

방통융합정책연구 KCC-2020-18

이용자 권익증진을 위한 이동통신서비스 불공정 이용약관 개선 방안 연구

A Study on Improvement of Unfair Standard Contract Terms
of Mobile Telecommunication Service for Users' welfare

2020. 12

연구기관 : 정보통신정책연구원

방통융합정책연구 KCC-2020-18

이용자 권익증진을 위한 이동통신서비스 불공정 이용약관 개선 방안 연구

A Study on Improvement of Unfair Standard Contract Terms
of Mobile Telecommunication Service for Users' welfare

여재현/문아람/윤도원/이슬희

2020. 12

연구기관 : 정보통신정책연구원



방송통신위원회

Korea Communications Commission

이 보고서는 2020년도 방송통신위원회 방송통신발전기금 방송통신
융합 정책연구사업의 연구결과로서 보고서 내용은 연구자의 견해이며,
방송통신위원회의 공식입장과 다를 수 있습니다.

제 출 문

방송통신위원회 위원장 귀하

본 보고서를 『이용자 권익증진을 위한 이동통신서비스 불공정 이용약관 개선 방안 연구』의 연구결과보고서로 제출합니다.

2020년 12월

연구기관: 정보통신정책연구원

총괄책임자: 여재현 선임연구위원

참여연구원: 문아람 부연구위원

윤도원 연구원

이솔희 연구원

목 차

요약문	ix
제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 배경 및 목적	1
제 2 절 주요 연구 내용	2
제 2 장 이용약관 제도 현황 및 사례	4
제 1 절 이용약관 관련 법·제도 현황	4
1. 이용약관 규제 개요	4
2. 통신서비스 약관 관련 법·제도 현황	7
3. 통신서비스 외 약관 관련 법·제도 현황	8
제 2 절 약관 규제 사례	14
1. 통신서비스 관련 규제 사례	14
2. 통신서비스 외 약관 규제 사례	18
3. 이동통신서비스 불공정약관 관련 민원 처리 사례(방통위)	2
4. 이동통신서비스 맞춤형 피해구제기준 마련(방통위)	2
제 3 장 이동통신 서비스 이용약관 비교	28
제 1 절 국내외 이동통신 서비스 이용약관	28
1. 국내 이동통신 서비스 약관 개요	28
2. 국내외 이동통신 서비스 약관 비교	29
제 2 절 이슈별 이동통신 서비스 이용약관 현황	35
1. 요금제 자동전환 고지의무 관련	35
2. 요금할인 관련 이슈	40
3. 유료 부가서비스 이용조건 변경에 대한 이용자 고지	47

제 4 장	이용약관 및 제도 개선 방안 제언	15
제 1 절	추진 배경 및 경과	51
제 2 절	이슈별 개선 방안 제언	52
1.	연령제별(아동→청소년, 청소년→성인, 군인) 요금제 전환 시 고지 확대	53
2.	약정기간만료 시 고지 강화	58
3.	부가서비스 제공 시 고지절차 개선	62
4.	전기통신서비스 이용약관에 관한 지침 개선	64
제 5 장	결론 및 정부정책반영	6
참고문헌		68
[붙임]	전기통신서비스 이용약관에 관한 지침(2019. 8. 23.)	2... 7

표 목 차

<표 1-1> 피해 유형별 현황(이동전화서비스)	1
<표 2-1> 「약관법」제15조, 제18조 및 제30조	5
<표 2-2> 「약관법」제19조 및 제20조	6
<표 2-3> 「전기통신사업법」제28조 및 제50조, 제52조	7
<표 2-4> 「전기사업법」제15조, 제16조 및 제16조의2	8
<표 2-5> 「전기사업법」제21조 및 제23조	9
<표 2-6> 「전기사업법 시행령」제9조	10
<표 2-7> 「도시가스사업법」제20조	11
<표 2-8> 「수도법」제38조	21
<표 2-9> 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」	3
<표 2-10> 「여신전문금융업법」제54조의3	31
<표 2-11> 통신 3사 약관 수정 주요 내용	4
<표 2-12> 넷플릭스 약관 수정 주요 내용	5
<표 2-13> IPTV 3사 시정 내용	6 1
<표 2-14> 게임 10개 사 시정 내용	71
<표 2-14> 구글의 시정 주요 내용	8
<표 2-15> 공정위의 시정 요청 주요 내용	9
<표 2-16> 배달의 민족 시정 주요 내용	10
<표 2-17> 금융위의 구독경제 관련 표준약관 마련 주요 내용	10
<표 2-18> 통신서비스 맞춤형 피해구제기준	4
<표 3-1> SK텔레콤 이동통신서비스 이용약관 구성표	82
<표 3-2> 이용약관 변경에 관한 사항	B
<표 3-3> 약정할인에 대한 위약금(할인반환금)(SKT 기준)	2· 3
<표 3-4> 국가별 위약금에 관한 사항 비교	2

<표 3-5> 국가별 계약 취소에 관한 사항 비교	4
<표 3-6> 통신장애에 대한 보상	5
<표 3-7> 가입 요건 변경에 대에 따른 할인 종료에 대한 소비자 민원 사례('19. 3월)	5
<표 3-8> LTE/5G 연령별 및 군인 요금제 현황 및 가입요건	6 3
<표 3-9> 적극적 미고지에 대한 소비자 민원 사례('19. 12월)	6 3
<표 3-10> 요금제 자동전환 현황	8
<표 3-11> 이용약관 상 자동전환 고지 방법 및 횟수	9
<표 3-12> 고지 운영 현황	9
<표 3-13> 약정기간 만료 후 재가입에 대한 소비자 민원 사례	11
<표 3-14> 이통 3사 이용약관상 '약정 만료에 따른 선택약정할인 관련 고지 내용	24
<표 3-15> 일본 전기통신사업법 제27조의 3 및 동법 시행규칙 제22조의2 17	5 4
<표 3-16> 약정 만료기간 도래 시 이용자 고지 안내 관련 일반 허가조건 개정 요약	46
<표 3-17> EECC 105조 '계약기간 및 종료' 부분 요약	7 4
<표 3-18> 유료 부가서비스 이용조건 변경에 대한 이용자 고지	8
<표 3-19> KT 유료 부가서비스	9 4
<표 3-20> LGU+ 유료 부가서비스	9 4
<표 4-1> 주요 소비자 민원 사례	5
<표 4-2> 주요 연령별 자동전환 요금제	3
<표 4-3> 아동·청소년 요금제 자동전환 고지 운영 현황	3
<표 4-4> 이용약관 '회사의 의무' 조항 개정안(1)	45
<표 4-5> 군인 요금제 및 자동전환 요금제	5
<표 4-6> 군인 요금제 자동전환 고지 운영 현황	5
<표 4-7> 이용약관 '회사의 의무' 조항 개정안(2)	65
<표 4-8> 이통3사 실버요금제 현황	7
<표 4-9> 이통3사 실버요금제 및 유사 일반 요금제	7
<표 4-10> 선택약정만료 시 고지 운영현황	8

<표 4-11> 약정기간 만료 관련 주요 소비자 민원 사례	5
<표 4-12> 약정기간 만료자에 대한 안내 관련 조항 개정안	6
<표 4-13> 사업자별 무료제공 후 유료전환 부가서비스 현황	26
<표 4-14> 부가서비스 제공 방식 및 현황	36
<표 4-15> 이용약관의 주요내용 설명서 목차(제4조 주요내용)	46
<표 5-1> 주요 개선방안 및 방법분류	6

그림 목 차

[그림 2-1] 공정거래위원회 약관심사제도의 절차 개관	6
[그림 2-2] 금융약관 시정조치 개념도	12
[그림 2-3] 결합할인을 감소 관련 KT 안내 내용	21
[그림 3-1] 영국(EE)-미국(Verizon)의 서비스 이용약관 제공 형태	33
[그림 4-1] KT 선택약정 간편 가입 절차	61

요 약 문

1. 제 목

이용자 권익증진을 위한 이동통신서비스 불공정 이용약관 개선 방안 연구

2. 연구 목적 및 필요성

이동통신서비스가 소비자에게 필수서비스로서 받아들여지면서 이용에 대한 민감도는 점차 증가하고 있다. 그러나, 전기통신사업자와 이용자 간의 계약은 이용약관에 기반하고 있으며 약관의 특성상 가입자가 일방적으로 수용해야 하는 구조이다. 약관 구조의 복잡성으로 이용자는 약관 내 불공정한 조항의 존재 여부를 계약 전에 파악하기 어렵다. 또한, 기존 서비스의 종료와 타 서비스로의 전환, 다양한 부가서비스의 출현, 타 통신서비스와 결합상품의 등장 등은 이러한 관계를 더욱 어렵게 만들고 있다. 이동통신서비스 이용자는 사업자가 정한 약관을 기반으로 통신사업자와 계약 관계를 맺고 서비스를 이용하고 있으며, 서비스 이용 중에 약관으로 인한 불이익을 인지하는 경우라도 해당 약관 조항에 대한 개정이 어렵고, 해지 시 위약금 등 손해가 발생할 우려가 있어 이용자 민원이 빈번하게 발생한다. 특히 약관 구조의 복잡성으로 최초 계약 시 승인한 약관에 의한 변환이 발생하더라도 충분한 고지를 받지 못하여 이용자가 인지하지 못하는 사이 추가적인 요금 부담이 발생하는 등의 피해를 보는 민원이 제기되고 있다. 이에 본 연구는 이동통신서비스 약관 체계를 분석하고, 약관에 의한 이용자 불편 사항을 파악함으로써 서비스 약관 개정 및 제도개선 이슈를 발굴하고 그에 따른 개정안을 도출하여 이용자의 권익 증진에 기여하고자 한다.

3. 연구의 구성 및 범위

본 보고서의 구성은 다음과 같다. 제1장에서는 연구의 배경 및 목적에 대해 다루고 제2장에서는 현재의 이용약관 제도 현황 및 규제 사례를 살펴본다. 일반적인 이용약관 규제와 통신서비스 및 기타 서비스의 이용약관 규제 관련 법 제도 현황을 서술한다. 제3장에서는 국내의 이동통신 서비스 이용약관을 주요국의 1위 사업자와 비교해보고 관련 이슈별 국내 서비스 이용약관 현황을 살펴본다. 제4장에서는 도출한 이슈에 대해 이용약관 및 제도개선 방안을 제언한다. 특히 이용자 고지 방식 개선을 중심으로 다룬다. 요금제 자동 전환 고지 방안 개선, 약정할인 만료자 고지방안 개선, 부가서비스 안내 명확화, 전기통신서비스 이용약관에 관한 지침 개선 등을 다룬다. 마지막으로 제5장에서는 연구결과를 정리하고 결론을 맺는다.

4. 연구 내용 및 결과

본 연구에서는 이동통신 이용약관 개선사항 및 사업자의 제도 개선사항을 도출하여 이용자의 피해를 보호하고 선택권을 확대하고자 하였다.

첫째, 가입요건 종료 후 자동전환되는 요금제에 대해 고지 방식 및 횟수를 이용약관에 명시하도록 추진할 필요가 있다. 문자메시지, 이메일, 요금고지서 등의 방식으로 최소 3회(예: 전환 전, 전환 일, 전환 후) 이상 고지하도록 명시하고 자동전환 대상 요금제가 미성년자 요금제인 경우 자동전환고지 대상에 법정대리인을 포함하는 내용을 이용약관에 명시하는 것을 검토해야 한다. 또한 자동전환 절차의 개선을 검토해야 한다. 가입자에게 자동전환 요금제에 대한 선택권을 확대방안을 중장기적으로 검토해야 한다.

둘째, 약정만료자에 대해 현행 이용약관의 문자메시지 2회(사전, 사후 각 1회)의 고지 규정을 최소 3회 이상(예: 사전 2회, 사후 1회)로 확대하고, 아동·청소년의 경우, 법정대리인에게도 고지함을 명시할 필요가 있다. 또한, 의무약정할인을 이용하던 가입자에게도 선택 약정할인 안내를 준용하여 안내할 필요가 있다. 사전 예약신청이 불가능하고 새로운 약정일을 지정하는 것이 어렵다는 점은 소비자에게 불리한 조건이므로 갱신시점 선택의 자율

권 확대가 필요하다. 요금할인 재약정 예약 서비스를 운영하여 약정 만료 전 고객이 원하는 날짜로 재약정 시작이 예약 가능하도록 사업자의 업무절차 개선을 추진해야 한다. 이에 KT는 '20. 9월부터 재약정 예약 가능 채널을 고객센터에서 온라인으로 확대하고 문자 내에 재약정 예약 가능한 URL을 발송하고 있다.

셋째, 무료부가서비스의 유료전환에 대해서는 자체서비스 또는 제휴서비스 여부, 무료에서 유료 전환여부, 가입 및 해지 주체 등을 명시하도록 권고하여 부가서비스를 명확히 할 필요가 있다. 또한 통신사가 자체적으로 운영 및 제공하는 부가서비스는 유료전환에 대한 고지 횟수를 일정 수준 이상이 되도록 권고해야 한다. 예를 들어 사전 및 전환일 기준으로 최소 2회 이상 문자, 이메일 등으로 고지하는 방안을 검토해야 한다. 콘텐츠 사업자 제공 서비스의 경우에도 이통사도 직접 안내할 수 있도록 권고할 필요가 있다. 만일 가입자 관리를 콘텐츠 사업자가 하는 경우에는 콘텐츠 사업자의 협력을 유도해야 한다. 제휴 부가서비스의 경우도 이통사를 통해 해지할 수 있도록 해지 채널의 다변화를 추진하여 해지 선택권을 확대해야 한다.

5. 정책적 활용 내용

본 보고서에서 제시된 개선안의 2020년 12월 현재 정부 정책에 반영 현황은 다음과 같다. 우선 연구반 활동을 통해 사업자들의 자발적인 운영프로세스 개선을 이끌어 내었다. 특히 KT가 두 가지의 운영개선을 자발적으로 시행하였는데 첫째, 군인요금제의 자동전환 고지를 청구서로만 수행하고 있었는데 연구반 활동을 통해 문자메시지 전송을 추가하여 시행하고 있다. 둘째, 약정할인이 종료되는 가입자에 대해 약정할인 연장을 예약할 수 있는 URL이 포함된 문자 메시지를 전송하여 가입자가 사전에 예약한 시점부터 약정할인을 받을 수 있도록 개선하였다. 이러한 방식은 타 사업자들도 도입을 검토하고 있다.

또한, 이용약관 개선안을 도출하여 방송통신위원회에 정책보고서 형태로 제출하였으며, 이를 토대로 방송통신위원회가 이용약관 개선을 추진하고 있다. 이동통신 사업자들은 방송통신위원회와 협의 후 2021년 상반기 내에 약관 개정을 완료할 계획이다.

6. 기대효과

본 연구는 현행 이동통신서비스 이용약관 내 불공정 조항을 식별하고 개선안을 제시함으로써 이용자 보호 및 권익 강화에 기여 할 수 있다. 특히 이동통신서비스의 불리한 조건 변화에 대한 고지방식의 개선방안을 제언하였다는 점에서 단기적인 효과를 거둘 수 있다. 중장기적으로는 향후 이용자 보호정책 수립 시 참고자료로 활용되어 실효성 있는 이용약관 및 제도개선 마련에 기여할 수 있을 것으로 기대한다.

SUMMARY

1. Title

Study on Improvement of Unfair Standard Contract Terms of Mobile Telecommunication Service for Users' welfare

2. Objective and Importance of Research

As mobile communication services are accepted as essential services to consumers, the sensitivity to use is gradually increasing. However, the contract between the telecommunication service provider and the user is based on the terms of use, and due to the nature of the terms and conditions, the subscriber has to accept it unilaterally. Due to the complexity of the terms and conditions, it is difficult for users to determine whether unfair provisions exist in the terms and conditions before the contract. In addition, the termination of existing services, conversion to other services, the emergence of various additional services, and the emergence of combined products with other communication services are making this relationship more difficult. Mobile communication service users are using the service by entering into a contract relationship with the communication service provider based on the terms and conditions set by the service provider. There is a risk of damage, so user complaints frequently occur. In particular, due to the complexity of the terms and conditions, civil complaints have been raised that suffer damage such as an additional fee burden without the user's knowledge of it, even if conversion occurs according to the terms and conditions approved at the time of the initial contract. Therefore, this study aims to contribute to the enhancement of users'

rights and interests by analyzing the system of terms and conditions of mobile communication service, discovering the issues of revision of the terms of service and improvement of the system by identifying user inconveniences caused by the terms and conditions, and deriving a revised proposal accordingly.

3. Contents and Scope of the Research

The composition of this report is as follows. Chapter 1 deals with the background and purpose of the study, and Chapter 2 looks at the current status of the Terms of Use system and regulatory cases. It describes the general terms of use regulation and the current status of the legal system related to the regulation of the terms of use of telecommunication services and other services Chapter 3 compares the domestic mobile communication service terms and conditions with the number one service provider in major countries, and examines the domestic service terms and conditions for each related issue. Chapter 4 proposes terms and conditions of use and measures to improve the system for the identified issues. In particular, it focuses on improving the user notification method. This course deals with improving the notification plan for automatic rate system conversion, improving the high local plan for contracted discount expiration, clarifying additional service information, and improving the guidelines for telecommunication service terms and conditions. Finally, Chapter 5 summarizes the research results and concludes.

4. Research Results

In this study, we tried to protect users' damage and expand options by deriving improvements in the terms of use of mobile communication and system improvements of operators.

First, it is necessary to push forward to specify the notification method and number of

times in the terms of use for the rate plan that automatically converts after the subscription requirements are terminated. It is specified to be notified at least three times by text message, email, bill, etc., and if the plan subject to automatic conversion is a minor plan, the subject of automatic conversion notification includes a legal representative. Furthermore, Improvements to the automatic conversion process should be considered. In the mid- to long-term, it is necessary to review plans to expand the options for the automatic conversion rate plan for subscribers.

Second, the provision of notification of two text messages(one in advance and one after each) in the current terms and conditions for contract expiration is expanded to at least three times, and In this case, it is necessary to specify that the notification is also made to the legal representative. In addition, it is necessary to inform subscribers who used mandatory contract discount by applying the optional contract discount guide mutatis mutandis. The fact that it is impossible to apply for a reservation in advance and that it is difficult to appoint a new contract date is an unfavorable condition for consumers, so it is necessary to expand the autonomy of choosing when to renew. It is necessary to improve the business procedures of business operators so that customers can make reservations on a desired date before the contract expires by operating a rate discount renewal reservation service. As a result, KT has expanded the channel for re-contract reservations online in the customer center starting in February, and sends a URL for re-contract reservations in text messages.

Third, it is necessary to clarify the additional services by recommending to specify whether a self-service or affiliated service, whether to convert from free to paid, and who subscribes and terminates, etc. for paid conversion of free supplementary services. In addition, it is recommended that the number of notifications for paid conversion is higher than a certain level for additional services operated and provided by telecommunications companies. For example, it is necessary to review plans to notify by text or e-mail at least twice in advance and on the basis of the date of conversion. In the case of services provided by content providers, it is necessary to recommend that the

mobile operator can also directly guide them. If a content provider manages subscribers, it is necessary to induce cooperation between the content providers. In the case of affiliated additional services, it is necessary to expand the options for cancellation by diversifying the cancellation channels so that they can be canceled through mobile operators.

5. Policy Suggestions for Practical Use

The current state of reflection of the improvement proposals presented in this report in the government policy as of December 2020 is as follows. First of all, through the activities of the research group, the voluntary improvement of the operation process of operators was led. In particular, KT voluntarily implemented two operational improvements. First, the automatic conversion notification of the military fare system was performed only as a bill, but it was implemented by adding text message transmission through the activity of the research group. Second, a text message containing a URL to reserve a contract discount extension is transmitted to subscribers whose contract discount is terminated so that the subscriber can receive the contract discount from the time of reservation. Other companies are also considering introducing this method.

In addition, a proposal to improve the terms of use was derived and submitted to the Korea Communications Commission in the form of a policy report, and based on this, the Korea Communications Commission is promoting the improvement of the terms of use. It is planned to complete the revision of the terms and conditions within the first half of 2021 through a consultation process with business operators.

6. Expectations

This study will be able to contribute to user protection and reinforcement of rights and

interests by identifying unfair provisions in the current terms of use of mobile communication services and suggesting improvement plans. In particular, it can have a short-term effect in that it proposes an improvement plan for the notification method for unfavorable changes in mobile communication service. In the mid to long term, it is expected to be used as a reference material when establishing user protection policies in the future, contributing to the establishment of effective terms and conditions and system improvement.

CONTENTS

Chapter 1. Introduction

Chapter 2. Terms and Conditions System Status and Cases

Chapter 3. Comparison of Terms of Use of Mobile Communication
Services

Chapter 4. Terms of Use and Suggestions for System Improvement

Chapter 5. Conclusion

제1장 서론

제1절 연구의 배경 및 목적

이동통신서비스가 소비자에게 필수서비스로서 받아들여지면서 이용에 대한 민감도는 점차 증가하고 있다. 그러나, 전기통신사업자와 이용자 간의 계약은 이용약관에 기반하고 있으며 약관의 특성상 가입자가 일방적으로 수용해야 하는 구조이다. 약관 구조의 복잡성으로 이용자는 약관 내 불공정한 조항의 존재 여부를 계약 전에 파악하기 어렵다. 또한, 기존 서비스의 종료와 타 서비스로의 전환, 다양한 부가서비스의 출현, 타 통신서비스와 결합상품의 등장 등은 이러한 관계를 더욱 어렵게 만들고 있다.

한국소비자원(2020)에 따르면, 2019년 정보통신서비스의 피해구제 신청 건수는 2,551건으로 2018년 2,368건 대비 약 7.7% 증가하였고 특히 이동전화서비스¹⁾의 경우 2019년 1,140건으로 2018년 1,111건 대비 2.6% 증가하였다. 이동전화서비스의 피해유형은 ① 계약 시 중요내용(요금제, 단말기 구매대금 할부거래 조건, 선택약정할인, 해지 위약금 등)에 대한 설명 미흡, 계약서에 상이한 내용 기재로 개통철회 요구 시 거부 등 계약 관련과, ② 부당

<표 1-1> 피해 유형별 현황(이동전화서비스)

(단위: 건,%)

구분	계약 관련 ¹⁾	부당 행위 ²⁾	품질· A/S	가격· 요금 ³⁾	표시· 광고	약관	기타 ⁴⁾	계
건수	777 (68.2)	164 (14.4)	145 (12.7)	39 (3.4)	4 (0.3)	3 (0.3)	8 (0.7)	1,140 (100.0)

주: 1) 계약해제·해지, 청약철회, 위약금, 계약불이행, 무능력자 계약 등, 2) 부당채권추심, 부당 행위, 3) 가격·요금, 이자·수수료, 4) 거래관행, 단순문의상담, 법·제도 등
자료: 한국소비자원(2020)

1) 한국소비자원(2020)에서는 ‘이동전화서비스’라고 칭하고 있으나 본 연구에서는 해당 보고서 인용하는 부분을 제외하고는 ‘이동통신서비스’라고 칭함

행위 관련, ③ 품질·AS, ④ 가격·요금, ⑤ 표시·광고, ⑥ 약관 ⑦ 기타의 7가지 유형으로 구분되며, 이 중 ① 계약관련 피해가 777건(68.2%)로 가장 많고, ⑥ 약관 관련 피해가 3건(0.3%)로 가장 낮게 나타났다.

이동통신서비스에서 계약 관련 피해가 많은 이유 중 하나는 서비스 계약서가 매우 복잡하고 설명을 충분히 듣기 어려우며 또한 시간이 지난 후 소비자들이 기억하기 어렵다는 점이다. 이동통신서비스 이용자는 사업자가 정한 약관을 기반으로 통신사업자와 계약 관계를 맺고 서비스를 이용하고 있으며, 서비스 이용 중에 약관으로 인한 불이익을 인지하는 경우라도 해당 약관 조항에 대한 개정이 어렵고, 해지 시 위약금 등 손해가 발생할 우려가 있어 이용자 민원이 빈번하게 발생한다고 볼 수 있다. 특히 약관 구조의 복잡성으로 최초 계약 시 승인한 약관에 의한 변환이 발생하더라도 충분한 고지를 받지 못하여 이용자가 인지하지 못하는 사이 추가적인 요금 부담이 발생하는 등의 피해를 보는 민원이 제기되고 있다. 이에 본 연구는 이동통신서비스 약관 체계를 분석하고, 약관에 의한 이용자 불편 사항을 파악함으로써 서비스 약관 개정 및 제도개선 이슈를 발굴하고 그에 따른 개정안을 도출하여 이용자의 권익 증진에 기여하고자 한다.

제 2 절 주요 연구 내용

본 연구에서는 이동통신서비스 이용약관에 대해 소비자 민원을 우선 살펴보고 개선사항을 도출한다. 특히 연구반 운영을 통해 나타난 이용자 고지 의무에 대한 주요 이슈를 중심으로 개선방안을 마련한다. 개선방안은 크게 이용약관의 개정 권고와 사업자들의 운영제도의 개선 권고로 나누어진다. 이용약관은 준수하지 않았을 경우 전기통신사업법에 의해 형사처벌 받을 정도로 높은 수준의 처벌이 있다.

