

보도시점 2023. 7. 19.(수) 14:00 배포 2023. 7. 19.(수) 14:00

유선 결합상품 해지와 신규 가입을 한번에... '원스톱전환서비스' 활성화 추진

- 방통위, '원스톱전환서비스' 전면 시행 1주년 맞아 성과 점검
- '원스톱전환서비스' 활성화 위해 접수 방법 확대하고 상담 인력도 증원 논의

방송통신위원회(김효재 위원장 직무대행, 이하 방통위)는 통신4사(SKT, KT, LGU+, SKB)와 종합유선방송4사(LG헬로비전, 딜라이브, 현대HCN, CMB), 위성방송사(KT-Skylife) 등 총 9개사 임원들과 함께 초고속인터넷과 유료방송(IPTV, 위성방송)이 결합된 상품의 원스톱전환서비스 활성화를 위한 시장 점검 회의를 실시했다.

원스톱전환서비스란 초고속인터넷과 유료방송 결합상품서비스 이용자가 사업자를 변경하고자 할 때 기존사업자에게 별도의 해지 신청을 하지 않고 신규사업자에게 서비스 전환 신청만 하면 해지와 개통을 한 번에 처리해주는 서비스이다.

원스톱전환서비스는 유선통신분야 결합상품 해지과정에서 발생하는 해지 거부나 지연 또는 제한 등의 행위를 방지하기 위해 지난 2020년 7월에 통신4사부터 도입되었다.

2022년 8월에는 종합유선방송사업자까지 확대 시행 되었으며, 방통위는 서비스 전면 시행 1주년을 맞이하여 그 간의 성과를 점검하고 활성화 방안을 마련하게 된 것이다.

점검 결과, 한 해 발생하는 약 200만 건의 결합상품 해지 중 약 30만 (15%)건만 원스톱전환서비스를 활용하고 있을 뿐 약 170만(85%)건은 여전히 기존 방식을 사용하고 있는 것으로 파악되었다.

이번 시장점검 회의에서는 ▲ 고객센터 상담원의 접수 수수료 인상 ▲영업 대리점 원스톱전환 인센티브 인상 ▲ 고객센터 전문상담 인력 증원 및 상담원 교육 확대 ▲ 대리점에서도 접수할 수 있도록 접수창구 확대 시행 등 원스톱 서비스 활성화를 위한 방안이 논의되었다.

김효재 방통위위원장 직무대행은 “이용자가 통신사를 편리하게 선택하여 원하는 서비스를 받을 수 있도록 도입된 원스톱전환서비스가 보다 활성화 될 수 있도록 사업자들이 적극 협조해 달라” 고 당부하였다.

붙임 : 원스톱전환서비스 이용 안내문. 끝.

담당 부서	이용자정책국 통신시장조사과	책임자	과 장	전혜선 (02-2110-1530)
		담당자	사무관	황성일 (02-2110-1537)



붙임

원스톱전환서비스 이용 안내문

< Tip. "원스톱전환서비스" 신청 전 확인하세요 !! >

√ 첫째, 현재 가입되어 있는 통신사는?

☞ KT, LG유플러스, SK브로드밴드, SK텔레콤, KT 스카이라이프, LG헬로비전, SKB브로드밴드(舊, 티브로드), 딜라이브, HCN, CMB 중 어느 사업자인지 확인



Tip. 변경할 사업자에 원스톱전환서비스 신청 시 현재 가입되어 있는 사업자 확인도 가능

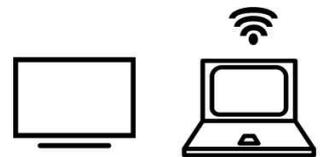
√ 둘째, 해지할 서비스의 주소 확인!

☞ 통신사 홈페이지나 고객센터 등을 통해 주소 확인



√ 셋째, 해지 신청을 할 상품은?

- ☞ 1) 인터넷
- 2) 인터넷 + 유료방송(IPTV, 위성방송, CATV)
- ※ 유료방송상품 단독 전환은 불가



√ 넷째, 해지할 서비스의 할인반환금(위약금) 확인!

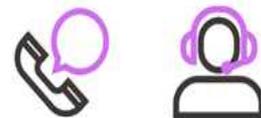
☞ 약정기간 만료전 해지하는 경우 할인받은 요금의 일부가 청구되므로 신청 전, 통신사 홈페이지나 고객센터를 통해 할인반환금(위약금) 금액을 반드시 조회



Tip. 변경할 사업자에게 서비스 신청 시 기존 사업자가 문자 혹은 전화를 통해 할인반환금(위약금) 안내시 반드시 확인 필요

√ 다섯째, 해지확인 문자메시지(SMS) 인증 또는 전화 반드시 수신!

☞ 가입자 본인 확인 및 할인반환금 등 해지에 따른 안내 절차를 통과하여야 사업자를 변경할 수 있으므로 반드시 기존 사업자의 해지확인 문자 인증 또는 전화 수신 必



- Tip 1. 이용자의 가입상품에 따라 해지확인 문자 혹은 전화로 진행
- Tip 2. 문자 인증 고객은 인증시간 초과 시 관리기관(KTOA)에서 확인 전화를 발신하니 가입자는 반드시 수신
- Tip 3. 반드시 전화를 수신하여 전환 의사를 밝혀야 함
- ※ 해지확인 문자 인증 또는 전화 미 진행 시 전환신청이 취소될 수 있음

< 각 사업자별 해지확인 대표번호 >

KT	LG유플러스	SK브로드밴드 (구, 티브로드 포함)	SK텔레콤	KT 스카이라이프
100	101	1877-7000	1600-2000	1588-3002
LG헬로비전	딜라이브	HCN	CMB	KTOA
1855-1000	1644-1100	1877-8000	1544-3434	1588-4009