

## 2

## 부가서비스 거래 실태

- 조사대상 : SKT, KT, LGU+(이동통신 3사)  
 ■ 조사내용 : 계약 내용 사전고지 여부, 해지 절차, 서비스 변경 시 고지 여부 등  
 ■ 조사기간 : 2022. 2. 10. ~2022. 3. 28.

## 가. 부가서비스 가입 내용 사전 고지

## 조사 기준 및 약관

- (방송통신위원회) 방통위가 2018년 10월 제정한 「통신서비스 맞춤형 피해구제기준(이동통신 분야)」에는 부가서비스 관련 분쟁 발생 시 사업자가 서비스 이용약관서 등을 제출하도록 정하고 있음.  
 ○ (이동통신 약관) 이동통신 3사의 이용약관 회사의 의무 조항에는 ‘회사는 이동전화 이용약관 체결 시 고객이 가입한 부가서비스와 관련하여 반드시 알아야 할 사항을 고지해야 한다.’고 정하고 있음.

- (부가서비스 가입 고지) 이동통신 3사의 가입계약서에는 부가서비스 가입에 대한 별도의 동의 절차가 명시되어 있지 않아 이동통신사가 부가서비스 관련 중요사항에 대해 소비자에게 충분히 고지하였는지 확인하기 어려움.  
 ○ (SKT) 부가서비스를 기재하는 항목은 있으나, 월 납부액을 ‘이동통신요금’과 ‘핸드폰구입비’의 합계로만 산정하여 부가서비스의 개별 요금을 기재하는 곳이 없음.

## [SKT 가입 신청서]

'22. 4. Ver

| 이동통신요금 A  |   | 부가세 포함금액으로 기재 |   | 휴대폰구입비 B                          |   | 월 납부액 A + B |   |
|---|---|---------------|---|-----------------------------------|---|-------------|---|
| 요금제명  |   | 출고가 ③         | 원 | 원                                 | 원 | 원           | 원 |
| 월정액   | 원 | 총 지원금 ⑥       | 원 | 원                                 | 원 | 원           | 원 |
| 총 할인액   | 원 | 할인 ⑦          | 원 | 원                                 | 원 | 원           | 원 |
| 요금약정할인  | 원 | 단말대금 (③-⑥-⑦)  | 원 | 원                                 | 원 | 원           | 원 |
| 선택약정할인  | 원 |               |   |                                   |   |             |   |
| ※ 분할상환 (개월) 분할상환수수료 (5.9%)는 총 원이며, 일시불 구매도 가능합니다. |   |               |   |                                   |   |             |   |
| ● 고객님의 대리점으로부터 제공받은 총지원금은 ( ) 원입니다.               |   |               |   | 단말할인 ( ) 현금 결제액 ( ) 반환금/분할상환금 ( ) |   |             |   |

  

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| 신규가입번호  | 01 - -   | ※ 신규 가입번호는 제사용 및 본인명의 타번호와 맞바꿈 변경이 제한됩니다.  |  |
| USIM  |  | ○ 즉남 ○ 다음달 요금 합산 ○ 재사용 ※ eSIM 단말의 경우, 개통에 필요한 사업자 인증정보 다운로드 수수료가 2,750원(부가세포함) 이 다음달 요금에 합산 청구됩니다. |  |
| 보증금 유형  | ○ 면제 ○ 요금 보증보험 ○ 보증금   | 데이터 로밍 ○ T로밍 원패스 ○ 차단 ※ 미 선택시, 데이터 로밍요금 월10만원(VAT 별도)에 도달해 자동으로 데이터 로밍이 차단됩니다.                     |  |
| 휴대폰 결제  | ○ 미신청 ○ 이동통신 ※ 이동통신 시 휴대폰 소액결제 월100만원, 콘텐츠 이용료 월100만원의 이용한도 부여   | 안전한 결제를 위해 비밀번호를 꼭 설정하시기 바랍니다. C<br>※ 비밀번호 설정 방법은 가입 후 MMS를 통해 안내해 드리니 참조하시기 바랍니다.                 |  |
| 부가요금제/부가서비스   |  |  |  |
| 복지가입  | ○ 장애인 ○ 생계/의료 ○ 주거/교육 ○ 차상위계층 ○ 국가유공자 ○ 기초연금수급자 ○ 해당없음<br>○ 장애인(아동)복지시설 운영자 ○ 특수학교 ○ 국가유공자단체 ○ 장애인(아동)복지법인 ○ 장애인(아동)복지단체 |  |  |
| 신청인(수급자)본인은 「전기통신사업법 시행령」 제2조 제3항에 따른 요금감면서비스 대상자 여부 확인(중복감면·자격·경신)을 위하여 요금감면을 받는 기간동안 통신사와 한국정보통신진흥협회를 경유하여 행정안전부, 보건복지부, 국가보훈처 등 기관에/에서 감면대상자 개인정보를(고유식별정보 포함) 제공 및 조회하는데 동의합니다. 단, 본인이 원하는 경우 연계되지 개인정보 제공 및 조회를 철회할 수 있으며 이 경우에는 요금감면이 중단됩니다. |  | 신청고객(대리인) (서명/인)   |  |