본 보고서의 구성은 다음과 같다. 제2장에서는 현재의 이용약관 제도 현황 및 규제 사례를 살펴본다. 일반적인 이용약관 규제와 통신서비스 및 기타 서비스의 이용약관 규제 관련 법 제도 현황을 서술한다. 제3장에서는 국내의 이동통신 서비스 이용약관을 주요국의 1위 사업자와 비교해보고 관련 이슈별 국내 서비스 이용약관 현황을 살펴본다. 제4장에서는 도출한 이슈에 대해 이용약관 및 제도개선 방안을 제언한다. 특히 이용자 고지 방식 개선을 중심으로 다룬다. 요금제 자동전환 고지 방안 개선, 약정할인 만료자 고지방안 개선,

부가서비스 안내 명확화, 전기통신서비스 이용약관에 관한 지침 개선 등을 다룬다. 마지막으로 제5장에서는 연구결과를 정리하고 결론을 맺는다.

제 2 장 이용약관 제도 현황 및 사례

제 1 절 이용약관 관련 법·제도 현황

1. 이용약관 규제 개요

약관규제는 모든 약관을 적용대상으로 하는 일반법적 성격의 ‘약관의 규제에 관한 법률(이하, 약관법)’을 중심으로 이루어지며, 분야별 개별법을 통해 해당 산업의 특성을 고려한 약관규제가 적용되기도 한다(약관법 제30조제2항).

개별분야에 약관규제를 적용하고 있는 법률로는 「전기사업법」, 「전자어음의 발행 및 유통에 관한 법률」, 「여신전문금융업법」, 「전기통신사업법」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 등에서 약관 승인, 인가 또는 신고의무를 부여하고 있다. 이동통신 분야의 약관규제는 「전기통신사업법」에 근거하여 이루어지고 있다.

개별법상 약관 관련 규정은 대부분 사전규제 측면에서 약관을 인가·신고 수리하는 수준으로 규정되어 있으며, 행정관청의 인가를 받은 약관일지라도 공정위거래위원회(이하, 공정위)가 불공정 약관으로 판단하는 경우, 공정위는 해당 행정관청에 그 사실을 통보하고, 필요한 시정조치를 요청할 수 있다(약관법 제18조). 다만, 상법 제3편(회사법), 근로기준법, 기타 대통령령이 정하는 비영리사업분야에 속하는 계약에 대해서는 약관법을 적용하지 않으며(약관법 제30조제1항), 국제적으로 통용되는 약관이나 기타 특별한 사정이 있는 약관으로 대통령령이 정하는 경우²⁾ 약관법 제7조(면책조항의 금지) 내지 제14조(소송 제기의 금지 등) 규정을 조항별·업종별로 제한하고 있다(약관법 제15조).

2) 국제적으로 통용되는 운송업, 금융업, 보험업, 또는 「무역보험법」에 따른 무역보험 약관

<표 2-1> 「약관법」제15조, 제18조 및 제30조

제15조(적용의 제한) 국제적으로 통용되는 약관이나 그 밖에 특별한 사정이 있는 약관으로서 대통령령으로 정하는 경우에는 제7조부터 제14조까지의 규정을 적용하는 것을 조항별·업종별로 제한할 수 있다.

제18조(관청 인가 약관 등) ① 공정거래위원회는 행정관청이 작성한 약관이나 다른 법률에 따라 행정관청의 인가를 받은 약관이 제6조부터 제14조까지의 규정에 해당된다고 인정할 때에는 해당 행정관청에 그 사실을 통보하고 이를 시정하기 위하여 필요한 조치를 하도록 요청할 수 있다.

② 공정거래위원회는 「은행법」에 따른 은행의 약관이 제6조부터 제14조까지의 규정에 해당된다고 인정할 때에는 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」에 따라 설립된 금융감독원에 그 사실을 통보하고 이를 시정하기 위하여 필요한 조치를 권고할 수 있다.

③ 제1항에 따라 행정관청에 시정을 요청한 경우 공정거래위원회는 제17조의2제1항 및 제2항에 따른 시정권고 또는 시정명령은 하지 아니한다.

제30조(적용 범위) ① 약관이 「상법」 제3편, 「근로기준법」 또는 그 밖에 대통령령으로 정하는 비영리사업의 분야에 속하는 계약에 관한 것일 경우에는 이 법을 적용하지 아니한다.

② 특정한 거래 분야의 약관에 대하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에 따른다.

자료: 약관의 규제에 관한 법률, 법률 제15697호, 2018. 6. 12., 일부개정

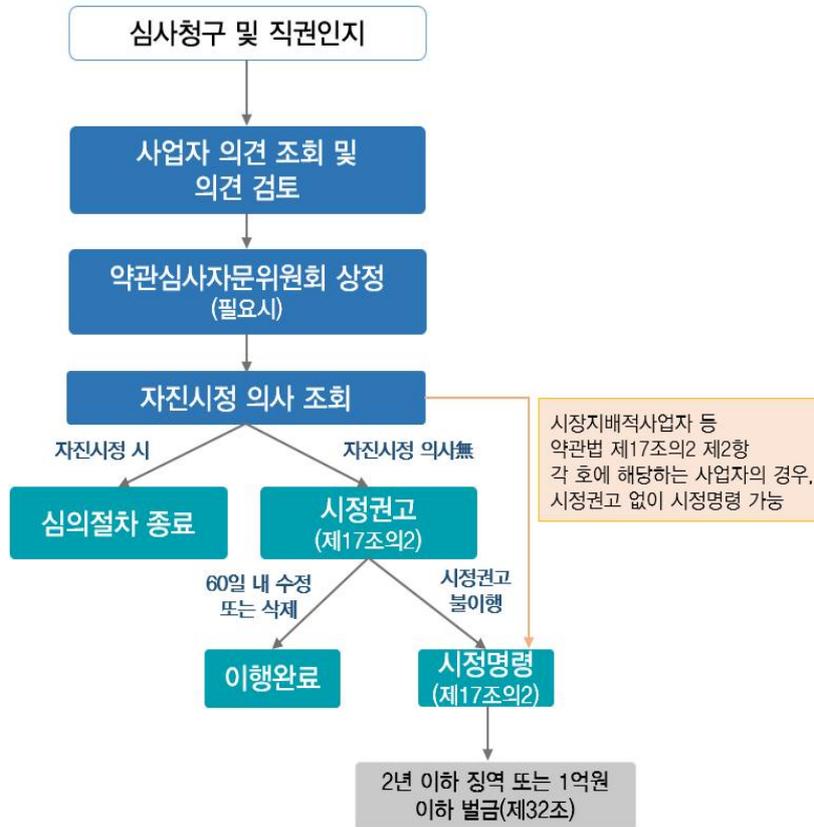
약관법에 따른 공정위의 약관심사·통제 업무는 크게 표준약관의 보급(사전적)과 개별 약관의 심사 및 시정(사후적)으로 구분한다.

특히 사후적 측면에서의 약관심사는 i) 약관법 제19조에 규정된 자³⁾로부터 심사청구가 접수(신고)되는 경우 및 ii) 약관법 제20조에 따라 공정위가 필요하다고 인정(직권인지)⁴⁾한 경우 이루어지며, 심사 시에는 구체적 계약 관계를 전제하지 않고, 오직 약관조항 자체의 불공정성을 심사하여 당해 약관 조항의 유효·무효만을 결정한다.

3) 약관 조항 관련 법률상 이익이 있는 자, 「소비자기본법」 제29조에 따라 등록된 소비자단체, 「소비자기본법」 제33조에 따라 설립된 한국소비자원, 사업자단체

4) 대체로 국민생활과 밀접하거나 소비자피해가 빈번하게 발생하는 거래분야, 정보통신기술의 발달로 나타난 신유형의 거래약관에 대해 직권조사 실시

[그림 2-1] 공정거래위원회 약관심사제도의 절차 개관



자료: 공정거래위원회(2018), 공정거래백서

<표 2-2> 「약관법」제19조 및 제20조

<p>제19조(약관의 심사청구) ① 다음 각 호의 자는 약관 조항이 이 법에 위반되는지 여부에 관한 심사를 공정거래위원회에 청구할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 약관의 조항과 관련하여 법률상의 이익이 있는 자 2. 「소비자기본법」 제29조에 따라 등록된 소비자단체 3. 「소비자기본법」 제33조에 따라 설립된 한국소비자원 4. 사업자단체 <p>② 제1항에 따른 약관의 심사청구는 공정거래위원회에 서면이나 전자문서로 제출하여야 한다.</p>
--

제20조(조사) ① 공정거래위원회는 다음 각 호의 어느 하나의 경우 약관이 이 법에 위반된 사실이 있는지 여부를 확인하기 위하여 필요한 조사를 할 수 있다.

1. 제17조의2제1항 또는 제2항에 따른 시정권고 또는 시정명령을 하기 위하여 필요하다고 인정되는 경우
 2. 제19조에 따라 약관의 심사청구를 받은 경우
- ② 제1항에 따라 조사를 하는 공무원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

자료: 약관의 규제에 관한 법률, 법률 제15697호, 2018. 6. 12., 일부개정

2.. 통신서비스 약관 관련 법·제도 현황

전기통신사업법상 전기통신역무 매출액이 일정 규모 이상인 기간통신사업자는 과학기술정보통신부(이하 과기정통부)에 이용약관을 신고(전기통신사업법 제28조)해야 하며(사전적), 사업자 간 공정경쟁 및 이용자 이익을 해칠 우려가 있는 행위(금지행위⁵⁾)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하는 경우 방송통신위원회(이하 방통위)는 이용약관의 변경을 명령(사후적)할 수 있다(전기통신사업법 제52조).

<표 2-3> 「전기통신사업법」 제28조 및 제50조, 제52조

제28조(이용약관의 신고 등) ① 전년도 전기통신역무 매출액이 대통령령으로 정하는 금액 이상인 기간통신사업자는 그가 제공하려는 전기통신서비스에 관하여 그 서비스별로 요금 및 이용조건(이하 "이용약관"이라 한다)을 정하여 과학기술정보통신부장관에게 신고(변경신고를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 사업규모 및 시장점유율 등이 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 기간통신사업자의 기간통신서비스의 경우에는 과학기술정보통신부장관의 인가(변경인가를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)를 받아야 한다. 다만, 이미 인가받은 이용약관에 포함된 서비스별 요금을 인하하는 때에는 과학기술정보통신부장관에게 신고하여야 한다.

~ 이하 생략 ~

제50조(금지행위) ① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 "금지행위"라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니 된다.

5) 금지행위 관련 규정: 전기통신사업법 제50조, 전기통신사업법시행령 제42조, 그 외 관련 고시(결합판매 관련, 부당한 이용자 차별 관련, 방송통신사업 관련, 차별적 조건·제한 부과 관련)

1~4. 중략

5. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

5의2. 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위

제52조(금지행위에 대한 조치) ① 방송통신위원회는 제50조제1항을 위반한 행위가 있다고 인정하면 전기통신사업자에게 다음 각 호의 조치를 명할 수 있다. 다만, 제1호부터 제5호까지, 제8호 및 제9호의 조치를 명하는 경우에는 과학기술정보통신부장관의 의견을 들어야 한다.

1. 전기통신업무 제공조직의 분리
 2. 전기통신업무에 대한 내부 회계규정 등의 변경
 3. 전기통신업무에 관한 정보의 공개
 4. 전기통신사업자 간 협정의 체결·이행 또는 내용의 변경
 5. 전기통신사업자의 이용약관 및 정관의 변경
 6. 금지행위의 중지
- ~ 이하 생략 ~

자료: 전기통신사업법, 법률 제16019호(시행 2019.6.25.)

3. 통신서비스 외 약관 관련 법·제도 현황

가. 전기

전기사업법에 따라 전기판매 사업자 및 송·배전사업자는 산업통상자원부로부터 이용약관을 인가(전기사업법 제15조, 제16조) 받아야 하며, 전기신사업자⁶⁾는 신고할 수 있다(전기사업법 제16조의2).

<표 2-4> 「전기사업법」 제15조, 제16조 및 제16조의2

제15조(송전·배전용 전기설비의 이용요금 등) ① 송전사업자 또는 배전사업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 전기설비의 이용요금과 그 밖의 이용조건에 관한 사항을 정하여 산업통상자원부장관의 인가를 받아야 한다. 이를 변경하려는 경우에도 또한 같다.

② 산업통상자원부장관은 제1항에 따른 인가를 하려는 경우에는 전기위원회의 심의를 거쳐야 한다.

6) 전기신사업자란 전기자동차충전사업자 및 소규모전력중개사업자를 의미(전기사업법 제7조의2 12의3)

제16조(전기의 공급약관) ① 전기판매사업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 전기요금과 그 밖의 공급조건에 관한 약관(이하 “기본공급약관”이라 한다)을 작성하여 산업통상자원부장관의 인가를 받아야 한다. 이를 변경하려는 경우에도 또한 같다.

~ 이하 생략 ~

제16조의2(전기신사업 약관의 신고 등) ① 전기신사업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 요금과 그 밖의 이용조건에 관한 약관을 작성하여 산업통상자원부장관에게 신고할 수 있다. 이를 변경한 경우에도 또한 같다.

② 전기신사업자는 제1항에 따라 약관의 신고 또는 변경신고를 한 경우에는 신고 또는 변경신고한 약관을 사용하여야 한다.

~ 이하 생략 ~

자료: 전기사업법, 법률 제17344호(시행 2020. 6. 9.)

또한, 전기사업법(제21조) 및 동법 시행령(제9조)에 의거 i) 수익이나 비용을 부당하게 분류하여 전기요금 또는 전기설비의 이용요금을 부당하게 산정하는 행위와 ii) 업무처리 지연 및 정당한 이유 없이 사용자를 차별하는 등 전기사용자의 이익을 현저하게 해치는 행위를 금지하며, 이와 같은 금지행위에 대해 산업통상자원부장관은 전기위원회의 심의를 거쳐 금지행위의 중지 등을 요구할 수 있다. 다만 전기신사업자와 허가권자가 시·도지사인 전기사업자의 경우에는 심의를 거치지 않는다.

<표 2-5> 「전기사업법」제21조 및 제23조

제21조(금지행위) ① 전기사업자등은 전력시장에서의 공정한 경쟁을 해치거나 전기사용자의 이익을 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나의 행위를 하거나 제3자로 하여금 이를 하게 하여서는 아니 된다.

1. 제33조에 따른 전력거래가격을 부당하게 높게 형성할 목적으로 발전소에서 생산되는 전기에 대한 거짓 자료를 한국전력거래소에 제출하는 행위
 2. 송전용 또는 배전용 전기설비의 이용을 제공할 때 부당하게 차별을 하거나 이용을 제공하는 의무를 이행하지 아니하는 행위 또는 지연하는 행위
 3. 송전용 또는 배전용 전기설비의 이용을 제공함으로써 인하여 알게 된 정보 등을 자신의 사적이익을 위해 부당하게 사용하거나 이러한 정보 등을 이용하여 다른 전기사업자등의 영업활동 또는 전기사용자의 이익을 부당하게 해치는 행위
 4. 비용이나 수익을 부당하게 분류하여 전기요금이나 송전용 또는 배전용 전기설비의 이용요금을 부당하게 산정하는 행위
 5. 전기사업자등의 업무처리 지연 등 전기공급 과정에서 전기사용자의 이익을 현저하게 해치는 행위
-

-
- 6. 전력계통의 운영에 관한 한국전력거래소의 지시를 정당한 사유 없이 이행하지 아니하는 행위
 - ② 제1항에 따른 행위의 유형 및 기준은 대통령령으로 정한다.

제23조(금지행위에 대한 조치) ① 허가권자는 전기사업자등이 제21조제1항에 따른 금지행위를 한 것으로 인정하는 경우에는 전기위원회의 심의를 거쳐 전기사업자에게 다음 각 호의 어느 하나의 조치를 명하거나 금지행위에 관여한 임직원의 징계를 요구할 수 있다. 다만, 전기신사업자와 허가권자가 시·도지사인 전기사업자의 경우에는 전기위원회의 심의를 거치지 아니한다.

- 1. 송전용 또는 배전용 전기설비의 이용 제공
 - 2. 내부 규정 등의 변경
 - 3. 정보의 공개
 - 4. 금지행위의 중지
 - 5. 금지행위를 하여 시정조치를 명령받은 사실에 대한 공표
 - 6. 금지행위로 인한 위법사항의 원상회복을 위하여 필요한 조치로서 대통령령으로 정하는 사항
- ~ 이하 생략 ~

자료: 전기사업법, 법률 제17344호(시행 2020. 6. 9.)

<표 2-6> 「전기사업법 시행령」제9조

제9조(금지행위의 유형 및 기준) ①~③,⑥ 생략

- ④ 법 제21조제1항제4호에 따른 행위는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.
 - 1. 기업회계기준 등을 위반하여 전기요금 또는 전기설비의 이용요금을 산정하는 행위
 - 2. 전기사업과 다른 사업을 겸업하거나 복수(複數)의 전기사업을 하는 경우로서 다른 사업에의 보조금 지급 등의 수단을 통하여 부당한 전기요금 또는 전기설비의 이용요금을 산정하는 행위
 - 3. 제1호 및 제2호에 준하여 전기요금 또는 전기설비의 이용요금을 부당하게 산정하는 행위로써 산업통상자원부령으로 정하는 행위
- ⑤ 법 제21조제1항제5호에 따른 행위는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.
 - 1. 정당한 이유 없이 전기공급을 거부하거나 전기공급을 정지하는 행위
 - 2. 전기사용자로부터 전기공급에 관한 업무처리를 요청받은 경우 정당한 이유 없이 지연하는 행위

자료: 전기사업법 시행령(시행 2020. 3. 3.)

나. 가스

도시가스사업법 제20조에 따라 가스도매사업자⁷⁾는 도시가스 요금, 그 밖의 공급조건에 관한 규정을 정하여 산업통상자원부 승인을 받아야 하며, 일반도시가스사업자⁸⁾는 시·도지

사의 승인을 받아야 한다. 산업통상자원부 장관과 시·도지사는 공급규정 승인에 있어서 법에서 규정한 기준에 적합한 경우에만 승인하여야 하며, 만일 일반도시가스사업자의 공급규정이 적절치 못하여 개선할 필요가 있다고 인정되는 경우, 산업통상자원부 장관은 시·도지사가 필요한 조치를 하도록 해야 한다.

<표 2-7> 「도시가스사업법」 제20조

제20조(공급규정) ① 가스도매사업자는 도시가스의 요금이나 그 밖의 공급조건에 관한 공급규정(이하 "공급규정"이라 한다)을 정하여 산업통상자원부장관의 승인을 받아야 한다. 승인을 받은 사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다.

② 일반도시가스사업자는 공급규정을 정하여 시·도지사의 승인을 받아야 한다. 승인을 받은 사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다.

③ 산업통상자원부장관 또는 시·도지사는 공급규정이 다음의 기준에 적합한 경우에만 승인하여야 한다.

1. 요금이 적절할 것
2. 요금이 정률(定率)이나 정액(定額)으로 명확하게 규정되어 있을 것
3. 가스공급자와 공급을 받는 자 또는 가스사용자 간의 책임과 가스공급시설 및 가스사용시설에 대한 비용의 부담액이 적절하고 명확하게 정하여질 것
4. 특정사업자나 특정인을 부당하게 차별하는 것이 아닐 것

~ 중 략 ~

⑥ 산업통상자원부장관은 일반도시가스사업자의 공급규정 중 도시가스 요금과 공급조건 및 비용의 부담에 관한 사항이 적절하지 못하여 도시가스의 수급 불균형을 초래할 우려가 있거나 가스사용자의 보호를 위하여 이를 개선할 필요가 있다고 인정되면 시·도지사에게 공급규정의 내용변경을 위한 필요한 조치를 하게 하여야 한다.

⑦ 산업통상자원부장관 또는 시·도지사는 공급규정이 사회적·경제적 사정의 변동으로 적절하지 못하게 되어 공공의 이익 증진에 지장을 가져올 염려가 있다고 인정되면 가스도매사업자 또는 일반도시가스사업자에게 적절한 기간을 정하여 그 공급규정의 변경승인을 신청할 것을 명할 수 있다.

~ 이하 생략 ~

자료: 도시가스사업법(시행 2020. 3. 24.)

- 7) 가스도매사업: 일반도시가스사업자 및 나프타부생가스·바이오가스제조사업자 외의 자가 일반도시가스사업자, 도시가스충전사업자, 선박용천연가스사업자 또는 산업통상자원부령으로 정하는 대량수요자에게 도시가스를 공급하는 사업(도시가스사업법 제2조의 3호)
- 8) 일반도시가스사업: 가스도매사업자 등으로부터 공급받은 도시가스 또는 스스로 제조한 석유가스, 나프타부생가스, 바이오가스를 일반의 수요에 따라 배관을 통하여 수요자에게 공급하는 사업(도시가스사업법 제2조의 4호)

다. 수도

일반수도사업자는 수도법 제38조에 따라 수돗물의 요금, 그 밖에 공급 조건에 관한 규정을 정하여 환경부 승인을 받아야 하며, 수도요금이 정해지면 3개월 내 이를 공고하여야 한다.

<표 2-8> 「수도법」제38조

- 제38조(공급규정) ①일반수도사업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 수돗물의 요금, 급수설비에 관한 공사의 비용부담, 그 밖에 수돗물의 공급 조건에 관한 규정을 정하여 수돗물의 공급을 시작하기 전까지 인가관청의 승인을 받아야 하고, 승인을 받은 사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다. 다만, 수도사업자가 지방자치단체이면 그 지방자치단체의 조례로 정한다.
- ② 제1항 본문에 따른 일반수도사업자 및 인가관청은 수돗물의 공급 조건에 관한 규정을 정하거나 승인할 때에 그 수도의 설치에 든 비용을 전액 수돗물의 요금으로 회수할 수 있도록 하여야 한다.
- ③ 일반수도사업자는 수돗물의 요금이 정하여지면 3개월 이내에 수도요금 생산원가, 요금 부과 단가, 재원부족액, 부족 예산 충당 계획 등을 환경부령으로 정하는 바에 따라 공고하여야 한다. 다만, 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 공공기관인 일반수도사업자는 같은 법 제11조·제12조에 따른다.
- ~ 이하 생략 ~

자료: 수도법(시행 2020. 11. 27)

라. 금융

금융위원회는 금융관계법에 따라 사업자로부터 금융 약관을 신고·보고 받으며, 공정위는 금융위원회로부터 통보받은 약관의 불공정성을 심사하여, 필요 시 금융위·공정위의 협의 하에 약관 변경을 명령한다.

[그림 2-2] 금융약관 시정조치 개념도



자료: 공정거래위원회 보도자료(2018. 12. 24.), “금융투자회사 및 신용카드사 등의 불공정 약관 시정 요청”

<표 2-9> 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」

제56조(약관) ① 금융투자업자는 금융투자업의 영위와 관련하여 약관을 제정 또는 변경하고자 하는 경우에는 미리 금융위원회에 신고하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 약관을 제정 또는 변경한 후 7일 이내에 금융위원회 및 협회에 보고하여야 한다.

~ 중 략 ~

⑥ 제1항에 따라 약관을 신고 또는 보고받거나 제4항에 따라 표준약관을 신고 또는 보고받은 금융위원회는 그 약관 또는 표준약관을 공정거래위원회에 통보하여야 한다. 이 경우 공정거래위원회는 통보받은 약관 또는 표준약관이 「약관의 규제에 관한 법률」 제6조부터 제14조까지의 규정에 위반된 사실이 있다고 인정될 때에는 금융위원회에 그 사실을 통보하고 그 시정에 필요한 조치를 취하도록 요청할 수 있으며, 금융위원회는 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

⑦ 금융위원회는 약관 또는 표준약관이 이 법 또는 금융과 관련되는 법령에 위반되거나 그 밖에 투자자의 이익을 침해할 우려가 있다고 인정되는 경우에는 금융투자업자 또는 협회에 그 내용을 구체적으로 기재한 서면에 의하여 약관 또는 표준약관을 변경할 것을 명할 수 있다.

자료: 자본시장과 금융투자업에 관한 법률(시행 2019. 7. 1.)

<표 2-10> 「여신전문금융업법」 제54조의3

제54조의3(약관의 개정 등) ① 여신전문금융회사등은 금융이용자의 권익을 보호하여야 하며, 금융거래와 관련된 약관(이하 “금융약관”이라 한다)을 제정하거나 개정하려는 경우에는 미리 금융위원회에 신고하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 금융약관을 제정하거나 개정한 후 10일 안에 금융위원회에 보고하여야 한다.

~ 중 략 ~

⑤ 제1항에 따라 금융약관의 신고 또는 보고를 받거나 제4항에 따라 표준약관을 신고받은 금융위원회는 그 금융약관 또는 표준약관의 내용을 공정거래위원회에 통보하여야 한다.

