

방송통신정책연구 11-진흥-가-17

통신서비스 선불요금 및 이용약관 제도 개선방안 연구

(A Study on Pre-paid Charge and User's Terms and
Conditions)

2011. 12

연구기관 : 한국전자통신연구원



제 출 문

방송통신위원회 위원장 귀하

본 보고서를 『통신서비스 선불요금 및 이용약관 제도 개선 방안 연구』의 연구결과보고서로 제출합니다.

2011년 12월

연구기관 : 한국전자통신연구원

총괄책임자 : 김병운(규제진화연구팀, 책임연구원)

참여연구원 : 장재혁(규제진화연구팀, 선임연구원)

목 차

요약문	9
제1장 서론	25
제1절 연구의 필요성 및 목적	25
1. 선불요금제	25
2. 이용약관	27
제2절 연구 범위 및 구성	29
제2장 이동전화 선불요금제 활성화 방안 연구	31
제1절 선불요금제 관련 국내·외 시장 동향 조사	31
1. 선불요금제 개념 및 특징	31
2. 국내 현황	32
3. 해외 현황	34
제2절 선불요금제 활성화에 따른 기대효과 및 국내시장 파급효과 분석	40
1. 선불요금제 활성화에 따른 기대효과	40
2. 국내시장 파급효과 분석	40
제3절 국내 선불요금제 미활성화 요인	42
1. 이동사의 활용화 유인 부족 및 MVNO 미활성화 등 역사적 요인	42
2. 상대적으로 비싼 선불 통화료	43
3. 선불요금제 이용 불편	46
4. 이동사의 보조금 지급과 이동사 중심의 단말유통 구조	49
5. 음성 중심의 서비스로 다양한 이용자 수요 대응 미흡	51
6. 선불요금제에 대한 국민 인식 부족	52
제4절 선불요금제 확산을 위한 정책방안	53

1. 선불요금제 시장의 경쟁 촉진	53
2. 선불요금제 이용 편리성 제고	64
3. 선불요금제 적용 서비스 확대 및 다양한 요금제 출시 등	67
4. 선불요금제 관련 부당영업행위 방지	69
5. 선불요금제 홍보	70
제3장 통신서비스 이용약관 개선 방안 연구	71
제1절 국내 통신서비스 이용약관 체계 분석	71
1. 이용약관의 정의와 범주	71
2. 현행 통신서비스의 이용약관 현황	71
3. 현행 통신서비스의 이용약관 현황	73
4. 국내 통신서비스별·사업자별 비교분석 및 시사점	84
제2절 국내 타서비스 이용약관 사례 조사	88
1. 전기·수도·가스 산업의 이용약관 사례검토	88
2. 타 산업 이용약관 사례를 통한 시사점	94
제3절 해외 통신서비스 이용약관 분석 및 비교	96
1. BT의 통신서비스 이용약관	96
2. Verizon의 통신서비스 이용약관	106
3. T-Mobile 및 AT&T 통신서비스 이용약관	109
4. 해외 통신서비스 이용약관 사례를 통한 시사점	114
제4절 국내 통신서비스 이용약관 개선방안	115
제4장 결론 및 시사점	119
참 고 문 헌	125

표 목 차

<표 2-1> 국내 이동전화 선·후불 선불요금제 비교	31
<표 2-2> 이동전화 선·후불요금제 장단점 비교	32
<표 2-3> 미국 이통사 하이브리드 선불요금제 사례(월정액 기준, '11년 6월 기준) ·	37
<표 2-4> 미국 MVNO 사업자의 선불요금제 사례(월정액 기준, '11년 6월 기준) ·	38
<표 2-5> 2011년 OECD 국가의 선불요금 수준 비교	45
<표 2-6> 국내 이통사의 선불요금제 충전방식	48
<표 2-7> 선불요금제의 요금 충전방식	48
<표 2-8> 이통사의 단말기 인증 방식 비교	50
<표 2-9> 3G 선불MVNO 유형	55
<표 2-10> 음성·데이터 배부기준	57
<표 2-11> 한국 SKT 착신 접속료 대비 선불요금 수준(단위: %)	59
<표 2-12> 국가별 이동전화 선·후불 번호이동 사례	60
<표 2-13> 선후불 및 하이브리드 요금제의 특징 비교	68
<표 3-1> 국내 이동통신사의 손해배상책임 감면 사유 비교	76
<표 3-2> 국내 초고속인터넷사의 침해사고 면책사유 비교	77
<표 3-3> 국내 인터넷전화 일시이용중단 기준 비교	78
<표 3-4> 국내 IPTV 서비스 사업자의 할인반환금 반환 없이 계약 해지할 수 있는 요건 비교 ·	80
<표 3-5> 국내 시내전화 서비스 이용약관에서 제시하는 서비스의 종류 비교	81
<표 3-6> 국내 시내전화 서비스 이용약관의 요금 후납/반납 가능성 조항 비교	81
<표 3-7> 국내 국제전화서비스 이용약관에서 제시하는 서비스의 종류 비교	83
<표 3-8> 국내 전기통신서비스별 이용약관 포함내용	85
<표 3-9> 국내 통신서비스별 이용약관의 구성 현황	86
< 표 3-10 > 타 공공서비스의 이용약관체계	89
< 표 3-11 > 국내 통신사와 BT의 기본약관상 회사의 손해배상 의무 조항 비교	98
< 표 3-12 > BT 기본약관(Residential Standard Terms)의 구성	99
< 표 3-13 > BT 이동통신서비스 이용약관(BT Mobile Service Terms)의 구성	101
< 표 3-14 > BT 유선전화서비스 이용약관(BT Telephony Service Terms)의 구성 ·	102
< 표 3-15 > BT 초고속인터넷 서비스 이용약관 (BT Total Broadband Service Terms)의 구성	104
< 표 3-16 > BT 인터넷전화서비스 이용약관(BT Broadband Talk Service Terms)의 구성	105

< 표 3-17 > BT 결합서비스 이용약관(BT Multi Play Service Agreement)의 구성	105
< 표 3-18 > Verizon 인터넷전화서비스 이용약관(Verizon FIOS Digital Voice Terms of Service)의 구성	107
< 표 3-19 > Verizon의 IPTV 서비스 이용약관의 구성	108
< 표 3-20 > T-Mobile의 이동통신서비스 이용약관의 구성	111
< 표 3-21 > AT&T 이동통신서비스 이용약관의 구성	113

그림 목차

[그림 2-1] 국내 선불요금제 가입자 수 추이(단위: 만명)	33
[그림 2-2] 이통3사의 선불요금제 매출액(단위: 억원)	33
[그림 2-3] 전세계 이동전화 선불 가입자수 전망(단위: 백만명)	34
[그림 2-4] OECD 국가 선불요금제 이용률(단위: %)	35
[그림 2-5] OECD 국가 이동전화 가입률과 선불요금제 이용률 관계(단위: %)	35
[그림 2-6] 미국 이통사별 총가입자 대비 선불가입자수 비율('11년 1/4분기 기준) ...	38
[그림 2-7] 미국 이동전화 총가입자수 대비 선불가입자수 비율	39
[그림 2-8] 선불활성화 정책의 통신요금 절감효과(단위: 억원)	41
[그림 2-9] 주요국 1위 사업자 후불대비 선불 음성통화료 비율(단위: %)	43
[그림 2-10] 선·후불 표준요금제 비교(SKTEL 기준, 2011년 10월 현재)	44
[그림 2-11] 선·후불 표준요금제 비교(KT 기준, 2011년 10월 현재)	44
[그림 2-12] 2011년 OECD 국가의 선불요금 수준 순위	45
[그림 2-13] 2011년 OECD 국가의 접속료 대비 선불통화요금 수준(단위: %)	46
[그림 2-14] 국내 이동단말 유통 구조	50
[그림 2-15] 선불요금제에 대한 인식 조사	52
[그림 2-16] 3G 선불MVNO 개념도	54
[그림 2-17] 3G 음성·데이터 원가분리 프로세스	56
[그림 2-18] 착신 사업자선택 접속체계	59
[그림 2-19] 무선 가입자망 개방의 로밍 의무화	61
[그림 2-20] 이통사 충전 플랫폼을 통한 충전 방식(Direct top-up)	66
[그림 2-21] 선불통화권서비스 정보제공 사이트	70
[그림 3-1] 국내 전기통신서비스 이용약관의 구성	72

표 목 차 8

요 약 문

1. 제 목

통신서비스 선불요금 및 이용약관 제도 개선방안 연구

2. 연구 목적 및 필요성

□ 선불요금제

- 선불요금제는 가계 통신비 인하 측면에서 효과적 수단으로 평가받고 있으나, 해외 시장과는 달리 국내 이동통신 시장에서의 이용률은 극히 미미
- 국내 통신시장의 선불요금제 미활성화 원인분석 후, 기존 이동통신사업자의 선불요금제 활성화 유도 또는 제4이통사·MVNO의 참여를 통한 시장 확대 등을 도모할 수 있는 전략 수립 필요
- 이용자 측면에서도 선불요금제 이용조건·절차·요금 개선을 통한 불편 최소화와 선불요금제 선택 의지를 증대시킬 수 있는 활성화 방안 필요

□ 이용약관

- 스마트시대를 맞이하여 통신서비스 이용자의 권한이 확대되고, 이용자 권익 보호가 점점 중요해지고 있어 요금 등 이용자와 사업자간의 권리·의무관계를 직

접 정하는 이용약관의 전반적 체제에 대한 재검토 필요

- 통신서비스에 대한 이용약관은 사업자가 일방적으로 작성함에 따라 그 내용이 사업자에게 부당하게 유리할 수 있다는 점과 사업자가 이용자보다 우월한 지위를 가지고 있기 때문에 이용자는 이를 수용할 수밖에 없다는 점 등을 고려해볼 때, 이용자보호를 위한 이용약관 정비 방안 마련 필요

3. 연구의 구성 및 범위

- 이동전화 선불요금제 활성화 방안 연구
 - 선불요금제 관련 국내·외 시장 동향 조사
 - 선불요금제 활성화에 따른 기대효과 및 국내시장 파급효과 분석
 - 국내 선불요금제 미활성화 요인
 - 선불요금제 확산을 위한 정책방안
- 통신서비스 이용약관 개선 방안 연구
 - 국내 통신서비스 이용약관 체계 분석
 - 국내 타서비스 이용약관 사례 조사
 - 해외 통신서비스 이용약관 분석 및 비교
 - 국내 통신서비스 이용약관 개선방안

4. 연구 내용 및 결과

□ 통신서비스 선불요금제 개선방안

- **(선불요금제 시장의 경쟁촉진)** 적정 Retail-minus 도매대가 산정, Cost-based 도매대가 산정방안 마련, 사업자선택제의 착신 도매시장 도입, 선불요금제 가입자에 대한 번호이동성 도입, 무선 가입자망 개방의 로밍 의무화, 선불데이터 시스템과 이동망 분리 규제, 저렴한 선불폰 유통 기반 조성 등이 필요
- **(선불요금제 이용 편리성 제고)** 온라인을 통한 선불요금제 가입절차 마련, 선불 USIM 단독 개통 활성화, 다양한 충전 방식 활성화, 충전카드 판매 장소 확대, 충전방식에 대한 안내 강화
- **(선불요금제로 이용 가능한 서비스 확대 및 다양한 요금제 출시 등)** 선불요금제 적용 서비스 확대, 무료 부가서비스 제공 확대, 중고단말기 구입 편의성 제고, 다양한 선불 요금제 출시 유도, 선불요금제 요율 인하 유도
- **(부당영업행위 방지 및 선불요금제 홍보)** 선불요금제 운영실태 조사 및 시정, 대리점의 선불요금제 취급률 개선, 선·후불 요금제 가입자 통계 분리·공표, 이용자의 인식 제고를 위한 홍보 추진, 선불통화서비스 정보제공 사이트 오픈

□ 통신서비스 이용약관 개선방안

- 국내 통신사별 이용약관의 구성이 서로 달라 이용자의 혼선을 가져오고 기본약관과 서비스별 세부약관의 내용이 서로 중복되는 등 체계적인 구성과 사업자별 통일성 있는 약관제시가 필요
- 국내 이용약관상 오타나 목차와 내용 간 mismatching으로 이용약관 전체에 대한

신뢰성이 떨어지는 것으로 판단되고 이에 대한 사업자의 자발적인 개선이 필요

- 주요통신사들이 이용약관을 홈페이지에서 찾을 수 있도록 하였으나 아직까지 소극적인 태도로 공지하는 것으로 파악됨
- 통신서비스시장이 성숙기로 들어서면서 이용자보호차원의 소비자불만제기가 많아지고 있는 점을 고려할 때, SK브로드밴드의 사례처럼 고객보호조항에 민원처리기구나 자문위원제도등 이용자보호에 대한 위원회를 구성하여 적극적인 자세가 요구
- 기본약관상 고객정보수집권한조항에서 KT를 제외한 나머지 통신사들은 정보수집에 대한 권한만 있을 뿐 수집된 정보의 보존기간은 명시되어있지 않은 것으로 파악됨
- 손해배상조항은 대부분 고객청구에 의해 배상하는 것으로 규정되어 있으나, 이용자가 먼저 청구한 것 외에도 통신사가 이를 먼저 인지한 경우(KT사례)에도 동일하게 배상이 이루어져야함
- 외국통신사의 사례에서는 SIM카드나 휴대폰 분실 시 통신사가 서비스를 차단할 의무를 부여하고 있으나, 국내의 경우는 관련규정이 없는 실정이며, 이에 관련규정의 포함이 요구됨

5. 정책적 활용 내용

- 통신요금 부담 경감, 요금제 다양성 확대, 이용자 선택권 제고 등을 위한 이동전화 선불요금제 활성화 방안 정책 수립에 활용
- 통신서비스 이용약관의 체계를 개선하기 위한 기초 자료로 활용

6. 기대효과

- 선불요금제 개선을 통해 중고 단말기 활용 및 소량 이용자의 가계통신비 인하 교화를 통해 이용자 편익을 향상시킬 수 있을 것으로 기대
- 선불요금제 가입자가 미국의 가입률 수준인 전체 이동통신 가입자의 20%로 증가할 경우 연간 4,304억 원의 요금절감 효과 발생 추정

< 요금절감 효과 분석 방법 >

- 요금절감효과 산출식
= 1인당 연간 요금 절감액×전체 이동전화 가입자 수×선불요금제 가입비율
- 1인당 요금 절감액은 후불에서 선불로 전환 시 1인당 年 ARPU 감소액으로 산정함
 - 후불 대비 선불요금제의 경우 13%의 요금 절감 효과가 있다고 분석
 - 13%의 요금 절감으로 1인당 年 41,334원의 ARPU가 감소가 되는 것으로 나타남

ARPU(이통3사 가중치)		MOU(1인당 월통화량)		ARPU/MOU
후불 ARPU	25,753	후불 MOU	200	129
선불 ARPU	7,211	선불 MOU	65	112
	28%* 반영		32%** 반영	13% 인하

* 해외 주요 사업자의 후불 ARPU 대비 선불 ARPU의 평균 비율인 28%를 반영

** OECD 국가 평균 후불 MOU 대비 선불 MOU 비율인 32%를 반영

SUMMARY

1. Title

A Study on Prepaid Charge and User's Terms and Conditions

2. Objective and Importance of Research

A. Prepaid Charge

- The prepaid charging system has been recognized as an effective means of helping households to reduce their communication-related expenses, but the popularity of the system in the Korean telecom market remains relatively low compared with other parts of the world.
- It may be necessary to diagnose why the prepaid charge system has not been widely adopted in Korea and to establish ways of encouraging Korean telecom services to adopt the system and of expanding the market by promoting the participation of 4th mobile carriers and MVNO.
- From the user's perspective, we may need to come up with solutions to improve the terms, procedures and rates of prepaid charges, minimize inconveniences, and boost general willingness to adopt the prepaid charging system.

B. User Agreement

- The smart phone has expanded the mobile service user's rights and increased the

importance of protecting these rights, thus necessitating a full review of user agreements which explicitly define the rights and responsibilities of the user and the service operator.

- Given that a user agreement in the telecom service is provided unilaterally by the business operator, and thus may be favorable to the latter, and that the user has no choice but to accept the terms since the service provider is in the stronger position, it is high time to fully reform user agreements in the related service areas.

3. Contents and Scope of the Research

- Research on promoting the prepaid mobile phone service charge
 - o Surveys on on-and off- shore market development
 - o Benefits of the prepaid charge system and its ripple effects on the domestic market
 - o Reasons for the unpopularity of the prepaid charge system in Korea
 - o Policies for boosting for promoting the adoption of the prepaid charge system
- Research on the improvement of user agreements for communication services
 - o Analysis of user agreements in the Korean telecom market
 - o User agreements in other business areas in Korea
 - o Analysis and comparison of user agreements in other parts of the world
 - o Solutions for improving user agreements in the Korean telecom market

4. Research Results

- Solutions for improving the prepaid charges of the telecom service

- o (Prompting of competition in the market for the prepaid charge system) We need to pave the way for the following: proper calculation of retail-minus wholesale remuneration and cost-based wholesale remuneration; the adoption of a system for choosing telecom services; the introduction of a mobile number portable system for prepaid charge memberships; the mandatory opening of wireless local loops; the separated regulation of prepaid data use and mobile networking; and the spread of cheap prepaid mobile services.
- o (Promotion of user convenience in accessing the Prepaid Charge System) It may be necessary to prepare a prepaid charge system obtaining procedure using on- and off-line terminals; to revitalize an independent USIM service and diverse recharging methods; to expand recharging card shops; and to improve the recharging method information service.
- o (Expansion of services available using a prepaid charge system and introduction of various types of charge rates) It may be necessary to expand the number of services using the prepaid charge system and free-of-charge additional services; enhance the convenience of purchasing used phones; encourage the introduction of a wide range of prepaid charge systems; and bring down prepaid charge rates.
- o (Prevention of illegitimate business practices and publicizing of prepaid charge systems) We may have to survey and correct the current prepaid charge systems; improve prepaid service handling fees with telecom service agencies; classify and publicize the statistics on subscriptions to pre- or post-paid charges; promote the related PR activities to raise users' awareness; and open websites which provide information on prepaid services.

