실버요금제	band 어르신 1.2G	37,400원	1.2GB	집전화·이동전화 무제한/ 기본제공
KT	일반요금제	LTE베이직	33,000원	1GB	집전화·이동전화 무제한/ 기본제공
	실버요금제	LTE 데이터선택 시니어 32.8	32,890원	600MB	집전화·이동전화 무제한/ 기본제공
LGU+	일반요금제	LTE데이터33	33,000원	1.3GB	집전화·이동전화 무제한/ 기본제공
	실버요금제	LTE 시니어 29.7	29,700원	1.2GB	150분/250건

* 부가서비스 등을 제외하고 통화·문자·데이터 제공량만 비교한 수치임.

나. 요금감면정책 안내 현황

□ 각 홈페이지에 해당 내용 안내하고 있으나 적극적인 홍보 필요

- 이동통신 3사를 대상으로 2018년 7월부터 시행된 기초연금수급자(만 65세 이상) 통신요금 감면 정책 안내 현황을 조사한 결과, 3개사 모두 홈페이지에 해당 내용을 안내하고 있었음.
- 다만, 요금감면 대상자는 만 65세 이상 고령자로 홈페이지 안내사항을 통해 해당 정책이 시행되고 있음을 인지하기 어려울 수 있으므로 요금감면정책 안내자료 지속 개발, 계약 체결 전 관련 내용 설명 강화 등 통신사의 적극적인 안내 및 홍보 노력이 필요함.

다. 이용약관상 고령소비자 보호 관련 조항 운영 여부

□ 사업자 이용약관에 고령소비자 보호에 관한 조항은 따로 없어

- 이동통신 3사와 알뜰폰사업자 3개사의 이용약관을 살펴본 결과, SK텔링크를 제외한 5개 업체는 청소년 보호와 관련된 내용*을 명시하고 있었음.

* 이용약관 주요 내용, 청소년 요금제도, 성인물 콘텐츠 차단 신청 등에 관한 내용을 청소년용 이용계약서에 명기함

- 반면, 6개 업체 모두 고령소비자 보호에 관한 조항은 별도로 두고 있지 않았음.

- **계약서 작성 시 약정 조건, 요금제, 월 납부요금 등 계약의 내용을 꼼꼼히 확인하고, 계약서를 반드시 받아둔다.**
 - 휴대폰 계약의 약정조건 및 약정에 따른 할인금액, 요금제, 월 납부액(단말기 대금 및 이동통신 요금)등 계약의 주요 내용을 확인할 것
 - 특히 단말기 대금이 무료라고 광고하는 경우, 월 납부금액에 이동통신 요금 외에 단말기 대금이 포함되지 않음을 반드시 확인할 것
 - 향후에 사용하던 요금제를 변경하고자 할 경우, 변경 방법과 절차를 미리 알아둘 것
 - 계약서는 정본 또는 사본의 형태로 반드시 교부하여 줄 것을 요구할 것
 - 제휴할인이나 각종 프로모션 등 할인혜택의 경우 별도의 서명을 받거나, 또는 계약서에 해당 내용을 명기하는지 확인할 것
- **계약해지 시 지불해야 하는 위약금이 있는지 미리 확인한다.**
 - 약정 기간 경과 전 계약 해지 시 예상되는 위약금을 사전에 확인할 것
- **부가서비스에 관한 계약 내용을 계약 체결 전 확인하고, 불필요한 부가 서비스는 신청 거부 의사를 밝힌다.**
 - 계약 사항에 부가서비스가 포함되어 있는지 확인하고, 필요하지 않은 서비스의 경우 신청하지 말 것

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 1372소비자상담센터(국번 없이 1372, www.ccn.go.kr)에 도움을 요청한다.