⑥ 공정거래위원회는 제5항에 따라 통보받은 금융약관 또는 표준약관의 내용이 「약관의 규제에 관한 법률」 제6조부터 제14조까지의 규정에 위반된다고 인정하면 금융위원회에 그 사실을 통보하고 그 시정에 필요한 조치를 하도록 요청할 수 있으며, 금융위원회는 특별한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

⑦ 금융위원회는 금융약관 또는 표준약관이 이 법 또는 금융 관련 법령에 위반되거나 그 밖에 금융이용자의 이익을 해칠 우려가 있다고 인정하면 여신전문금융회사등 또는 여신전문금융업협회에 그 내용을 구체적으로 적은 서면으로 금융약관 또는 표준약관을 변경할 것을 명령할 수 있다. 금융위원회는 이 변경명령을 하기 전에 공정거래위원회와 협의하여야 한다.

자료: 여신전문금융업법(시행 2019. 6. 12.)

제 2 절 약관 규제 사례

1. 통신서비스 관련 규제 사례

가. 이동통신 3사 불공정약관 심사 청구('15.7월)⁹⁾

참여연대는 '15. 7월 이동통신 3사가 일방적으로 약관을 변경하여 중요서비스 내용이 변경·폐지되었음에도 가입자의 해지 요구 시 위약금이 청구되고 있는 등 불공정약관 사항을 조사하여 공정위에 제소하였다. 또한, SKT의 온가족할인제도 축소, T가족포인트제도 폐지가 계약의 일방 파기라는 점에서 이용자 후생을 해치는 부당행위이므로 이에 대한 조치를 공정위에 요구하였다.

이에 공정위는 약관상 중요사항 변경 시 통지 조항, 위약금 면제 조항 등을 위반 사항으로 보았으나, 조사 과정에서 통신3사가 자발적으로 약관을 수정하여 별도의 시정조치를 취하지 않았다. 수정의 주요 내용은 아래의 표와 같다.

<표 2-11> 통신 3사 약관 수정 주요 내용

-
- 서비스 변경 관련 중요사항(요금제, 부가서비스) 변경 시 사전 통지 및 계약 해지 가능
 - 회사의 귀책 사유 또는 이용자에 불리하게 변경된 사항에 의한 해지시 위약금 면제
 - 서비스 중단으로 발생하는 요금감면에 대한 사업자 책임 축소 조항 삭제
-

자료: 공정거래위원회(2015. 12. 30.), 약관심사결과 통지 공문(3개 통신사의 이동전화 이용약관 상 불공정약관조항에 대한 건)

다만, 공정위는 온가족할인제도, T가족 포인트 제도 운영에 대해서는 사업자의 영업의 자유에 해당하고 변경·폐지가 이용자에 현저하게 불리하지 않으므로 약관 조항이 유효하다고 판단하였다.

9) <http://www.peoplepower21.org/StableLife/1388488>, 공정거래위원회(2015. 12. 30.), 약관심사결과 통지 공문(3개 통신사의 이동전화 이용약관 상 불공정약관조항에 대한 건)

나. 유료방송사, 무료이벤트 유료전환 관련 이용약관 개선 권고('13. 7월)¹⁰⁾

방통위는 '13. 5월부터 7월까지 유료방송사의 성인채널 가입절차, 민원 및 이용약관 등을 분석한 결과, 이용자의 의사표시가 없을 경우, 유료 전환에 동의하는 것으로 규정하는 등의 불공정 조항을 발견하였다. 이에 대해 방통위는 이용자의 동의를 거쳐 유료로 전환하도록 이용약관 개선을 권고하였다.

다. 넷플릭스, 불공정 약관 시정('20. 1월)¹¹⁾

공정위는 OTT 이용자 수 급증 및 국내외 사업자의 신규 진입이 예상됨에 따라 소비자 권익 보호를 위해 넷플릭스 이용약관에 대한 조사에 착수하였다. 공정위는 조사를 통해 일방적 요금 변경 조항 등 6개 유형의 불공정 약관 조항에 대해 시정권고하였고 넷플릭스는 '20.1월 약관 개정을 완료하였다.

<표 2-12> 넷플릭스 약관 수정 주요 내용

-
- 고객 동의 없이 요금 변경 등의 내용 효력 발생 → 변경 전 회원에게 통지하여 동의를 받은 후 효력 발생
 - 회원 계정 종료 및 보류 사유를 추상적으로 규정 → 구체적으로 규정
 - 회원의 책임 없는 사고에 대해 모든 책임을 회원에게 부과 → 회원이 해당 계정을 사용하는 경우에 한하여 회원의 책임을 규정
 - 넷플릭스의 고의·과실 책임 원칙을 규정하고, 특별한 손해의 경우 자사가 알았을 경우에만 책임
 - 회원과의 계약을 제3자에게 일방적으로 양도·이전 가능 → 관련 법률이 정한 절차에 따라 양도·이전 가능하며, 동의하지 않을 시 언제든지 해지 가능
 - 일부 약관 조항이 무효라도, 일부 규정만 나머지 조항 유효 간주 → 해당 조항 삭제
-

자료: 공정거래위원회 보도자료(2020. 1. 15.), “넷플릭스 불공정약관조항 시정”

10) 방송통신위원회 보도자료(2013. 7. 9.), “유료방송사의 ‘무료이벤트의 유료전환 관련 이용약관’ 개선 추진”

11) 공정거래위원회 보도자료(2020. 1. 15.), “넷플릭스 불공정약관조항 시정”

라. IPTV 3사, 불공정 약관 시정('20. 1월)¹²⁾

IPTV 사업자가 부가 서비스로 월정액 무제한 VOD 상품 등을 판매하고 있는 가운데, 해당 상품에 가입하여 요금 납부 후 동영상을 시청하지 않았음에도 불구하고, 1개월 이내 해지 시 환불이 불가하다는 약관이 부당하다는 신고¹³⁾가 접수되었다. 공정위는 KT 외 SKB, LGU+도 동일한 조항을 사용하고 있음을 확인하여 나머지 2개 사에 대해서도 직권 조사를 실시하였다. 조사 후 공정위는 가입 후 1개월 이내 해지 시 1개월 요금을 전액 부과하는 것은 고객의 해지권 행사를 제한하는 것으로 판단하였고, 약관 심사 과정에서 IPTV 3사는 해당 내용을 자진 시정하였다.

<표 2-13> IPTV 3사 시정 내용

-
- 가입 후 1개월 내 해지하는 경우, 동영상을 시청하지 않았다면 7일 이내 청약 철회하여 전액 환불 가능하며, 7일 이후 해지 시 가입 기간에 해당되는 일할 계산 요금 및 잔여 기간 요금의 10%를 위약금으로 공제 후 환불
-

자료: 공정거래위원회 보도자료(2020. 1. 22.), “3개 IPTV 방송사업자 불공정약관 시정”

마. 10개 게임 서비스 사업자¹⁴⁾의 이용약관 시정('19. 6월)¹⁵⁾

그동안 이용자들은 게임사와 분쟁해결을 위해 노력했지만, 청약철회, 환불, 손해배상 청구 등의 권리가 약관에 충분히 반영되지 못하였다. 특히 미성년자 고객과 법정대리인인 부모의 책임을 지나치게 넓게 해석하거나 부당하게 환불을 거부하는 등에 대한 민원이 빈발하였다. 이에 공정위는 국내·외 게임업체 10곳을 상대로 직권조사에 착수하였다('19.4월). 조사를 통해 14개 유형의 불공정 약관 조항을 발견하였으며, 약관 심사 과정에서 10개

12) 공정거래위원회 보도자료(2020. 1. 22.), “3개 IPTV 방송사업자 불공정약관 시정”

13) 신고인은 KT의 월정액 VOD 상품에 가입하여 요금을 납부한 후 동영상을 시청하지 않고 당일 바로 취소했으나, KT는 1개월 이내 해지 시 1개월 요금을 청구한다는 약관에 따라 환불이 불가하다고 안내

14) 블리자드엔터테인먼트, 라이엇게임즈코리아, 엔씨소프트, 넥슨코리아, 넷마블, 카카오게임즈, 네오플, 펍지, 스마일게이트알피지, 웹젠

15) 공정거래위원회 보도자료(2019. 6. 27.), “주요 10개 게임 서비스사업자들의 이용약관 상 불공정약관조항 시정”

사업자 모두 해당 조항을 스스로 시정하였다.

<표 2-14> 게임 10개 사 시정 내용

-
- ① 전자상거래법에서 정하는 청약 철회 제한 사유 외의 조항(기간·수량 한정 아이템 철회 금지 등)으로 이용자의 청약 철회를 제한 → 해당 조항 삭제
 - ② 미성년자의 회원가입에 법정 대리인이 동의하는 경우, 모든 결제 내역에 대한 책임을 부담 → 법정 대리인의 책임을 민법상 한도로 제한하거나, 포괄적 동의 조항 삭제 등
-

자료: 공정거래위원회(2019. 6. 27.), “주요 10개 게임 서비스사업자들의 이용약관상 불공정약관 조항 시정”

바. 구글, 불공정 약관 시정('19. 5월)¹⁶⁾

공정위는 온라인 서비스 분야에서 회원의 저작물에 대한 이용을 사업자가 광범위하게 허락받거나, 회원이 콘텐츠를 삭제한 후에도 해당 저작물을 보유·이용하는 것은 저작권 침해 문제가 될 수 있다는 판단 하에 4개 사업자(구글, 페이스북, 네이버, 카카오)에 대한 서비스 약관 조사를 실시하였다('19. 3월).

조사 결과 구글의 경우, 8개 유형의 불공정 약관 조항이 발견되었으며, 이 중 4가지 유형¹⁷⁾은 약관심사 과정에서 자진 시정('19. 3월 이전)하였고, 나머지 4가지 유형¹⁸⁾에 대해서는 시정권고하여 '19. 5월 약관 개정이 완료되었다.

16) 공정거래위원회 보도자료(2019. 5. 30.), “구글의 시정 권고 이행에 따라 불공정 약관 시정 완료!”

17) 자진 시정 4개 조항: ① 과도한 개인정보 수집 조항, ② 회원이 콘텐츠를 삭제·중지하였음에도 사업자가 해당 콘텐츠를 보유·이용할 수 있는 조항, ③ 사업자의 포괄적 면책 조항, ④ 부당한 재판관할 합의 조항

18) 약관 개정 4개 조항: ① 회원의 저작물에 대한 광범위한 이용허락 간주 조항, ② 사업자의 일방적인 회원의 콘텐츠 삭제, 계정 해지 또는 서비스 중단 조항, ③ 사전통지 없이 약관을 변경하는 조항, ④ 서비스약관 및 개인정보 수집 등에 관한 포괄적 동의 간주 조항

<표 2-14> 구글의 시정 주요 내용

-
- 서비스 운영, 홍보, 개선을 위한 범위 내 회원 콘텐츠 이용
 - 콘텐츠 삭제·해지, 서비스 중단 시 그 사유를 지체없이 회원에게 통지
 - 서비스 또는 약관이 이용자에게 불리하게 중단·변경될 경우 사전 통지
 - 이용자로부터 서비스 약관 및 개인정보 수집 등에 관한 사항을 구분하여 동의를 받아야 함
-

자료: 공정거래위원회(2019. 5. 30.), “구글의 시정 권고 이행에 따라 불공정 약관 시정 완료!”

사. 국내 앱마켓 4개 사업자, 불공정 약관 시정('14. 3월)¹⁹⁾

스마트폰 보급의 확산에 따라 앱마켓을 통한 거래가 크게 증가하고 있는 가운데, 앱마켓 이용자에게 불리한 약관이 사용되고 있다는 경제정의실천 시민연합의 신고가 접수('13. 3월)되었다. 이후 이용약관을 심사하는 과정에서 사업자들이 불공정 약관을 자진하여 시정하였다²⁰⁾.

2. 통신서비스 외 약관 규제 사례

가. 한국전력공사 불공정 약관 시정('18. 8월)²¹⁾

한전이 고객의 동의 없이 일방적으로 정한 검침일에 따라 전기요금에 상당한 차이가 발생하고 있었고, 소비자가 검침일을 선택할 수 없어 불리하였다. 전기요금은 누진제의 적용으로 검침일에 따라 동일한 전력사용량에도 불구하고 누진율이 달라질 수 있다. 전력사용량이 급증하는 7월 중순~8월 중순 기간을 예로 들어 살펴보면, 동일한 사용자에게 대해 7월 1일이 검침일인 경우 사용량 400kW에 대해 6만 5,000원의 전기료가 부과될 수 있는 반면, 7월 15일이 검침일인 경우 600kW에 대해 13만 6,000원이 부과될 수 있었다.

공정위는 한전이 고객의 동의 없이 일방적으로 검침일을 정하는 불공정 약관을 시정하도록 요구하였고 이에 소비자가 검침일을 선택할 수 있도록 기본공급약관 제69조제4항 및

19) 공정거래위원회 보도자료(2014. 3. 5.), “공정위, 스마트폰 앱마켓 이용약관상 불공정약관 시정!”

20) 4개 대상 사업자(앱마켓): KT(올레마켓), SK플래닛(T스토어), LG전자(스마트월드), LG유플러스(유플러스)

21) 공정거래위원회 보도자료(18. 8. 7.), “한국전력공사의 기본공급약관상 불공정약관조항 시정”

동 시행세칙 제50조를 신설하였다.

나. 금융투자 및 여신전문금융약관 시정('18. 12월)²²⁾

자본시장법(제56조) 및 여신전문금융업법(제54조의3)에 따라 공정위는 금융당국으로부터 통보받은 금융투자(634개 약관) 및 여신전문금융약관(473개 약관)을 심사하였다.

심사 결과 공정위는 18개 유형의 불공정 약관 조항을 발견하고, 이에 대해 금융위원회에 시정을 요청하였다.

<표 2-15> 공정위의 시정 요청 주요 내용

-
- ① 대여금고 입의 열람 및 물품 반출 조항
 - ② 종합 대출계좌 등록약관 상 대출만기 이전 담보로 제공된 상품 만기 도래시 대출금 자동 상환 조항
 - ③ 신용카드사가 임의로 부가서비스를 변경·중단하는 조항 등
-

자료: 공정거래위원회 보도자료(18. 12. 24.), "금융투자회사 및 신용카드사 등의 불공정 약관 시정 요청"

다. 배달의 민족, 불공정약관 시정('20. 6월)²³⁾

소비자가 배달 앱인 '배달의 민족'의 개별적 통지 없는 서비스 중단에 대한 약관조항 심사를 청구하였다. 이에 공정위는 배달의 민족 서비스 이용약관을 심사하여 4가지 유형의 불공정약관을 시정조치하였고, '요기요'와 '배달통' 소비자 약관 및 배달앱 3사가 음식점과 체결하는 약관에도 불공정한 조항이 있는지 점검하겠다고 밝혔다.

22) 공정거래위원회 보도자료(18. 12. 24.), "금융투자회사 및 신용카드사 등의 불공정 약관 시정 요청"

23) 공정거래위원회(2020. 6. 9.), "배달 음식 문제 있어도 책임 없어요"(https://www.ftc.go.kr/www/FtcNewsView.do?key=6&news_lg_div_gb=1&newstype=2&news_no=4320)

<표 2-16> 배달의 민족 시정 주요 내용

-
- ① 사업자의 법률상 책임을 부당하게 면제하는 조항: 거래과정에서 귀책사유가 있을 시 그에 따른 법률상 책임을 면제한 수 없도록 조치
 - ② 사업자의 일방적인 계약해지 조항: 계약 해지 전 이용자에게 사전 통지 절차 보장 조항 추가
 - ③ 소비자에게 개별통지하지 않고 서비스를 중단하는 조항: 이용자와의 거래에 중대한 영향을 미치는 사항에 대해 반드시 개별통지하도록 조치
 - ④ 통지방식이 소비자에게 부당하게 불리한 조항: 웹사이트 게재가 아닌 개별통지 방식을 사용하도록 개정
-

자료: 공정거래위원회(2020. 6. 9.), “배달 음식 문제 있어도 책임 없어요”

라. 여신전문금융업법 시행령 개정 및 관련 표준약관 정비('21년 상반기 예정)²⁴⁾

디지털 콘텐츠(넷플릭스, 왓챠, 멜론 등), 정기 배송(쿠팡, G마켓 등), 서적(리디북스, 밀리의 서재 등) 등 디지털 구독경제는 일정기간 무료서비스를 제공하고 무료·할인 이벤트 기간이 지나면, 카드나 계좌기반의 정기결제로 구독대금이 자동결제되는 방식을 채택하는 것이 일반적이다. 그러나 구독경제 유료전환 시 안내가 미흡하거나, 구독 해지 절차가 복잡하고 환불조치 역시 미흡한 문제가 있었다.

이에 금융위에서는 구독경제 결제와 관련하여 신용카드가맹점 표준약관 및 금융결제원 CMS 약관 등에 소비자 보호를 위한 구체적인 내용을 반영하도록 약관개정 추진계획을 발표하였다.

<표 2-17> 금융위의 구독경제 관련 표준약관 마련 주요 내용

-
- ① 정기결제의 개념을 표준약관에 규정
 - ② 무료에서 유료로 전환되는 경우 전환시점을 기준으로 최소 7일 전에 서면, 음성전화, 문자 등으로 관련 사항을 통지하도록 명시
 - ③ 모바일 앱, 인터넷 홈페이지 등에서 간편한 절차로 해지할 수 있도록 의무화하고, 해지 가능 시간도 연장
 - ④ 정기결제 해지 시 이용내역이 있더라도 사용내역 만큼만 부담하고 환불수단 선택권을 보장
-

자료: 금융위원회 보도자료(2020. 12. 3.), “최근 활성화되고 있는 구독경제의 이용·결제 과정에서 금융소비자 보호를 강화하는 방안을 마련하였습니다.”

24) 금융위원회 보도자료(2020. 12. 3.), “최근 활성화되고 있는 구독경제의 이용·결제 과정에서 금융소비자 보호를 강화하는 방안을 마련하였습니다.”

3. 이동통신서비스 불공정약관 관련 민원 처리 사례(방통위)

가. KT, 5G 요금제 출시 이후 기존 결합상품 약관 변경(할인율 축소) 관련 민원('19. 4월)²⁵⁾

5G 출시 이후, 'Olleh set 맞춤형' 요금제 내용에 5G 결합할인율을 규정한 것이 기존 혜택을 축소한 것에 해당하므로, 결합서비스 이용약관 제9조에 따라 ① 1개월 전 사전고지 대상이며, ② 기존 이용자의 명시적 동의가 필요하다는 민원이 제기되었다.

이에 방통위는 5G는 기존의 3G/LTE와 별개의 이용약관에 따라 규율되고 있다는 점에서 별도 서비스로 판단되며, 기존 LTE 이용자의 결합할인율은 축소되지 않고 현행 유지되는 점에서, 이는 5G 결합할인율을 새로이 규정한 것인지 중요한 규정이 고객에게 불리하게 변경된 사항이라고 볼 수 없으며, 따라서 1개월 전 사전고지 대상에 해당하지 않는다고 판단하였다. 또한, 통신사가 5G 결합할인율을 추가하면서 기존 LTE 이용자에게 제공하던 할인 혜택은 그대로 유지하였으므로, 기존 이용자(LTE)들은 할인혜택 감소의 대상이 아니고 따라서 이용자의 명시적 동의를 필요로 하지 않는다고 판단하였다. 다만, LTE 이용자가 5G에 가입하는 경우에 한해서는 결합할인율이 감소한다는 사실을 안내해야 하며, 이에 대한 이행 여부를 확인한 결과 안내하고 있는 사실을 확인하였다.

[그림 2-3] 결합할인율 감소 관련 KT 안내 내용

○ 5G 요금제의 경우 2011.2.1 신규가입 중단된 olleh set 맞춤형(구 정률형) 결합 할인율이 아래로 변경됩니다.

구분	결합약정							
	무약정	1년	2년	3년*				
				1회선	2회선	3회선	4회선	5회선
LTE/3G 요금제(현행유지)	5%	10%	10%	10%	20%	30%	40%	50%
5G 요금제(변경)	5%	10%	10%	10%	15%	20%	25%	30%

* 결합 3년 약정 시 결합된 모바일 회선수에 따라 할인율 증가

자료: KT 홈페이지 공지사항(https://inside.kt.com/html/notice/notice_detail.html?page=1&searchCtg=ALL&searchType=&bno=10586)

25) 방송통신위원회 공개민원목록 <https://kcc.go.kr/user.do?page=A09020900&dc=K09020900>

나. SKT, 2G 회선 미사용 시 이용정지 및 직권해지 관련 민원('19. 5월~12월)²⁶⁾

2G 서비스 종료를 위해 사전 고지 없이 서비스를 직권해지 하는 점은 부당하다는 다수의 민원이 제기되었다. '19. 2월 SKT는 2G 서비스 종료를 위해 신규/전환 가입 중단, 미사용 2G 회선의 이용 정지 및 해지에 관한 내용을 담은 이용약관을 신고하였으나, 방통위는 이 같은 직권 해지가 소비자에게 일방적으로 불리한 약관이라는 공정위의 시정 요구를 받아들였고 SKT가 직권 해지 조항을 삭제하도록 조치하였다.

다. LGU+, 이용자에게 유리한 이용조건의 유사요금제 출시 관련 재정 신청 건²⁷⁾

이용자에게 유리한 이용조건의 유사요금제를 출시하였으나, 기존 이용자에게 유리한 신규 요금제로 자동전환 하지 않고, 요금제 개편 사실 등에 대해 고지하지 않아 과납한 요금에 대한 반환을 청구한다는 재정 신청이 들어와 방통위는 심사하여 아래와 같이 재정 결정하였다. 먼저 약관상 신·구요금제가 구분되어 있는 점에서, 재정 신청인의 요금제 변경 신청 없이 LGU+가 요금제를 자동전환하여 인화된 요금을 적용하는 것은 곤란하다. 다만, 신요금제와 구요금제가 일부 부가서비스 등에서 차이가 있으나, 명칭 및 음성/데이터 제공량이 동일하고, 신요금제 출시에 맞춰 구요금제 가입을 제한한 점 등을 종합해볼 때 i) 신요금제는 구요금제를 대체하기 위한 상품으로 볼 여지가 있고, ii) 신요금제에 대한 정보는 이용자의 요금제 선택에 영향을 미칠 가능성이 상당 부분 존재한다. 이에 방통위는 LGU+가 신청인에게 유리한 조건의 신요금제에 대한 약관상의 고지를 충실히 하지 않아 요금제 선택의 기회를 제한한 점이 인정된다고 판단하고, 신청인이 신요금제를 적용받지 못한 기간(2017.3.1.~2018.2.7.)의 요금 차액(61,875원)을 반환하도록 결정하였으며, 이통 3사를 대상으로 이용자에게 유리한 조건의 요금제에 대해 적극적으로 고지할 것을 권고하였다.

26) 조선비즈(2019. 12. 10), “011·017 번호 못 없앤다…SKT ‘2G 종료’ 약관 삭제”, 국민신문고 민원질의응답(<https://www.epeople.go.kr/nep/pttn/gnrlPtt/pttnSmlrCaseDetail.npaid>)

27) 방송통신위원회(2018. 9. 20.), “방통위, 유리한 이용조건의 유사요금제에 대하여 이용자에게 적극적으로 고지하도록 권고”(<https://kcc.go.kr/user.do?mode=view&page=A02020600&dc=&boardId=1008&cp=1&boardSeq=46512>)

4. 이동통신서비스 맞춤형 피해구제기준 마련(방통위)²⁸⁾

스마트폰이 일상화되면서 이용자가 누리는 혜택이 커졌지만, 휴대전화, 이동통신서비스 관련 국민이 체감하는 피해와 민원이 증가함에 따라 방통위는 이용자의 목소리를 정책에 올바르게 반영하기 위하여 국민신문고와 통신사 고객센터에 접수된 이용자 민원을 분석하여 다발분쟁유형을 선정하고 그 해결기준을 검토하였다. '18. 5월부터 관련사업자·소비자단체·법조계·학계전문가 등과의 협의를 통해 「통신서비스 맞춤형 피해구제기준」안을 마련하였고, 피해구제기준의 성실한 이행을 위해 '18. 10월 이통3사 및 한국알뜰통신사업자협회와 함께 협약식을 개최하였다.

맞춤형 피해구제기준은 이동통신 서비스의 특성을 고려해 가입·이용·해지의 3단계에 따라 12개의 분쟁 유형을 분류하고, 유형별 분쟁해결을 위한 필수 구비서류 및 해결기준을 담고 있다. 휴대전화의 경우 기능에 대한 불만족, 색상에 대한 변심 등 다양한 이유로 소비자들의 반품 요청이 있을 수 있지만, 현재 이동통신사의 약관에 따르면 현저한 통화품질의 저하가 아니면 휴대전화 교환이나 환불이 어려웠다. 그동안 제조사와 통신사 간 책임문제 및 사용가치 감소에 대한 판단과 확인절차 등 휴대전화 개통과정의 복잡한 문제들로 인해 반품이 제한되어 왔으나, 피해구제기준에서는 온라인으로 구매했다라도 개봉하지 않은 미개통 휴대전화의 경우 이용자 단순 변심 시에도 7일 이내 반품할 수 있도록 개선하였다. 다만, 전산상 개통 처리가 된 경우 반품이 제한될 수 있으므로 반품을 염두에 둔 경우라면 기기 수령 이후 개통처리를 해야 함에 유의해야 하며, 통신사들은 계약 시 이러한 사실을 이용자들에게 미리 알리도록 하였다.