Solutions for improving user agreements for telecom services

- o Telecom service operators in Korea may have to provide systematic and uniform service agreements, because most of the current agreements vary in terms of their contents and layouts from one operator to another, which causes confusion among users, and because the primary agreement and specific terms for each service branch are redundant
- o Telecom services in Korea need to voluntarily improve their service agreements, which contains lots of misprints and discrepancies between the Table of Contents and the actual details.
- o Major Korean telecom services make their user agreements available on their websites but they are still passive in maintaining the agreements.
- o Given the increasing number of consumer complaints concerning user information protection as the telecom service market matures, other telecom service operators may have to follow the example of SK Broadband, which formed a user information protection organization comprising complaint handling and an advisory commission.
- o With the exception of KT, none of the telecom services in Korea have User Information Collection Right-related provisions in their basic user agreements or state the term for the retention of such information.
- o They specify that damages will only be paid when the customer claims for them, but the governing law states that any damages must be paid equally and voluntarily by the service operator even when such damages are recognized, first, by the operator (i.e., in the case of KT).
- o The user agreements of many telecom services in other countries include a clause which obligates the service operator to stop providing its service to a customer

who has lost his/her SIM card or mobile set, but there is no such regulation in Korea - this should be included.

5. Policy Suggestions for Practical Use

- o This study could be made use of in establishing policies for promoting prepaid charge systems in the mobile service area, which may include solutions for relieving communication costs with service subscribers, expanding the types of charge rates, or ensuring the right of the user to choose a service operator.
- o The study could also be used as a reference material for improving the maintenance of user agreements by telecom services.

6. Expectations

- o The improvement of prepaid charge systems would boost the convenience and interests of users, in such a way that would make the best use of used phones and households' communication expenses would be effectively reduced.
- o If the rate of subscription to prepaid charge systems increased to 20% of all subscribers (as in the U.S.), this would lead to an annual communication cost saving of KRW 430.40 bl.

CONTENTS

Chapter 1. Introduction	59
Section 1. The Purpose and Necessity of the Study	59
1. Prepaid charge system	14
2. User agreement	14
Section 2. Study Scope and Topics	59
Chapter 2. Research on Promoting the Prepaid Charge System among Mobile Services	59
Section 1. On-and Off-shore Market Development regarding the Prepaid Charge System	59
1. Concepts and characteristics of the Prepaid Charge	14
2. Projection of the Korean market	14
3. Projection of the overseas market	14
Section 2. Analysis of the Benefits of the Prepaid Charge System and its Ripple Effects for the domestic market	12
1. Benefits of the prepaid charge system	14
2. Ripple effects on the domestic market	14
Section 3. Reasons for the Unpopularity of the Prepaid Charge System in Korea	12
1. Lack of incentives for mobile services and the low standing of MVNO	14

2. Expensive service charges	14
3. Inconvenience of using the system	14
4. Subsidies granted to mobile operators and mobile phone distribution channel ruled by telecom services	14
5. Failure of the voice-oriented service to meet the needs of diverse classes of users	14
6. Low public awareness of the Prepaid Charge System	14
Section 4. Political Solutions for Improving the Popularity of the Prepaid Charge System	12
1. Prompting competition in the market for the Prepaid Charge System	14
2. Promoting user convenience in accessing the Prepaid Charge System	14
3. Expanding the services available using a Prepaid Charge System and introducing various types of charge rates	14
4. Preventing illegitimate business practices	14
5. Publicizing the Prepaid Charge System	14

Chapter 3. Solutions for Improving User Agreements for Telecom Services

Section 1. Analysis of User Agreements in the Telecom Service Market in Korea	59
1. Scope and categories of User Agreements	14
2. Projection of currently available User Agreements	14
3. Projection of currently available User Agreements	14
4. Comparison and analysis of domestic telecom services and implications	14
Section 2. Case Study of User Agreements in Other Service Areas in Korea	

..... 59

1. User Agreements for electricity, water supply and gas services 14

2. Implications of cases in other service areas 14

Section 3. Analysis of User Agreements in the Overseas Telecom Service

 Market 59

 1. User Agreement of BT 14

 2. User Agreement of Verizon 14

 3. User Agreement of T-Mobile and AT&T 14

 4. Implications of cases of overseas telecom services 14

Section 4. Solutions for Improving User Agreements in the Korean Telecom

 Market 59

Chapter 4. Conclusion and Implications 59

제1장 서론

제1절 연구의 필요성 및 목적

1. 선불요금제

- 가계통신비 부담 증가로 이동통신 요금인하 요구가 커지고 있는 상황에서, 소량 이용자의 요금 부담을 완화하고 이용자의 계획적인 통신 소비를 유도하기 위해 선불요금제 활성화 필요성이 증대

- **(소량 이용자의 요금부담 완화)** 선불요금제는 기본료가 없거나 저렴해 소량 이용자에게 요금인하 효과가 발생
 - 일반적으로 음성을 68분 이하로 사용할 경우 후불제보다 선불요금제가 유리함
 - (SKT 추가입자 중 음성 68분 이하 사용자는 전체 가입자의 약 28%, '11년 1월 기준)

- **(소비자 선택권 강화 및 합리적 소비 유도)** 소비자의 요금제 선택범위를 확대하고 통신 서비스의 계획적 사용을 가능하게 함
 - 선불요금제는 요금체계가 단순하며 소비자에게 요금의 예측 가능성을 제공하여 예상치 못한 과도한 요금 발생을 사전에 방지할 수 있음
 - 월 사용량이 일정치 않은 소비자의 경우 선불 충전금액에 따라 주어진 기간 내(30일~150일)에서 탄력적으로 서비스 이용이 가능

- ※ 충전금액에 따른 사용기간 : 1만원 30일, 2만원 60일, 3만원 90일, 5만원 150일

- 사용기간 종료 후 잔액 발생 시 이월하여 사용 가능하며 사용기간 완료 이전 충전금을 모두 소진한 경우 남은 사용기간에 재충전에 따른 사용기간을 합산하여 사용 가능
- (“Second Phone”의 활성화) 이동전화 시장이 포화됨에 따라 틈새시장으로서 선불의 가치가 재평가되고 있으며, 1인 多회선을 사용하고자 하는 이용자의 수요에도 부합
- 선불요금제가 활성화되어 있는 유럽의 경우 이동전화 보급률도 이에 비례하여 높은 편
- 국내 통신시장의 선불요금제 미활성화 원인분석 후, 기존 이동통신사업자의 선불요금제 활성화 유도 또는 제4이통사·MVNO의 참여를 통한 시장 확대 등을 도모할 수 있는 전략 수립 필요한 상황
- (선불요금제 시장의 경쟁촉진) 적정 Retail-minus 도매대가 산정(법제38조 전기통신서비스 도매제공), Cost-based 도매대가 산정방안 마련(법제39조 상호접속), 사업자선택제의 착신 도매시장 도입(법제57조 사전선택제), 선불요금제 가입자에 대한 번호이동성 도입(법제58조 전기통신번호이동성), 무선 가입자망 개방의 로밍 의무화(법제57조 무선통신시설의 공동이용), 선불데이터시스템과 이동망 분리 규제(법제32조 이용자보호), 저렴한 선불폰 유통 기반 조성 등에 대한 전략 수립 필요
- 이용자 측면에서도 선불요금제 이용조건·절차·요금 개선을 통한 불편 최소화와 선불요금제 선택 의지를 증대시킬 수 있는 활성화 방안 검토 필요
- (선불요금제 이용 편리성 제고) 온라인을 통한 선불요금제 가입절차 마련, 선

불요금제 충전 편리성 제공 방안 검토 필요

- (선불요금제 적용 서비스 확대 및 다양한 요금제 출시 등) 선불요금제로 이용 가능한 서비스 확대, 다양한 선불요금제 출시 및 효율인하 유도, 선불요금제 관련 부당영업행위 방지, 선불요금제 홍보 등에 대한 검토 필요

2. 이용약관

- 스마트시대를 맞이하여 통신서비스 이용자의 권한이 확대되고, 이용자 권익 보호가 점점 중요해지고 있어 요금 등 이용자와 사업자간의 권리·의무관계를 직접 정하는 이용약관의 전반적 체제에 대한 재검토 필요
- 최근 국제전기통신연합(ITU)의 발표에 따르면 2011년 ICT (Information & Communication Technology)발전지수 부문에서 한국이 최고점수를 득했고 특히 정보통신기술의 이용 및 역량부문에서 최고순위를 차지하고 있다고 보고함
- 뿐만 아니라 경제협력개발기구(OECD)가 발표한 통계에 따르면, 한국이 2010년 기준으로 모바일 브로드밴드 보급율이 1위를 차지했고, 일본 총무성이 발표한 IT국가경쟁력지수에서도 1위를 기록하는 등 한국이 세계 속의 IT강국으로서 자리를 굳혀가고 있음
- 특히 국내 통신서비스시장이 성숙기에 들어서면서, 도입 및 성장기에 야기되었던 약정불이행, 서비스품질 및 AS등에 대한 이용자불만에서 계약해제 및 해지에 대한 불만제기가 급증하는 추세임
- 이러한 상황은 국내통신시장의 급격한 성장과 발전에 비해 그 동안 이용자보호에 대한 대책이 상대적으로 미흡했기 때문임
- 통신서비스를 제공하는 사업자는 서비스를 이용하는 다수의 이용자와 계약체결

을 위해 미리 일정한 형식으로 준비된 계약내용을 전제로 서비스계약을 맺게 됨

- 그러나 이 과정에서 사업자가 우월한 사업적 지위를 통해 거래상 위험을 서비스 이용자에게 전가하는 행위가 빈번히 언론을 통해 공개되고 있음. 사업자가 상대적으로 법률지식이 적은 이용자들에게 거래상 있을 수 있는 위험을 전가하여 부당이익을 취하고 이로 인해 이용자들이 정신적, 물질적 피해를 입게 될 가능성이 많아지고 있는 것임
- 뿐만 아니라 최근 통신서비스는 결합판매 등의 다양한 서비스제공방식과 복잡한 요금제 등으로 제공되고 있는데, 이러한 상황에서 이용자들은 서비스이용계약을 체결할 때 약관내용을 충분히 이해하지 못한 채 계약을 체결함으로써 사후 피해가 더욱 커지고 있음
- 이렇게 통신서비스에 대한 이용약관은 사업자가 일방적으로 작성함에 따라 그 내용이 사업자에게 부당하게 유리할 수 있다는 점과 사업자가 이용자보다 우월한 지위를 가지고 있기 때문에 이용자는 이를 수용할 수밖에 없다는 점 등을 고려해볼 때, 이용자보호를 위한 대책마련은 분쟁 시 기본적인 해결근거가 되는 이용약관에 대한 정비가 우선적으로 선행되어야 할 것임
- 이에 본 보고서는 국내 통신서비스에 대한 이용약관의 현황을 구체적으로 파악하고 외국사례와 국내 타 공공산업의 사례를 검토하여 개선점을 찾아보고자 함
- 통신서비스에 대한 이용약관의 실태조사는 최근 그 필요성은 더해가고 있으나 관련연구의 부재로 이용자보호관련 정책마련에 어려움이 있을 것으로 예상됨
- 이러한 상황에서 본 연구의 결과는 이용자보호방안을 마련하고 관련 정책수립을 하는데 기초자료로서 활용될 수 있을 것임

제2절 연구 범위 및 구성

- 이동전화 선불요금제 활성화 방안 연구
 - 선불요금제 관련 국내·외 시장 동향 조사
 - 선불요금제 활성화에 따른 기대효과 및 국내시장 파급효과 분석
 - 국내 선불요금제 미활성화 요인
 - 선불요금제 확산을 위한 정책방안

- 통신서비스 이용약관 개선 방안 연구
 - 국내 통신서비스 이용약관 체계 분석
 - 국내 타서비스 이용약관 사례 조사
 - 해외 통신서비스 이용약관 분석 및 비교
 - 국내 통신서비스 이용약관 개선방안

제 2 장 이동전화 선불요금제 활성화 방안 연구

제 1 절 선불요금제 관련 국내·외 시장 동향 조사

1. 선불요금제 개념 및 특징

- **(선불요금제 개념)** 선불요금제란 이용자가 전화요금을 미리 지불한 후 통화할 때 마다 사용요금이 지불된 금액에서 차감되는 요금제를 의미함
 - 기본료가 없거나 저렴하고 통화료를 주로 지불하는 형태로 소량 이용자나 외국인이 주로 사용하고 있음
 - 국내 이동전화 선불요금제는 1988년 LGU+(당시 LGT)가 최초로 도입함

<표 2-1> 국내 이동전화 선·후불 선불요금제 비교

구 분	선불요금제	후불요금제
가입비	없음	24,000원(KT), 30,000원(LGU+) 39,600원(SKT)
기본료	없음	11,000원
음성 통화료	▶ SKT: 4.5원/초 ▶KT : 4.8원/초 ▶ LGU+ : 4.9원/초	1.8원/초
SMS 요금		20원/건

주) 이통3사 이외 아이즈비전, KCT 등 MVNO 사업자도 저렴한 선불요금제 제공 중

- **(선불요금제 특징)** 선불요금제는 요금을 미리 선납하므로 후불요금제 대비 계획적인 소비가 가능하고, 기본료가 없거나 저렴해 통화량이 적은 사람에게 유리
 - 미리 선납한 금액에 따라 사용기간이 정해져 있으며, 미리 선납(충전)한 금액

이 소직된 경우 발신은 제한(긴급통화 제외)되지만 수신은 가능함

- 충전금액에 따른 사용기간은 1만원/ 5천원 30일, 2만원 60일, 3만원 90일, 5만원 150일 등 다양

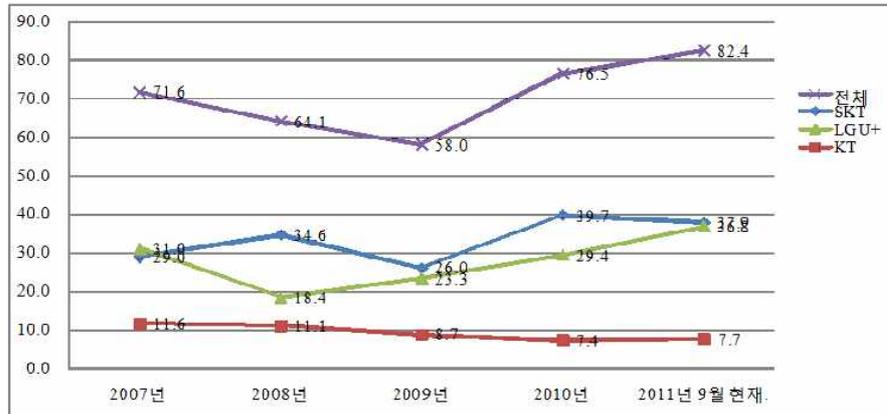
<표 2-2> 이동전화 선·후불요금제 장단점 비교

구 분	선불요금제	후불요금제
장점	<ul style="list-style-type: none"> ○ 미리 선납한 금액 내에서 사용하므로 계획적인 소비 가능 ○ 기본료가 없거나 저렴해 통화량이 적은 사람에게 유리 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 단위당 통화료가 저렴하여 다량이용자에게 유리 ○ 단말기 선택의 폭이 넓으며, 통신사의 단말기 보조금 혜택 ○ 일반적인 신용거래(후불제)의 편리성
단점	<ul style="list-style-type: none"> ○ 단말기 선택이 제한적(중고폰 위주) ○ 요금을 미리 선납 또는 충전을 하기가 불편 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 통화량에 상관없이 고정적인 비용(기본료)이 지출 ○ 추가적인 지출 발생 가능

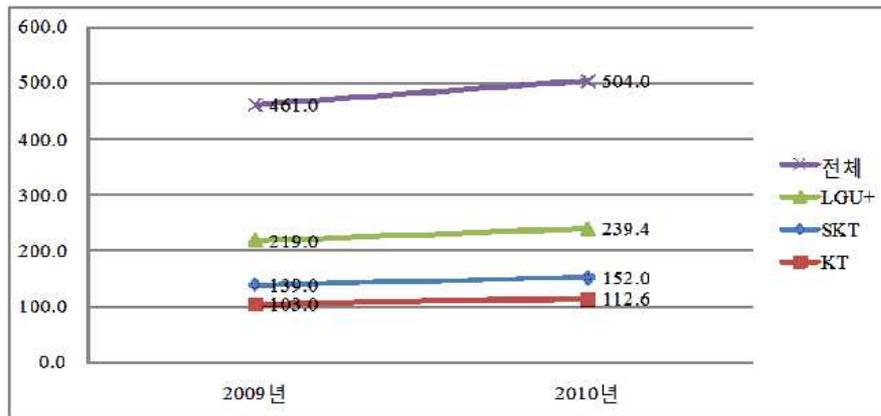
2. 국내 현황

- **(선불요금제 가입자수)** '11년 9월 말 기준 국내 이동전화 가입자(5,212만 명)의 1.6%에 해당하는 82.4만 명이 선불요금제를 이용
 - '07년~'10년 간 국내 선불 가입자 수는 전체 가입자의 1~2% 수준을 유지
- **(선불요금제 매출액)** 국내 이동전화 사업자(SKT, KT, LGU+)의 매출액은 '10년 기준 504억 원 수준
 - 이통3사의 선불요금제 전체 매출액은 '10년 기준 '09년 대비 9.3% 증가, 별정사업자는 선불요금제 전체 매출액은 '10년 기준 7.4억 원 수준

