

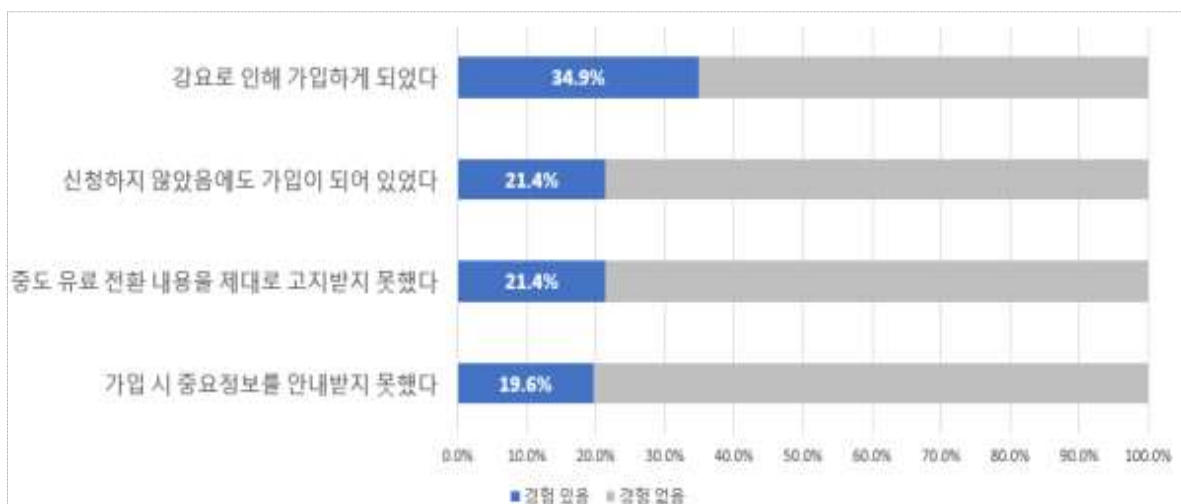
## 3

## 소비자 설문조사 결과

## [ 조사 개요 ]

- (조사대상) 현재 이동통신 3사의 유료 부가서비스를 이용하고 있는 소비자 1,000명  
\* SKT 333명, KT 333명, LGU+ 334명
- (조사내용) 이동통신 부가서비스 이용 현황, 피해 경험, 만족도 등
- (조사방법) 온라인 설문조사
- (표본오차) 95%신뢰수준  $\pm 3.10\%$ p
- (조사기간) '22. 4. 8. ~ 4. 13.

- (이용 요금) 이동통신 부가서비스 이용자의 월 휴대폰 요금은 59,335원이었으며, 그중 부가서비스에 이용하고 있는 평균 요금은 8,486원(14.3%)으로 나타남.
- (이용 개수) 이용 중인 부가서비스 개수는 평균 1.95개였으며, ① SKT 이용자의 부가서비스 개수가 2.09개로 가장 많았고 ② KT·LGU+ 이용자는 각 1.89개와 1.88개로 유사하게 나타났음.
- (가입 경로) 최근 3년간 부가서비스에 가입한 경로에 대해서는 ‘이동통신 서비스 계약 시 대리점 및 판매점을 통해서’가 53.0%(530명)로 가장 많았고, 이어 ‘모바일 어플리케이션을 통해서’ 41.3%(413명), ‘인터넷 홈페이지를 통해서’ 19.1%(191명) 등의 순이었음(복수 응답).
- (불만 및 피해 경험) 이동통신 부가서비스를 이용하면서 최근 3년간 가입 강요 등의 불만 및 피해를 한 번이라도 경험한 이용자는 과반수(50.6%)로 나타났음.
  - (불만 및 피해 유형) ‘강요로 인해 가입했다는 응답이 34.9%(349명)로 가장 많았고, ‘신청을 하지 않았음에도 가입이 되어 있었다’ 21.4%(214명), ‘유료 전환 내용을 제대로 고지받지 못했다’ 는 응답 21.4%(214명) 등이었음(복수 응답).



- (중고폰 보상 프로그램 불만 및 피해 경험) 이동통신 부가서비스 이용자 중 최근 3년간 중고폰 보상 프로그램 가입 경험이 있는 응답자는 27.4%(274명)이었으며, 그중 프로그램 관련 불만 또는 피해를 경험한 응답자는 30.3%(83명)이었음.
- (불만 및 피해 유형) ‘연 5.9%의 이자 비용을 안내 받지 못했다’는 응답이 62.7%(52명)로 가장 많았고 ‘이어 교체 가능한 단말기가 제한되어 있다는 사실을 안내받지 못했다’는 응답 49.4%(41명), ‘분할 상환 조건에 대해 안내받지 못했다’는 응답 39.8%(33명) 등이었음(복수 응답).
  - (우선 개선 필요 의견) ‘단말기 상태에 따른 부담 비용의 상세 명시 필요’가 44.6%(100명)로 가장 많았고, ‘할부 이자, 요금 등 실제 부담 금액 상세 안내 필요’ 29.5%(66명), ‘적용 가능한 단말기 확대 필요’ 12.1%(27명) 등이었음.
- (가입 관련 만족도) 이동통신 부가서비스 가입 시 전반적인 만족도는 100점 환산 시 53.4점으로 나타남.
- (통신사별 불만족 사유) ‘필요하지 않은 부가서비스 가입을 강요한다’는 응답은 SKT 이용자가 42.3%(60명)로 가장 높았고, ‘월 요금 등 중요 정보를 설명하지 않는다’는 응답과 ‘가입 시 해지에 대한 안내가 부족하다’는 응답은 KT 이용자가 각 23.8%(35명)과 23.1%(34명)로 가장 높게 나타남. 한편, ‘신청하지도 않은 부가서비스에 가입되어 있었다’는 응답은 LG 이용자가 가장 높았음.

[ 부가서비스 가입 시 불만족하는 주된 이유(N=424) ]