아울러 통신서비스 가입·이용과 관련하여 민원이 많았던 △법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약, △명의도용 계약, △미신청 부가서비스 요금 청구 등의 경우 분쟁 발생 시 필수적으로 확인해야 하는 서류를 구체화함으로써 이용자들의 혼란을 줄일 수 있도록 하였다. 또한, 서비스 해지절차와 관련하여 행방불명자 가족이 법원 실종신고 결정문을 제출할 경우 해지 시 위약금과 할인반환금을 면제받을 수 있도록 하였으며, 이용자가 해지

28) 방송통신위원회 보도자료(2018. 10. 25.), “이동통신 분야 맞춤형 피해구제기준 마련” 요약 정리

신청서를 제출하기 전이라도 고객센터에 해지 의사를 밝힌 경우 14일까지는 요금이 부과되지 않도록 하는 ‘무과금 정지’ 절차가 알뜰폰 이용자까지 확대될 수 있도록 개선하였다. 이외에도 △중요사항 미고지·허위고지, △월정액 가입 부가서비스 중 미사용 부가서비스 요금 청구, △이용자 동의 없는 부가서비스 유료 전환, △요금 과다청구 등 기존에 이용자들이 자주 불편을 느끼던 사항들에 대한 해결기준과 분쟁발생 시 확인해야 할 사항을 담았다.

<표 2-18> 통신서비스 맞춤형 피해구제기준

	분쟁유형	확인 및 증빙사항		해결기준
			제출자	
가입	1) 통신 판매된 이동통신 단말장치 구매 계약의 청약철회	① 청약 7일 이내(전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제17조 제1항이 정한 기간을 의미함) 발송한 철회 요청 서류(음성통화 녹취자료로 갈음 가능)	이용자 · 사업자	<ul style="list-style-type: none"> ○ 즉시 청약 철회 후 이동통신단말장치 구입비용 환불 ※ 단, 단순변심에 따른 청약철회 시 원상회복의무에 따라 이용자가 재화를 반환하는데 필요한 비용은 이용자가 부담 ※ 개봉 또는 개봉 시에는 청약철회권이 제한된다는 것을 포장이나 그밖에 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 명확히 표시를 하는 경우에만 청약철회가 제한됨
		② 정품 셀이 미개봉된 미개통 단말기	이용자	
	2) 이동전화 이용 계약 체결 시 중요사항 미고지 또는 허위고지	① 서비스 이용계약서 (음성통화 녹취자료로 갈음 가능) ※ 단, ‘중요사항’은 전기통신사업법 제50조제1항제5호의2 및 전기통신사업법 시행령 [별표 4]에 따라서 사업자명, 이용요금, 지원금, 요금할인, 경품, 할부수수료, 보험료, 약정기간, 위약금, 손해배상, 결합판매 구성상품의 전체·개별 할인을 등의 약정 조건, 서비스 개시 전의 신청 철회권 행사방법 등의 사항 의미	사업자	<ul style="list-style-type: none"> ○ [이동전화 서비스 관련 중요사항 미고지 또는 허위고지] 이동전화 서비스 이용계약 취소 후 위약금과 할인반환금 면제 ○ [단말기 구입 관련 중요사항 미고지 또는 허위고지] 이동통신단말장치 구입계약 취소 후 이동통신단말장치 구입비용 환불 ※ 이동전화 서비스 사용한 경우 사용요금은 이용자 납부 ※ 이동통신 서비스 계약과 단말기 등의 판매계약이 결합된 경우에 단말기 및 주변기기를 포함하여 반품

	분쟁유형	확인 및 증빙사항		해결기준
			제출자	
가입	3) 법정대리인 동의 없는 미성년자 계약	○ [오프라인 가입 시]		<ul style="list-style-type: none"> ○ 즉시 이동전화 서비스 계약 취소 후 이동통신단말장치 구입비용과 계약체결 시부터 부과된 사용요금 환불 ※ 단, 민법 16조 ‘법정대리인의 추인’ 혹은 17조 ‘제한능력의 속임수’에 해당 시 구제 불가 ※ 이용자는 이동통신단말장치 반납 의무 있음
		① 법정대리인 신분증 스캔본	사업자	
		② 행정안전부 가족관계 조회 시스템 조회 결과	사업자	
		※ 가입 시 법정대리인 내방하지 않은 경우, 가족관계증명서(또는 기본 증명서), 법정대리인 인감날인 위임장과 인감증명서 추가 제출)		
		○ [온라인 가입 시]		
		① 법정대리인 신분증 스캔본	사업자	
	4) 명의도용 계약	① 서비스 이용계약서 (음성통화 녹취자료로 같음 가능)	사업자	<ul style="list-style-type: none"> ○ 즉시 이동전화 서비스 계약 취소 후 잔여 할부금과 미납금을 면제하고 명의자가 납부한 요금 환불 ※ 명의도용 조사의뢰 신청서는 본인 확인을 위해 자필작성·제출 ※ 명의자가 개인정보를 타인에게 제공한 경우는 명의대여에 해당하므로, 구제 불가(명의자가 지인에게 명의대여, 명의자가 개통의사를 밝히고 대리점 직원이 대리서명한 경우 등) ※ 단, 명의도용자가 요금을 납부한 경우 명의도용자에게 기납부요금 환불불가
		② 신분증 스캔본	사업자	
		③ 신분증 분실확인서	이용자	
		④ 명의도용 조사의뢰 신청서	이용자	
※ 온라인 가입 시에는 온라인 본인인증절차 거쳐야				
이용	5) 통화품질 불량 (가입 14일 이내)	① 서비스 이용계약서 (음성통화 녹취자료로 같음 가능)	사업자	<ul style="list-style-type: none"> ○ 통화품질 불량 확인 시 계약 해제 후 할인반환금 면제 ※ 통화품질과 상관없는 통신과금 서비스 결제액은 청구 ※ 이동통신 서비스 계약과 단말기 등의 판매계약이 결합된 경우 단말기 및 주변기기를 포함하여 반품
		② 주생활지 통화품질 불량 확인서	사업자	
		<ul style="list-style-type: none"> ※ 엔지니어의 통화품질 불량 확인은 1회 측정 시의 통화 신호 상태 기준이며 품질측정 결과에 대해 이용자 이의제기 시 3회까지 추가측정 가능 ※ 엔지니어가 전산 입력한 통화품질 불량 확인서도 인정 		

	분쟁유형	확인 및 증빙사항		해결기준
			제출자	
이용	6) 통화품질 불량 (가입 15일 이후 6개월 이내)	① 서비스 이용계약 (음성통화 녹취자료로 같음 가능)	사업자	○ 통화품질 불량 확인 시 해지신청 직전 1개월 기본료 50% 감면(부가서비스 및 통신과금 서비스는 미포함)과 위약금 과 할인반환금 면제 후 계약 해지
		② 주생활지 통화품질 불량 확인서	사업자	
		※ 엔지니어의 통화품질 불량 확인은 1회 측정 시의 통화 신호 상태 기준이며 품질측정 결과에 대해 이용자 이의제기 시 3회까지 추가측정 가능 ※ 엔지니어가 전산 입력한 통화품질 불량 확인서도 인정		
이용	7) 미신청 부가 서비스 요금 청구	① 서비스 이용계약서 (음성통화 녹취자료로 같음 가능)	사업자	○ 미신청 부가서비스 관련 납부금액 전액 환불 ※ 해당 부가서비스 신청 이력이 미존재함에도 가입계약 되어있는 경우 부가서비스 계약 취소
		② 서비스 이용계약 변경 신청서	사업자	
		③ (온라인 신청 시) 사업자 전산 시스템 상 신청 사실	사업자	
이용	8) 월정액 가입 부가 서비스 중 미사용 부가서비스 요금 청구	① 서비스 이용계약서 (음성통화 녹취자료로 같음 가능)	사업자	○ 사업자가 홈페이지·보도자료 등을 통해 일정 기간 미사용 시 미과금 사실을 사전 공표한 부가서비스의 경우 미사용 일정 기간 경과 후부터 미사용 시 미청구하고 청구된 요금 환불
		② 사업자 전산 시스템 상 미사용 사실	사업자	
이용	9) 이용자 동의 없는 부가 서비스 유료 전환	① 서비스 이용계약서(음성통화 녹취자료로 같음 가능)	사업자	○ 부가서비스 계약 취소 후 기납부 부가서비스 요금 환불 ※ 서비스 유료 전환은 약관으로 표현되어야 하며, 해당 내용을 아주 작은 글씨로 적시하는 등 이용자에게 충분히 고지되지 않은 경우 유료 전환 효력이 없는 것으로 간주하며, 가입 당시 이용자가 해당 서비스가 유료이며 한시적으로 요금을 면제해 준다는 점을 알고 있었을 경우는 적용 불가
		② 서비스 이용계약 변경 신청서	사업자	

	분쟁유형	확인 및 증빙사항		해결기준
			제출자	
이용	9) 이용자 동의 없는 부가 서비스 유료 전환	③ (온라인 신청 시) 사업자 전산 시스템 상 신청사실	사업자	※ 이용자 가입 시 무료 서비스였으나 추후 유료로 전환된 경우, 유료 전환 시점에 다시 가입동의 받아야 함
	10) 요금 과다 청구	① 요금고지서 상 요금부과 내역 ② 사업자 전산 상 로그 데이터 사용량 ※ 이용자가 직접 지점 또는 대리점 방문하여 과금내역 확인 및 통화내역 열람 동의 후 이용자 로그데이터와 사용량 점검하는 과금 검증을 통해 오류 확인	사업자 사업자	○ 과납요금 환불 ※ 과납요금이란 사업자 전산 상 로그 데이터 사용량에 해당하는 요금과 요금고지서 상 요금부과내역의 차 의미
해지	11) 사망·행방 불명 등으로 인한 해지	○ [사망] ① 상속인 신분증 ② 가족관계증명서 등 상속인임을 증명하는 서류 ③ 사망진단서	이용자 이용자 이용자	○ 이동전화 서비스 계약 해지 후 위약금·할인반환금 면제
		○ [행방불명] ① 상속인 신분증 ② 가족관계증명서 등 상속인임을 증명하는 서류 ③ 법원 실종선고 결정문 사본	이용자 이용자 이용자	
	12) 해지 처리	① 서비스 해지신청서 ※ 우편, 팩스, 온라인으로 해지신청서 송부 가능	사업자	○ 이동전화 서비스 계약 해지의사표명 후 서류제출 완료일 익일부터 부과된 사용요금 전액 환불 ※ 이용자가 해지의사를 표명한 시점부터 사업자는 서비스 무과금 정지 ※ 무과금 정지는 해지의사표명 후 14일 까지 가능하며 이용자가 해당기간 내서비스 해지신청서를 서면으로 제출해야 서비스 해지처리 완료

자료: 방송통신위원회 보도자료(2018. 10. 25.), “이동통신 분야 맞춤형 피해구제기준 마련”

제 3 장 이동통신 서비스 이용약관 비교

제 1 절 국내외 이동통신 서비스 이용약관

1. 국내 이동통신 서비스 약관 개요

국내 이동통신 3사의 이용약관은 계약체결에서부터 번호부여 및 이동, 요금, 청소년 보호, 자급 단말기 등에 관한 내용을 중심으로 구성되어 있으며, 각사별 내용 구성에 약간의 차이가 존재하나 대체로 유사하다.

<표 3-1> SK텔레콤 이동통신서비스 이용약관 구성표

구분	이용약관 세부 목차
총칙	목적, 약관의 적용
계약체결	계약의 종류, 이용신청방법 등, 이용신청에 대한 승낙의 제한, 번호부여 및 변경, 이용계약 등록사항의 증명·열람, 할부판매
계약당사자의 의무	회사의 의무, 고객의 의무, 수수료 등의 부당한 산정 금지
서비스 제공 및 이용	서비스의 종류, 발신번호확인 서비스의 이용, 전화번호 안내 등, 국제로밍서비스
계약사항 변경·해지 등	계약사항의 변경신청 및 제한, 이용정지, 일시정지 및 재이용, 해지 침해사고 긴급대응, 이용고객의 보호조치, 침해사고에 대한 면책규정
요금 등	요금 등의 종류, 요금 및 통화시간 등의 산정방법, 요금 등의 선납, 요금 등의 일할계산, 요금 등의 납입기일 및 납입청구, 체납요금 징수 등, 요금 등의 이의신청, 통화내역의 열람 및 교부, 요금 등의 반환
손해배상	손해배상의 범위 및 청구
번호이동 서비스 제공 및 이용	번호이동서비스, 신청 및 승낙, 변경 전 요금정산, 번호이동 제외대상, 번호이동 철회, 이의신청 및 처리
약정보조금 지급 등	약정기간 설정, 보조금 지급, 보조금 지급 제외 대상, 위약금 납부 의무, 위약금 면제, 약정만료 이전의 단말기 교체, 고객의 약정기간 설정 확인

구분	이용약관 세부 목차
이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 시행에 따른 지원금 공시 등	지원금 공시, 지원금 유형 등, 지원금 차별금지 등, 지원금을 받지 아니한 이용자에 대한 혜택 제공, 약정만료자에 대한 안내
청소년보호 등	청소년 이용계약, 청소년 보호, 청소년 이용계약 해지
음란물에 대한 이용자 보호 등	음란물에 대한 이용자 보호, 자급제단말 이용고객의 서비스 이용, 합리적 트래픽 관리
스팸발송 및 발신번호 변작 등 부정송신 방지	용어의 정의, 부정송신 방지 관련 개인정보 수집항목 및 이용, 부정송신 방지를 위한 이용신청 승낙의 제한, 부정송신 방지를 위한 고객의 의무, 부정송신 방지를 위한 회사의 의무 및 권한, 부정송신자 이용정지, 부정송신자 계약해지

자료: SKT 이용약관(2020. 4)

2. 국내의 이동통신 서비스 약관 비교

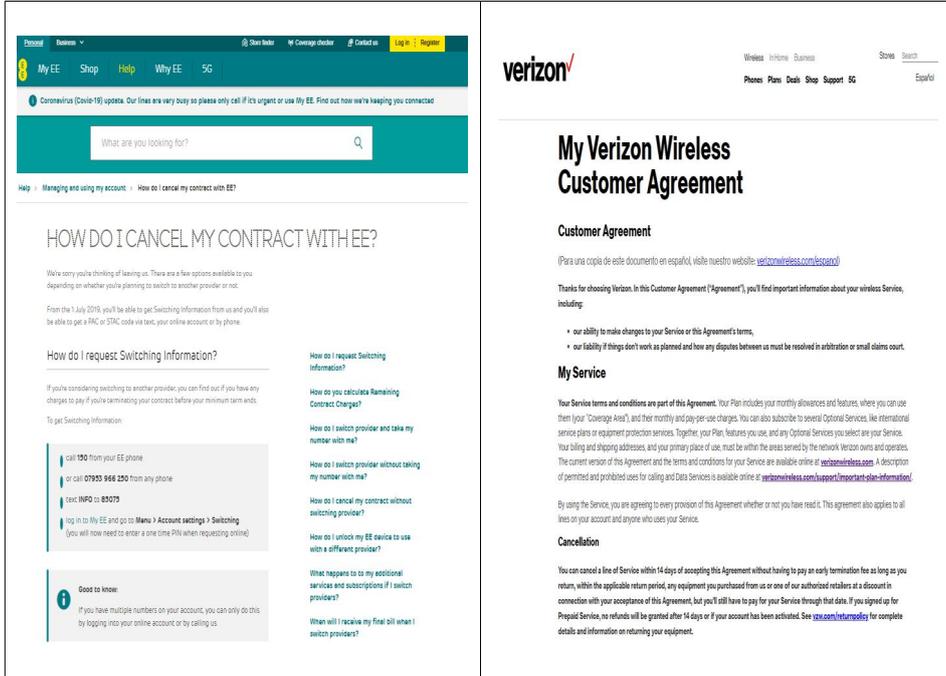
국내 이동통신서비스 약관의 문제점을 살펴보기 위해 해외 주요국(미국, 영국, 일본)의 시장점유율 1위 사업자²⁹⁾의 이용약관과 비교한다.

한편, 해외 이동통신사업자의 경우, 국내와 달리 서비스 이용에 관한 중요한 정보들을 홈페이지 상 Q&A 형태로 제공하거나, 국내 이용약관 대비 비교적 간단하고 명료한 형태의 서비스(월정액 요금제, 선불 요금제, 부가서비스, 국제서비스 등)별 이용약관을 제공 중이다. 이에 따라 서비스 이용약관을 단순 비교하는 것으로, 국내 이용약관의 문제점을 파악하기 어려울 것으로 예상됨에 따라, 이용자 편익과 관련한 주요 이슈별(계약 취소 및 위약금, 이용자 고지, 서비스 장애보상 등) 대해 국내·외 이동통신서비스 이용약관을 비교하고자 한다.

29) 국내·외 이동통신서비스 이용약관 구성 비교를 위해 각 국가별 매출액 1위 사업자를 기준으로 살펴보고자 함(자료: Merrill Lynch, "Global Wireless Matrix 19.1Q"), 비교 대상 사업자: 미국 Verizon, 영국 EE, 일본 NTT docomo

[그림 3-1] 영국(EE)·미국(Verizon)의 서비스 이용약관 제공 형태

[영국 EE의 계약 취소 관련 Q&A 내용 예시] [미국 Verizon의 이동통신서비스 이용약관 예시]



자료: 각 사 홈페이지

가. 이용약관 변경에 대한 이용자 고지 의무

국내·외 이동통신사업자 모두 서비스 이용조건 등이 변경되는 경우 이용자에게 다양한 방법을 통해 사전 고지하도록 규정하고 있으며, 이용자는 이용조건 변경 등을 사유로 일정한 기간 내 계약 해지 가능하다.

<표 3-2> 이용약관 변경에 관한 사항

구 분	국내(이통 3사)	미국(Verizon) ³⁰⁾	영국(EE) ³¹⁾	일본(NTT docomo) ³²⁾
사전 고지 요건	서비스 관련 중요 사항(요금제, 할인 금액)이 변경되는 경우, 1개월 전 고지	후불 서비스 이용자 대상, 약관 변경시 사전 통지(서면 포함)	약관 변경 시 사전 통지해야 하며, 고객에게 중대한 손해를 주는 경우 30일 전 통지	요금 및 이용조건 등 약관 변경 내용을 이용자에게 고지
고지 수단	SMS, e-mail, 청구서 등	서면 포함	서면 통지	개별통지 및 홈페이지 게시 ³³⁾
이용계약 취소 요건	고객에게 실질적으로 불리하게 변경되는 경우, 2개월 이내 이용계약 해지 가능	약관변경으로 중대한 영향을 받는 경우, 60일 이내 서비스 취소 가능	고객에게 중대한 손해를 주는 경우 변경 후 30일 이내 서비스 취소 가능	-

나. 조기 해지 시 위약금 부과

국내 위약금은 '보조금에 대한 위약금'과 '약정할인에 대한 위약금'으로 구분한다. 보조금에 대한 위약금은 이용약관 본문에 명시적으로 규정하고 있는 반면, 약정할인에 대한 위약금은 별표에 규정하고 있다. SKT는 보조금에 대한 위약금을 약정금액 × {(약정기간-약정 후 사용기간)/약정기간(일)}의 공식으로 산정하고 있다. 약정할인에 대한 위약금은 아래의 표와 같다.

30) <https://www.verizonwireless.com/legal/notices/customer-agreement/>

31) <https://ee.co.uk/content/dam/ee-help/help-pdfs/pay-monthly-network-terms-october-2018.pdf>

32) NTT docomo, X i 서비스契約約款, 第2条

33) <https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/disclosure/agreement/update/>

<표 3-3> 약정할인에 대한 위약금(할인반환금)(SKT 기준)

약정 이용기간	~ 3개월 이하	4개월 이상 ~
12개월 약정	기 수혜 총 약정할인금액 X 100%	기 수혜 총 약정할인금액 X { 잔여약정기간 / (약정기간 - 90일) }
24개월 약정	기 수혜 총 약정할인금액 X 100%	기 수혜 총 약정할인금액 X { 잔여약정기간 / (약정기간 - 180일) }

자료: SKT WCDMA 이용약관(2020.4)

미국의 Verizon은 고사양폰(일반폰)의 경우, \$350(\$175)에서 이용기간에 따라 7-17개월 이용 시 매달 \$10(\$5)씩 차감, 18-22개월 이용 시 17개월까지는 \$10(\$5)씩 차감 후 18개월 이후부터 매달 \$20(\$10)씩 차감, 23개월에는 \$60(\$30) 차감한 위약금을 부과하고 있다.

<표 3-4> 국가별 위약금에 관한 사항 비교

구분	국내(이통 3사)	미국(Verizon) ³⁴⁾	영국(EE) ³⁵⁾	일본(NTT docomo)	
위약금	보조금 지급에 대한 위약금과 약정할인 금액에 대한 위약금을 부과	단말유형에 따라 상이하게 설정(고사양 \$350, 일반폰 \$175)된 금액에서 이용기간에 따라 차감된 위약금을 부과 ³⁶⁾	잔여 약정기간 동안 납부해야 할 정액요금의 합산 금액을 위약금으로 부과	이용기간과 무관하게 정액의 위약금 부과	
				'19. 9. 30 이전 ³⁷⁾	9,500 円
				'19. 10. 1 이후 ³⁸⁾	1,000 円

34) <https://www.verizonwireless.com/legal/notices/customer-agreement/>

35) <https://ee.co.uk/help/help-new/managing-and-using-my-account/leaving-ee/early-termination-charges-explained>

36) '15. 8. 13일 2년 약정을 조건으로 한 지원금을 중단함에 따라, '15. 8. 13일 이전 약정가입을 통해 지원금을 지급받은 가입자에게 적용되며, 현재 스마트폰에 대해서는 지원금이 지급되지 않으나 태블릿PC에 대해서는 2년 약정을 조건으로 지원금을 지급하고 있으므로 위약금이 발생함

37) https://www.nttdocomo.co.jp/charge/gigaho/?icid=CRP_CHA_gigaho-2_mid1_to_CRP_CHA_gigaho&dynaviid=case0001.dynavi

38) https://www.nttdocomo.co.jp/charge/gigaho-2/?icid=CRP_CHA_to_CRP_CHA_gigaho-2&dynaviid=case0001.dynavi

영국의 EE는 잔여 약정기간 동안 납부해야 할 정액요금의 합산 금액을 위약금으로 부과하며, 위약금은 “((월별 정액요금(할인 반영 後) x 남은 잔여 약정기간) - 부가가치세)x0.96”으로 산정³⁹⁾하고 있다.

일본의 NTT docomo는 이용기간과 무관하게 정액의 위약금(1,000円)을 부과한다.

다. 계약 취소에 관한 사항

우리나라는 전자상거래법(제17조 제1항), 방문판매법(제8조 제1항), 할부거래법(제8조 제1항) 등에서 단순변심에 의한 청약철회가 가능함에도 불구하고, 국내 이동통신사는 휴대전화 개통 이후에는 기기불량이나 통화품질 저하 발생 시에만 수수료 없는 청약철회를 보장하고 있으며, 해지 신청 후 14일 이내 관련 서류가 고객센터에 접수되어야 한다고 약관에 명시되어 있다. 휴대전화 구입과 개통이 거의 동시에 이루어지는 경우가 많다는 점을 고려한다면 실질적으로 단순변심에 의한 청약철회는 어렵다고 볼 수 있다.

일본의 경우 통화품질에 문제가 있거나, 법령 준수가 불충분(상품·서비스에 대한 설명 불충분, 서면 계약서 미교부)한 경우 계약 체결 후 8일 이내 계약 해지가 가능하다. 특정상거래법에 근거하여 방문판매 혹은 텔레마케팅(전화권유)에 의한 계약은 특정한 조건 없이 8일 이내 취소가능(cooling-off 제도)하다.

미국이나 영국의 경우 계약 체결 후 14일 이내 위약금 없이 계약 해지가 가능하다. 그러나 기기가 새것의 상태여야 한다는 조건이 있는데 이는 개통과 단말구입이 동시에 이루어지지 않을 수 있는 양국의 특성에 기인한다고 볼 수 있다.