[그림 2-1] 국내 선불요금제 가입자 수 추이(단위: 만명)



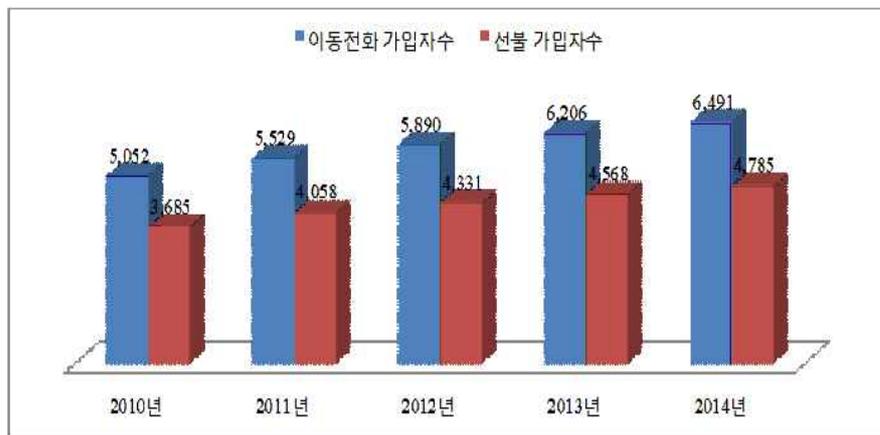
[그림 2-2] 이통3사의 선불요금제 매출액(단위: 억원)



3. 해외 현황

- (전세계 선·후불 가입자수) 전세계 이동전화 선불요금제 가입자 수는 '10년 기준 36.85억 명으로 전체 이동전화 가입자수(50.5억 명)의 73%를 차지하고 있음

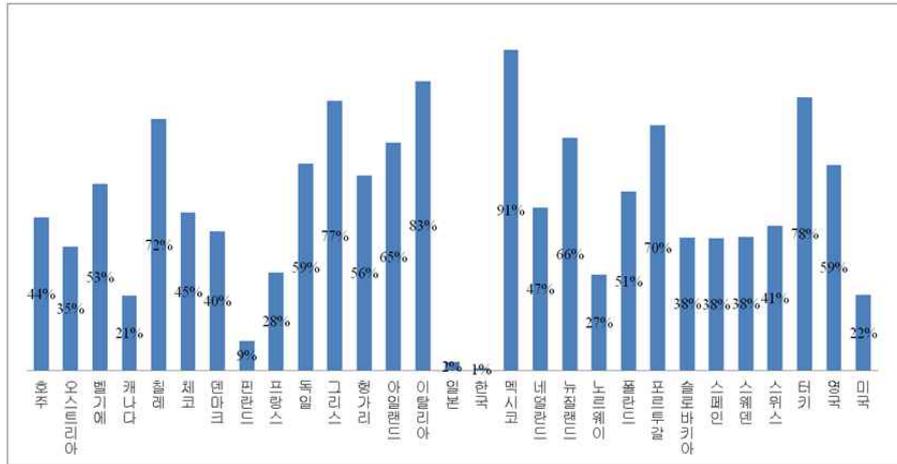
[그림 2-3] 전세계 이동전화 선불 가입자수 전망(단위: 백만명)



자료: Ovum, Mobile Connection Forecast, 2011a

- (OECD 선불요금제 이용률) OECD 국가 선불요금제 이용률은 평균 46.7% (Ovum 2011a, '10년 기준) 수준 임
 - 유럽 및 남미 지역의 이용률은 높은 반면, 아시아 및 북미 지역의 경우 이용률이 낮은 편임
 - 멕시코 91%, 이탈리아 80%, 포르투가 67%, 독일 60%, 영국 56%, 프랑스 27%, 스페인 36%, 미국 23%, 캐나다 22%, 호주 44%, 일본 2%

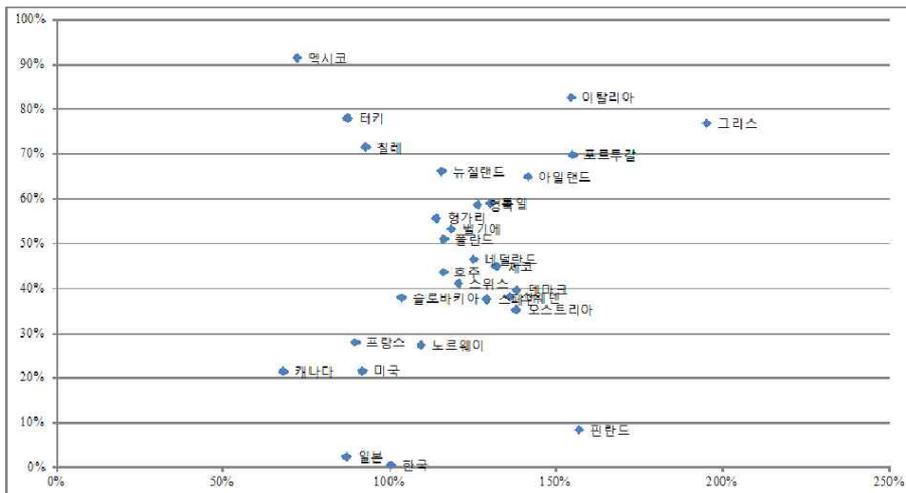
[그림 2-4] OECD 국가 선불요금제 이용률(단위: %)



자료: Ovum, Mobile Connection Forecast, 2011a

□ (OECD 국가 가입률과 선불이용률 관계) 그리스, 이탈리아, 포르투갈 등이 상위 그룹에 속해 있음

[그림 2-5] OECD 국가 이동전화 가입률과 선불요금제 이용률 관계(단위: %)



자료: Ovum, Mobile Connection Forecast, 2011a

< OECD 국가의 선불요금제 활성화 이유 >

- 단말기와 SIM카드가 분리되는 GSM 기술 방식 적용
 - 단말기 구입과 서비스 가입(SIM 카드 구입 등)이 분리
- 이동전화 재판매(MVNO) 시장 활성화(영국, 독일, 미국 등 선진국)
 - 이탈리아는 3G 시작한 후 선불활성화 이유로 '10년까지 8년 MVNO 접속금지
- 이동전화 보급률이 정체되자 새로운 수익원으로 선불요금제 활성화(유럽지역)
- 중위 소득계층이 적어 일반적인 후불요금제는 시장 확대에 한계(남미지역) 등

□ (글로벌 통신사의 최근 전략변화 동향) 글로벌 통신사들은 후불제와 비교하여 전통적으로 저가에 기능을 낮춘 선불요금제를 제공하여 왔으나,

- 이용자들이 후불요금제의 장기 약정 의무를 꺼리면서 후불요금제가 제공하는 기능을 선불요금제에서도 이용하려고 하는 수요를 반영하여 데이터 등 고기능 서비스와 단말기를 제공하는 전략으로 전환하는 추세

- 특히, 미국을 중심으로 월정액에 음성, SMS, 데이터 등을 이용할 수 있는 '하이브리드 선불요금제'가 확산되고 있음

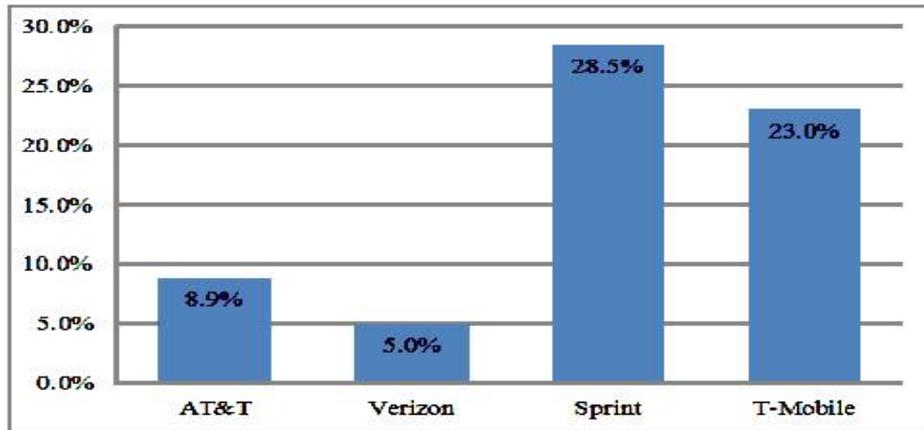
- '11년 1/4분기 현재, T-Mobile사를 포함한 통신사업자별 총가입자 수 대비 선불가입자 비율은 AT&T(Cingular) 8.9%, Verizon 5.0%, Sprint 28.5%, T-Mobile 23% 각각 점유

<표 2-3> 미국 이통사 하이브리드 선불요금제 사례(월정액 기준, '11년 6월 기준)

이통사	선불요금제 내용	비고
AT&T	월60달러: 통화와 문자 무제한 사용하며 데이터는 사용건당 \$.01/KB 월 75달러: 통화와 문자 무제한 사용하며 데이터는 월 250MB 이용 가능 *일2달러: 통화와 문자 무제한 사용하며 데이터는 사용건당 \$.01/KB	선·후불간 번호이동 가능
Verizon wireless	음성통화요금제: 월45달러(450분 통화), 월65달러 (900분 통화), 월 75달러(무제한 통화) 데이터요금제: '10년 8월 부터 월10달러(25BM의 데이터 서비스와 SMS 문자 건당 20센트), 월30달러(일주일간 300MB 한도), 월50달러(1GB), 월60달러(5GB)	월정액 선불 데이터 요금제
Sprint	V. M. 월25달러: 무제한 문자 및 데이터, 음성통화 300분 월40달러: 무제한 문자 및 데이터, 음성통화 1,200분 월60달러: 무제한 문자 및 데이터, 음성통화. 10\$ 추가시 BlackBerry smartphones 추가 지급 'Broadband2Go': 10달러(10일간 100MB), 40달러(무제한 용량 제공) *Sprint는 2011년 4월 자체 선불을 중단하고 자회사 Virgin Mobile 로 선불서비스를 이동	MVNO(V irgin Mobile, Boost Mobile, Common Cents)
	B. M. 월50달러(무제한 사용), 월60달러(BlackBerry 무제한 사용) *일2달러(무제한 사용), 월3달러(BlackBerry 무제한 사용) *Pay as you go: 분당 0.1 달러	활용 선불요금 제
	C.C. *분당 0.7달러, 월 문자당 0.7달러 *Walmart 에서 충전(Refill card)시 30일(20달러), 60일(30\$), 1년(150달러)	
T-Mobile	월15달러: 무제한 문자 및 1분에 10센트짜리 음성통화 서비스 제공 월30달러: 1500분 음성통화 및 문자와 30MB의 데이터 제공 월50달러: 무제한 통화 및 문자와 100MB의 데이터 한도 제공 월70달러: 무제한 통화 및 문자와 2GB의 데이터 한도 제공 *1달러 49센트로 일일 모바일 웹 이용권 구매가 가능(Strabase, 2010) *Pay as you go: 10달러(30분 통화), 30달러(160분 통화), 50달러(400분 통화), 100\$(1,000분 통화)	-

자료 : 아틀라스 (2010a,b), AT&T (2011), IDC (2010), 스트라베이스 (2010)

[그림 2-6] 미국 이통사별 총가입자 대비 선불가입자수 비율('11년 1/4분기 기준)



자료 : IDC (2010)

<표 2-4> 미국 MVNO 사업자의 선불요금제 사례(월정액 기준, '11년 6월 기준)

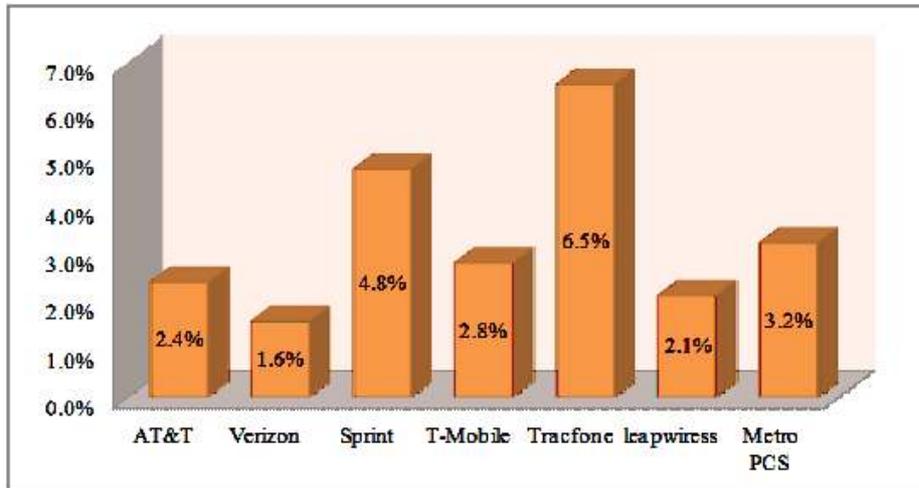
MVNO	선불요금제 내용	비고
TRAC FONE	월9.99달러(50분 통화), 월19.99달러(125분 통화), 월29.99달러(200분통화). 시간 초과시 20센트/분 과금 *초기 Verizon Wireless의 CDMA 망을 임차하던 데서 나아가 '10년 AT&T GSM망, T-Mobile와도 선불서비스 제공관련 협약 체결하면서 지원단말을 늘려가고 있음	선·후불간 번 호이동 가능, 월정액 선불초 과시 추가 분 당과금
leapwireless	월35달러: 무제한 음성통화와 문자 월45달러: 무제한 음성통화, 문자 월55달러: Android 단말기용 요금제, 무제한 음성통화와 문자, 데이터 비스 제공 월60달러: Blackberry 단말기용 요금제, 무제한 음성통화와 문 제, 데이터 서비스 제공 Cricket PAY GO: pay by day (\$1-3)	-
metroPCS	월40달러: 무제한 요금플랜 월45달러: 무제한 요금플랜 월59달러: 무제한 음성통화와 문자 서비스 월 60달러: RIM Blackberry 단말기 요금제, 무제한 음성통화와 문자, 데이터 서비스 제공	-

자료 : 아틀라스 (2010a,b), IDC (2010), 스트라베이스 (2010)

- 미국 이동전화 총가입자수 대비 통신사업자별 선불가입자수는 Tracfone 6.6%, MetroPCS 3.2%, leapwireless 2.1%를 각각 점유하고 있으며, 이러한 선불 MVNO들은 AT&T(Cingular) 2.4%, Verizon 1.6%, Sprint 4.8%, T-Mobile 2.8%의 이통사와 비교하여 높은 수준을 유지하고 있음

[그림 2-7] 미국 이동전화 총가입자수 대비 선불가입자수 비율

(단위: '11년 1/4분기 기준)



자료 : IDC (2010)

< 미국 선불MVNO 사업자 전략 특징 >

- 트랙폰(Tracfone), 메트로PCS 및 리프와이어리스(leapwireless)는 다양한 Host Network 활용 전략
- 선·후불간 번호이동성과 연계 전략
- 선불 월정액 데이터서비스의 하이브리드 전략

제2절 선불요금제 활성화에 따른 기대효과 및 국내시장 파급효과 분석

1. 선불요금제 활성화에 따른 기대효과

- 선불요금제 이용 편리성이 제고됨에 따라 이용자가 자신의 이용 패턴에 맞게 선후불 요금제를 자유롭게 선택할 수 있도록 소비자 선택권이 강화

< 선불요금제 사용에 적합한 이용자 >

- 통화량이 적은 일반 이용자
- 미리 계획된 금액 내에서 요금 지출을 원하는 이용자
- 1인 2회선 이상 多회선 이용으로 요금이 부담스러운 이용자
- 사용량이 일정치 않거나 대부분 수신 용도로만 사용하는 이용자
- 청소년의 불필요한 요금 지출을 억제하고자 하는 부모 등

2. 국내시장 파급효과 분석

- 선불요금제 활성화로 선불요금제 가입자가 전체 가입자의 5%로 증가할 경우 연간 1,076억 원의 요금 절감 효과가 발생할 것으로 추정
- 선불요금제 가입자가 미국의 가입률 수준인 전체 가입자의 20%로 증가할 경우 연간 4,304억 원의 요금절감 효과 발생 추정

< 요금절감 효과 분석 방법 >

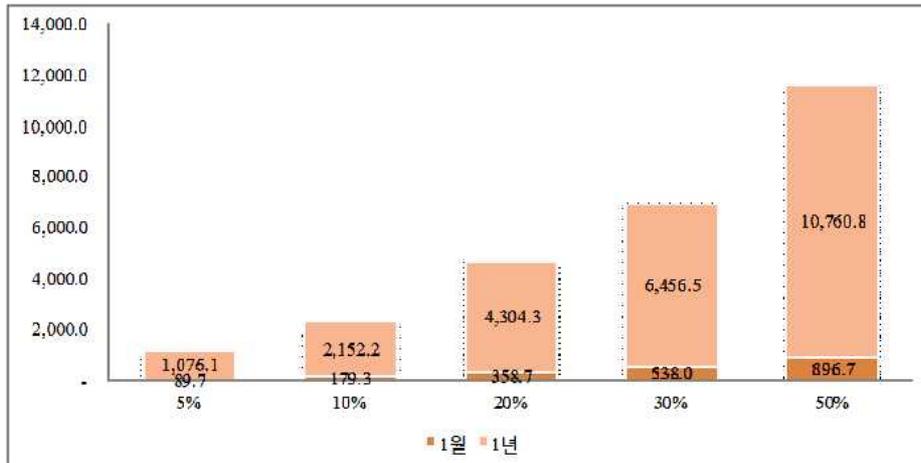
- 요금절감효과 산출식
= 1인당 연간 요금 절감액×전체 이동전화 가입자 수×선불요금제 가입비율
- 1인당 요금 절감액은 후불에서 선불로 전환 시 1인당 年 ARPU 감소액으로 산정함
 - 후불 대비 선불요금제의 경우 13%의 요금 절감 효과가 있다고 분석
 - 13%의 요금 절감으로 1인당 年 41,334원의 ARPU가 감소가 되는 것으로 나타남