## 나. 청약 철회 방법

### 조사 기준 및 법률

- (법률) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제5조 제4항에 의하면 전자상거래를 하는 사업자는 계약의 청약은 전자문서를 통하여 할 수 있도록 하는 경우에는 청약의 철회 등도 전자 문서를 통해 이루어질 수 있어야 함.

- (청약철회) KT와 LGU+의 경우 모바일 앱 및 PC로 가입한 부가서비스를 가입 당일 청약철회하기 위해서는 고객센터로 전화 연락을 해야 하고, 앱, PC를 통해서서는 불가능하였음.

### [ 이동통신 3사의 가입 당일 청약철회 수단 ]

| 구분   | 모바일 앱 | PC | 전화 |
|------|-------|----|----|
| SKT  | O     | O  | O  |
| KT   | X     | X  | O  |
| LGU+ | X     | X  | O  |

※ KT는 우리원과 사업자 간담회(2022. 5.) 이후 온라인 당일 청약철회가 가능하도록 개선했음을 통보해 옴

- 고객센터 전화상담 운영시간은 이동통신 3사 모두 9:00 ~ 18:00이었고, 해당 시간이 아닌 경우 소비자는 청약철회 의사를 표시하기 어려웠음.

### [ KT, LGU+ 당일 가입 부가서비스 해지 불가 안내 ]

| 구분       | KT   | LGU+  |
|----------|--|---|
| 온라인 홈페이지 | <p>꼭 확인하세요!</p> <p>당일 신청하신 서비스는 당일 해지하실 수 없습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>일부 상품(디즈니+ 등)은 월 중 해지 시에도 이용월별 계산(월할계산) 되어 청구됩니다.</li> <li>필수 부가서비스, 패키지 부가서비스는 해지하실 수 없습니다.</li> </ul> | <p>가입/해지를 완료할 수 없습니다</p> <p>고객센터 앱에서 일부 서비스의 신청/해지가 우</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>청소년 고객이 보호자 동의가 필요한 서비스에 가입하는 경우</li> <li>신청이 제한된 휴대폰을 사용하는 경우</li> <li>당일 신청한 서비스를 당일 해지하는 경우</li> <li>해지 후 일정기간 재가입이 불가능한 서비스를 신청한 경우</li> <li>기존 가입 서비스와 신청 서비스의 구성이 중복되는 경우</li> </ul> |
| 모바일      | <p>유의사항 안내</p> <p>당일 신청하신 서비스는 당일 해지하실 수 없습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>일부 상품(디즈니+ 등)은 월 중 해지 시에도 이용월별 계산(월할계산) 되어 청구됩니다.</li> <li>필수 부가서비스, 패키지 부가서비스는 해지하실 수 없습니다.</li> </ul>  | <p>죄송합니다.</p> <p>부가서비스 해지가 정상적으로 처리되지 않았습니다.</p> <p>당일 신청한 서비스는 다음 날부터 해지 신청할 수 있습니다.</p>   |

## 다. 중고폰 보상 프로그램 상품 비교

- (정의) 중고폰 보상 프로그램이란 '특정 단말기를 구매하면서 일정 기간 이후 동일 제조사(또는 타 제조사)의 신규 단말기를 동일 통신사를 통해 구입 시 기존 단말기를 출고가의 최대 40~50%까지 보상해 주는 서비스'를 의미하며, SKT는 '5GX클럽', KT는 '슈퍼체인지 및 안심체인지', LGU+는 '중고폰 가격보장 프로그램' 등의 명칭으로 운영하고 있음.