39) [example 1] you have a monthly recurring plan for £30 a month, with three months left. We multiply £30 by three, totalling £90, and take VAT off that figure, leaving it at £75. Finally, we take 4% off that figure, making your final Remaining Contract Charge £72 [example 2] you have a monthly recurring plan for £45 a month, with six and a half months left. You also have a monthly recurring discount of £10. We multiply £35 (£45 - £10 discount) by six and a half, totalling £227.50, and take VAT off that figure, leaving it at £189.58. We take 4% off that figure, making your final Remaining Contract Charge £182

<표 3-5> 국가별 계약 취소에 관한 사항 비교

구 분	국내(이통 3사)	미국(Verizon) ⁴⁰⁾	영국(EE) ⁴¹⁾	일본(NTT docomo) ⁴²⁾
계약 취소	<ul style="list-style-type: none"> • 통화품질 저하 시 14일 이내 해지 가능하며, 이 경우 위약금은 면제 또는 감면 • 해지를 위한 구비 서류가 해지신청일로부터 14일 이내 회사에 접수되어야 함 	계약 체결 후 14일 이내 위약금 없이 해지 가능(단, 새것의 상태여야 함)	계약 체결 후 14일 이내 위약금 없이 해지 가능(단, 새것의 상태여야 함)	전과 상황이 불충분하거나, 상품·서비스에 대한 설명이 불충분 또는 서면 계약서를 교부하지 않는 경우 계약 체결 후 8일 이내 취소 가능

라. 통신장애에 대한 보상

우리나라는 서비스 중단 시간이 연속 3시간 이상 혹은 1개월 동안 누적시간이 6시간 초과할 경우, 서비스를 제공받지 못한 시간에 대한 기본료와 부가사용료의 8배에 상당한 금액 기준으로 손해배상하고 있다.

미국의 경우 일시적·지속적 장애를 구분하여 통화 단절에 대한 피해를 배상하고 있는데 일시적 통화장애가 발생하여 5분 이내 복구 시 후불은 90일 이내, 선불은 45일 이내 전화로 배상요구 가능하며 1분의 무료통화권 제공한다. 통화장애가 24시간 이상 지속된 경우, 후불 요금제에 한하여 180일 이내 전화로 배상요구 가능하며, 장애시간만큼 Credit을 제공하고 있다.

일본의 경우 24시간 이상 장애 발생 시 해당 일수의 월 기본료, 부가서비스 요금, 보편 서비스 요금 등의 합계액을 보상하며, 이는 이전 6개월의 1일당 평균 통신요금 수준에 해당한다.

40) <https://www.verizonwireless.com/legal/notices/customer-agreement/>

41) <https://ee.co.uk/help/help-new/orders-and-delivery/cancelling-orders-and-contracts/how-to-cancel-a-contract-within-14-days>

42) https://www.nttdocomo.co.jp/support/cancellation_8day/index.html

<표 3-6> 통신장애에 대한 보상

구 분	국내(이통 3사)	미국(Verizon) ⁴³⁾		일본(NTT docomo) ⁴⁴⁾
통신 장애 보상	서비스 중단 시간이 3시간 이상 또는 1개월 동안 누적 6시간 초과 시 기본료 및 부가사용료의 8배에 상당한 금액을 보상	일시적 (5분 이내)	후불은 90일 이내, 선불은 45일 이내 1분 무료 통화권 제공	24시간 이상 장애 발생 시 해당 일수의 통신요금(이전 6개월의 1일 평균요금)을 보상
		지속적 (24H 이상)	후불에 한하여, 장애시간만큼 Credit 제공	

제 2 절 이슈별 이동통신 서비스 이용약관 현황

1. 요금제 자동전환 고지의무 관련

이동통신 3사 모두 약관상 계약당사자의 의무로서, 고객의 선택에 따라 제공하고 있는 서비스와 관련한 중요 사항(요금제 및 요금할인액)이 변경되는 경우 1개월 전 고객에게 고지(SMS, E-mail, 청구서 등)하여야 하며, 위 중요한 사항이 고객에게 실질적으로 불리하게 변경되는 경우에는 고지 후 2개월 이내 이용계약을 해지할 수 있음을 고지하여야 한다.

<표 3-7> 가입 요건 변경에 대해 따른 할인 종료에 대한 소비자 민원 사례('19. 3월)

신청인은 자녀의 휴대폰 요금을 확인하던 중 평소와 다른 요금이 부과되어 해당 통신사 고객센터에 문의한 결과, 그동안 만 14세 이하 요금제를 사용하였는데 나이가 초과되어 같은 종류의 청소년 요금제로 자동변경 되었기 때문이라는 답변을 받음. 신청인은 가입 시 그러한 고지를 받지 못했음을 주장했으나, 통신사 측에서는 자동변경 전 문자로 안내했기 때문에 책임이 없다고 답변. 이에 신청인은 문자 발송만으로 통신사의 책임이 없다는 것은 불합리하며, 이용자가 인지할 수 있는 다양한 방법을 강구할 필요가 있다는 취지로 민원을 접수

자료: 1372 소비자상담센터(www.1372.go.kr)

통신 3사 모두 청소년 요금제 등과 같이 가입 요건이 특정된 서비스를 제공함에 있어서

43) <https://www.verizonwireless.com/legal/notices/customer-agreement/>

44) NTT docomo, X i 서비스契約約款, 第63条

가입 요건 불충족으로 타 요금제로 자동 전환 시 문자를 통해 이를 고지하고 있으나, 이를 인지하지 못하여 과도한 통신요금이 부과되는 것에 대한 민원이 발생하고 있는 상황이다.

<표 3-8> LTE/5G 연령별 및 군인 요금제 현황 및 가입요건

구분	SKT	KT	LGU+
어린이	<ul style="list-style-type: none"> 만 12세 이하 팅주니어표준+, ZEM플랜 위치 등 4종 	<ul style="list-style-type: none"> 만 12세 이하/ 법인 및 국가단체 Y주니어(LTE), 키즈 알 115(LTE) 2종 	<ul style="list-style-type: none"> 만 12세 이하 LTE Wearable KIDS 포함 2종 만 4~12세: LTE 키즈 22 1종
청소년	<ul style="list-style-type: none"> 만 18세 이하 주말엔 팅, 0틴 2종 	<ul style="list-style-type: none"> 만 18세 이하 Y틴, Y틴 ON 등 3종 	<ul style="list-style-type: none"> 만 4~18세 이하 LTE 청소년19, 추가 요금 걱정 없는 데이터_청소년 등 2종
청년	<ul style="list-style-type: none"> 만 24세 이하 0플랜 1종 	<ul style="list-style-type: none"> 만 29세 이하 Y 데이터 ON, Y 베이직 등 4종 	-
실버	<ul style="list-style-type: none"> 만 65세 이상 T플랜 시니어, T끼리 어르신 2종 	<ul style="list-style-type: none"> 만 65세 이상 순골든 20(LTE), 시니어 등 3종 	<ul style="list-style-type: none"> 만 65세 이상 추가 요금 걱정 없는 데이터_시니어, 데이터 시니어 등 4종
군인	<ul style="list-style-type: none"> 최초 입대일 이후 24개월 0플랜(슈퍼)히어로 1종 	<ul style="list-style-type: none"> 현역 의무 군복무자 Y군인 1종 	<ul style="list-style-type: none"> 현역병사, 전환복무, 상근예비역 현역병사 데이터 1종

자료: 각 사 이용약관(2020. 9) 및 제출자료

또한, 요금제를 재편하는 과정에서 이용자에게 유리한 조건의 신규 요금제를 출시했음에도 불구하고, 이에 대해 적극적으로 고지하지 않아 이용자 피해가 발생하고 있다.

<표 3-9> 적극적 미고지에 대한 소비자 민원 사례('19. 12월)

SK텔레콤이 출시된 지 오래된 3G·LTE 요금제를 정리하는 과정에서 일부 청소년 요금제가 성인 요금제보다 비싸지는 현상이 발생했다. 해당 청소년 요금제는 현재 신규 가입이 중단됐지만 이미 사용 중인 소비자들은 본인이 요금제를 변경하기 전까지 서비스가 유지된다. 이 같은 내용은 SK텔레콤 홈페이지에 공지됐지만 해당 요금제를 사용 중인 고객들에게 별도

의 알림은 발송되지 않는다. 때문에 변동내용을 인지하지 못한 소비자들은 혜택 대비 과도한 요금을 낼 수 있어 주의가 요구된다.

~ 중략 ~

청소년에서 성인으로 넘어가는 고객들은 SK텔레콤 정책에 따라 요금제가 자동으로 변경되기 때문에 특별한 절차 등이 필요 없다. 문제는 가입이 중단된 구 요금제를 사용 중인 청소년들이다. 이 같은 내용을 인지하지 못하고 여전히 구 요금제를 사용 중인 만 18세 미성년자들은 성인보다 비싼 요금을 내면서 더 낮은 혜택을 보고 있는 셈이다.

SK텔레콤은 이 같은 내용을 T월드 홈페이지에 ‘일부 요금제 가입 중단 및 자동 전환 요금제 변경 안내’라는 내용으로 지난달 6일 공지했다. 하지만 해당 요금제를 사용 중인 고객들에게 별도의 알림은 보내지 않고 있다. SK텔레콤은 “사용 중인 요금제를 바꾸는 것이 아니라 가입 중단에 대한 알림이기 때문에 관련 내용 공지는 홈페이지에만 하고 있다”라고 설명했다.

자료: EBN(2019. 12. 9.), “SKT 청소년요금제가 성인 요금보다 비싼 까닭”

이러한 가운데, 요금제별 세부 사항이 담긴 별지의 요금표에서는 연령별·군인 요금제 이용 가능 기간이 초과하여 타 요금제로 자동 전환⁴⁵⁾ 시 이용자 고지 사항 등에 대한 약관 명시가 일관되지 못한 상황이다. SK텔레콤의 경우, 요금제별 설명에서 자동 전환에 대한 이용자 고지 사항을 별도로 명시한 바 없으며, KT와 LG유플러스는 이용자 고지 사항을 명시한 경우와 그렇지 못한 경우가 혼재되어 있다. KT의 ‘Y데이터ON’ 요금제에서는 ‘자동 전환 전후 3회 이상 문자 알림’을 명시한 반면, 그 외 요금제(Y틴ON, Y주니어, Y군인)에서는 이용자 고지 사항을 명시하지 않고 있다(KT WCDMA 이용약관, '20. 5월 시행). LG유플러스는 ‘Wearable KIDS’ 및 ‘LTE 맘편한 KIDS 요금제’에는 ‘자동전환되는 달의 전월 중 사전 고지’를 명시한 반면, 그 외 요금제(걱정 없는 데이터 요금제(청소년), LTE키즈)에는 이용자 고지 사항을 명시하지 않고 있다(LG유플러스 LTE 이용약관, '20. 6월 시행). 다만, 이통 3사 모두 각 사 이용약관의 회사의 의무 조항에 서비스 관련 중요사항 변경되는 경우 해당 고객에게 1개월 전 고지하도록 명시하고 있다.

45) 전환 예시(SK텔레콤): 0플랜 스몰→T플랜 세이프, 0플랜 미디엄→T플랜 안심4G, 0플랜 라지→T플랜 에센스로 자동전환되며, 자동전환 시점에 해당 요금제 가입이 중단된 경우에는 유사한 요금제로 전환(SK텔레콤 WCDMA 이용약관 별표, '20. 4월 시행)

<표 3-10> 요금제 자동전환 현황

구 분		SK텔레콤	KT	LG유플러스
LTE	연령별	• 이용 연령 초과 후 1년 이내 타 요금제로 변경하지 않을 경우, 동일 월정액 구간 요금제로 자동 전환	• 이용 연령 초과 시(1년/2년) ²⁾ 초과하는 날의 익월 1일부터 동일 금액대의 상품으로 자동 전환(자동전환 전후에 3회 이상 문자 알림 ⁴⁾)	• 이용 연령 초과 시(1년/2년) ³⁾ 초과하는 날의 익월 1일에 타 요금제로 자동 변경되며, 자동 변경되는 달의 전월 중 해당 고객에게 사전 고지 ⁴⁾
	군인	• 입영일자 기준 24개월 초과 후 타 요금제로 자동 전환	• 입영일자 기준 24개월 초과 후 타 요금제로 자동 전환	• 전역하는 날의 익월 1일에 타 요금제로 자동 변경
5G	연령별	• 이용 연령 초과 시(2년) 초과하는 날의 익월에 타 요금제로 자동 변경	• 이용 연령 초과 시(2년) 초과하는 날의 익월 1일에 타 요금제로 자동 전환	• 이용 연령 초과 시(2년) 초과하는 날의 익월 1일에 타 요금제로 자동 변경
	군인	-	-	-
공통1)		<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 선택에 따라 회사가 제공하는 서비스 관련 중요한 사항(요금제, 요금할인액)이 변경되는 경우, 해당 고객에게 1개월 전 고지(SMS, e-mail, 청구서 등) 및 홈페이지에 게시 • 위 중요 사항이 고객에게 실질적으로 불리하게 변경되는 경우, 고지 후 2개월 이내 이용계약을 해지할 수 있음을 함께 고지하여야 함 		

주: 1) 통신 3사 모두 자동전환 시점에서 동일 월정액 구간의 요금제 가입이 제한된 경우에는 유사한 요금제로 전환

2) Y주니어(만12세 이하)는 만 13세 초과 시, Y틴ON(만18세 이하)은 만 20세 도달 시, Y데이터ON(만29세 이하)은 만 31세 도달 시 자동 전환

3) 걱정 없는 데이터 요금제(청소년)(만 18세 이하)는 만 20세 도달 시, LTE 키즈 요금제(만 12세 이하)는 만 13세 도달 시, LTE مطم한 KIDS 요금제(만 12세 이하)는 만 14세 도달 시 자동 전환

4) KT, LG유플러스의 경우, 일부 요금제에서만 사전 고지 사항을 명시

자료: 각 사 이용약관(2020. 9)

<표 3-11> 이용약관 상 자동전환 고지 방법 및 횟수

구 분	SKT	KT	LGU+
어린이	• 자동전환 사전 고지 관련 내용 없음	• 자동전환 사전 고지 관련 내용 없음	• 요금제 3종 중 2종(LTE Wearable KIDS, LTE 맘편한 KIDS 요금제)에 한하여 '자동전환 전월 중에 사전 고지'함을 명시
청소년			• 자동전환 사전 고지 관련 내용 없음
청년		• 요금제 4종 중 2종(Y 데이터 ON, Y 베이직)에 한하여 '자동전환 전후에 3회 이상 문자 발송'을 명시	(요금제 없음)
실버	• 자동전환 고지 대상 아님		
군인	• 자동전환 사전 고지 관련 내용 없음		
공통	<이용약관 회사의 의무 관련 내용> • 고객의 선택에 따라 회사가 제공하는 서비스 관련 중요한 사항(요금제, 요금할인액)이 변경되는 경우, 해당 고객에게 1개월 전 고지(SMS, e-mail, 청구서 등) 및 홈페이지에 게시 • 위 중요 사항이 고객에게 실질적으로 불리하게 변경되는 경우, 고지 후 2개월 이내 이용계약을 해지할 수 있음을 함께 고지하여야 함		

자료: 각 사 이용약관(2020. 4)을 참고하여 저자 작성

한편 65세 이상 가입 가능한 실버요금제의 경우 자동 전환되는 요금제는 아니나, 가입 가능함을 별도로 고지한다는 내용이나 문구가 약관에 없다. 또한 요금감면 대상인 기초연금 수급자에 대해서 홍보 문자를 발송하고 있으나 안내 문구나 고지 문구는 명시되어 있지 않다. 3사 실버요금제 및 KT 군인요금제를 제외하고, 이용약관 상에 구체적인 명시는 없지만 사업자는 최소 3회 이상 안내를 하고 있다.

<표 3-12> 고지 운영 현황

구 분	SKT	KT	LGU+
어린이	<ul style="list-style-type: none"> • 문자 안내 3회(미성년자 본인/ 법정대리인 각각) <ul style="list-style-type: none"> - M-2, M-1, 後 1회 	<ul style="list-style-type: none"> • 문자 안내 6회(미성년자 본인/ 법정대리인 각각) <ul style="list-style-type: none"> - M-3, M-2, M-1, M, M+1, M+2 	<ul style="list-style-type: none"> • 문자 안내 4회(미성년자 본인/ 법정대리인 각각) <ul style="list-style-type: none"> - 연령 도달 1, 2, 3달 전 각 1회 - 자동 변경 당일 • 청구서 안내 안 함
청소년	<ul style="list-style-type: none"> • 청구서 안내 2회 <ul style="list-style-type: none"> - 前 1회, 後 1회 *M: 자동 변경 시점 	<ul style="list-style-type: none"> • 청구서 안내 2회 <ul style="list-style-type: none"> - M-1, M *M: 자동 변경 시점 	
청년 ¹⁾	<ul style="list-style-type: none"> • 문자 안내 3회 <ul style="list-style-type: none"> - M-2, M-1, M+1 *M: 자동 변경 시점 • 청구서 안내 안 함 	<ul style="list-style-type: none"> • 문자 안내 6회 <ul style="list-style-type: none"> - M-3, M-2, M-1, M, M+1, M+2 • 청구서 안내 2회 <ul style="list-style-type: none"> - M-1, M *M: 자동 변경 시점 	(요금제 없음)
실버	<ul style="list-style-type: none"> • 안내 안 함 		
군인	<ul style="list-style-type: none"> • 문자 안내 4회 <ul style="list-style-type: none"> - 최초 가입 시 - M-3, M-1, 자동 변경 당일 *M: 24개월 만료 시점 • 청구서 안내 안 함 	<ul style="list-style-type: none"> • 문자 안내는 하지 않고 있으나, 8월 이용약관 회의 후 11월부터 발송할 수 있도록 개선 예정 • 청구서 안내 2회 	<ul style="list-style-type: none"> • 문자 안내 4회 <ul style="list-style-type: none"> - M-1, M, M+1 - 자동 변경 당일(전역일의 익일 1일) *M: 전역 월 • 청구서 안내 안 함

주: 1) SKT는 만 24세 이하, KT는 만 29세 이하

자료: 각 사 제출자료

2. 요금할인 관련 이슈

통신 3사 모두 약정기간 만료 전 선택약정 종료 및 재약정에 관한 내용을 문자를 통해 안내하고 있으나, 이를 인지하지 못하여 할인 적용을 받지 못하는 소비자 피해가 지속적으로 발생하고 있다. 또한, 선택약정기간 갱신 시점이 기존 약정 만료 후가 아닌 재신청한 시점부터 일괄적용되어 할인 적용 기간이 축소되며, 사전 예약 신청이 불가능해 한정된 기간 안에 연장 신청을 해야하므로 이용자에 불리한 측면이 있다.

<표 3-13> 약정기간 만료 후 재가입에 대한 소비자 민원 사례

□ 약정 만료 및 재약정 정보 고지 문자 미인지 관련 불만 사례

[사례1] 약정할인 기간이 종료된 것을 알지 못하여 최근에서야 1년 전부터 할인이 적용되지 않고 있음을 알게 되었음. 통신사는 약정기간 만료를 문자로 고지했다며 책임을 회피하고 있는데, 그동안 할인받지 못한 요금에 대한 환불을 원한다는 취지로 민원 접수

[사례2] 경기도 파주시에 사는 윤 모(남)씨는 SK텔레콤 이용자다. 신규 단말기를 구입하면서 선택약정 할인을 선택한 윤 씨는 약정이 만료되면 재신청을 해야 한다는 것을 몰랐다. 9개월이 흐른 후에야 자신의 통신비 자동 할인이 적용되지 않고 있음을 발견하고 고객센터에 문의했지만 “재약정을 직접 신청하지 않아 요금 할인이 되지 않았고 9개월간 할인이 안 된 부분은 어쩔 수 없다”는 답변을 들었다. 윤 씨는 “통신사를 옮기지 않으면 자동 연장이 되는 줄 알았다. 문자메시지로 안내를 해줬는데 받은 기억이 없다”며 소극적 안내방식을 꼬집었다.

[사례3] 울산에 사는 김 모(여)씨도 LG유플러스 선택약정 2년이 끝난 뒤 갱신 신청을 하지 않아 3개월간 통신비 할인을 받지 못했다. 김 씨는 “알림 문자메시지가 2건 왔는데 번호가 080으로 시작해 스팸으로 오인해 읽지 않았다. 왜 전화로 알려주지는 않았느냐고 문자 ‘전 고객에 일일이 전화로 알리기는 힘들다’고 하더라. 가입자에게 가장 중요한 할인 부분인데 다른 방법으로 통지해줄 수는 없었는지 아쉽다”고 말했다.

[사례4] 서울 송파구에 사는 김 모(남)씨도 비슷한 경험을 했다. 2년 전 삼성전자 ‘갤럭시 S8’을 구입하면서 통신사를 KT로 옮겼고 2년 약정이 끝난 후 재약정하는 것을 잊고 있었다. 청구서를 잘 보지 않아 요금 변경 부분도 제대로 인지 하지 못했다고. 김 씨는 “재약정을 잊은 내 잘못도 있지만 과거 문자메시지를 찾아보니 딱 한 번 연락이 왔더라”며 “신규 가입 유치 만큼은 아니더라도 더 적극적인 안내 방식이 필요하다”고 지적했다.

□ 재약정 갱신 시점에 관한 민원 사례

[사례1] 선택약정기간 만료일 기준이 아닌 재약정 갱신 신청 시점부터 할인이 적용되어 할인 적용 기간의 축소된다는 민원 접수

자료: 1) 소비자가 만드는 신문(2019. 11. 13.), “휴대전화 선택약정 자동연장 안돼...만료 후 즉각 할인 중단”

2) 국민신문고(국민신문고 홈페이지 민원 게시판에서 '19. 7월 이후 사례 발취)

그러나 통신 3사는 약정기간 만료 전 선택약정 종료 및 재약정에 관한 내용을 개별 고지하고 있으므로 이에 대한 보상(할인 소급 적용 등)이 어렵고, 약정 만료에 대한 고지는 고객이 사전에 인지할 수 있도록 하는데 목적을 두고 있으며, 고지 방법이나 횟수가 정해져 있는 것은 아니므로 사업자가 자유롭게 정할 수 있다는 입장이다.

현행 약관에는 선택약정 할인 관련 고지내용이 구체적으로 명시되어 있으나 고지 방식

에 대해서는 명시되어 있지 않다. 또한, 의무약정할인 기간 만료 후 재약정 시 선택약정할인을 제공받을 수 있는 등 의무약정할인 이용자에 대한 세부 고지 내용이 없다.

<표 3-14> 이통 3사 이용약관상 '약정 만료에 따른 선택약정할인 관련 고지 내용

[KT '지원금에 상응하는 요금할인 관련 문자 발송' 예시]

■ 가입현황 안내

(약정만료 前) [KT 공지] 약정만료 및 요금할인 가입안내

안녕하세요! 고객님, KT입니다. 000 고객님의 약정만료예정일은 00 월 00 일 입니다.

약정만료 후 단말기 교체없이 계속 사용하고 계신다면, 25% 요금할인에 가입가능함을 안내드립니다.

(기존 요금할인 약정만료 前) KT 공지]약정만료 및 요금할인 재가입안내

안녕하세요! 고객님, KT 입니다.

000 고객님의 약정만료예정일은 00 월 00 일이며, 요금할인도 만료됩니다.

약정만료 후 단말기 교체없이 계속 사용하고 계신다면, 25% 요금할인에 재가입하여 계속 할인받으실 수 있습니다.

(약정만료 後) [KT 공지]약정만료 및 요금할인 가입안내

안녕하세요! 고객님, KT 입니다.

000 고객님의 약정이 00 월 00 일 만료되었습니다.

약정만료 후 단말기 교체없이 계속 사용하고 계신다면, 25% 요금할인에 가입가능함을 안내드립니다.

■ 가입혜택 조건 안내

(1) 가입 시 월정액 요금의 25%를 할인받으실 수 있으며, 가입기간은 12 개월 또는 24 개월 중에서 선택하실 수 있습니다.

(2) 공시지원금을 받으신 이력이 없거나, 단말기 개통 24 개월이 경과하셨다면 가입가능합니다.

■ 가입방법 안내

정확한 요금할인 가입가능 여부는 전국 올레매장, 고객센터(114) 또는 KT 홈페이지에서 확인하세요.

■ 중요사항 고지

약정기간 중 해지하거나, 지원금 또는 25%요금할인을 받고 단말기를 교체하실 경우에는 요금할인에 따른 반환금(위약금)이 부과될 수 있습니다.