ARPU(이통3사 가중치)		MOU(1인당 월통화량)		ARPU/MOU
후불 ARPU	25,753	후불 MOU	200	129
선불 ARPU	7,211	선불 MOU	65	112
	28%* 반영		32%** 반영	13% 인하

* 해외 주요 사업자의 후불 ARPU 대비 선불 ARPU의 평균 비율인 28%를 반영

** OECD 국가 평균 후불 MOU 대비 선불 MOU 비율인 32%를 반영

[그림 2-8] 선불활성화 정책의 통신요금 절감효과(단위: 억원)



제3절 국내 선불요금제 미활성화 요인

1. 이통사의 활용화 유인 부족 및 MVNO 미활성화 등 역사적 요인

- 이통사는 낮은 수익, 높은 가입 전환율 등의 특징을 갖는 선불요금제를 활성화할 유인이 부족
- 이통사의 소극적 대응과 함께 재판매 사업자(MVNO)가 활성화되지 못해 선불시장의 경쟁이 촉발될 수 있는 계기가 마련되지 못하였음
- 미국, 영국 등 주요 선진국은 '80~'90년대에 신규서비스의 조기 안착, 지배적사업자의 지배력 억제 차원에서 재판매 의무를 도입, 국내는 '10.3월 의무 도입

< 미국의 MVNO 선불요금제 사례 >

- 트래폰(Tracfone), 메트로PCS, 리프와이어리스(leapwiress) 등 MVNO 사업자가 선불요금제 시장을 적극 공략
 - T-Mobile, Sprint 등 MNO도 다양한 선불요금제를 출시하며 대응
- 선불요금제 가입자는 '09년 기준 전체 이동전화 가입자의 20%(5,440만 명)
 - '08년 대비 '09년 선불가입자가 17% 증가, 같은 기간 후불요금 가입자는 3% 증가

- 유럽, 남미 등은 이동전화 전송방식을 GSM 방식으로 채택하고 SIM 카드를 활용하여 단말기 하나로 복수의 전화번호(사업자)에 가입 가능
- 이용자는 쓰던 단말기 교체 없이 SIM 카드 교체를 통해 선불요금 상품으로 손쉽게 이동 가능
- 국내의 경우 단말기 구매와 SIM 카드 구입(서비스 가입)이 분리 되지 않는 CDMA 방식을 채택하여 선불요금제가 발달하기에 제약이 있었음

2. 상대적으로 비싼 선불 통화료

□ 국내 선불요금제의 음성 통화료는 후불요금제와 비교 시 약 2.5배(250%) 이상 비싼 수준임

○ '09년 11월 이통3사는 선불요금제의 음성 통화료를 약 20% 인하하였으나 주요 통신선진국과 비교하여 250%(정보통신정책연구원(2011), SKT 1초당 4.5원 반영하여 산정)로 여전히 비싼 수준임

- SKT(1초당 6.2원→4.8원), KT(1초당 5.8원→4.8원), LGU+(1초당 6.5원→4.9원)

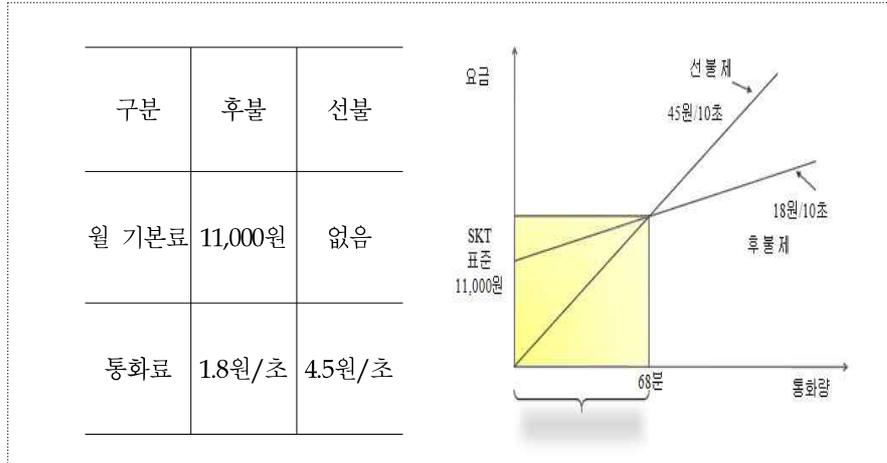
- SKT는 '11.7월말 1초당 4.8원에서 4.5원으로 추가 인하

[그림 2-9] 주요국 1위 사업자 후불대비 선불 음성통화료 비율(단위: %)

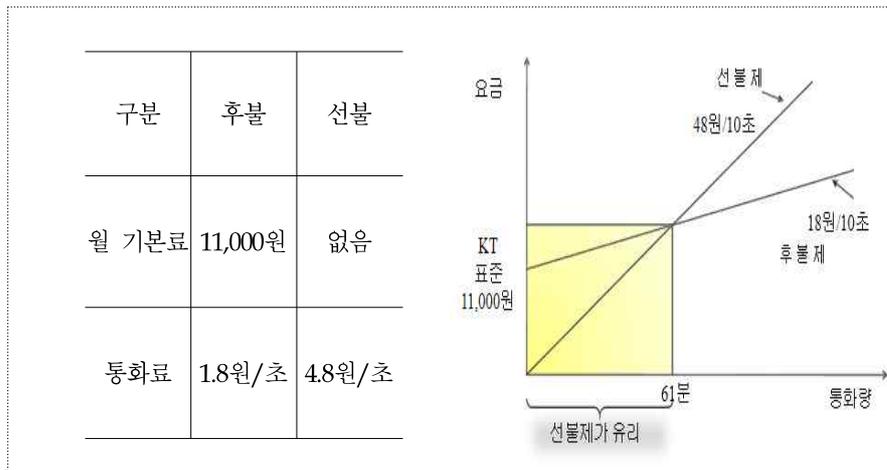


○ 현재 요금(1초당 4.5원, SKT)을 적용했을 때 음성 통화량이 68분을 초과할 경우 후불요금제가 더 저렴하게 설정되어 있어 가입자 확대에 한계

[그림 2-10] 선·후불 표준요금제 비교(SKT 기준, 2011년 10월 현재)



[그림 2-11] 선·후불 표준요금제 비교(KT 기준, 2011년 10월 현재)



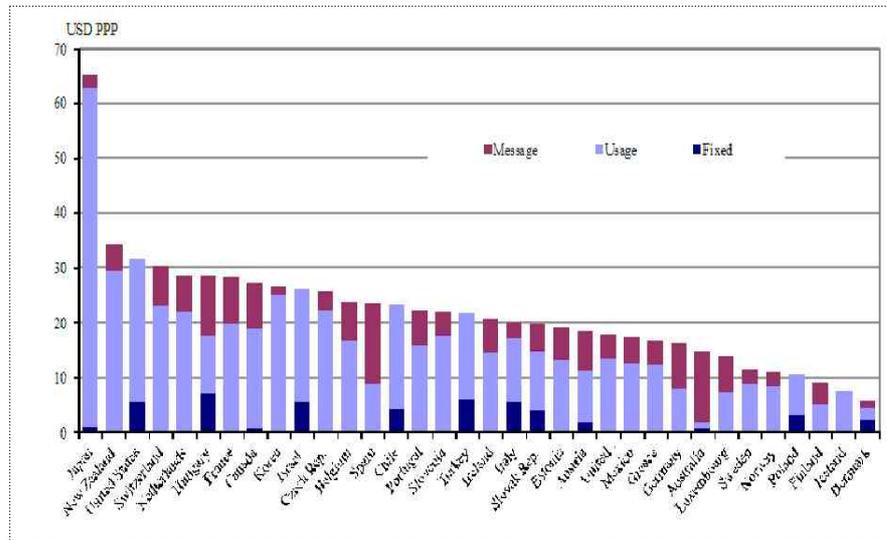
- 국내 선불요금 수준은 해외(OECD 회원국)에 비해서도 비싼 편임
- OECD 국가간 선불요금 수준을 비교한 결과 OECD 34개국 중 우리나라가 26위(저렴한 순위)로, OECD 평균에 비해 1.2배 비싼 편으로 나타남

<표 2-5> 2011년 OECD 국가의 선불요금 수준 비교

구 분	순위(요금)	OECD 평균	평균 대비
선불(40통화(75분))	26위(26.82\$)	21.74\$	123.4%

주) 1위 덴마크, 2위 아이슬란드, 3위 핀란드, 4위 폴란드, 5위 노르웨이, 6위 스웨덴 등
 자료: OECD, OECD Communications Outlook, 2011

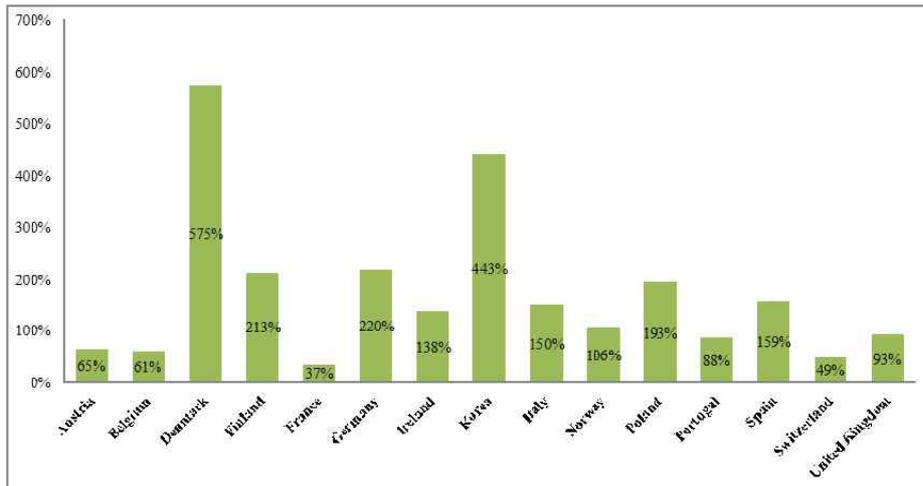
[그림 2-12] 2011년 OECD 국가의 선불요금 수준 순위



자료: OECD, OECD Communications Outlook, 2011

- o OECD 국가 중 접속료, 선불통화 요금 데이터 이용이 가능한 국가를 대상으로 '10년 기준 접속료 대비 선불통화 요금은 덴마크에 이어 2위로 높은 수준
- 한국은 '11년 SKT 발·착신 접속료 61원/분, 선불통화 요금 270원/분 반영

[그림 2-13] 2011년 OECD 국가의 접속료 대비 선불통화요금 수준(단위: %)



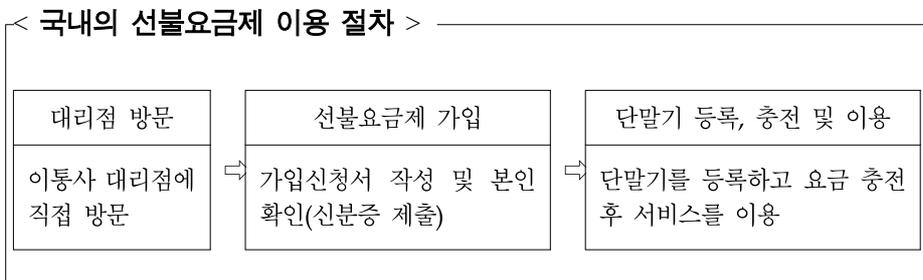
자료: OECD, OECD Communications Outlook, 2011

자료: Ovum, Europe & Americas Historical Average Interconnect Charges, 2011c

3. 선불요금제 이용 불편

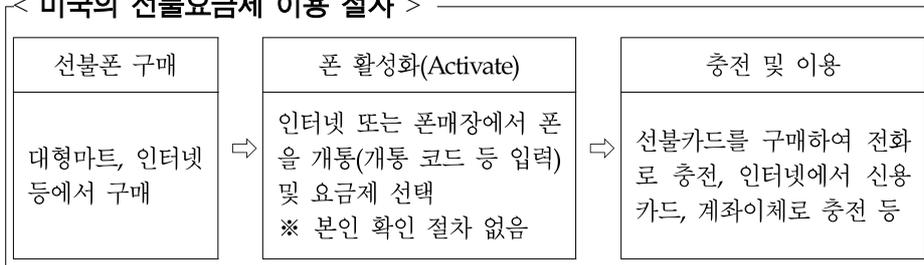
□ 선불요금제 가입 불편

- (국내) 이통사 대리점에 직접 방문하여야만 가입이 가능하며 동일 명의자 1인 1회선으로 개통을 제한



- 선불폰을 이용한 불법행위 등 부정사용을 우려하여 '07년부터 본인 확인 강화 등 엄격한 가입 절차를 적용하고 있음
- o (해외) 미국 등의 경우 대형마트, 편의점, 온라인 등 다양한 유통채널에서 선불폰을 구매하여 별도 가입 절차 없이 즉시 사용 가능
- 가입 절차가 있는 국가(호주, 프랑스, 독일 등)도 가입자 신분 정도만 확인한 후 사용 가능

< 미국의 선불요금제 이용 절차 >



□ 제한된 충전 방식 및 장소

- o (국내) 선불카드 구입을 통해 충전하는 방식이 일반적이거나 이통사는 선불 충전카드 유통에 적극적이지 않음
- 신용카드가 없는 경우 현금 충전을 위해서 대리점에 직접 방문해야 하며, 5천 원 또는 5천원 미만의 소액 충전이 어려움

<표 2-6> 국내 이통사의 선불요금제 충전방식

구분	충전 방법	최소 충전 금액
SKT	○ 대리점에서 현금/신용카드로 요금 선납, 선불카드 구입 ○ ARS 서비스를 통한 신용카드 충전 ○ 홈페이지 내 온라인 서비스, 카드 자동 결제 방식	1만원
KT	○ 대리점에서 현금/신용카드로 요금 선납, 선불카드 구입 ○ ARS 서비스를 통한 신용카드 충전	현금 : 5천원 신용/선불카드 : 1만원
LGU+	○ 대리점에서 현금/신용카드로 요금 선납, 선불카드 구입 ○ ARS 서비스를 통한 신용카드 충전 ○ 홈페이지 내 온라인 서비스, 카드 자동 결제 방식 ○ 은행 자동이체, 가상계좌로 송금	현금/신용카드 : 5천원 선불카드 : 1만원 은행 이체 : 5천원 미만 소액도 가능

○ (해외) 선불 충전카드 이외 은행 ATM 및 온라인 banking, 이통사 충전 플랫폼을 통해 즉시 충전하는 방식 등 다양한 방식이 활성화(스트라베이스, 2009)

- 특히, 이통사 충전 플랫폼을 통한 방식(Direct top-up)은 이통사의 대리점 및 은행 수수료 절감, 이용자의 충전 편리성 제고 측면에서 점차 확대되는 추세

<표 2-7> 선불요금제의 요금 충전방식

구분	충전 방식
소매 충전(Retail top-up)	대리점, 편의점 등에서 바우처 및 스크래치 카드를 구입하여 충전
은행 충전(Bank top-up)	은행 ATM 및 온라인 banking을 통해 충전
직접 충전(Direct top-up)	이통사 모바일 및 온라인 충전 플랫폼을 활용하여 신용카드/직불카드/계좌이체를 통해 필요한 경우 즉시 충전

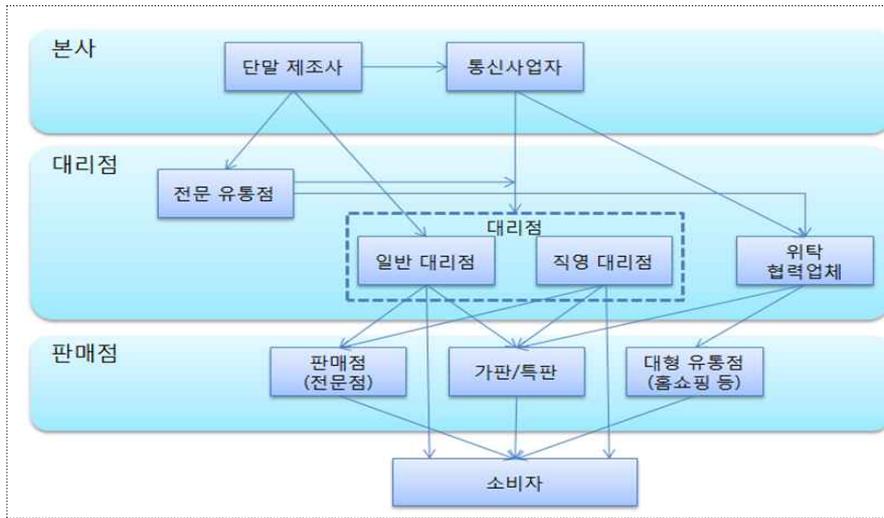
□ 선·후불 요금제간 번호이동 제한

- (국내) 후불제 가입자가 선불요금제로 변경하려는 경우 기존의 번호를 유지하지 못하고 신규 번호를 부여받아야 함
 - 선불요금제 가입자가 소액결제, 수신자 부담전화, 국제전화 이용 시 사후 정산의 어려움이 있어 선불 가입자의 同 서비스 이용을 제한하기 위해 번호대역을 후불제와 별도로 지정하고 있기 때문
- (해외) 영국('99년), 호주('01년), 홍콩('99년), 인도('11년) 등의 국가에서 선·후불 요금제간 번호이동이 가능
 - 미국의 경우 AT&T, 버라이즌, 트랙폰(MVNO) 등이 번호이동을 시행하고 있음