### [ 이동통신 3사의 중고폰 보상 프로그램 명칭 ]

| 구분   | 중고폰 보상 프로그램   |
|------|---------------|
| SKT  | 5GX           |
| KT   | 슈퍼 체인지·안심 체인지 |
| LGU+ | 중고폰 가격보장 프로그램 |

- 2022. 3. 25. 이동통신 3사의 갤럭시S22 중고폰 보상 프로그램을 비교한 결과,  
① 이용 요금, ② 가입 조건, ③ 권리 실행 기간, ④ 보상률 등에 차이가 있었음.

### [ 이동통신 3사 중고폰 보상 프로그램 비교\_갤럭시 S22 ]

|            | SKT                         |        | KT                             |                |             | LGU+                       |         |
|------------|-----------------------------|--------|--------------------------------|----------------|-------------|----------------------------|---------|
| 이용요금       | 구분(고객)                      | 월 납부금액 | 구분(출고가)                        | 월 납부금액         |             | 구분(요금제)                    | 월 납부금액  |
|            | 5GX<br>갤럭시S22클럽             | 6,500원 | 안심체인지 슬림<br>(출고가 제한 없음)        | 5,000원         |             | 95,000원 미만                 | 13,200원 |
|            | 5GX<br>갤럭시S22 클럽<br>(단골고객형) | 5,900원 |                                | 6,500원         |             | 95,000원 이상<br>115,000원 미만  | 11,880원 |
|            |                             |        | 안심체인지 슬림 100<br>(출고가 100만원 이상) |                |             | 115,000원 미만<br>115,000원 이상 | 0원      |
| 청구기간       | 24개월                        |        |                                |                |             |                            |         |
| 가입조건       | 단말기 대금<br>48개월 분할 상환        |        | 분할 상환 조건 없음                    |                |             | 단말기 대금<br>48개월 분할 상환       |         |
| 권리실행<br>기간 | 19 ~ 30개월차(12개월간)           |        | 25 ~ 27개월차(3개월간)               |                |             | 24 ~ 27개월차(4개월간)           |         |
| 보상률**      | 개월차                         | 보상률    | 개월차                            | 보상률<br>(슬림100) | 보상률<br>(슬림) | 개월차                        | 보상률     |
|            | 19                          | 50.00% | 25                             | 50%            | 40%         | 24                         | 50.00%  |
|            | 26                          | 45.83% |                                |                |             |                            |         |
|            | 27                          | 41.67% | 26                             | 45%            | 35%         | 25                         | 45.83%  |
|            | 28                          | 37.50% |                                |                |             |                            |         |
|            | 29                          | 33.33% | 27                             | 40%            | 30%         | 26                         | 41.67%  |
|            | 30                          | 30.00% |                                |                |             |                            |         |
|            | 31                          | 0%     | 28                             | 0%             | 0%          | 27                         | 37.50%  |
|            |                             | 28     |                                |                |             | 0%                         |         |

\* 단골고객형 : 갤럭시 S22클럽 가입 대리점과 동일한 대리점에서 권리실행 시 적용

\*\* 보상 금액은 '단말기의 출고가(999,900원) × 보상률'에 의해 결정됨.

## [ SKT 중고폰 보상 프로그램(5GX\_S22) 자기부담금 ]

| 등급    | 판정기준(갤럭시 S22)  | 자기부담금    |
|-------|--|----------|
| 정상 단말 |  | 없음       |
| B급    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 강화유리 전면/후면 흠집</li> <li>- 프레임 흠집 카메라기능 이상 (흑점 2개 이하)</li> </ul>  | 86,000원  |
| C급    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 강화유리 전면/후면 파손(강화유리 벗어짐)</li> <li>- LCD손상(강잔상, 전면 디스플레이 눌림)</li> <li>- 카메라 유리 파손</li> <li>- 카메라 기능 이상(흑점3개이상)</li> <li>- 버튼 불량(외관 버튼)</li> <li>- 센서 불량(나침반, 진동, 근접/조도,자이로불량)</li> <li>- 통신 불량(WIFI, 블루투스)</li> </ul> | 181,000원 |
| D급    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- LCD파손 (백화, 디스플레이 미작동, 변색 포함)</li> <li>- 외관이 휘거나 눌린 상태</li> <li>- 충전 불량</li> <li>- 터치 불량 (하단터치 포함)</li> </ul>  | 206,000원 |
| E급    | - 전원불량, 단말 초기화 불량, 계정 미삭제, 메인보드 불량, 해외유통 단말 등  | 반납불가     |

공정거래위원회

2CA11D15986B4374BC85F3C4B5393F22