■ 문의 전화: 고객센터(114)약정할인 기간이 종료된 것을 알지 못하여 최근에서야 1년 전부터 할인이 적용되지 않고 있음을 알게 되었음. 통신사는 약정기간 만료를 문자로 고지했다며 책임을 회피하고 있는데, 그동안 할인받지 못한 요금에 대한 환불을 원한다는 취지로 민원 접수

[SKT '약정만료자에 대한 SMS 안내문' 예시]

시점	세부 안내문
<p>만료 전 (M-1월, SMS)</p>	<p>[선택약정만료자]</p> <p>[1] 고객님의 이용중인 20%요금할인(선택약정할인)이 00년00월말일 만료 예정입니다. [2] 만료일 이후에는 할인반환금이 부과되지 않으며, 요금할인도 제공되지 않습니다. [3] 20%요금할인에 재가입하시거나 지원금을 받고 기기변경, 또는 무약정플랜에 가입 가능합니다. [4] 20%요금할인 신청은 지점/대리점/080-011-6000/www.tworld.co.kr에서 가능합니다. [5] 약정기간은 12개월 또는 24개월 중 선택 가능합니다. [6] 약정기간 중 해지 또는 지원금을 받고 기기변경 시 반환금(위약금)이 부과됩니다.</p> <p>[지원금약정 만료자]</p> <p>[1] 고객님의 이용중인 지원금약정이 00년00월 00일 만료 예정입니다. [2] 만료일 이후에는 지원금 반환금이 부과되지 않습니다. [3] 20%요금할인에 가입하시거나 지원금을 받고 기기변경, 또는 무약정플랜에 가입 가능합니다. [4] 20%요금할인은 신청은 지점/대리점/080-011-6000/www.tworld.co.kr에서 가능합니다. [5] 약정기간은 12개월 또는 24개월 중 선택 가능합니다. [6] 약정기간 중 해지 또는 지원금을 받고 기기변경 시 반환금(위약금)이 부과됩니다.</p>
<p>만료 시 (만료 직후, SMS)</p>	<p>[선택약정만료자]</p> <p>[1] 고객님의 이용중인 20%요금할인(선택약정할인)이 만료되었습니다. [2] 이후 할인반환금이 부과되지 않으며, 요금할인도 제공되지 않습니다. [3] 20%요금할인을 재가입하시거나 지원금을 받고 기기변경, 또는 무약정플랜에 가입 가능합니다. [4] 20%요금할인은 신청은 지점/대리점/080-011-6000/www.tworld.co.kr에서 가능합니다. [5] 약정기간은 12개월 또는 24개월 중 선택 가능합니다. [6] 약정기간 중 해지 또는 지원금을 받고 기기변경 시 반환금(위약금)이 부과됩니다.</p> <p>[지원금약정 만료자]</p> <p>[1] 고객님의 이용중인 지원금약정이 00년00월 00일 만료되었습니다. [2] 이후에는 지원금반환금이 부과되지 않습니다. [3] 20%요금할인을 가입하시거나 지원금을 받고 기기변경, 또는 무약정플랜에 가입 가능합니다. [4] 20%요금할인은 신청은 지점/대리점/080-011-6000/www.tworld.co.kr에서 가능합니다. [5] 약정기간은 12개월 또는 24개월 중 선택 가능합니다. [6] 약정기간 중 해지 또는 지원금을 받고 기기변경 시 반환금(위약금)이 부과됩니다.</p>

[LGU+'지원금에 상응하는 요금할인(선택약정할인)관련 문자 발송 내용' 예시]

<p>[LG U+] 선택약정 할인 재가입 안내 고객님의께서 가입하신 「선택약정 할인(25% 요금할인)」이 0 월 0 일에 만료될 예정입니다. 계속해서 요금할인 혜택을 받으시려면 0 월 0 일 이후 「선택약정할인」에 재가입하시기 바랍니다.</p> <p>▶ 「선택약정 할인」혜택 안내 - 가입혜택: 이용 요금제 월정액에서 25% 요금 할인 - 약정기간: 12 개월/24 개월 중 1 가지 선택</p> <p>▶ 「선택약정 할인」 재가입 방법 - 홈페이지에서 가입하기</p> <p>☞ (URL 예시)</p> <p>- 전화로 가입하기 ☞ 080-8500-130</p> <p>- LG U+ 매장에서 가입하기 ☞ URL 예시</p> <p>※ 「선택약정 할인」가입 기간 중 통신사를 변경하거나 지원금을 받고 휴대폰을 교체할 경우 반환금(위약금)이 부과될 수 있습니다.</p>
<p>[LG U+] 선택약정 할인 가입 안내 고객님의은 「선택약정 할인(25% 요금할인)」가입 대상자 입니다. 「선택약정 할인」에 가입하시면 아래와 같은 혜택을 받으실 수 있습니다.</p> <p>▶ 「선택약정 할인」혜택 안내 - 가입혜택: 이용 요금제 월정액에서 25% 요금 할인 - 약정기간: 12 개월/24 개월 중 1 가지 선택</p> <p>▶ 「선택약정 할인」 가입 방법 - 홈페이지에서가입하기</p> <p>☞ (URL 예시)</p> <p>- 전화로 가입하기 ☞ 080-8500-130 -</p> <p>- LG U+ 매장에서 가입하기 ☞ URL 예시</p> <p>※ 「선택약정 할인」가입 기간 중 통신사를 변경하거나 지원금을 받고 휴대폰을 교체할 경우 반환금(위약금)이 부과될 수 있습니다.</p>
<p>[LG U+] 선택약정 할인 가입 안내 고객님의께서는 다음 달 「휴대폰 지원금 약정」이 0 월 0 일에 만료될 예정입니다. 0 월 0 일 부터 「선택약정 할인(25% 요금할인)」에 가입하실 수 있습니다.</p> <p>▶ 「선택약정 할인」혜택 안내</p> <p>- 가입혜택: 이용 요금제 월정액에서 25% 요금 할인</p> <p>- 약정기간: 12 개월/24 개월 중 1 가지 선택</p> <p>▶ 「선택약정 할인」 가입 방법</p> <p>- 홈페이지에서 가입하기 ☞ URL 예시</p> <p>- 전화로 가입하기 ☞ 080-8500-130</p> <p>- LG U+ 매장에서 가입하기 ☞ URL 예시</p> <p>※ 「선택약정 할인」가입 기간 중 통신사를 변경하거나 지원금을 받고 휴대폰을 교체할 경우 반환금(위약금)이 부과될 수 있습니다.</p>

자료: KT WCDMA 이용약관(2020.6), SKT WCDMA 이용약관 별표6(2020. 7), LGU+ LTE이용약관(2020. 6)

일본의 경우 전기통신사업법에서는 이용자의 선택권 보장 및 사업자 간 경쟁 촉진을 위한 금지행위 규정(제27조의3 제2항)을 통해, 이용자가 계약체결 시점 및 약정기간 만료 시점에서 계약 갱신 여부를 선택할 수 있다.(동법 시행규칙 제22조의2 17 제5호)

<표 3-15> 일본 전기통신사업법 제27조의 3 및 동법 시행규칙 제22조의2 17

전기통신사업법 제27조의3(이동통신역무를 제공하는 전기통신사업자의 금지 행위) 제2항 제2호 이동통신역무 제공에 관한 계약 체결 시 이용자에 대해 해당 계약의 해지를 부당하게 방해하여 전기통신사업자 간 적절한 경쟁관계를 저해할 우려가 있는 것으로서, 총무성령으로 정하는 이동통신역무에 관한 요금 및 기타 제공조건을 약속하거나 업무 수탁자에게 그러한 조건을 제공하게 하는 행위

전기통신사업법시행규칙 제22조의 2 17 제5호(위약금 등의 규정이 있는 계약 갱신 조건) 전기통신사업법 제27조의3 제2항 제2호 총무성령으로 정하는 요금 및 기타 제공조건은 다음과 같다

1. 위약금 등의 규정에 근거하여 위약금 등 기타 경제적인 부담을 요구하는 경우, 그 규정에 따른 기간이 2년을 초과하는 경우
2. 위약금 등을 정하지 않는 계약을 제공하지 않는 경우
3. 위약금 등을 정하지 않는 계약과 규정에 따른 기간이 존재하는 계약 간 요금 차이가 상한(170円/월)을 초과하는 경우
4. 위약금이 상한(1,000円/월)을 초과하는 경우
5. 위약금 등을 정하여 동일한 조건의 계약 갱신을 제공하는 경우, 다음 중 하나에 해당하는 경우
 - ① 신규 계약 체결 시 이용자가 계약기간 만료 후 갱신여부를 선택할 수 없는 경우
 - ② ①의 선택에 따라 요금 및 기타 제공 조건이 달라지는 경우
 - ③ 위약금 등의 규정에 따른 기간 만료 시 이용자가 계약 갱신 여부를 선택할 수 없는 경우
 - ④ 위약금 등의 규정에 따른 기간 만료일이 포함되는 달(M)을 포함한 3개월(M, M+1, M+2) 동안 이용자가 위약금 없이 계약을 변경, 해지할 수 없는 경우
6. 장기 이용 계약에 대한 이익 제공이 상한(1개월 요금)을 초과하는 경우

자료: 일본 전기통신사업법, 전기통신사업법 시행규칙

영국의 Ofcom은 이동통신, 초고속인터넷, IPTV 등을 제공하는 통신사업자에게 이용자에 약정 만료 시점을 사전에 고지하도록하고 고지 방법과 내용 등 세부 규정을 포함한 일반 허가조건*(General Conditions of Entitlement)을 개정하여 '20.2.15부터 시행 중이다. 일반 허가조건이란 영국에서 전기통신서비스 제공하고자 하는 통신사업자에게 요구되는 허가조건으로, 접근성 및 상호접속 등 네트워크 기능 관련 조항, 번호자원 이용 관련 조항, 이용자 보호 조항으로 구성되어 있다.

<표 3-16> 약정 만료기간 도래 시 이용자 고지 안내 관련 일반 허가조건 개정 요약

구 분	내 용
고지 시점	○ 약정 만료 시점 10일에서 40일 전
고지 방법	○ 이용자가 명확히 인지하도록 만료 시점과 만료 전후 요금 차이 등 필수 정보 우선 배치
고지 내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 약정만료 시점 ○ 약정만료 전과 후의 요금(기본료) 비교 ○ 계약 종료 방법 ○ 약정만료에 따른 이용자가 선택 가능한 대안 <ul style="list-style-type: none"> - 동일한 계약 조건 유지 - 동일 사업자와의 신규 계약 - 타 사업자로의 전환 - SIM-Only 요금제로 전환 ○ 최적의 요금제 <ul style="list-style-type: none"> - 동일한 서비스 제공하는 해당 이용자에게 가장 저렴한 요금제 - 동일한 서비스 제공하는 전체 이용자에게 가장 저렴한 요금제 - 해당 이용자의 사용량 기초로 한 가장 저렴한 요금제 - 동일한 서비스 제공하며, SIM-Only 요금제 중 해당 이용자에게 가장 저렴한 ○ 요금제 <ul style="list-style-type: none"> - 사업자가 선정한 상위 요금제

자료: Ofcom(2019. 5. 15.), Helping consumers get better deals

EU에서는 이용자 고지에 대해 적극적인 수준의 내용을 마련하고 있다. 2018년 12월 개정된 EECC에 따르면, 고정된 계약기간이 자동연장될 경우, EU회원국은 각 회원국에서 결정한 최대 1개월 이내의 통지기간 이내에 언제든지 계약을 해지할 수 있으며, 해지 시 통지기간 동안의 서비스 비용을 제외한 어떠한 비용도 발생하지 않는다. 또한 계약이 자동연장되기 전에 서비스 제공자는 이용자에게 적절한 방법과 시기에 계약이 해지가능함을 고지하여야 한다.

<표 3-17> EECC 105조 ‘계약기간 및 종료’ 부분 요약

-
- 인터넷접속서비스와 이동전화 등 번호기반통신서비스의 약정기간은 24개월 초과할 수 없음
 - 계약이 고정된 기간으로 자동 연장이 가능한 경우, 이용자는 자동 연장된 이후 최대 한 달 안에 추가 요금 없이 계약을 종료할 수 있어야 함
 - 계약이 자동 연장되기 전, 통신사업자는 이용자에 충분한 시간을 두고 명확하게 계약 기간 만료 사실과 계약해지 수단을 고지하여야 함
 - 또한, 통신사업자는 적어도 1년에 한 번 이용자에게 최적의 요금에 관한 정보를 제공하여야 함
 - 통신사업자가 계약 조건 변경하는 경우, 이용자는 추가요금 없이 계약을 해지 할 수 있는 권한이 있음
 - 통신사업자는 적어도 한달 전 계약 조건 변경 내용과 추가비용 없이 해지할 수 있음을 고지하여야 하며,
 - 고지 이후 한 달 이내, 이용자는 계약을 해지할 수 있는 권한을 가져야 함
 - 전기통신서비스(인터넷접속서비스 제외)의 실제 성과와 계약에 제시된 성과 간 차이가 존재하는 경우, 이용자는 계약을 무료로 해지할 권리를 가지며, 대응조치 착수 가능
-

자료: DIRECTIVE(EU) 2018/1972 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 11 December 2018

또한 BRERC(2019)의 보고서에 따르면, 계약 만료 후 연장에 대해 규제가 있는지에 대해 응답한 EU회원국 규제기관 중 절반 이상인 13개 기관이 계약 만료 후 연장(rollover) 관련 규제가 있다고 답하였다. 그중 불가리아의 경우 계약 만료 후 연장을 금지하고 있으며, 계약의 갱신은 갱신된 조건을 담은 명시적인 서면을 통해 동의한 경우에만 가능하다. 동의가 누락될 경우 계약은 만료 후 동일한 조건의 영구적인 계약으로 전환되고, 가입자는 손해 없이 1개월 전 통보하여 계약을 해지할 수 있다. 독일은 만료된 계약의 연장이 최대 12개월만 가능하다.

3. 유료 부가서비스 이용조건 변경에 대한 이용자 고지

서비스 가입 단계에서 별도의 부가서비스를 일정 기간 무료로 제공하고 무료기간 경과 후 유료 전환 시, 이에 대한 이용자 고지 사항 등에 대해 약관상 별도로 규정된 바가 없다. 그러나, 서비스 관련 중요 사항 변경 시 사전 고지(1개월 전) 의무 및 통신사·제휴사 사정에 의해 유료 부가서비스 내용이 변경·종료되는 경우 이용자에게 사전 고지(최소 1~3개월)할 것을 명시하고 있는 점과 방통위의 이동통신서비스 맞춤형 피해구제기준(2018.10월)

의 내용을 고려했을 때, 부가서비스 유료 전환 시 문자 등을 통해 이용자에게 사전 고지하고, 전환 시점에서 이용자의 가입 동의를 받을 것으로 추정된다. 방통위는 ‘이동통신서비스 맞춤형 피해구제기준(2018. 10)’ 마련을 통해 사업자로 하여금 부가서비스 유료 전환 시점에 이용자로부터 다시 가입동의를 받도록 하였으며, 부가서비스 유료 전환을 약관으로 표현하고, 이에 대해 이용자에게 충분히 고지되지 않은 경우 효력이 없는 것으로 간주하여 부가서비스 계약 취소 및 기납부 부가서비스 요금을 환불하도록 규정한 바 있다. 뿐만 아니라, 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회고시 2019-3)에 근거하여 무료 서비스 사용 후 소비자 동의 없이 유료 서비스로 전환되어 발생한 피해에 대해서는 유료 전환 시점에 서 부과된 요금 환급 및 계약해지 가능하다.

<표 3-18> 유료 부가서비스 이용조건 변경에 대한 이용자 고지

구 분	SK텔레콤	KT	LG유플러스
LTE	<ul style="list-style-type: none"> • 당사 및 제휴사의 사정에 따라 1개월~3개월 전 사전 고지(앱, 문자, 청구서, 홈페이지 등) 후 변경/종료될 수 있음 	<ul style="list-style-type: none"> • 제휴사의 사정이나 불가피한 계약 변경에 따라 서비스 내용이 변경·종료될 수 있으며, 이 경우 1개월 전 고지(앱, 문자, 홈페이지 등) 후 서비스 변경·종료 함 	<ul style="list-style-type: none"> • 제휴사의 사정 또는 제휴사와의 계약 조건변경(해지) 등에 따라 서비스를 제공하기 어려울 때는 1개월 전 고지(앱, 문자, 청구서, 홈페이지 등) 후 서비스 제공 내용 변경·중단할 수 있음
5G			
공통	<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 선택에 따라 회사가 제공하는 서비스 관련 중요한 사항(요금제, 요금할인액)이 변경되는 경우, 해당 고객에게 1개월 전 고지(SMS, e-mail, 청구서 등) 및 홈페이지에 게시 • 위 중요 사항이 고객에게 실질적으로 불리하게 변경되는 경우, 고지 후 2개월 이내 이용계약을 해지할 수 있음을 함께 고지하여야 함 		

자료: 각 사 이용약관(2020. 4)

소비자들이 가입 시 무료로 제공받은 부가서비스가 일정기간 이후 유료화되는 것을 인지하지 못해 과도한 요금이 부과된다는 문제가 제기되고 있다. 다만 SKT는 무료 부가서비스 체험행사는 지양하고 있으며, 현재 모든 부가서비스는 ‘유료가입’으로 진행하고 있다. 할인 진행 시, 이용자가 가입하는 서비스가 유료임을 명확하게 인지할 수 있도록 1개월차 할인된 금액으로 청구를 하고 2개월차 이후는 원래 금액 청구 등의 방법으로 진행하고 있다.

KT의 경우 자체적으로 제공 및 운영하는 부가서비스는 3건이 있으며, 3건 모두 첫 2개

월은 멤버십 차감 후 자동유료전환 7일 전 문자 1회 발송하고 있다. WCDMA/5G 서비스 이용약관('20. 9월 시행 기준)>별표>유료부가서비스에서 부가서비스를 확인할 수 있으나, 멤버십 차감 및 유료전환에 관한 사항은 약관에 명시되지 않았다.

<표 3-19> KT 유료 부가서비스

부가서비스	유료 전환	운영 현황
리얼미디어팩	처음 2달 무료 제공(멤버십 차감) 후 월 19,800원 유료 전환	<ul style="list-style-type: none"> •통신사 직접 서비스 제공 및 운영 •문자: 유료전환 7일 전 1회 발송 •청구서: 고지 안 함
미디어팩	처음 2달 무료 제공(멤버십 차감) 후 월 9,900원 유료 전환	<ul style="list-style-type: none"> •통신사 직접 서비스 제공 및 운영 •문자: 유료전환 7일 전 1회 발송 •청구서: 고지 안 함
캐치콜X링투유	처음 2달 무료 제공(멤버십 차감) 후 월 1,320원 유료 전환	<ul style="list-style-type: none"> •통신사 직접 서비스 제공 및 운영 •문자: 유료전환 7일 전 1회 발송 •청구서: 고지 안 함

자료: KT 제출자료

LGU+는 제휴사업자인 콘텐츠 사업자가 제공하고 있으며 운영방식이 사업자별로 상이하다. WCDMA/5G 서비스 이용약관('20. 9월 시행 기준)>별표에서는 Netflix, Apple Music 부가서비스에 관한 사항을 확인할 수 없고, 각 서비스별 이용약관을 Netflix/Apple Music에서 찾아보아야 한다.

<표 3-20> LGU+ 유료 부가서비스

부가서비스	유료 전환	운영 현황
Netflix	최초 가입 1개월 무료 → 2개월차부터 자동 유료전환	<ul style="list-style-type: none"> •Netflix에서 서비스 제공 및 운영 •메일: 유료전환 3일 전 1회 발송 •문자/청구서: 고지 안 함
Apple Music	5개월 무료 → 6개월차부터 자동 유료전환	<ul style="list-style-type: none"> •Apple에서 서비스 제공 및 운영 •문자: 유료전환 전 4회(D-30, D-15, D-7, D-1), 당일 1회 발송

자료: LGU+ 제출자료

서비스 제공 주체와 관계없이 통신사를 통해 가입 가능한 부가서비스가 무료에서 유료로 전환될 경우, 이용자 고지 및 서비스 해지 절차가 개선될 필요가 있다. KT의 경우 문자 1회로 유료전환 고지하고 있으며 멤버십 차감 형태도 유료의 일종으로 볼 수 있으며, 서비스 가입 단계에 요금이 명시되어 있다는 입장이다.

LGU+의 경우 Netflix와 Apple Music이 직접 고지하고 있으며 Netflix는 유료로 자동전환됨을 메일을 통해서만 1회 고지하고 있다. Apple Music의 경우 LGU+ 홈페이지, 고객센터 앱/전화, 영업점을 통하여 해지 가능하나, Netflix는 넷플릭스 홈페이지에서만 해지 가능하다. LGU+는 Netflix와 이용자 고지에 대한 계약이 되어있지 않아 운영개입이 어렵다는 입장이다.

제 4 장 이용약관 및 제도 개선 방안 제언

제 1 절 추진 배경 및 경과

이동통신 이용자는 가입 후 일정 기간 경과 시 자동전환되는 경우 등 불리한 조건 변화에 대해 인지하기 어려워 이용자 편익이 감소하게 된다. 약관에 따른 불이익이 발생하기 전에는 이용자 편익 및 선택권이 저해되는 조항 유무를 파악하기 어렵고, 국민 실생활과 밀접한 이동통신 서비스 이용자로부터 다수의 민원이 제기됨에 따라 이용자 고지 관련 이용약관 개정 등 제도개선이 필요하다.

<표 4-1> 주요 소비자 민원 사례

[사례1] 신청인은 자녀의 휴대폰 요금을 확인하던 중 평소와 다른 요금이 부과되어 해당 통신사 고객센터에 문의한 결과, 그동안 만 14세 이하 요금제를 사용하였는데 나이가 초과되어 같은 종류의 청소년 요금제로 자동변경 되었기 때문이라는 답변을 받음. 신청인은 가입 시 그러한 고지를 받지 못했음을 주장했으나, 통신사 측에서는 자동변경 전 문자로 안내했기 때문에 책임이 없다고 답변. 이에 신청인은 문자 발송만으로 통신사의 책임이 없다는 것은 불합리하며, 이용자가 인지할 수 있는 다양한 방법을 강구할 필요가 있다는 취지로 민원을 접수

[사례2] 약정할인 기간이 종료된 것을 알지 못하여 최근에서야 1년 전부터 할인이 적용되지 않고 있음을 알게 되었음. 통신사는 약정기간 만료를 문자로 고지했다며 책임을 회피하고 있는데, 그동안 할인받지 못한 요금에 대한 환불을 원한다는 취지로 민원 접수

자료: 1372 소비자상담센터(www.1372.go.kr), 국민신문고

이에 본 연구에서는 학계·연구계 전문가, 소비자단체, 통신사, 방통위 등이 참여하는 ‘이동통신서비스 이용약관 개선 방안 연구반’을 구성하여 운영하였으며 이용자 선택권 강화가 필요한 주요이슈에 대해 제도개선안을 도출하였다. 특히 주요 고지 방식 개선 등을 통한 이용자의 선택권 강화 방안을 발굴하였다. 주요이슈는 ① 연령제별(아동→청소년, 청소년→성인, 군인) 요금제 전환 시 고지 확대, ② 약정기간 만료 시 고지 강화, ③ 부가서비스 제공 시 고지절차 개선 등이다.

제2절 이슈별 개선 방안 제언

1. 연령제별(아동→청소년, 청소년→성인, 군인) 요금제 전환 시 고지 확대

가. 아동·청소년 요금제

(1) 현황 및 개선 필요성

아동, 청소년 등 연령이 특정된 경우, 가입 요건 종료 후 사전에 지정된 요금제로 자동 전환되나, 요금 인상 또는 기본제공량 축소로 소비자 피해가 발생하고 있어 이에 대한 대책이 필요하다. 아동요금제는 만 12세 이하가 가입 가능하며, 만 14세 도달월⁴⁶⁾의 익월에

<표 4-2> 주요 연령별 자동전환 요금제

요금제	아동	⇒	청소년	⇒	일반(성인)
가입요건	만 12세 이하		만 18세 이하		-
전환시점	만 14세 도달월의 익월		만 20세 도달월의 익월		
SKT	ZEM 플랜 라이트(15,400원)		주말엔 텡 세이프(31,000원)		T플랜 세이프 (33,000원)
	ZEM 플랜 스마트(19,800원)				
KT	키즈 알 115 (12,650원)	⇒	Y 틴 20 (20,900원)	⇒	Y베이직 (33,000원)
	Y 주니어 (19,800원)				
LGU+	LTE맘편한 KIDS(14,850원)		LTE 청소년 19(20,900원)		LTE선택형 (100분+250MB) (20,900원) ²⁾
	LTE키즈 221 (22,000원)			추가요금 걱정없는 데이터 청소년 33(33,000원)	

주: 1) LGU+ LTE 키즈 요금제는 만 13세 도달월의 익월에 자동변경

2) LGU+는 청소년에서 성인 요금제 전환 시, 요금은 동일하나, 기본 제공량이 축소됨(LTE 청소년 19의 경우 음성 33분, 데이터 100MB 축소, 데이터 청소년 33의 경우 데이터 500MB 축소)

자료: 각 사 이용약관(2020. 9.) 및 Tworld(2020. 12. 17일 기준)

46) LGU+ LTE키즈 요금제의 경우 만 13세 도달월의 익월에 자동전환

청소년 요금제로 자동전환되고, 청소년요금제는 만 18세 이하가 가입 가능하며, 만 20세 도달일의 익월에 일반요금제로 자동전환된다.⁴⁷⁾ <표 4-2>는 이동통신3사의 주요 연령별 요금제와 자동전환되는 요금제이다. SKT와 KT는 자동전환시 요금이 인상되는 형태로, LGU+는 요금이 인상되거나, 인상되지 않는 경우에는 기본제공량이 축소되는 형태로 자동전환된다.