4. 이통사의 보조금 지급과 이통사 중심의 단말유통 구조

- 국내의 경우 단말기 구매와 서비스 가입(SIM카드 구입)이 분리되지 않는 CDMA(2G) 방식이 도입되어,
 - 이통사가 단말기를 판매하면서 가입자 유치를 위해 높은 수준의 보조금을 지급하는 단말기 유통구조가 형성되었음
 - 이통사는 대리점의 판매실적에 따라 가입자유치수당, 요금수수료 수당, 추가 인센티브 등을 제공
 - 대리점은 판매의 일부 또는 대부분을 판매점에 위탁하고 판매수수료 지급

[그림 2-14] 국내 이동단말 유통 구조



o '06년 단말기와 SIM 카드가 분리되는 3G(WCDMA) 방식이 도입된 이후에도 이러한 단말기 유통 구조에 변화가 없었음

- 특히 현행 이동사의 단말기 인증방식은 이동사 이외 제조사, MVNO, 유통업체 등 단말기 유통 경로가 다양화되기 어려운 요소로 작용

<표 2-8> 이동사의 단말기 인증 방식 비교

구 분	화이트리스트 방식(국내)	블랙리스트 방식(해외)
내 용	이동사에 단말기 고유번호(IMEI)가 등록된 단말기만 통화를 허용	이동사에 등록되지 않은 단말기도 통화를 허용, 분실·도난·밀수입 단말기만 통화를 차단

주) IMEI(International Mobile Equipment Identity) : 3G 단말기 식별을 위한 고유번호

- 이용자는 단말기 보조금이 지급되지 않는 선불요금제에 대한 선호가 낮은 편이며,
 - 인터넷, 대형마트 등 다양한 유통채널을 통해 국내·외의 저가 단말기 등이 판매되기 어려운 유통구조로 인해 선불폰 선택이 제한됨. 대부분 중고 단말기, 구형 단말기로 선불요금제를 이용함
 - 미국의 경우 인터넷, 대형마트, 편의점, 쇼핑센터, 통신사매장, 자판기 등에서 다양한 선불폰 구매 가능, 가격은 \$10~\$100대로 다양하며 평균 \$30~\$40 정도 수준임
 - 스마트폰용 선불요금제 가입 시 \$100~\$200대의 저가 스마트폰도 이용 가능
 - (사례) 버라이즌 선불 스마트폰 : 모토로라 Citrus(\$195), Vortex(\$214), 삼성 Continuum(\$244), LG Ally(\$294), 삼성 Fascinate(\$294), 모토로라 Droid X(\$344)

5. 음성 중심의 서비스로 다양한 이용자 수요 대응 미흡

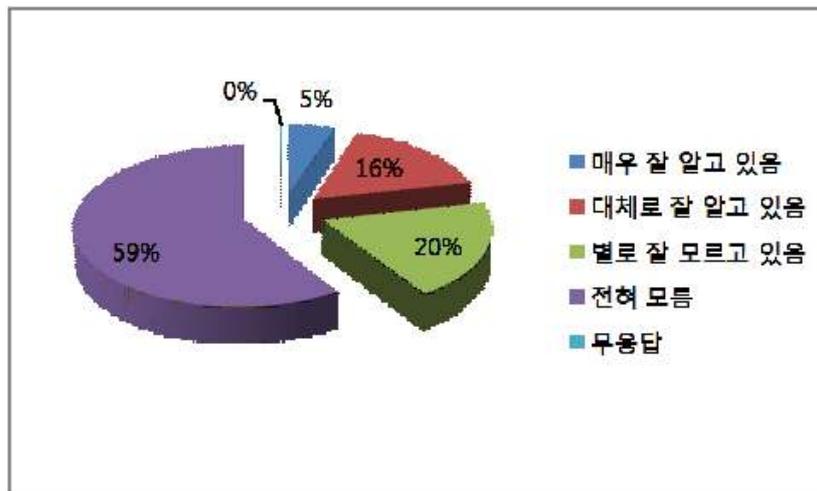
- 스마트폰 보급 확대로 무선인터넷 등 다양한 부가서비스에 대한 수요가 증가하고 있으나, 국내 선불요금제는 음성통화 중심으로 제공
 - SKT, LGU+의 경우 선불요금제 가입시 무선인터넷, MMS(Multi-Media Messaging Service) 등 서비스 이용이 불가능함, KT의 경우 서비스 이용이 가능하나 종량요율을 적용
 - 일반 이용자의 선불요금제 이용 확대를 위해서는 무선인터넷, MMS 등 서비스

제공 범위를 확대하고, 월정액형 등 다양한 요금제 출시 필요

6. 선불요금제에 대한 국민 인식 부족

- 선불요금제 자체에 대해 잘 알고 있지 못한 사람이 대다수이고,
 - 소량이용자에게 요금절감의 혜택이 있다는 장점보다는 충전 등 이용 불편, 단말기 선택 제한 등 단점이 부각되어 왔음
 - 외국인, 신용불량자 등 후불제를 이용하기 어려운 이들이 활용하는 방식이라는 인식이 형성

[그림 2-15] 선불요금제에 대한 인식 조사



자료: 서울신문, '방통위, '선불요금제' 활성화...통화 소량 이용자 효율적,' 2011

제 4절 선불요금제 확산을 위한 정책방안

1. 선불요금제 시장의 경쟁 촉진

- (MVNO 사업자의 선불요금제 출시 확대 기반, 적정 Retail-minus 도매대가 산정) MVNO와 이통사간 적정 소매가할인(Retail-minus) 도매제공 대가가 산정되어 MVNO가 경쟁력 있는 선불요금제를 확대할 수 있는 기반 마련

< SKT MVNO 사업자의 선불요금제 출시 현황 >

- 아이즈비전, 한국케이بل텔레콤(KCT) 등 MVNO 사업자는 이통사보다 약 20% 정도 저렴한 통화료의 선불요금제를 출시('11.7월)

아이즈비전			한국케이بل텔레콤(KCT)		
구 분	기본료(월)	통화료(1초당)	구 분	기본료(월)	통화료(1초당)
PPS 일반	-	3.8원	PPS 일반	-	4.0원
PPS 50	5,000원	2.4원	PPS 라이트	5,000원	2.2원
PPS 70	7,000원	2.2원	PPS 플러스	9,000원	1.8원
PPS 90	9,000원	2.0원	PPS 프리미엄	10,000원	1.6원

- 선불 음성통화료가 1초당 3.8원인 요금제가 출시됨에 따라, 월 음성 사용량이 약 95분 이하인 이용자까지 선불요금제 가입이 유리해져 일반 이용자의 선불가입 유인이 확대됨

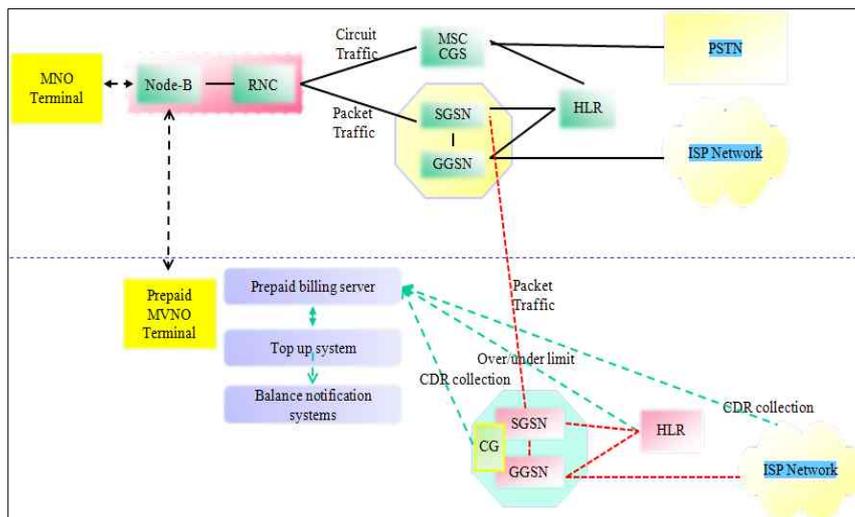
< 음성 사용량별 가입자 비율('11.1월, SKT 기준) >

구 분	음성사용량 68분 이하	음성사용량 95분 이하
전체 가입자 대비 비율	29%	49%

- (SKT) 소매가할인(Retail-minus) 도매제공 대가 기준 할인율(소매가 대비 31%~47%)에 추가하여 다량구매할인율(최대 6%) 기준에 대한 가이드라인 마련('11.7월)

- SKT의 MVNO 사업자(선불) : 아이즈비전, 한국케이블텔레콤(KCT)
 - o (KT) 소매가할인(Retail-minus) 도매 제공 대가 산정 시 회선 당 부과되는 기본료(3,000원)를 없애고 분당 요금로 전환('11.7월~)
 - [기본료+분당요금] ⇒ [분당 요금]로 전환함에 따라 최대 40% 정도의 비용 절감 효과 발생
 - KT의 MVNO 사업자(선불) : 에버그린 모바일, 프리텔레콤, 위너스텔
- (MVNO 사업자의 선불요금제 출시 확대 기반, 원가기반(Cost-based) 도매 대가 산정방안 마련) MVNO와 이동사간 적정 원가기반(Cost-based) 도매도매제공 대가 산정방안이 마련되어 MVNO가 무선인터넷, m-VoIP 서비스에 경쟁력있는 선불요금제를 출시할 수 있는 기반 마련

[그림 2-16] 3G 선불MVNO 개념도



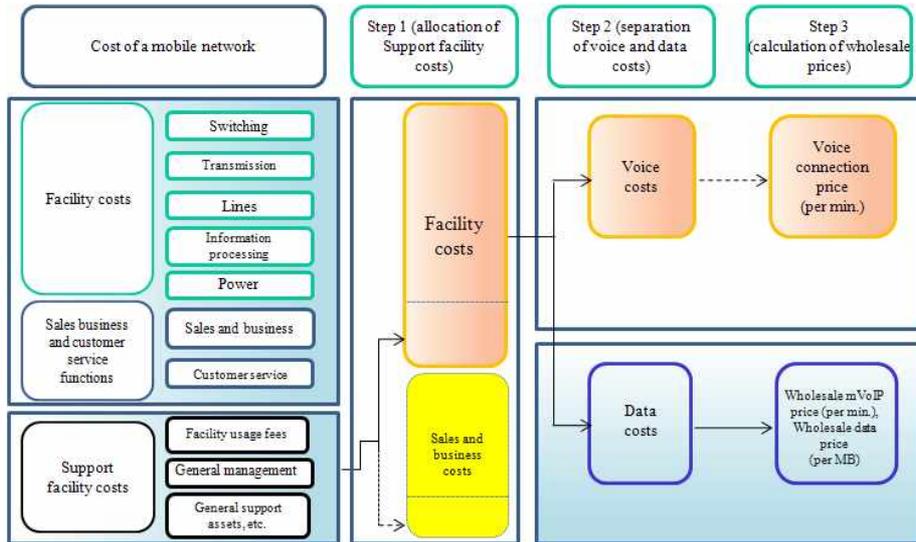
- **(3G 선불MVNO 개념)** MVNO는 이동사의 WCDMA(3G) 설비에 대한 원가 기반 도매대가를 지불하고 음성, SMS, MMS, 데이터 및 콘텐츠 등의 전기통신 서비스를 이용자에게 선불요금으로 제공
- **(3G 선불MVNO 유형)** MVNO는 A형(교환설비 미보유), B형(교환설비 일부 보유), C형(교환설비 모두 보유)의 3가지 유형 구분

<표 2-9> 3G 선불MVNO 유형

구분				A형	B형	C형	
전기 통신 설비	교환	음성교환기	MSC	없음	없음	보유	
			CGS	없음	없음	보유	
		데이터교환기	SGSN	없음	없음	보유	
			GGSN	없음	없음	보유	
	HLR			없음	보유	보유	
	전송	전파사용료			없음	없음	없음
		기지국(Node-B)			없음	없음	없음
		기지국제어장치(RNC)			없음	없음	없음
		기지국-교환국간 전송			없음	없음	없음
		교환국간 전송			없음	없음	보유
	선로	기지국-교환국간 선로			없음	없음	없음
		교환국간 선로			없음	없음	보유
	정보처리			없음	없음	보유	
데이터 도매대가				Cost-based			

- **(3G 음성·데이터 원가분리 프로세스)** 1단계: 지원설비원가(support facility costs)는 전기통신설비원가(facility costs)와 판매영업원가(sales and business costs) 분리. 2단계: 판매영업원가를 제외한 전기통신설비원가(facility costs)를 음성원가(voice costs)과 데이터원가(data costs)로 분리. 3단계: 데이터원가(data cost)를 데이터트래픽(data traffic)으로 나누어 단위당 데이터 원가를 산정한 후 선불MVNO의 원가기반 데이터 도매대가에 반영

[그림 2-17] 3G 음성·데이터 원가분리 프로세스



- (음성·데이터 배부기준) MSC/CGS(음성전용설비) 및 SGSN/GGSN/정보처리설비(데이터전용설비)를 제외한 모든 이동망 설비는 모두 음성·데이터 공용설비에 해당
- (3G 전기통신설비 원가산정 모델) 원가분리 프로세스 1단계 적용후 3G 전기통신설비원가($C_{vd}(\hat{r})$) 정의

$$C_{vd}(\hat{r}) = c_{v1} + c_{d1} + \sum_{i=1}^3 c_{vd_i}$$

- 3G 전기통신설비원가($C_{vd}(\hat{r})$). C_{vd} 는 3G 전기통신설비원가, \hat{r} 는 지원설비원가에서 전기통신설비원가로 추가되는 비율, c_{v1} 는 MSC와 CGS 원가, c_{d1} 는 SGSN원가(c_{d11}), GGSN원가(c_{d12})와 정보처리설비원가(c_{d13}), c_{vd1} 은 HLR원가(c_{vd11})와 전파사용료원가(c_{vd12}), c_{vd2} 는 교환국간 전송로원가(c_{vd21}), RNC

원가(c_{vd22})와 기지국과 교환국간 전송로원가(c_{vd23}), c_{vd3} 는 Node-B 원가 의미

<표 2-10> 음성·데이터 배부기준

3G 전기통신설비		배부기준	설명
MSC, CGS		음성전용	ATM방식의 회선교환 기능을 수행하는 대용량 교환기
SGSN, GGSN, 정보처리		데이터전용	ATM방식의 패킷교환 기능을 수행하는 대용량 교환기. RNC 및 HLR과 연동하여 UE에게 패킷교환호 서비스를 제공
HLR		음성/데이터 공용 (가입자수, 이용자수 또는 동일비율)	망에 등록된 모든 이동가입자의 파라미터와 위치정보를 저장하고 관리하는 DB
전파사용료			전파사용료
RNC			access망의 제어시스템으로 WCDMA 무선가입자 호를 처리. 호호름제어, 무선접속프로토콜 처리, 무선자원관리, 핸드오프제어, 전력제어 등의 기능수행
전송설비	기지국-교환국간	음성/데이터 공용 (환산트래픽 비율)	Node-B와 RNC간 전송설비
	교환국간		교환국간 등 core망간 전송설비
선로설비	기지국-교환국간		Node-B와 RNC간의 선로설비
	교환국간		교환국간 등 core망간의 선로설비
Node-B		음성/데이터 공용 (효율성반영 환산 트래픽 비율)	가입자단말기(UE)와 무선인터페이스를 수행하는 시스템으로 RNC와 정합하여 UE와 core망간의 송수신을 담당

주) 정보처리설비 원가는 데이터 전용 원가에 포함.

