

< 붙임 > 이동통신 부가서비스 실태조사 결과

1 소비자 피해 현황

가. 이동통신 부가서비스 관련 소비자피해 실태

- 최근 3년간(2019~2021년) 1372소비자상담센터에 접수된 이동통신 부가서비스 관련 소비자상담은 2019년 192건, 2020년 157건, 2021년 207건이고, 같은 기간 피해구제 신청 건수는 2019년 24건, 2020년 27건, 2021년 16건임.

* 1372소비자상담센터 : 공정거래위원회가 운영하고 한국소비자단체협의회, 한국소비자원, 광역지자체가 참여하여 상담을 수행하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(발신자부담)

[최근 3년간 이동통신 부가서비스 관련 소비자상담 현황]

구분	2019년	2020년	2021년	합계
소비자상담	192건	157건	207건	556건
피해구제	24건	27건	16건	67건

- (피해유형) 이동통신 부가서비스와 관련한 피해구제 67건을 피해 유형별로 분석한 결과, '미신청 부가서비스 요금 청구' 관련 피해가 23건(34.3%)으로 가장 많았으며, 이어 '부가서비스에 대한 중요 정보를 고지하지 않아 발생한 피해' 18건(26.9%), '계약시 가입 강요' 9건(13.4%), '서비스 내용 변경 시 안내 미흡' 6건(9.0%) 순으로 나타남.

- 특히, 부가서비스 종류 중에서는 중고폰 보상 프로그램과 관련된 한국소비자원 피해구제 접수 건수가 지난 3년간 접수건 중 비율이 가장 높았음(25.4%).

[최근 3년간 이동통신 부가서비스 관련 피해구제 유형별 접수 현황]

(단위 : 건(%))

피해유형	2019년	2020년	2021년	합계
미신청 부가서비스 요금 청구	8	8	7	23(34.3%)
중요정보 미고지	5	9	4	18(26.9%)
일정 기간 서비스 가입 강요	3	3	3	9(13.4%)
서비스 내용 변경시 안내 미흡	1	4	1	6(9.0%)
기타	7	3	1	11(16.4%)
합계	24	27	16	67(100.0%)

나. 소비자 피해구제 신청 사례

[사례1] 신청하지 않은 부가서비스 요금 청구

- ▶ 소비자 A씨는 2019. 12. 26. 이동통신서비스 이용계약을 체결할 당시 부가서비스에 대해서는 전혀 안내받은 것이 없었으나 다음달 요금 상세 내역을 확인해보니 월 18,000원 가량(○○ 5,000원, △△ 13,000원)의 부가서비스 이용료가 청구된 것을 확인함.

[사례2] 부가서비스 가입 강요

- ▶ 소비자 B씨는 2020. 6.경 이동통신서비스 이용계약을 체결할 당시 선택약정 할인을 받기 위해서는 3개월 동안 부가서비스에 의무적으로 가입해야 한다고 안내받아 해당 내용대로 개통하였으나 추후 선택약정 할인과 부가서비스 가입 요건은 관계가 없는 것을 확인함.

[사례3] 유료 전환 부가서비스 자동 결제

- ▶ 소비자 C씨는 2019. 7.경 이동통신서비스 계약을 체결하며 ○○부가서비스를 3개월간 100원에 사용할 수 있다고 안내받아 가입에 동의함. 그러나 3개월 경과 후, 2개월 요금이 자동 결제(약 15,000원)된 것을 확인함. C씨는 한 번도 이용하지 않은 서비스 요금을 지불해야 한다는 것에 대해 이의제기하며 환급을 요구함.

[사례4] 중고폰 보상 프로그램 중요 정보 미고지

- ▶ 소비자 D씨는 2019. 11.경 이동통신서비스 계약을 체결하면서 중고폰 보상 프로그램 서비스에 가입함. D씨는 계약 당시 해당 프로그램에 대해 '사용하던 핸드폰을 반납하면 반값으로 5G 핸드폰을 구입할 수 있는 서비스'라는 설명 외에 비용에 대해서는 전혀 안내받은바 없음.
- ▶ 하지만, D씨가 청구서를 확인하니 부가서비스 항목(중고폰 보상 프로그램)으로 월 7,500원씩 부과된 사실을 알게 되어 이의제기함.