아동·청소년 요금제 최초 이용 계약 시 자동전환 여부 및 요금제를 계약서에 명시하고 가입자 및 법정대리인(예: 부모) 동의를 받으나, 이용약관에 자동전환 고지 방법(대상·방식·횟수 등)이 명시되어 있지 않다. 자동전환 시, 통상 가입기간(2년 소요) 동안 이용자의 데이터 사용량, 이용요금 수준 등의 변화를 감안하여 이용자 고지 확대를 통한 선택권 부여를 강화할 필요성이 대두되고 있다. 또한 요금제 요건 미충족 시 사전에 정한 요금제로 자동전환되나, 요금 인상 또는 기본제공량 축소로 이용자 피해가 우려된다.

미성년자의 경우 법정대리인에게도 동일하게 고지되어야 하나 이용약관에 명시되지 않아 고지의무 강화가 필요하다. 또한, 사업자의 고지 운영 현황도 일관되지 못하여 개선이 필요하다. 아동·청소년 요금제 가입 시 사전 지정된 요금제로 자동전환사항을 요금고지서, 문자메시지 등을 통해 고지하나, 이용약관 상에는 고지 기준(대상·방식·횟수 등)이 명시되어 있지 않아 고지의무를 명확히 할 필요가 있다. 현재 만 12세 또는 만 18세 도달 시점 전·후에 SMS, 고지서 등을 통해 1~3회 이상 고지하고 있으나, 이용약관상 고지 의무는 없는 상황이다.

<표 4-3> 아동·청소년 요금제 자동전환 고지 운영 현황

사업자	요금고지서	문자메시지1)	이메일
SKT	O (2회: 사전 1회, 사후 1회)	O (3회: 사전 2회, 사후 1회)	X
KT	O (2회: 사전 1회, 전환 월 1회)	O (6회: 사전 3회, 전환 월 1회, 사후 2회)	X
LGU+	X	O (4회: 사전 3회, 전환 월 1회)	X

주: 1) 문자메시지는 이통 3사 모두 미성년자 본인과 법정대리인에게 각각 송부
자료: 각 사 제출자료

47) 만 12세(18세)의 마지막 날 가입한 이용자가 최소 1년 정도는 요금제를 이용할 수 있도록 유예기간을 부여하여 만 14세(20세) 도달 시 자동변경

(2) 개선 방안

우선 가입요건 종료 후 자동전환되는 요금제에 대해 고지 방식 및 횟수를 이용약관에 명시하도록 추진할 필요가 있다. 문자메시지, 이메일, 요금고지서 등의 방식으로 전환 시점을 기준으로 최소 3회(예: 전환 전, 전환 일, 전환 후) 이상 고지하도록 명시하고, 자동전환 대상 요금제가 미성년자 요금제인 경우 자동전환고지 대상에 법정대리인을 포함하는 내용을 이용약관에 명시하는 것을 검토해야 한다.

<표 4-4> 이용약관 ‘회사의 의무’ 조항 개정안(1)

조항	현행	개정안 예시 ²⁾
이용약관 (회사의 의무 ¹⁾)에 항 신설	<신설>	회사는 가입요건을 충족하지 못하여 다른 요금제로 자동전환 되는 경우, 전환 시점을 기준으로 최소 3회(예: 전환 전, 전환 일, 전환 후) 이상 문자메시지, 요금고지서, 이메일 등의 방식으로 자동전환 내용을 고지해야 한다. 고지 대상이 미성년자인 경우 법정 대리인에게도 함께 고지해야 한다.(법정대리인이 이동전화 서비스번호를 제공한 경우에 한함)

주: 1) SKT: 5G/LTE 이용약관 제9조(회사의 의무), KT: WCDMA 이용약관 제11조, 5G 이용약관 제10조(회사의 의무), LGU+: LTE 이용약관, 5G 이용약관 제8조(회사의 의무)

2) 개정안은 예시이며 구체적인 이용약관 문구는 이동통신사가 이용약관 주무부처인 과학기술정보통신부에 약관을 신고할 때 결정됨

또한 자동전환 절차의 개선을 검토해야 한다. 가입 시점에 가입자에게 지정된 요금제로 자동전환할지, 전환 직전에 요금제를 다시 선택할지 옵션을 제공하고 선택권을 부여하는 방식으로 절차 개선을 추진하되 소비자 복잡성 증가, 사업자 시스템 개선 등 추가적인 검토 필요하므로 중장기적으로 추진할 필요가 있다.

나. 군인 요금제

(1) 현황 및 개선 필요성

이통3사의 군인 대상 요금제는 최초 이용 계약 시 가입신청서에서 가입자 동의를 거쳐 세대 등의 요건 종료 시점에 지정된 일반(성인)요금제로 자동전환하고 있으나, 이용요금

및 데이터 기본 제공량 변경 사항을 제대로 인식할 수 있도록 고지를 확대할 필요가 있다. 제대 등 가입요건 종료 시 일반 요금제로 자동전환되고 있어 미 인지 시 요금 인상의 부작용이 발생하고 있다.

<표 4-5> 군인 요금제 및 자동전환 요금제

사업자	군인요금제	자동전환 요금제
SKT	0플랜 히어로(33,000원)	0플랜 미디엄(50,000원)
	0플랜 슈퍼 히어로(55,000원)	0플랜 라지(69,000원)
KT	Y 군인 33(33,000원)	Y 데이터 ON 특(49,000원)
	Y 군인 55 Plus(55,000원)	Y데이터 ON 비디오(69,000원)
LGU+	현역병사 데이터 33(33,000원)	추가요금 걱정없는 데이터 49(49,000원)
	현역병사 데이터 55(55,000원)	추가요금 걱정없는 데이터 69(69,000원)

주: KT군인 요금제의 경우 자동전환 시점 만 29세 이하 기준, 만 29세를 초과할 경우 Y군인 33은 데이터 ON 특, Y 군인 55 Plus는 데이터 ON 비디오로 자동전환 됨.

자료: 각 사 이용약관(2020.9)

또한, 군인요금제 가입 시 사전 지정된 요금제로 자동전환되는 사항에 대해 요금고지서, 문자메시지 등으로 고지하나, 이용약관 상 고지 방식 및 횟수가 명시되어 있지 않으며 운영 현황도 일관되지 못하여 개선이 필요하다.

<표 4-6> 군인 요금제 자동전환 고지 운영 현황

사업자	요금고지서	문자메시지	이메일
SKT	X	O (4회: 가입시 1회, 사전 2회, 전환일 1회)	X
KT	O (2회: 사전, 전환일 각 1회)	X	X
LGU+	X	O (4회: 사전, 전환일, 전환일, 사후 각 1회)	X

자료: 각 사 제출자료

(2) 개선 방안

우선 가입요건 종료 후 자동전환되는 요금제에 대해 고지 방식 및 횟수를 이용약관에 명시하도록 추진할 것을 제언한다. 문자메시지, 이메일, 요금고지서 등의 방식으로 전환시점을 기준으로 최소 3회(예: 전환 전, 전환 일, 전환 후) 이상 고지하도록 명시하는 것이 바람직하다.

<표 4-7> 이용약관 '회사의 의무' 조항 개정안(2)

조항	현행	개정안 예시 ²⁾
이용약관 (회사의 의무 ¹⁾)에 항 신설	<신설>	회사는 군인 대상 요금제 이용자가 세대, 연령초과 등 가입요건을 충족시키지 못해 다른 요금제로 자동전환 되는 경우, 가입요건 변화 시점을 기준으로 최소 3회(예: 전환 전, 전환 일, 전환 후) 이상 문자메시지, 이메일, 요금고지서 등의 방식으로 자동전환 내용을 고지해야 한다.

주: 1) SKT: 5G/LTE 이용약관 제9조(회사의 의무), KT: WCDMA 이용약관 제11조, 5G 이용약관 제10조(회사의 의무), LGU+: LTE 이용약관, 5G 이용약관 제8조(회사의 의무)

2) 개정안은 예시이며 구체적인 이용약관 문구는 이동통신사가 이용약관 주무부처인 과학기술정보통신부에 약관을 신고할 때 결정됨

또한 이동통신 3사가 모두 동일하게 문자메시지(SMS) 및 요금고지서를 통해 고지하도록 고지운영 절차의 확대 시행을 권고할 필요가 있다. 연구반 운영을 통해 '20. 11월부터 KT는 문자메시지(SMS)를 통한 추가 고지를 시행하고 있으며, SKT는 '20. 12월부터 SKT 요금고지서를 통한 추가 고지를 시행하고 있다. LGU+는 '21년 1분기부터 요금고지서를 통한 추가 고지를 시행할 예정이다.

다. 실버 요금제

(1) 현황 및 개선 필요성

가입 대상이 만 65세 이상인 실버 요금제에 대한 이용자 안내 및 홍보 강화 등을 통해 노령층 이용자의 선택권을 강화할 필요성이 제기되고 있다. 이는 실버 요금제 홍보 강화로 만 65세 이상 이용자에 대한 통신비 절감 및 편익 증진에 기여할 것으로 기대된다.

<표 4-8> 이통3사 실버요금제 현황

구 분	2G/3G	LTE(4G) ³⁾
SKT	뉴실버 ¹⁾ (월 9.9천원) T끼리 어르신 ²⁾ (월19.8천원)	T플랜 시니어 세이브(월 33천원)·안심 2.8G(월 43천원)·안심 4.5G(월 50천원)·에센스(월 69천원)·스페셜(월 79천원)
KT	효 ¹⁾ (월 9.68천원)	LTE WARP 골든(월 16.5천원)·순 골든(월 22천원) /시니어 베이직(월 33천원) / 데이터ON 시니어(월 49천원)
LGU+	뉴실버 ¹⁾ (월 9.9천원) 실버 스마트 ²⁾ (월16.5천원)	LTE 시니어 16.5(월 16.5천원)/ LTE 데이터 시니어 33(월 33천원) / 추가요금 걱정없는 데이터시니어 49(월 49천원)·시니어69(월 69천원)

주: 1) 기본제공 - (SKT, KT) 음성 및 영상 30분, 문자 80건 / (LGU+) 음성 및 영상 60분, 문자 50건
 2) 기본제공 - (SKT) 음성 70분(SKT간은 무제한), 문자 무제한, 데이터 400MB / (LGU+) 음성 60분, 문자80건, 데이터 200MB
 3) (SKT) 음성 및 문자 무제한, 데이터 1.7~160GB / (KT) 음성 70분, 문자 100건, 데이터 500MB~무제한(속도제어) / (LGU+) 음성 70분, 문자 100건, 데이터 300MB~ 매일 5GB
 자료: 각 사 홈페이지

다만, LTE의 경우 실버 요금제가 일반요금제와 요금 수준은 비슷하고 데이터 제공량만 일부 유리하여 정확한 정보제공이 필요하다.

<표 4-9> 이통3사 실버요금제 및 유사 일반 요금제

사업자	실버 요금제 ⁴⁸⁾ (만 65세 이상 가입 가능)	유사 일반요금제
SKT	T플랜 시니어 세이브 (월 33,000원, 1.7GB)	T플랜 세이브 (월 33,000원, 1.5GB)
	T플랜 시니어 스페셜 (월 79,000원, 160GB + 속도제어 무제한)	T플랜 스페셜 (월 79,000원, 150GB)
KT	시니어 베이직 (월 33,000원, 2GB)	LTE 베이직 (월 33,000원, 1.4GB)

48) 이 표에서는 LTE 실버요금제만 다룸

사업자	실버 요금제 (만 65세 이상 가입 가능)	유사 일반요금제
KT	데이터 ON시니어 (월 49,000원, 6GB + 속도제어 무제한)	데이터 ON (월 49,000원, 3GB + 속도제어 무제한)
LGU+	LTE 데이터 시니어 33 (월 33,000원, 1.7GB)	LTE 데이터 33 (월 33,000원, 1.5GB)
	추가요금걱정없는 데이터 시니어 691) (월 69,000원, 매일 5GB + 속도제어 무제한)	추가요금걱정없는 데이터 69 (월 69,000원, 매일 5GB + 속도제어 무제한)

주: 1) LGU+의 추가요금걱정없는 데이터 시니어69 요금제는 일반요금제 대비 나뉘쓰기용 데이터 월 15GB 추가 이용 가능
 자료: 각 사 이용약관(2020. 9)

(2) 개선 방안

실버 요금제 가입대상 연령인 만 65세 이상 이용자에게 안내를 강화하여 저렴한 요금제로 유도 가능하도록 홍보를 위한 업무절차 개선을 제안한다. 만 65세가 되는 기존가입자에게 문자메시지 등을 통한 실버요금제 안내를 강화하고, 홈페이지 및 요금청구서 등을 활용한 홍보를 확대할 필요가 있다.

2. 약정기간만료 시 고지 강화

가. 현황 및 개선 필요성

약정기간 만료 시 고지내용 및 횟수에 대해 이용약관에 명시(이용약관 별표에 예시 형태로 만료 전/후에 각 문자메시지 1회 발송토록 함)되어 있으며, 사업자별로 약정만료일 전·후 휴대폰 문자 및 요금고지서로 안내 중이다.

<표 4-10> 선택약정만료 시 고지 운영현황

구 분	문자메시지	요금고지서
SKT	- 사전: 약정 만료 전월 - 사후: 만료 당일	- 사전: 약정 만료 전월 - 사후: 만료 다음 달
KT	- 사전: 약정 만료 30일 전 - 사후: 만료 익일	- 사전: 2회(만료 전월, 전전월) - 당일: 1회(만료 당일)
LGU+	- 사전: 만료14일전 - 당일: 만료 당일	- 사전: 만료 전월 - 당일: 만료 당일

자료: 각 사 제출자료

반면, 사전안내가 부족하여 약정할인이 자동연장된다고 인식한 소비자들로부터 민원이 제기되고 있는 상황이다.

<표 4-11> 약정기간 만료 관련 주요 소비자 민원 사례

[사례1] 약정할인 기간이 종료된 것을 알지 못하여 최근에서야 1년 전부터 할인이 적용되지 않고 있음을 알게 되었음. 통신사는 약정기간 만료를 문자로 고지했다며 책임을 회피하고 있는데, 그동안 할인받지 못한 요금에 대한 환불을 원한다는 취지로 민원 접수

[사례2] 경기도 파주시에 사는 윤 모(남)씨는 SK텔레콤 이용자다. 신규 단말기를 구입하면서 선택약정 할인을 선택한 윤 씨는 약정이 만료되면 재신청을 해야 한다는 것을 몰랐다. 9개월이 흐른 후에야 자신의 통신비 자동 할인이 적용되지 않고 있음을 발견하고 고객센터에 문의했지만 “재약정을 직접 신청하지 않아 요금 할인이 되지 않았고 9개월간 할인이 안 된 부분은 어쩔 수 없다”는 답변을 들었다. 윤 씨는 “통신사를 옮기지 않으면 자동 연장이 되는 줄 알았다. 문자메시지로 안내를 해줬는데 받은 기억이 없다”며 소극적 안내방식을 꼬집었다.

자료: (사례1) 국민신문고,(사례2) 소비자가 만드는 신문(2019. 11. 13.), “휴대전화 선택약정 자동 연장 안돼... 만료 후 즉각 할인 중단”

아동·청소년의 경우, 선택약정할인 연장 안내가 미성년자인 가입자에게만 고지되고 있어, 재가입 여부를 판단할 권한을 가진 법정대리인에게도 추가 고지가 필요하다. 또한 선택약정기간 갱신 시점이 기존 약정 만료 후가 아닌 재신청한 시점부터 일괄 적용되어 할인 적용 기간이 축소되며, 사전 예약 신청이 불가능해 한정된 기간 안에 연장 신청을 해야 하므로 이용자에 불리한 측면이 존재한다. 따라서 이용자 고지 및 편의성의 확대가 필요하다. 또한 '14.10월 단통법 시행 이전에 의무약정할인을 이용하던 가입자가 의무약정할인 만료 시 선택약정할인을 선택할 수 있으나 이에 대한 세부 고지 내용이 없다. 의무약정할인은 이용약관에 세부적으로 고지 내용 관련 규정이 없으나, 선택약정할인 고지 내용을 활용하여 고지 중이다.

나. 개선 방안

이용약관의 문자메시지 2회(사전, 사후 각 1회)의 고지 규정을 최소 3회(예: 사전 2회, 사후 1회)로 확대하고, 미성년자의 경우, 법정대리인에게도 고지함을 명시할 필요가 있다. 또한, 의무약정할인을 이용하던 가입자에게도 선택약정할인 연장 안내 문구를 준용하도록 명시하여 의무를 부과할 필요가 있다.

<표 4-12> 약정기간 만료자에 대한 안내 관련 조항 개정안

사업자	현행	개정안 예시
SKT	제50조(약정만료자에대한안내) ① 회사는 지원금에 상응하는 요금할인 및 지원금 약정이 만료되는 경우, 약정 만료 1개월 전 및 약정 만료 직후 총 2회에 걸쳐 약정만료 사실, 지원금에 상응하는 요금할인에 재가입하거나 지원금을 받고 기기변경이 가능하다는 사실, 가입경로, 선택 가능 약정기간 등을 SMS, 청구서 등을 통해 고객에게 안내합니다. SMS를 통한 고객 안내문의 구체적 내용은 [별표6]과 같습니다.	(약정만료자에대한안내) ① 회사는 지원금에 상응하는 요금할인 및 지원금 약정이 만료되는 경우, 약정 만료 2개월 전, 1개월 전 및 약정 만료 직후 총 3회에 걸쳐 약정만료 사실 및 약정 만료일, 지원금에 상응하는 요금할인에 재가입하여 요금할인을 지속적으로 받을 수 있거나 지원금을 받고 기기변경이 가능하다는 사실, 가입방법(고객센터, 대리점, 홈페이지 등), 선택 가능 약정기간, 약정/재약정기간내 해지시 위약금 발생 등을 SMS, 청구서 등을 통해 고객에게 안내합니다. SMS를 통한 고객 안내문의 구체적 내용은 [별표**]과 같습니다.
KT	* [별표1] 12. 지원금에 상응하는 요금할인 <신설>1) ※ 안내 및 고지 문구는 <별표 6>에 준합니다.	② ①항의 안내가 아동·청소년 고객을 대상으로 하는 경우 법정대리인의 연락처가 동의하에 회사에 제공된 경우에 한하여 법정대리인에도 함께 안내합니다. ③ 의무약정할인이 만료된 가입자의 경우, ①항과 ②항을 준용하여 고객에게 안내합니다.
LGU+	* [별표1]요금표 3. 요금등의 할인(1) 사용제도 중 선택약정 할인 9. 지원금 약정만료자, 기존 선택약정할인 만료자에게는 선택약정할인에 관한 안내 및 고지를 실시합니다. 10. 위 안내 및 고지의 방법은 기존 약정 만료 전 30 일 이내와 후 30 일 이내에 각각 1 회씩 총 2 회 문자로 통보하며, 선택약정할인에 가입이 가능한 시점부터 선택약정할인에 가입하거나 선택약정할인 가입 조건이 해지될 때 까지 매월 요금청구서에 고지합니다. 11. 안내 및 고지 문구는 별표 5 에 준합니다.	

주: 1) KT의 경우 안내관련 조항의 문구가 없고 예시만 있어 조항 문구를 신설할 필요.

2) 개정안은 예시이며 구체적인 이용약관 문구는 이동통신사가 과학기술정보통신부와 협의
를 통해 개정

자료: 각 사 이용약관('20. 8월 기준)

또한 갱신절차가 소비자에게 불리하여 갱신방법 및 절차의 편의성을 강화할 필요가 있다. 그동안 고객센터나 전화를 통해서만 가능하던 서비스서비스를 사업자의 업무절차 개선을 통해 온라인으로 접근할 수 있도록 추진해야 한다. SKT는 '16. 1월부터, LGU+는 '19년말부터 이미 고지 문자내에 고객센터 URL을 발송하고, 고객센터 홈페이지에서 약정을 할 수 있도록 하고 있다. KT는 '20. 9월부터 재약정 예약 가능 채널을 고객센터에서 온라인으로 확대하고 문자 내에 재약정 예약 가능한 URL을 발송하게 되었다. 가급적 온라인을 통해 가입자가 손쉽게 갱신할 수 있어야 하며 향후에는 사전에 예약일을 지정하여 선택권을 확대할 수 있는 개선 방안도 고려해야 할 필요가 있다.

[그림 4-1] KT 선택약정 간편 가입 절차

① 초기화면	② 본인인증	③ 필수 고지												
 <p>본인인증하고 가입/예약하기</p> <p>요금할인 알아보기(FAQ)</p> <p>25%요금할인 가입대상은 누구인가요? ></p> <p>요금할인액은 얼마가 되나요? ></p> <p>약정기간은 어떻게 되나요? ></p>	<p>이름 중이신통신사를 선택하세요.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> <p><input type="checkbox"/> 본인확인을 하기 위한 필수사항에 전체동의합니다.</p> <p><input type="checkbox"/> 개인정보이유 <input type="checkbox"/> 고유신병정보처리</p> <p><input type="checkbox"/> 서비스이용약관 <input type="checkbox"/> 통신사이용약관</p> <p style="text-align: center; background-color: #ccc; padding: 5px;">시작하기</p>	<p>아래 항목에 대해 꼭 확인해주세요.</p> <p>요금할인 관련 필수 확인 사항 내용 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> 요금할인이 제공되는 요금제 이용 고객은 약정기간 동안 요금할인을 제공 받으며, 약정기간내 해지 및 탈인 프로그램 가입이 불가한 요금제로 변경 시 할인반환금이 발생할 수 있습니다. 약정기간은 중도에 변경 불가하며, 정지기간 중에는 요금할인이 제공되지 않고 정지기간은 약정기간에 포함됩니다. 월 중 가입, 약정만료, 약정해지, 요금상용 변경, 일시/이동 정지, 영역변경 시 요금할인은 유효해지지 않습니다. 요금할인이 없는 요금제 이용 고객은 할인반환금이 발생하지 않으며, 요금변경 전까지 동일한 금액으로 이용할 수 있습니다. <p>요금할인(선택약정) 관련 필수 확인 사항 내용 확인</p> <ul style="list-style-type: none"> 지원공통 지급 받은 혜택이 없는 단말기 또는 서비스 개통 후 24개월 경과 단말기 가입 고객에 한하여 가입 가능하며, 단말 지원금과 중복 가입 불가합니다. 약정에 명시된 요금할인(지원금) 가입 대상 요금제 외 요금제로는 가입이 불가합니다. 요금제별 할인프로그램(SG/LTE형 요금할인 프로그램, 스마트폰 서비스 프로그램, 골드형 요금할인 프로그램 등), 사용자 간 선택 할인서비스 등 타 할인제도의 약정기간 또는 할인기간이 만료되지 않은 고객은 가입이 불가합니다. 약정기간 내 해지 또는 탈인 프로그램 가입이 불가한 요금 												
<p style="text-align: center;">④ 약정기간 선택 (12개월 또는 24개월)</p>		<p style="text-align: center;">⑤ 가입완료 (월 할인금액 및 약정기간 재 확인)</p>												
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>모바일 iPhone 6s 16GB(AIP6S-16RG)</p> <p>010-30**-**678</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>임순*님이 사용중인 요금제는 "순 모두다올레 28(LTE)"입니다.</p> </div> <p>(재)약정기간 선택 (약정 적용일: 2021.01.04)</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: center;"> <p>12개월</p> <p>92,400원</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: center;"> <p>24개월</p> <p>184,800원</p> </div> </div> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 50%;">월정액(A)</td> <td style="text-align: right;">30,800원</td> </tr> <tr> <td>지원금(A)</td> <td style="text-align: right;">7,700원</td> </tr> <tr> <td>월납부금(A)-(B)</td> <td style="text-align: right;">23,100원</td> </tr> </table> <p style="font-size: small;">① 위에 표기된 금액은 부가세가 포함된 금액입니다.</p> <p style="text-align: center; background-color: #00a651; color: white; padding: 5px; margin-top: 5px;">요금할인(선택약정) 가입하기</p>		월정액(A)	30,800원	지원금(A)	7,700원	월납부금(A)-(B)	23,100원	<div style="text-align: center; background-color: #00a651; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> kt 요금할인(선택약정) 가입하기 </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  <p>임순*님</p> <p>25% 요금할인(선택약정)에 가입완료 되었습니다.</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>모바일 iPhone 6s 16GB(AIP6S-16RG)</p> <p>010-30**-**678</p> </div> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 5px;"> <tr> <td style="width: 50%;">나의 요금제</td> <td style="text-align: right;">순 모두다올레28(LTE)</td> </tr> <tr> <td>매달 받는 할인</td> <td style="text-align: right;">7,700원</td> </tr> <tr> <td>혜택 받는 기간</td> <td style="text-align: right;">2021.01.04 ~ 2023.01.03(24개월)</td> </tr> </table> <p>만족도 평가 평가하기</p> <p style="font-size: x-small;">개인정보 처리방침 요금할인(재)약정 문의: 080-232-0114</p>	나의 요금제	순 모두다올레28(LTE)	매달 받는 할인	7,700원	혜택 받는 기간	2021.01.04 ~ 2023.01.03(24개월)
월정액(A)	30,800원													
지원금(A)	7,700원													
월납부금(A)-(B)	23,100원													
나의 요금제	순 모두다올레28(LTE)													
매달 받는 할인	7,700원													
혜택 받는 기간	2021.01.04 ~ 2023.01.03(24개월)													

자료: <https://dt.kt.co.kr/fe/ezcont/index>

3. 부가서비스 제공 시 고지절차 개선

가. 현황 및 개선 필요성

소비자들이 가입 시 무료로 제공받은 부가서비스가 일정기간 이후 유료화되는 것을 제대로 고지 받지 못해 과도한 요금이 부과되는 문제를 제기하고 있다. 또한 부가서비스별 운영 주체가 상이함에 따라 이용자 고지 및 서비스 해지 절차가 달라 이용자가 서비스 해지 시 시간적 비용 및 피로가 발생한다.