○ (3G 선불MVNO 원가기반 도매대가 산정모델) 3G 전기통신설비의 MB당 데이터원가(C_d), A형의 선불MVNO 도매대가 산정

$$C_d = \frac{c_{d1} + c_{d\beta} + c_{d\delta} + c_{d'}}$$

(A형)

$$C_{db} = \frac{c_{d1} + (c_{d\beta} - \beta_1) + c_{d\delta} + c_{d'}}{t_d} \quad (\text{B형})$$

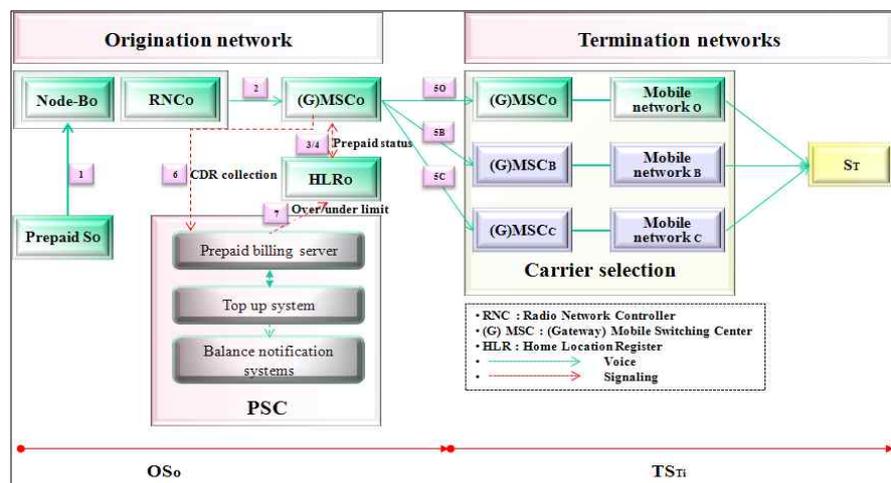
$$C_{dc} = \frac{(c_{d1} - c_{d12} - c_{d13}) + (c_{d\beta} - \beta_1) + (c_{d\delta} - \delta_3) + c_{d'}}{t_d} \quad (\text{C형})$$

- 여기서 $c_{d\beta}$ 는 가입자수 관련 HLR 데이터원가(β_1)와 전파사용료 데이터원가(β_2)를 의미. $c_{d\delta}$ 는 트래픽 관련 RNC 데이터원가(δ_1), 기지국-교환국간 전송로 데이터원가(δ_2), 교환국간 전송로 데이터원가(δ_3)를 의미, $c_{d'}$ 는 효율성 관련 Node-B 데이터원가를 의미
- B형의 원가기반 데이터 도매대가(C_{db})는 $c_{d\beta}$ 에서 HLR의 데이터원가(β_1)를 차감하여 산정
- C형의 원가기반 데이터 도매대가(D_{dc})는 B형 c_{d1} 에서 GGSN 데이터원가(c_{d22})와 정보처리 데이터원가(c_{d23}) 차감하고, $c_{d\delta}$ 에서 교환국간 전송로의 데이터원가(δ_3)를 차감하여 산정

- (사업자선택제의 착신 도매시장 도입) 착신 도매시장의 사업자선택제에 도입 시 착신 도매시장의 경쟁으로 인하여 이동사의 접속료 인하
 - 도매시장 착신사업자선택 접속체계 도입전에는 단지 착신측 이용자가 가입한 발신망사업자의 네트워크(MSCo) 만이 호 착신 가능
 - 사업자선택제를 도입 시 선불가입자(So)는 CBC(Call-by-Call), 사전선택제(CPS: Carrier Preselecton), 그리고 애플 및 구글과 같이 SIM카드 교체, 스마트폰을 통해 착신측이용자가 가입하지 않은 네트워크(예: MSCb, MSCc)를 선택가능

- 따라서 MSCo, MSCB, MSCc 네트워크 모두 호 착신서비스를 놓고 도매시장에서 서로 경쟁 가능

[그림 2-18] 착신 사업자선택 접속체계



- o 발·착신 부분을 모두 반영한 도매요금 대비 선불요금은 최소 4.325배에서 최대 4.426배 수준

<표 2-11> 한국 SKT 착신 접속료 대비 선불요금 수준(단위: 분, %)

호 경로	발신	착신(TSTi)			도매요금 (A)	선불요금 (B)	B/A 비율
	MSCo	MSCo	MSCB	MSCc			
SKT→SKT	30.5	30.5			61.00	270	442.6%
SKT→KT	30.5		31.75		62.25	270	433.7%
SKT→LGU+	30.5			31.93	62.43	270	432.5%

- 발신측사업자는 각 착신요금이 투입비용의 상당 부분을 차지하므로 착신망으로 가는 호에 대해 자신에게 현재의 접속료 보다 더 유리한 착신가격을 얻기 위해 착신망사업자와 협상 가능하며, 발신망사업자에게 유리한 요금은 소매시장에서의 경쟁력을 좌우

- (선불요금제 가입자에 대한 번호이동성 도입) 사업자간 경쟁 활성화, 이용자의 요금선택권 확대 등을 위해 선·후불 및 선불 요금제간 번호이동성 도입
 - 이용자가 후불요금제에서 선불요금제로 변경할 경우, 선불요금제 사업자간 변경 시 기존 휴대폰 번호를 유지 가능

<표 2-12> 국가별 이동전화 선·후불 번호이동 사례

구분	국가	도입년도	소요기간	비용	비고
유럽	영국	1999.01.	2	무료	·Ofcom은 모든 통신망과 통신서비스에 도입
아태	호주	2001.09.25	1	무료	·ACMA 선·후불간 번호이동 허용
	홍콩	1999.03.01	2	무료	·OFTA는 번호이동서비스로 요금이 부과될 수 있음을 언급 ·통신사업자간 선·후불간 번호이동 활발 (Ovum, 2010a: 12-13)
	인도	2011.01.20	7	INR 19	·소비자는 선·후불간 번호이동이 가능하며, 관련 데이터는 제3기관이 관리하도록 함
	파키스탄	2007.03.23	4	-	·번호이동서비스는 Pakistan MNP Database (Guarantee) Limited 의하며 처리됨
	일본	*2010.07.21일, 일본통신(MVNO)는 번호이동 수요 겨냥 'SIM카드' 발매			·MNO-MVNO간 번호이동 허용

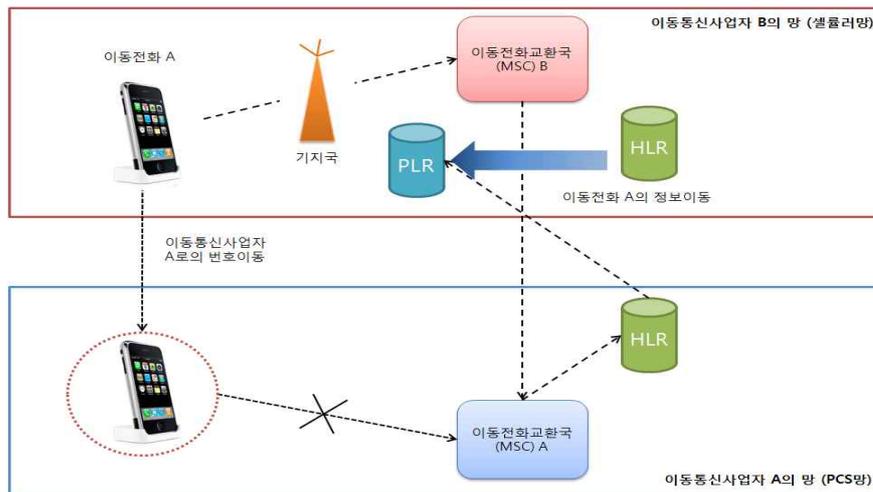
자료 : 아틀라스 (2010a), Ovum(2010a), Wikipedia(2011)

- 번호이동 도입을 위해서는 이통사의 고객관리, 번호관리 등 전반적인 시스템 개선 필요
- 번호이동 기술방식, 전산시스템 및 교환설비 보강계획 등을 검토 필요

※ 「이동전화서비스 번호이동성 시행 등에 관한 기준」 (고시) 개정과 연계

- (무선 가입자망 개방의 로밍 의무화) 선불SIM 교체 또는 선불가입자의 번호 이동시 단말기 교체가 불필요
- (단말기 교체부담 없음) 선불SIM 교체 또는 번호이동한 자사가입자가 번호이동전의 타사망을 사용하여 통화할 수 있으므로 번호이동시 가입자의 단말기 교체부담이 없어짐

[그림 2-19] 무선 가입자망 개방의 로밍 의무화



- 번호이동 시점부터 매 통화시 지속적으로 타사의 망을 사용. 서로 다른 주파

수 대역을 사용하는 셀룰러와 PCS간에도 활용 가능

- 즉, 셀룰러 가입자가 PCS 사업자로 번호이동을 하더라도 기존의 셀룰러 단말기를 가지고 번호이동전의 셀룰러 망을 사용하여 통화 가능

○ **(번호이동성과 단말기 교체)** 현재는 셀룰러 사업자인 이동통신사업자 B에 가입되어 있는 이동전화 A가 PCS 사업자인 이동통신사업자 A로 번호이동을 하기 위해서는 PCS 단말기로 교체되어야 하며 이후 이동통신사업자 A의 망을 이용해서 통화가 이루어짐

○ **(로밍 의무화 시, 단말기 교체 불필요)** 무선 가입자망 개방의 로밍 의무화시 이동전화 A는 기존에 사용하던 이동통신사업자 B의 셀룰러망을 기존의 단말기로 그대로 사용

- 우선, 단말기 교체 없이 이동전화 A가 번호이동하게 되면 이동전화 A는 더 이상 이동통신사업자 B의 고객이 아니므로 HLR에서 관리하던 이동전화 A의 각종 정보가 PLR(Portability Location Register)로 옮겨짐

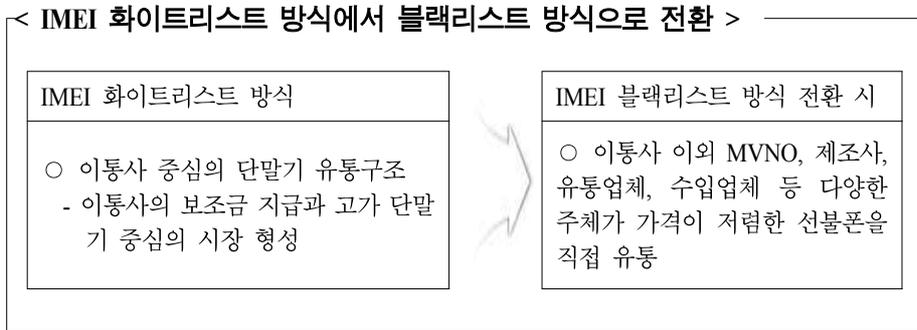
- 이동전화 A가 이동통신사업자 B의 이동전화교환국과 신호교신을 통해 통화를 요청하면 이동전화교환국 B는 이동전화 A의 위치정보를 이동통신사업자 A의 이동전화교환국으로 통보

- 그러면 이동전화교환국 A는 이동전화교환국 B로부터 통보 받은 이동전화 A의 위치 정보를 HLR에 기록하고 이동전화에 대한 각종 정보를 이동전화교환국 B에 제공

- 이동전화교환국 B는 이 정보를 제공받아 PLR에 저장함으로써 이동전화 A는 자신이 가입되어 있는 PCS망이 아닌 번호이동 전에 자신이 사용하던 셀룰러 망을 사용하여 통화가 가능

- 이때 B망과 A망 사이의 접속점까지는 기존의 B망(셀룰러망)을 이용하고 이후에는 A망(PCS망)을 이용
 - PLR은 현재 실제로 운용되고 있지는 않으나, 무선 가입자망 개방의 로밍의무화 서비스 제공을 위해서 새롭게 구축되어야 하는 데이터베이스
 - PLR은 번호이동하였으나 자사의 망을 사용하기를 원하는 타사가입자의 위치 정보 등을 관리하며 실제 가입자가 가입된 이동통신사업자의 접근이 가능
 - VLR은 가입자의 위치변화에 따라 일시적으로 가입자 정보를 저장하는 반면, PLR은 가입자 정보를 계속 유지하면서 타사와의 정보교환을 통해 이를 지속적으로 수정함
 - 하지만 PLR은 단지 관리하는 대상만 다를 뿐, 그 기능 및 구조에 있어서 기존의 VLR과 차이점이 존재 하지 않음
- (선불데이터시스템과 이동망 분리 규제) MVNO는 선불데이터시스템을 보유하고 MNO의 이동망을 이용 가능
- '99년 7월 Ofcom (1999c)은 '이동전화 선불서비스 규제방안' 자문서에서 선불데이터시스템과 이동망을 물리적으로 분리하면, 서비스사업자(SP: Service provider)는 고객의 니즈를 충족할 수 있도록 선불서비스를 설계하는 최상의 기회를 갖게 된다고 판단
 - 이동망사업자와 서비스사업자의 선불데이터베이스를 연동시키는 서비스를 차별적인 조건으로 모든 서비스사업자에게 제공하고, 이것이 불가능하다면 이동망과 통합된 데이터베이스에 탄력적으로 접근하고, 이를 이용할 수 있도록 하여 새로운 선불서비스의 성장을 촉진해야 한다고 밝힌 바 있음

- **(저렴한 선불폰 유통 기반 조성)** 이동사의 단말기 인증방식 개선을 통한 저렴한 선불폰 유통 확대
 - 이동사 중심의 단말기 유통구조에서 MVNO 사업자를 통한 저가 단말기 유통, 제조사 직접 판매 등 단말기 유통 구조를 다양화
 - 단말기 식별번호(IMEI)를 이동사에 등록하지 않더라도 이동사 망에 접속하여 서비스를 이용할 수 있도록 단말기 인증 방식을 개선
(12년 상반기 내 시스템 개선 완료 예정)



2. 선불요금제 이용 편리성 제고

가. 선불요금제 가입 절차 개선

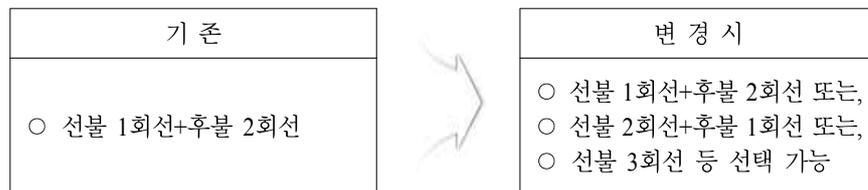
- **(온라인을 통한 선불요금제 가입절차 마련)** 직접 대리점을 방문하지 않고 온라인 고객센터를 통해 선불요금제에 가입할 수 있도록 개선
 - 대포폰 등 이동전화의 부정사용 방지 측면에서 본인확인 절차는 후불요금제와 동일하게 유지함
 - 후불요금제 온라인 가입의 경우 공인인증서, 신용카드 인증 등으로 본인 신분

을 확인하고 있으며 이를 선불요금제에도 동일하게 적용함

□ **(가입회선 수 제한 완화)** 내국인의 경우 1인당 가입가능 회선수를 선·후불 통합 적용

○ 선불요금제만 1인 1회선으로 제한할 실익이 없으므로 전체 가입 가능 회선 수의 범위 내에서 선·후불을 자유롭게 선택하도록 함

- (예) 전체 가입가능 회선수가 3회선인 사람이 선·후불 요금제를 같이 사용할 경우



□ **(선불 USIM 단독 개통 활성화)** 기존에 보유하고 있는 단말기를 이용하여 선불 USIM 구입만으로도 선불요금제 가입 및 서비스 이용이 가능하도록 개선

○ 하나의 단말기로 선·후불 USIM을 번갈아 끼워 사용하는 것도 가능

나. 선불요금제 충전 편리성 제고

□ **(다양한 충전 방식 활성화)** 선불요금제의 잦은 충전 주기로 인한 불편함을 해소하기 위해 선불카드 이외 은행 자동이체, 온라인 충전 방식 등 활성화 추진

○ 모바일고객센터 등 휴대폰을 통해 필요할 경우 즉시 충전할 수 있는 방식을 도입하여 이용자 편리성 제고(스트라베이스, 2009 참조)

[그림 2-20] 이통사 충전 플랫폼을 통한 충전 방식(Direct top-up)



- 특정한 시점에 자동으로 계약 연장을 원하는 이용자를 위해 은행 자동이체, 카드 자동결제 방식을 활성화
 - 특정일을 지정하여 결제(이체)하는 방식(예: 매월 25일) 또는 잔액이 특정금액에 도달할 경우(예: 잔액이 1,000원이 될 경우) 자동 결제(이체)되는 방식 등
 - 소액 충전(5천원 이하)이 가능한 은행 계좌이체 방식의 도입 확대 유도
 - 아울러 SKT의 경우 현금 충전 방식의 경우 최소 충전 금액을 1만원에서 5천원으로 하향 조정토록 개선
-
- (충전카드 판매 장소 확대) 편의점에서 고객이 원할 때 종이로 출력하여 판매하는 바우처 방식의 충전카드 도입 등 충전카드 취급 장소를 확대
 - (충전방식에 대한 안내 강화) 선불요금제 가입 시 충전을 위한 ARS 번호, 온라인 충전방법 등 관련 정보를 SMS로 제공

3. 선불요금제 적용 서비스 확대 및 다양한 요금제 출시 등

가. 선불요금제로 이용 가능한 서비스 확대

- (선불요금제 적용 서비스 확대)** 음성, SMS 이외 무선인터넷, MMS (Multimedia Messaging Service) 등 선불요금제로 이용 가능한 서비스를 확대
 - 선불요금제는 서비스의 성격상 실시간 사용량을 측정해야 하므로 적용서비스 확대에 따라 과금 시스템의 개선이 필요함

- (무료 부가서비스 제공 확대)** 후불요금제에 무료로 제공하는 부가서비스를 선불요금제에도 제공하도록 하고, 제공되는 부가서비스를 약관상 명시하도록 개선
 - 무료 부가서비스 사례(KT) : 발신번호표시서비스, 스팸차단서비스, 음성/영상사서함 서비스, 무선데이터차단서비스, 착신거절서비스, 정보보호알리미 서비스 등

- (중고단말기 구입 편의성 제고)** 선불요금제 이용자 수요에 맞춰 저렴한 가격의 중고 스마트폰 등을 편리하게 구매할 수 있도록 온라인 중고폰 거래 서비스 등을 확대
 - SKT는 중고 스마트폰 시장 활성화와 선불요금제 수요 증가 등에 따라 '11.7월 부터 중고폰 거래 서비스("T에코폰")를 개시하여 중고 단말기를 온/오프라인 채널에서 매입한 후온라인으로 개인에게 판매하거나 MVNO 사업자에게 판매, KT는 '11.10월 말 도입 예정

나. 다양한 선불요금제 출시 및 효율 인하 유도

- (다양한 선불 요금제 출시 유도) 스마트폰 이용 고객을 위한 선불 데이터 정액제 출시 유도
 - 음성과 별도로 데이터 정액제를 제공하여 이용자가 선택적으로 사용 가능
 - 기본료를 선불로 지불하면 일정기간 동안 사용할 수 있는 데이터량을 제공
 - 아이패드 등 태블릿 PC에 대해서도 선불 데이터 정액요금제 출시
 - 월정액형으로 음성, SMS, 데이터 서비스를 이용할 수 있는 하이브리드 (hybrid) 선불요금제 출시를 유도

<표 2-13> 선후불 및 하이브리드 요금제의 특징 비교

구 분	주요 가입자	요금 구조	가입자당 매출액*	가입 전환율
선불제	틈새시장(저소득층, 신용불량자, 청소년층)	통화료	\$10(트랙폰)	높음
하이브리드	틈새시장에서 일반 고객층으로 확대	정액형 통화료 (음성, SMS, 데이터)	\$42(Leap)	중간
후불제	일반 고객층	가입비, 기본료, 통화료	\$60(AT&T)	낮음

주) *요금제별 미국 대표 사업자의 가입자당 매출액을 비교함

- 하이브리드 선불요금제는 저가형 선불요금제에 비해 가입자당 매출액이 높고 가입전환율이 낮아 성장 가능성이 높음

- (선불요금제 효율 인하 유도) MVNO를 통한 저렴한 통화료의 선불요금제가 출

시될 수 있도록 하고 경쟁 활성화를 통해 이통사의 효율도 인하될 수 있도록 유도

- SKT는 선불요금제의 음성통화료를 1초당 4.8원에서 4.5원으로 인하('11.7월)

4. 선불요금제 관련 부당영업행위 방지

선불요금제 운영실태 조사 및 시정

- 선불폰 개통을 거부하는 행위, 일정금액 이상 충전을 강요하는 행위, 선불폰 개통 시 가입비를 요구하는 등 통신사의 부당 영업행위 방지를 위해 정기적인 운영 실태 점검 및 시정 추진

대리점의 선불요금제 취급률 개선

- 이통사 자체적으로 대리점 대상 선불요금제에 대한 교육을 실시하고, 선불 취급률 개선에 대한 인센티브 부과 추진
- 선불요금제 개통경험이 없거나 선불요금제에 대해 잘 알지 못하는 일부 대리점에서 선불요금제 개통불가로 오안내하는 사례가 발생

선·후불 요금제 가입자 통계 분리·공표

- 방통위 홈페이지상 공지하고 있는 이동전화 가입자 통계를 선·후불 요금제별 가입자로 분리하여 공표 추진
- 이통사가 가입자 점유율 실적관리를 위해 일시적으로 선불요금제에 과도한 마케팅비를 지출하는 행위를 억제하여,
- MVNO 사업자와의 공정한 경쟁구도가 형성될 수 있을 것으로 기대

5. 선불요금제 홍보

- 이용자의 인식 제고를 위한 홍보 추진
 - 통신요금 절감 방안으로서 선불요금제에 대한 대국민 홍보 캠페인 추진
 - 언론, SNS, 반상회지 등으로 선불요금제 홍보
 - 이동전화 요금고지서(이메일고지서 배너 등)를 활용한 선불요금제 홍보
 - 통신사 홈페이지상 선불요금제 정보 제공 강화

- 선불통화서비스 정보제공 사이트 오픈
 - 선불통화권서비스 관련 정보를 제공하기 위한 홈페이지(<http://www.prepaidcall.or.kr>)를 구축하고, 이용자를 위한 다양한 정보를 제공 중
 - 이용자는 선불통화서비스 피해보상 공고 및 절차 등을 확인해 볼 수 있고 사업자는 선불통화서비스 보증보험 가입금액을 쉽게 계산해 볼 수 있음

[그림 2-21] 선불통화권서비스 정보제공 사이트



제3장 통신서비스 이용약관 개선 방안 연구

제1절 국내 통신서비스 이용약관 체계 분석

1. 이용약관의 정의와 범주

□ **(약관의 개념)** 현행 [약관의 규제에 관한 법률] ('약관법')에서 정의하고 있는 '약관'이라 함은 그 명칭이나 형태 또는 범위를 불분하고 계약의 일방당사자가 다수의 상대방과 계약을 체결하기 위하여 일정한 형식에 의하여 미리 마련한 계약의 내용이 되는 것을 말한다.' 라고 정의하고 있음 <법 제2조 (1)>

○ 본 보고서에서 사용되는 이용약관은 소비자거래, 즉 소비자와 사업자간 물품 또는 용역의 거래 시 사업자가 다수의 소비자와 계약을 체결하기 위한 목적으로 사용되고 있는 일정한 형식 가운데 계약의 내용이 되는 것'으로 정의

□ **(통신서비스 이용약관의 특징)** 통신서비스의 이용약관에는 서비스 이용요금, 계약 및 해지의 조건, 방법 및 절차, 위약금산정공식, 장비임대료 등의 내용을 포함하고 향후 당사자 간 분쟁이 있을 경우 이를 근거로 해결방안을 모색하게 됨

○ 일반적으로 기본약관을 통해 해당 사업자의 제공서비스 전반의 약관상 준거가 되고 이용자는 자신이 선택한 개별서비스의 이용약관에 의해 구속받게 됨

2. 현행 통신서비스의 이용약관 현황

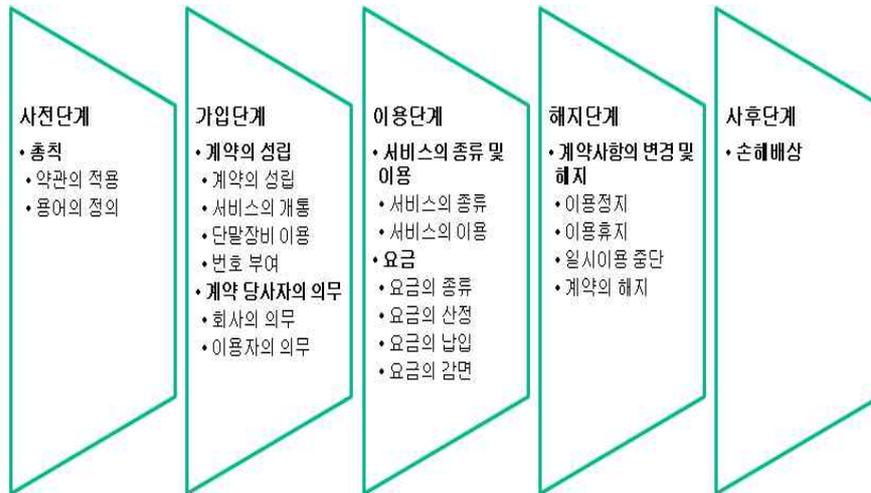
□ **(분석의 범위)** 이용약관 분석대상인 주요 통신서비스는 이동전화, 시내/시외/

국제/인터넷 전화서비스, IPTV, 초고속인터넷 서비스이며, 대상사업자는 모두 주요 대규모 유무선 통신서비스 제공사업자인 KT, SK브로드밴드, LG유플러스를 분석대상으로 하였음

- 전반적인 통신서비스 이용약관의 구성, 통신서비스별 이용약관의 차이점, 통신사별 이용약관의 차이점 등을 비교하고자 함

□ **(약관의 기본적 구성)** 약관의 기본적인 구성은 사전단계, 가입단계, 이용단계, 변경 및 해지단계, 사후단계(정보통신정책연구원, 2007)로 구분됨

[그림 3-1] 국내 전기통신서비스 이용약관의 구성



- 총칙이 사전단계에 속하며, 일반적으로 약관의 적용 및 용어의 정의 등이 이에 속함
- 가입단계에는 계약의 성립 및 계약당사자의 의무가 속함
- 이용단계에는 서비스 종류 및 이용, 요금 등이 속함
- 해지단계에는 계약사항 변경 및 해지가 속함
- 사후단계에는 손해배상이 속함

- 전기통신서비스는 기타 항목으로 번호이동성, 긴급통신, 보조금 지급, 스팸대응, 침해사고, 게시물 관리, 결합서비스, 청소년 보호 등의 내용을 다루고 있음

3. 현행 통신서비스의 이용약관 현황

□ **(기본약관)** 기본약관은 제공 통신서비스 전반의 일반적인 사항을 포함하며, 일반적으로 총칙, 계약, 서비스 종류 및 이용, 요금 및 손해배상으로 나누어져 있음

- SK 브로드밴드는 고객보호에 대한 내용을 KT(손해배상)에 비해 좀 더 구체적으로 다루고 있음

- SK브로드밴드의 기본약관상의 고객보호 조항에서는 '민원처리기구의 설치', '자문위원제도', '고객제안제도' 항목을 추가적으로 다루고 있음

- SK브로드밴드의 기본약관에서는 약관의 제정 및 변경 조항에서 약관 제정시 이를 홈페이지에 공지할 의무가 있으며, 고객의 이익에 중대한 영향을 미치는 수준으로 약관이 변경될 경우 이를 사전에 이용고객에게 고지할 의무가 있음을 명시하고 있음

- KT와 SK브로드밴드의 기본약관에서는 내용적인 측면에서 다음과 같은 차이점을 보임

- 고객의 정보수집 권한에 대한 기술에 있어서, SK 브로드밴드의 경우에는 불법 스팸 발송 등으로 서비스 계약을 해지한 고객의 서비스 이용신청에 대한 승낙의 유보를 위해, 성명, 주민번호(법인/사업자번호), 전화번호, 해지사유 등의 정보를 수집할 수 있다는 것 까지만 기술한 반면, KT의 경우에는 해당 정보를 1년간 별도 보관할 수 있다고 기간에 있어서 권한 제한을 명시함

- 손해 배상에 대한 내용에 있어서, SK 브로드밴드의 경우에는 고객에게 책임이 없는 사유로 서비스를 받지 못할 경우 고객의 청구에 의하여 이를 배상한다고 기술되어 있는 반면, KT는 고객의 청구가 있을 때 뿐만 아니라 KT가 먼저 인지한 경우에도 동일하게 배상을 한다고 명시함

□ **(이동통신서비스 이용약관)** 3사의 이동통신 서비스 이용약관은 크게 총칙, 계약체결, 계약 당사자의 의무, 서비스 제공 및 이용, 계약사항 변경·해지, 요금, 손해배상, 번호이동서비스 제공 및 이용, 약정 보조금 지급, 청소년 보호, 결합 서비스의 공통된 내용을 포함하고 있음

○ SKT, KT는 CDMA약관과 WCDMA약관 두 가지를 보유하고 있으며, LG유플러스는 CDMA 약관만을 보유하고 있음

- KT의 경우, CDMA약관과 WCDMA약관 차이가 적고 일관된 구조를 보유하고 있으나, WCDMA약관의 경우 추가적으로 침해사고(13장)에 대한 약관을 포함하고 있으며, CDMA 약관의 경우 추가적으로 요금부분에 단말기보조금 반환 및 면제(7장 27조)에 대한 약관을 포함하고 있음

- SKT의 경우, CDMA약관 WCDMA 약관 차이가 거의 없으며, 다만 CDMA 약관의 경우 추가적으로 요금부분에 단말기보조금 반환의무 및 면제(6장 31조)에 대한 약관을 포함하고 있음

○ SKT는 계약 체결 부분에 할부판매(2장 8조)에 대한 조항을 추가적으로 포함하고 있음 SK브로드밴드의 기본약관에서는 내용적인 측면에서 다음과 같은 차이점을 보임

○ KT는 '이용정지 및 해제절차' 조항을 별도의 장(업무제한·정지)으로 구분하고

있음 (SKT, LGT는 '계약사항 변경·해지 등'의 장에서 이를 다루고 있음)

- o LG유플러스는 KT, SKT와 비슷한 약관 구조 및 내용을 포함하고 있으나, 추가적으로 신청서의 전자문서 보관, 스팸발송자 정보 제공, 단말기 회수 등의 조항을 포함하고 있음
- o 각 사의 이동통신 서비스 이용약관은 내용적인 측면에서 다음과 같은 차이점을 보임
 - 이용정지에 있어, 이용요금 2회 미납시(단, 7만원 이상의 경우 1회 미납시), 서비스 이용 정지 기간이 각 사마다 차이를 보임(SKT: 2개월, KT: 3개월, LGT: 5개월)
 - 요금 등의 반환 부분에 있어, KT의 기준은 SKT, LGT와 차이를 보임

< 요금 등의 반환 부분에 있어서의 조항 차이 SKT/LGT (KT) >

회사는 고객이 그의 책임이 없는 사유로 인하여 서비스를 제공받지 못한 경우로서 그 뜻을 회사에 통지한 때(그 전에 회사가 그 뜻을 안 때에는 그 알게된 때)로부터 계속 3시간 이상 서비스를 제공받지 못 하거나 또는 1 개월 동안의 서비스 장애발생 누적시간이 **12시간(24시간)**을 초과할 경우에는 그서비스를 제공받지못한 일수에따라 월 정요금을 일할분할계산하여 반환합니다. 다만, 1회 3 시간 미만 장애 발생에 대하여는 실제 장애시간을 누적한 시간을 1 일 단위로 계산하고, 2일에 걸쳐 장애가 발생하더라도 장애발생 누적시간이 **24시간(12시간)** 미만일 경우에는 1일로 계산하여 적용합니다.

- 손해배상의 범위 및 청구 부분에서는, 각 사마다 손해배상책임 감면 사유의 범위가 다름

<표 3-1> 국내 이동통신사의 손해배상책임 감면 사유 비교

손해배상책임 감면 사유	SKT	KTF	LGT
전사·사변·천재지변 또는 이에 준하는 국가비상사태 등 불가항력으로 인한 경우	V	V	V
전파의 직진 및 회절 특성에 따른 예측할 수 없는 음영지역 추가 발생 등과 기술진보에 따라 불가피하게 장비의 성능 개선이 필요한 경우 등 전기통신서비스의 특성상 불가피한 사유로 서비스 제공이 불가능한 경우	V	V	V
고객의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 경우	V	V	
제휴 금융기관 등의 귀책사유로 발생한 경우	V		

- (초고속인터넷 서비스 이용약관)** 3사의 초고속인터넷 서비스 이용약관은 공통적으로 총칙, 계약의 성립, 계약 당사자의 의무, 서비스의 이용, 게시물 관리, 요금, 계약사항의 변경 및 해지, 침해사고 및 스팸대응, 손해배상 부분으로 구성되어 있음
- SK브로드밴드의 초고속인터넷 이용약관은 'IP의 부여' 및 '정보이용료 회수 대행'에 대한 조항을 포함하지 않고 있음
 - KT의 경우, '인터넷 망간 연동접속'(2장 6조)에 대한 조항을 추가적으로 포함하고 있으며, 인터넷 서비스 이용고객의 고장복구 소요시간이 24시간 초과하는 경우의 손해배상에 대한 내용을 추가적으로 포함하고 있음(6장 28조 3항)
 - LG유플러스는 '회사의 의무,' 'U+ zone,' 관련 조항을 추가적으로 포함하고 있으며, 타통신사에 비해 '요금' 관련 조항을 자세히 다루고 있음
 - 각 사의 초고속인터넷 서비스 이용약관은 내용적인 측면에서 다음과 같은 차이점을 보임

- 침해사고 면책규정에 있어, 침해사고 면책 사유가 각 사마다 차이를 보임

<표 3-2> 국내 초고속인터넷사의 침해사고 면책사유 비교

침해사고 면책사유	SKT	KTF	LGT
서비스를 제공할 당시 과학 기술수준으로는 결함의 존재를 발견할 수 없는 경우	V	V	V
서비스를 제공할 당시의 법령이 정하는 기준을 준수하였음에도 발생하였을 경우	V	V	V
비암호화된 무선구간에서의 통신내용 및 정보유출의 경우		V	V

- 손해배상금액 산정부분에 있어 3시간 약간의 차이를 보임

<손해배상금액 산정에 있어서의 조항 차이 SKT/LGT (KT) >

회사는 이용고객이 서비스를 이용하지 못하여 그 사실을 회사에 통보한 때로부터(또는 그 전에 회사가 그 사실을 알게 된 때에는 그 때로부터) 계속 3시간 이상 서비스가 중지되는 경우 및 월별(매월 1일부터 말일 기준) 서비스 장애발생 누적시간이 12시간을 초과할 경우에는 서비스이용료를 포함한 최근 3개월(3개월 미만인 경우는 해당기간 적용)의 1일 평균요금(KT: **해당월에 적용받는 요금**)을 24로 나눈 요금에 서비스제공 중지시간을 곱하여 산출한 금액의 3배를 이용고객과 협의하여 배상합니다. 이 경우 단수가 1시간 미만인 경우에는 1시간으로 합니다.