<표 4-13> 사업자별 무료제공 후 유료전환 부가서비스 현황

사업자	부가서비스	유료 전환	운영 현황
SKT	-		<ul style="list-style-type: none"> - 모든 부가서비스를 무료로 제공하지 않고 낮은 금액의 유료 제공 - 예: 게임패스 얼티밋 이용권, 회차 100원, 1회차 이후 16,700원)
KT	리얼 미디어팩	처음 2달 무료 제공(멤버십 차감) 후 월 19,800원 유료 전환	<ul style="list-style-type: none"> - 통신사 직접 서비스 제공 및 운영 - 문자: 유료전환 7일 전 1회 발송 - 청구서: 고지 안 함
	미디어팩		
	캐치콜X 링투유		
LGU+ ¹⁾	Netflix	최초 가입 1개월 무료 → 2개월차부터 자동 유료전환	<ul style="list-style-type: none"> - Netflix에서 서비스 제공 및 운영 - 메일: 유료전환 3일 전 1회 발송 - 문자/청구서: 고지 안 함
	Apple Music	5개월 무료 → 6개월차부터 자동 유료전환	<ul style="list-style-type: none"> - Apple에서 서비스 제공 및 운영 - 문자: 유료전환 전 4회(D-30, D-15, D-7, D-1), 당일 1회 발송

주: 1) 각 서비스별 이용약관을 Netflix/Apple Music에서 찾아보아야 함
 자료: 각 사 제출자료

<표 4-14> 부가서비스 제공 방식 및 현황

구분		내용	예시
과금 방식	무료서비스	이용자가 가입신청을 하고 이용료 없이 무료로 이용할 수 있는 부가서비스	발신번호표시 통화대기 등
	유료서비스	이용자가 가입신청을 하고 이용료를 지불하고 이용할 수 있는 부가서비스	
서비스 제공	통신사업자	통신사업자가 직접 개발·유통·판매 등 모든 과정을 전담하여 제공하는 부가서비스	
	제휴사업자	OTT, Entertainment, 금융사 등 통신사업자와 제휴사업자 상호 간 계약을 통해 제공하는 부가서비스	Netflix 등

자료: 각 사 제출자료 바탕으로 재구성

제휴 부가서비스의 경우 이용자 정보 및 유료 전환시점 정보 등을 제휴 사업자만 보유하고 있고, 이동통신사는 과금만 대행하고 있어 제휴사업자가 통신사업자에게 과금대상 정보를 사후에 공유하여 이동통신사 측에서는 과금정보만으로 이용자에게 사전 고지를 하기에는 한계가 있다. 따라서 제휴사업자와의 이용자 정보 공유, 개인정보 활용 이슈가 있는 점 등을 감안하여 부가서비스 가입 및 해지 등의 절차를 명확하게 고지하도록 제도 개선을 추진할 필요가 있다.

나. 개선 방안

첫째, 자체서비스 또는 제휴서비스 여부, 무료에서 유료 전환여부, 가입 및 해지 주체를 홈페이지 등에 명시하도록 권고하여 부가서비스 제공주체를 명확히 할 필요가 있다.

둘째, 이통3사의 부가서비스가 무료로 제공되거나 무료에서 유료로 전환되는 경우, 통신사가 제공하는 부가서비스는 통신사업자가 문자, 이메일 등의 방법으로 이용자에게 고지하여야 하고, 제휴사업자 제공 서비스의 경우에는 제휴사업자가 문자, 이메일 등의 방법으로 이용자에게 고지하도록 통신사업자와 제휴사업자간 계약 체결 시 상호 협의하도록 권고하여 유료 전환 시 이용자 고지를 강화할 필요가 있다. 만일 가입자 관리를 제휴사업자가 하는 경우에는 제휴사업자의 협력을 유도할 필요가 있다.

마지막으로 부가서비스의 제공주체가 제휴사업자라고 할지라도 가입채널인 이통사를 통해 해지할 수 있도록 해지 해지 채널의 다변화를 추진하여 이용자의 해지 선택권을 확

대해야 한다. LGU+의 넷플릭스의 경우 해지는 넷플릭스를 통해서만 가능했으나, '20.10.16일부터 LGU+를 통해서도 가능하도록 하고 있다.

4. 전기통신서비스 이용약관에 관한 지침 개선

가. 현황 및 개선 필요성

'전기통신서비스 이용약관에 관한 지침'(별표1 참조)에 대해 '22. 8. 31일까지 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 취해야 한다(제7조(재검토기한)). 현행 지침은 이용약관 자체를 고지하는 방법만 명시되어 있고 조건 변경에 따른 약관 적용의 이용자 고지 안내에 대해서는 부족한 상황이다.

<표 4-15> 이용약관의 주요내용 설명서 목차(제4조 주요내용)

	이동전화	초고속인터넷
가입단계	1. 계약의 성립(가입비 미반환 포함) 2. 약정보조금 3. 결합판매 중 위약금 관련 내용 4. 요금의 감면 (요금할인 혜택과의 중복여부 포함)	1. 계약의 성립 2. 약정할인 3. 결합판매 중 위약금 관련 내용 4. 요금의 감면 (요금할인 혜택과의 중복여부 포함)
이용단계	1. 계약의 변경 2. 요금에 대한 이의신청 3. 일시정지 및 이용정지 4. 손해배상 5. 데이터 요금 6. 통화내역의 열람·교부	1. 계약의 변경 2. 요금에 대한 이의신청 3. 일시정지 및 이용정지 4. 손해배상 5. 최저보장속도 6. 변경설치비 7. 약정기간 만료시 자동계약연장
해지단계	1. 해지(일반·직권해지) 2. 위약금 부과(위약금 산정방식 등) 3. 번호이동	1. 해지(일반·직권해지) 2. 위약금 부과(위약금 산정방식 등)

자료: 방송통신위원회(2019. 8. 23.), 전기통신서비스 이용약관에 관한 지침

나. 개선 방안

현행 이용약관에 관한 지침에 이용자 고지 관련 조항을 추가하여 고지 안내 강화를 통한 이용자 인지도 향상을 추진할 필요가 있다. 개선 재검토 기한인 '22. 8. 31일까지 주요

내용 설명서 '이용단계'에 이용자 고지 조항을 추가하여 사업자의 고지의무 준수 및 이용자 인지도 강화를 추진하고, 부가서비스 이용자 보호 관련 조항을 추가할 것인지 여부에 대한 검토가 필요하다.

제 5 장 결론 및 정부정책반영

본 보고서에서 제시된 개선안의 2020년 12월 현재 정부 정책에 반영 현황은 다음과 같다. 우선 연구반 활동을 통해 사업자들의 자발적인 운영프로세스 개선을 이끌어 내었다. 특히 KT가 두 가지의 운영개선을 자발적으로 시행하였는데 첫째, 군인요금제의 자동전환 고지를 청구서로만 수행하고 있었는데 연구반 활동을 통해 문자메시지 전송을 추가하여 시행하고 있다. 둘째, 약정할인이 종료되는 가입자에 대해 약정할인 연장을 예약할 수 있는 URL이 포함된 문자 메시지를 전송하여 가입자가 사전에 예약한 시점부터 약정할인을 받을 수 있도록 개선하였다. 이러한 방식은 타 사업자들도 도입을 검토하고 있다.

또한, 이용약관 개선안을 도출하여 방송통신위원회에 정책보고서 형태로 제출하였으며, 이를 토대로 방송통신위원회가 이용약관 개선에 대해 사업자들과 협의할 계획이다. 또한 이용약관 주무부처인 과학기술정보통신부와의 협의도 필요하다.

<표 5-1> 주요 개선방안 및 방법분류

	약관 개정	제도 개선	추후 검토
1. 요금제 자동전환 시 고지 확대			
(1) 아동·청소년 요금제			
- 고지 방식 및 횟수 명시	0		
- 법정대리인 포함	0		
- 자동전환 절차 개선		0	0
(2) 군인요금제			
- 문자메시지 고지(KT)		0	
- 고지방식 및 횟수 명시	0		
(3) 실버 요금제			
- 안내 및 홍보 강화		0	
2. 약정기간 만료 시 고지 강화			
- 선택약정만료 고지 강화	0		
- 약정갱신 방법 및 편의성 강화		0	

	약관 개정	제도 개선	추후 검토
3. 부가서비스 제공 시 고지절차 개선			
- 부가서비스 명확화		0	
- 유료전환 고지개선		0	
- 해지 선택권 확대		0	
4. 전기통신서비스 이용약관 지침 개선			0

참 고 문 헌

[국내 문헌]

공정거래위원회(2018), 공정거래백서

_____ (2015. 12. 30.), 약관심사결과 통지 공문(3개 통신사의 이동전화 이용약관상 불공정약관조항에 대한 건)

_____ (2020. 6. 9.), “배달 음식 문제 있어도 책임 없어”

(https://www.ftc.go.kr/www/FtcNewsView.do?key=6&news_lg_div_gb=1&newstype=2&news_no=4320)

공정거래위원회 보도자료(2014. 3. 5.), “공정위, 스마트폰 앱 마켓 이용약관상 불공정약관 시정!”.

공정거래위원회 보도자료(2018. 8. 7.), “한국전력공사의 기본공급약관상 불공정약관조항 시정”.

_____ (2018. 12. 24.), “금융투자회사 및 신용카드사 등의 불공정 약관 시정 요청”.

_____ (2019. 5. 30.), “구글의 시정 권고 이행에 따라 불공정 약관 시정 완료!” .

_____ (2019. 6. 27.), “주요 10개 게임서비스사업자들의 이용약관상 불공정약관조항 시정”.

_____ (2020. 1. 15.), “넷플릭스 불공정약관조항 시정”

_____ (2020. 1. 22.), “3개 IPTV 방송사업자 불공정약관 시정”

국민신문고(<https://www.epeople.go.kr/index.jsp>)

국민신문고 민원질의응답

(<https://www.epeople.go.kr/nep/pttn/gnrlPtt/pttnSmlrCaseDetail.npaid>)

금융위원회 보도자료(2020. 12. 3.), “최근 활성화되고 있는 구독경제의 이용·결제 과정에

서 금융소비자 보호를 강화하는 방안을 마련하였습니다.”

방송통신위원회(2018. 9. 20.), “방통위, 유리한 이용조건의 유사요금제에 대하여 이용자에게 적극적으로 고지하도록 권고”

(<https://kcc.go.kr/user.do?mode=view&page=A02020600&dc=&boardId=1008&cp=1&boardSeq=46512>)

_____ (2019. 8. 23.), 전기통신서비스 이용약관에 관한 지침

방송통신위원회 보도자료(2013. 7. 9.), “유료방송사의 ‘무료이벤트의 유료전환 관련 이용약관’ 개선 추진”

_____ (2018. 10. 25.), “이동통신 분야 맞춤형 피해구제기준 마련”.

소비자가 만드는 신문(2019. 11. 13.), “휴대전화 선택약정 자동연장 안돼...만료 후 즉각 할인 중단”.

조선비즈(2019. 12. 10), “011·017 번호 못 없앤다... SKT ‘2G 종료’ 약관 삭제.

한국소비자원(2020), 2019 소비자 피해구제 연보 및 사례집, 2020. 3.

「도시가스사업법」

「수도법」

「약관법」

「여신전문금융업법」

「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」

「전기사업법」

「전기사업법 시행령」

「전기통신사업법」

EBN(2019. 12. 9.), “SKT 청소년요금제가 성인 요금보다 비싼 까닭”.

KT 홈페이지 공지사항

(https://inside.kt.com/html/notice/notice_detail.html?page=1&searchCtg=ALL&searchType=&bno=10586)

KT WCDMA 서비스 이용약관(2020. 4), (2020. 6), (2020. 9)

KT 5G 서비스 이용약관(2020. 4)

LG유플러스 LTE 이동전화 이용약관(2020. 4), (2020. 6), (2020. 9)

LG유플러스 5G 이동전화 이용약관(2020. 4)
SK텔레콤 WCDMA 이용약관(2020. 4), (2020. 7)
SK텔레콤 LTE 이용약관(2020. 4), (2020. 9)
SK텔레콤 5G 이용약관(2020. 4)
Tworld(http://www.tworld.co.kr/normal.do?serviceId=S_MSA_0012&viewId=V_PROD7001&idxCtgCd=F01100)
1372 소비자상담센터(www.1372.go.kr)
<https://dt.kt.co.kr/fe/ezcont/index>
<https://news.joins.com/article/23900046>
<http://www.bokjiro.go.kr/welInfo/retrieveGvmtWelInfo.do?welInfSno=16488>
<http://www.peoplepower21.org/StableLife/1388488>

[해외 문헌]

EU(2018. 12. 11), “DIRECTIVE(EU) 2018/1972 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 11 December 2018”.

Berec(2019. 3. 7.), “BEREC Report on Terminating Contracts and Switching Provider”.

Ofcom(2019. 5. 15.), “Helping consumers get better deals”.

_____(2020. 10. 27.), “General Conditions of Entitlement”.

Merrill Lynch, “Global Wireless Matrix 19.1Q”.

NTT docomo, X i 서비스契約約款

일본 전기통신사업법

일본 전기통신사업법 시행규칙

EE 홈페이지

Verizon 홈페이지

<https://ee.co.uk/content/dam/ee-help/help-pdfs/pay-monthly-network-terms-october-2018.pdf>.

<https://ee.co.uk/help/help-new/managing-and-using-my-account/leaving-ee/early-termination-charges-explained>

<https://ee.co.uk/help/help-new/orders-and-delivery/cancelling-orders-and-contracts/how-to-cancel-a-contract-within-14-days>

https://www.nttdocomo.co.jp/charge/gigaho/?icid=CRP_CHA_gigaho-2_mid1_to_CRP_CHA_gigaho&dynaviid=case0001.dynavi

https://www.nttdocomo.co.jp/charge/gigaho-2/?icid=CRP_CHA_to_CRP_CHA_gigaho-2&dynaviid=case0001.dynavi

<https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/disclosure/agreement/update/>

https://www.nttdocomo.co.jp/support/cancellation_8day/index.html

<https://www.verizonwireless.com/legal/notices/customer-agreement/>

[붙임]

전기통신서비스 이용약관에 관한 지침(2019. 8. 23.)

제1조(목적) 이 지침은 통신서비스 이용약관을 인터넷에서 쉽게 찾을 수 있도록 홈페이지 게시 표준안을 마련하고, 약관의 주요내용설명서를 도입하여 실효성 있는 고지가 이루어지도록 함으로써 이용자 피해발생 및 통신사업자의 법 위반 행위를 사전에 방지하는 것을 목적으로 한다.

제2조(약관의 홈페이지 게시) ① 이용약관 메뉴는 서비스 관련 홈페이지 메인화면의 하단에 고정 배치하여야 한다.

② 이용약관 메뉴에는 해당 사업자의 서비스 이용약관을 모두 게시하여야 한다.

③ 이용약관을 웹(Web)상에서 읽을 수 있도록 게시하되 별도 다운로드도 가능하도록 조치하여야 한다.

※ 파일형태는 한글, MS워드, 아크로벳 등으로 게시하되 필요시 관련 뷰어 프로그램의 다운로드가 가능토록 조치

④ 서비스 홈페이지가 2개 이상이거나 사업자 홈페이지가 별도 있는 경우 상기 기준을 각각 적용하여야 한다.

⑤ 메인화면상의 “검색” 또는 “찾기” 창 등에서 “이용약관” 또는 “약관” 등의 키워드로 검색시 이용약관 메뉴를 쉽게 찾을 있도록 조치하여야 한다.

제3조(약관의 주요내용 설명서 작성) 통신사업자는 서비스 이용약관의 주요내용을 알기 쉬운 용어로 표현한 “약관의 주요내용 설명서”(이하 “설명서”라 한다)를 작성하고 이를 이용자에게 고지하여야 한다.

제4조(주요 내용) 설명서에는 아래의 내용이 반드시 포함되어야 한다.

	이동전화	초고속인터넷
가입단계	1. 계약의 성립(가입비 미반환 포함)	1. 계약의 성립
	2. 약정보조금	2. 약정할인
	3. 결합판매 중 위약금 관련 내용	3. 결합판매 중 위약금 관련 내용
	4. 요금의 감면 (요금할인 혜택과의 중복여부 포함)	4. 요금의 감면 (요금할인 혜택과의 중복여부 포함)
이용단계	1. 계약의 변경	1. 계약의 변경
	2. 요금에 대한 이의신청	2. 요금에 대한 이의신청
	3. 일시정지 및 이용정지	3. 일시정지 및 이용정지
	4. 손해배상	4. 손해배상
	5. 데이터 요금	5. 최저보장속도
	6. 통화내역의 열람·교부	6. 변경설치비
		7. 약정기간 만료시 자동계약연장
해지단계	1. 해지(일반·직권해지)	1. 해지(일반·직권해지)
	2. 위약금 부과(위약금 산정방식 등)	2. 위약금 부과(위약금 산정방식 등)
	3. 번호이동	

제5조(표현방식) ① 통신사업자는 제4조의 주요 내용을 아래와 같은 방식으로 평이한 용어를 사용하는 등 이용자가 이해하기 쉽도록 표현하여야 한다.

이용정지

○ 즉시 이용정지가 가능한 경우

① 전기통신사업법 제30조(타인사용의 제한) 위반

※ 제30조: 누구든지 전기통신사업자가 제공하는 전기통신역무를 이용하여 타인의 통신을 매개하거나 이를 타인의 통신용으로 제공하여서는 아니 된다. ☞ 관련 법령을 별도로 확인할 필요가 없도록 기재

② 타인 명의(이름), 예금계좌, 신용카드를 무단으로(허락받지 않고) 사용하여 가입한 경우
☞ 괄호를 이용하여 일상적인 용어로 표현

③ 대량으로 스팸을 전송하거나 다량의 통화 또는 불완료 호를 발생시켜 시스템 장애를 발생하게 했거나 발생하게 할 가능성이 있는 경우

※ 불완료 호: 통화가 중간에 끊기거나 하는 등 온전히 완성되지 않은 것

☞ 주석을 달아 어려운 용어를 쉽게 설명

④ 광고성 메일 또는 음성을 수신받은 사람이 수신거부를 요청하였음에도 계속하여 다시 전송한 경우

○ 사전 통보 후 이용정지하는 경우

- 이용요금 납부를 2회 미납한 경우(단, 7만원 이상의 경우에는 1회 미납한 경우)에는 사전에 통보(사유, 일시, 기간을 정하여 이용정지 7일 전까지 전화 또는 우편으로 통지)한 후 2개월 동안 이용정지를 할 수 있습니다. 다만, 고객의 의무이행 및 이용요금 납부약속 등에 의해 이용정지 기준 및 기간의 변동 적용이 가능합니다.

☞ 별개의 조문으로 나뉘어 설명되어 있는 내용을 묶어서 설명

② 통신사업자는 별도 계산이 필요한 주요 내용에 대해서는 아래와 같은 방식으로 표·그림 등을 활용하고, 예시를 들어 표현하여야 한다.

서비스이용료 할인액반환금(위약금) 계산식

○ 무약정 월 이용료 X 이용월수 X (약정기간 할인율 - 이용기간 할인율)

☞ 위 문구에 대한 예시 기재

○○상품 3년 약정하고, 15개월 사용 후 해지할 경우

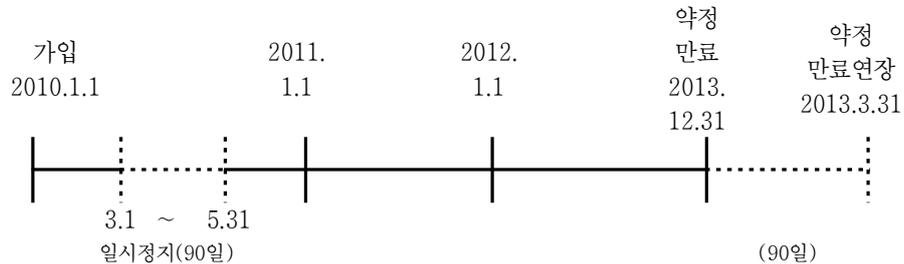
[무약정월이용료(33,000원) X 이용월수(15개월)] X [약정기간할인율(15%) - 이용기간할인율(5%)] = 49,500원(Vat 별도)

* 이용기간할인율: 1년미만(0%), 1년이상~2년미만(5%), 2년이상~3년미만(10%) 적용

일시정지

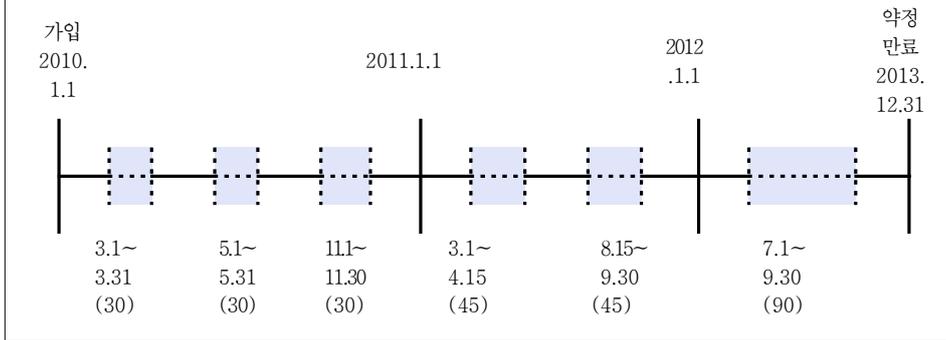
○ 일시 이용중단 기간은 사용기간에 포함하지 않습니다.

☞ 위 문구에 대한 부연설명으로 아래 그림 배치



- 고객은 회사에 신청하면 일정기간동안 서비스의 이용을 중단할 수 있으며 일시정지 횟수는 1년에 최대 3번까지 가능하고, 1년 동안의 일시정지 기간은 총 90일을 초과할 수 없습니다. 고객이 중단 중인 서비스를 다시 이용하고자 할 때에는 회사에 신청하여야 하고, 별도의 신청이 없는 경우, 고객이 처음 일시정지 신청시 정한 일시정지 종료 일자에 서비스를 재개 합니다.

☞ 위 문구에 대한 부연설명으로 아래 그림 배치



- ③ 설명서 분량은 A4용지 3장 이내로 하되, 서비스의 특성 및 고지 방법에 따라 분량을 증감할 수 있다.

제6조(고지 방법) ① 통신사업자는 자사 홈페이지 메인화면 하단에 배치된 “이용약관” 메뉴의 하위 메뉴에 설명서를 게시하여야 한다.

- ② 초고속인터넷사업자는 개별 이용자에게 설명서를 이메일로 송부하여야 한다.

- ③ 초고속인터넷사업자는 제1항 및 제2항의 고지 방법 외에도 희망하는 이용자에 대해서는 서비스 개통시 이용자의 PC 바탕화면에 자사 홈페이지에 게시된 설명서에 바로 링크되는 아이콘을 설치하여야 한다.

- ④ 이동전화사업자는 모바일 고객센터 메인화면 상단에 설명서 메뉴를 배치하여 이용자가 자신의 단말기를 통해 그 내용을 확인할 수 있도록 하여야 한다.

- ⑤ 이동전화사업자는 가입신청서 뒷면에 설명서의 내용을 요약 기재하여 개별 이용자에게 전달하여야 한다.

제7조(재검토 기한) 이 지침은 2019년 9월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 8월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 취하여야 한다.

● 저 자 소 개 ●

여 재 현

- 고려대 통계학과 졸업
- 한국과학기술원 경영과학 석사
- 한국과학기술원 산업공학 박사
- 현 정보통신정책연구원 선임연구위원

문 아 랍

- 연세대 수학과 졸업
- 서울대 경제학 석사
- University of Southern California 경제학 박사
- 현 정보통신정책연구원 부연구위원

윤 도 원

- 전남대 수학과 졸업
- 고려대 경제학 석사
- 현 정보통신정책연구원 연구원

이 슬 희

- 상명대 국제통상학과 졸업
- 한양대 경영학 석사
- 전 정보통신정책연구원 연구원

방통융합정책연구 KCC-2020-18

이용자 권익증진을 위한 이동통신서비스
불공정 이용약관 개선 방안 연구

(Study on Improvement of Unfair Standard
Contract Terms of Mobile Telecommunication
Service for Users' welfare)

2020년 12월 일 인쇄

2020년 12월 일 발행

발행인 방송통신위원회 위원장

발행처 방송통신위원회

경기도 과천시 관문로 47

정부과천청사 2동

TEL: 02-2110-1323

Homepage: www.kcc.go.kr

인 쇄 인 성 문 화