- (인터넷전화 서비스 이용약관) 3사의 인터넷전화 서비스 이용약관은 공통적으로 총칙, 계약의 성립, 서비스의 종류 및 이용, 요금, 계약사항의 변경 및 해지, 손해배상, 번호이동성, 긴급통신 관련 내용을 포함하고 있음
- SK브로드밴드의 인터넷전화 서비스 이용약관은 타사와 비교시 전반적으로 부실하다고 판단됨
- KT, LG유플러스의 경우 별도의 장으로 긴급통신에 대한 내용을 포함하고 있

는데 반해, SK 브로드밴드의 경우, 별표 6에서 긴급통신에 대한 회사의 의무 내용을 다루고 있음

- '계약당사자의 의무', '단말장비', '스팸대응', '의무약정 보조금 설정'에 대한 조항을 포함하고 있지 않음

o KT의 인터넷전화 서비스 이용약관은 '계약의 성립과 이용'(2장)에서 계약의 성립, 서비스의 종류 및 이용, 계약사항의 변경 및 해지 부분을 모두 다루고 있음

<표 3-3> 국내 인터넷전화 일시이용중단 기준 비교

구 분	KT	SK브로드밴드	LG유플러스
일시이용중단 신청 가능기간	1개월 이상 3개월 미만 일시이용중단 신청 가능	3개월 미만 일시이용중단 신청 가능	-
일시이용중단 가능회수	월 1회	1년에 3회	1년에 3회
일시이용중단 가능기간	1년동안 총 3개월 초과하지 않는 범위에서	1년동안 총 3개월 초과하지 않는 범위에서	1년동안 총 3개월 초과하지 않는 범위에서

o LG유플러스의 인터넷전화 서비스 이용약관은 타사에 비해 장의 구분이 세부 적이며 내용이 구체적임

- 'LG유플러스의 의무' 조항이 타사에 비해 자세하고 구체적이며, 많은 항목(10 개항)을 포함하고 있음 (SK브로드밴드: 조항없음, KT: 2개항)

- 타사와는 달리, '기존거래관계 기간 제한' 조항을 추가적으로 포함하고 있음

o 각 사의 인터넷전화 서비스 이용약관은 내용적인 측면에서 다음과 같은 차이 점을 보임

- 일시이용중단에 있어서, 각사의 기준이 상이함

□ **(IPTV 서비스 이용약관)** 3사의 IPTV 서비스 이용약관은 일반적인 전기통신 서비스 이용약관 순서를 따르며, 공통적으로 총칙, 계약의 성립, 계약 당사자의 의무, 서비스 종류 및 이용, 요금, 계약사항의 변경 및 해지, 손해배상의 공통된 내용을 포함하고 있음

○ SK브로드밴드의 IPTV 서비스 이용약관의 특징은 다음과 같음

- '서비스 개통' 및 '서비스 비제공지역'에 대한 내용이 기재되어 있지 않음
- '서비스제공 중단' 조항 부분에 장비 임대료에 대한 내용이 추가적으로 기재되어 있음
- 타 통신사에서는 서비스 중지 요건과 개인 정보 공개에 대한 내용을 별도의 항목으로 기재하고 있는데 반해, SK브로드밴드의 경우, 이러한 내용이 '회사의 의무' 조항에 기재되어 있음

○ LG유플러스는 '채널 및 패키지의 변경'에 관한 내용이 기재되어 있지 않음

○ 각 사의 IPTV 서비스 이용약관은 내용적인 측면에서 다음과 같은 차이점을 보임

- 서비스 강제 중지 요건에 있어서, 3사간에 차이를 보임: KT와 SK브로드밴드의 경우에는 이용자가 가산금 납부 독촉을 받고 1개월 이내에 요금을 납부하지 않은 경우에 서비스 강제 중지 요건에 해당된다고 기술된 것에 반해, LG유플러스의 경우에는 가산금 납부 독촉에 대한 언급 없이 요금 납기일로부터 1개월 이상 이용요금을 체납한 경우에 서비스가 중지 될 수 있다고 기술되어 있음
- 3사 모두 계약 해지 시 이용자가 할인반환금을 지급할 필요가 없는 경우에 대해서 기술을 하고 있는데 아래와 같이 약간의 차이를 보임

<표 3-4> 국내 IPTV 서비스 사업자의 할인반환금 반환 없이 계약 해지할 수 있는 요건 비교

계약 해지 요건	SK브로드밴드	KT	LG유플러스
회사 귀책 사유로 인한 월 누적 장애 시간	72시간 이상	48시간 이상	72시간 이상
회사 귀책 사유로 인한 1시간 이상 장애 횟수	월 3회 이상	월 3회 이상	월 5회 이상
고객의 군입대	V	V	V
고객의 사망	V	V	언급없음
서비스 제공이 불가능한 지역으로 이전한 경우	V	V	V
방송통신위원회의 승인/사전 안내 없이 요금을 인상한 경우	V	V	V

□ (시내전화 서비스 이용약관) 3사의 시내전화 서비스 이용약관은 공통적으로 총칙, 계약의 성립, 서비스의 이용, 요금, 계약의 변경 및 해지, 손해배상, 시외 전화 사전선택, 번호이동성의 내용을 공통적으로 포함하고 있음

○ KT의 시내전화 서비스 이용약관은 다음과 같은 특징을 가짐

- 추가적으로 '원폰서비스'(9장)와 '전화부가서비스'(10장)를 별도의 장으로 구분하고 있음
- '가입구역'은 추가적으로 포함하는데 반해, '면탈요금의 징수' 부분은 포함되어 있지 않음
- 타 통신사에서는 서비스 중지 요건과 개인 정보 공개에 대한 내용을 별도의 항목으로 기재하고 있는데 반해, SK브로드밴드의 경우, 이러한 내용이 '회사의 의무' 조항에 기재되어 있음

- SK브로드밴드의 시내전화서비스는 '발신번호 변경 또는 조작 금지 행위'를 추가적으로 포함하고 있는데 반해, '이용정지', '이용휴지', '일시이용중단' 관련 조항을 약관에 포함하지 않고 있음
- LG유플러스의 시내전화서비스는 '전화번호의 안내', '요금의 계산'에 대한 내용을 추가적으로 다루고 있으며, '이용정지', '이용휴지', '일시이용중단'에 대한 내용을 타사에 비해 구체적으로 다루고 있음
- 각 사의 IPTV 서비스 이용약관은 내용적인 측면에서 다음과 같은 차이점을 보임
 - 각 사의 이용약관에서 다루고 있는 서비스의 종류에 있어 차이를 보임

<표 3-5> 국내 시내전화 서비스 이용약관에서 제시하는 서비스의 종류 비교

서비스의 종류	KT	SK 브로드밴드	LG유플러스
보도용전화	V	V	V
복지통신서비스	V	V	V
특수번호전화	V	V	V
주요통신서비스	V		
개인용 복수전화	V		
전화번호부 게재 및 발행	V		
전화부가서비스	V		
구내교환설비		V	V
타통신망과의 접속		V	V

- 이용요금의 후납 및 분납에 대한 내용에 있어, 각 사간 약관상 차이를 보임

<표 3-6> 국내 시내전화 서비스 이용약관의 요금 후납/분납 가능성 조항 비교

구 분	KT	SK브로드밴드	LG유플러스
이용요금 후납 가능	가능	가능	연급없음
이용요금 분납 가능	연급없음	가능	연급없음

- **(시외전화 서비스 이용약관)** 3사 모두 일반적으로 전기통신서비스 이용약관에 포함되어야 할 기본적인 조항 들을 성실하게 약관에 포함시키지 않고 있음
 - 3사가 공통적으로 총칙, 서비스의 종류, 요금, 시외전화 사전선택 관련 조항을 포함하고 있으며, '계약자의 의무'에 대한 내용은 약관에서 다루고 있지 않음
 - KT 시외전화 서비스 이용약관은 '계약의 성립', '손해배상' 관련 조항을 따로 포함하고 있으나, '이용정지', '이용휴지', '일시이용중단'의 내용을 포함하고 있지 않음
 - SK브로드밴드의 시외전화 서비스 이용약관은 '계약의 성립', '이용정지', '일시이용중단'과 관련된 항목 및 '손해배상' 관련 조항을 다루고 있지 않음
 - LG유플러스의 시외전화 서비스 이용약관의 특징은 다음과 같음
 - LG유플러스 이용약관에는 '계약의 성립', '계약의 해지', '손해배상' 관련 조항은 포함되어 있지 않음
 - LG유플러스의 이용약관은 '이용정지', '이용휴지', '일시이용중단'에 대한 내용을 타사에 비해 구체적으로 다루고 있음
 - 타사와는 달리, LG유플러스는 시외전화 사전선택과 관련된 '가입자 보호' 항목을 추가적으로 언급하고 있음

- **(국제전화 서비스 이용약관)** KT와 SK브로드밴드의 국제전화 서비스 이용약관은 총칙, 계약의 성립, 서비스 제공 및 이용, 요금, 계약사항 변경·해지 조항을 공통적으로 포함하고 있음

- KT의 국제전화 서비스 이용약관은 다음과 같은 특징을 가짐
 - 타 통신사와는 달리 '손해배상'에 대한 내용을 기재하고 있음
 - '서비스의 제공'(2장)에서 제공 서비스들에 대한 간략한 설명을 하고, '서비스 이용'(4장)에서 각 서비스들에 대한 상세한 설명을 함
- SK브로드밴드의 국제전화 서비스는 타 통신사와는 달리 '요금의 납부책임'과 '요금 대납'에 관한 내용을 포함하고 있음

<표 3-7> 국내 국제전화서비스 이용약관에서 제시하는 서비스의 종류 비교

서비스의 종류	KT	SK브로드밴드	LG유플러스
자동통화서비스	V	V	V
수동통화서비스	V		V
부가서비스	V	V	V
인터넷전화서비스			V
요금상품서비스		V	V
직접접속서비스	V	V	

- LG유플러스의 국제전화 서비스 이용약관은 다음과 같은 특징을 가짐
 - 가입단계의 '계약의 성립'이나 '계약 당사자의 의무'에 대해 기재되어 있지 않음
 - '계약의 해지'에 관한 내용이 기재되어 있지 않음
 - 타사에 비해 '이용제한'에 관련한 내용을 상세하게 기재하고 있음
- 각 사의 국제전화 서비스 이용약관은 내용적인 측면에서 다음과 같은 차이점을 보임

- 각 사의 이용약관에서 다루고 있는 서비스의 종류에 있어 차이를 보임

4. 국내 통신서비스별·사업자별 비교분석 및 시사점

- **(서비스별 통신서비스 이용약관의 특징)** 시외전화 및 국제전화의 이용약관은 다른 통신서비스 이용약관에 비해 기본적인 통신서비스 약관 내용을 충실히 다루고 있지 않은 것으로 판단됨
 - 이동통신, 인터넷전화, 초고속인터넷, IPTV는 기본적인 약관의 구성을 모두 포함하고 있는 것으로 파악되는 반면, 시내전화, 시외전화, 국제전화는 기본적인 약관 조항을 모두 포함하고 있지는 않은 것으로 판단됨
 - 시내전화, 시외전화, 국제전화 이용약관에서는 '계약당사자의 의무'에 대한 조항을 3사 모두 포함하고 있지는 않은 것으로 분석됨
 - 시외전화, 국제전화 이용약관에서는 '손해배상'에 대한 조항을 3사 모두 포함하고 있지는 않은 것으로 분석됨
 - 시외전화의 경우, '계약사항 변경 및 해지에 대한 조항'을 3사의 이용약관에 모두 포함시키고 있지는 않은 것으로 분석됨
 - 통신 서비스에 따라 추가적으로 약관에 포함시킨 조항이 차이를 보임
 - 이동통신, 초고속인터넷 서비스 이용약관은 '침해사고'에 대한 내용을 포함함
 - 이동통신, 시내전화, 인터넷전화 서비스 이용약관은 '번호이동성'에 대한 내용을 포함함
 - 시내전화, 시외전화 서비스 이용약관은 '시외전화 사전선택'에 대한 내용을 추

가적으로 포함함

- 인터넷전화 서비스 이용약관은 '긴급통신'에 대한 조항을 추가적으로 포함하고 있음
- 초고속인터넷 서비스 이용약관은 '게시물 관리', '스팸대응'에 대한 조항을 추가적으로 포함하고 있음

<표 3-8> 국내 전기통신서비스별 이용약관 포함내용

구 분		이동통신	시내전화	시외전화	국제전화	인터넷전화	초고속인터넷	IPTV
사전단계	총칙	0	0	0	0	0	0	0
가입단계	계약의 성립	0	0		0	0	0	0
	계약당사자의 의무	0				0	0	0
이용단계	서비스 제공 및 이용	0	0	0	0	0	0	0
	요금	0	0	0	0	0	0	0
변경 및 해지단계	계약사항 변경해지	0	0		0	0	0	0
사후단계	손해배상	0	0			0	0	0
서비스에 따른 추가 조항		침해사고, 번호이동성, 보조금지급, 청소년 보호, 결합서비스	시 외 전 화, 사전선택, 번호이동성	시외전화, 사전선택		번호이동성, 긴급통신	게 시 물 관리, 침해사고, 스팸대응	

- (통신사별 통신서비스 이용약관의 특징) LG유플러스가 소비자 친화적, 풍부한 내용을 다루며, 구체적인 약관 내용을 다루고 있음
- o LG유플러스가 요금 이의신청, 이용정지, 이용휴지, 일시이용중단 등에 있어서 풍부한 내용을 다루는 편임

- 초고속인터넷 및 인터넷 전화의 경우에는 LG유플러스가, 시내전화 및 국제전화에 있어서는 KT가 가장 많은 조항을 포함하고 있음
- SK브로드밴드는 이동통신과 국제전화를 제외하고는 모든 서비스의 이용약관에서 가장 적은 조항을 포함하고 있는 것으로 나타남
- 초고속인터넷 및 인터넷 전화의 경우에는 LG유플러스가, 시내전화 및 국제전화에 있어서는 KT가 가장 많은 조항을 포함하고 있음

<표 3-9> 국내 통신서비스별 이용약관의 구성 현황

구분	이동통신		초고속 인터넷	인터넷 전화	IPTV	시내 전화	시외 전화	국제 전화
	CDMA	WCD MA						
KT	12장	13장	6장	9장	7장	10장	5장	5장
	48조	50조	28조	32조	30조	49조	16조	36조
SK브로 드밴드	11장	11장	7장	6장	6장	6장	5장	5장
	52조	51조	27조	22조	20조	29조	13조	23조
LG유 플러스	12장	-	6장	12장	5장	8장	4장	3장
	52조	-	35조	41조	29조	34조	16조	22조

- (국내 통신서비스 이용약관의 문제점 및 개선방안) 국내 전기통신서비스 이용약관의 문제점 및 향후 개선 방향을 정리하면 다음과 같음
 - 국내 통신사별 이용약관의 구성이 서로 달라 이용자의 해석이 어렵고 기본약관과 서비스별 세부약관의 내용이 서로 중복되는 등 체계적인 구성과 사업자별 통일성 있는 약관제시가 필요한 것으로 판단
 - 국내 이용약관상 오타나 목차와 내용 간 mismatching으로 이용약관 전체에 대한 신뢰성이 떨어지는 것으로 판단되고 이에 대한 개선이 필요
 - 주요통신사들이 이용약관을 홈페이지에서 찾을 수 있도록 하였으나 아직까지

소극적인 태도로 공지하는 것으로 파악됨

- 조사대상 사업자 모두 홈페이지 하단에 흐리고 작은 글씨로 이용약관을 포함시켜 일반 이용자들이 쉽게 찾기 힘들게 했을 뿐만 아니라, 통신서비스의 이용약관은 기본약관과 서비스별 세부약관으로 구성되는데 일부사업자(L사)의 경우 홈페이지 상으로는 기본약관을 찾을 수 없음
- KT의 경우는 게시판 형식으로 이용약관정보를 제공하고 update하는 것으로 파악되나 일목요연하지 않을 뿐 아니라 이용자들의 혼선을 가중시킬 수 있는 우려가 있음
- o 통신서비스시장이 성숙기로 들어서면서 이용자보호차원의 소비자불만제기가 많아지고 있는 점을 고려할 때, SK브로드밴드의 사례처럼 고객보호조항에 민원처리기구나 자문위원제도 등 이용자보호에 대한 위원회를 구성하여 적극적인 자세가 바람직할 것으로 보임
- o 기본약관상 고객정보수집권한조항에서 KT를 제외한 나머지 통신사들은 정보수집에 대한 권한만 있을 뿐 수집된 정보의 보존기간은 명시되어있지 않은 것으로 분석됨
- o 손해배상조항은 대부분 고객청구에 의해 배상하는 것으로 규정되어 있으나, 이용자가 먼저 청구한 것 외에도 통신사가 이를 먼저 인지한 경우(KT사례)에도 동일하게 배상이 이루어져야 할 것으로 판단됨.
- 현재 약관상 기재된 손해배상청구절차는 매우 복잡하여 이용자가 실제 이용할 가능성이 있는지 그 실효성이 의문시됨

제2절 국내 타서비스 이용약관 사례 조사

1. 전기·수도·가스 산업의 이용약관 사례검토

- **(전기·수도·가스 약관 제공)** 전기, 가스, 통신과 같이 국민의 일상생활에 없어서는 안되면서 사업자와 이용자 간 분쟁발생의 소지가 많은 공공서비스의 제공은 '인가약관'의 형태로 운영되고 있는 반면, 수도서비스는 행정관청이 관여하는 약관의 형태를 제공함
 - 에너지 공급업으로서 도시가스나 전기는 각각 도시가스사업법 제20조와 전기사업법 제16조(전기의 공급약관)에 근거하여 이용약관에 대한 주무관청장의 인가가 필요
 - 통상 가스와 관련해서는 지자체장 즉 시·도지사의 인가가 필요하고 전기의 경우는 지식경제부 장관의 인가가 요구됨
 - 수도서비스는 행정관청이 관여하는 약관의 형태, 즉 관청작성약관에 속하고 수도공급조례와 관련시행규칙을 통해 국가나 자치단체가 사업자의 지위에서 서비스제공을 위한 규칙 및 조례를 규정하고 이에 따라 서비스제공관련 제반 약정이 제공되고 있음
 - 관청작성약관은 행정입법의 한 형식으로 존재하는 것이기 때문에 법규범적 성격을 띄게 되고 따라서 이를 제정 및 개정하고자 할 때에는 행정입법절차를 거치게 됨
 - 현재 수도사업과 관련해서는 '수도공급조례'가 이용약관을 대신하고 약관의 성격이 조례로서 작용. 또한 조례의 작성도 지자체 즉 각 시청 및 도청에서 주관함

< 표 3-10 > 타 공공서비스의 이용약관체계

업종	약관명	인가근거	인가관청
가스	도시가스 공급규정	도시가스사업법 제 20조	시, 도지사
전기	전기공급약관	전기사업법 제 16조(전기의 공급약관)	지식경제부 장관
수도	수도 공급조례	수도법, 지방공기업법	시, 도지사

- **(도시가스 공급규정)** 공급규정은 도시가스사업법 제20조에 의해 지역별 도시가스회사가 이용자와의 관계에서 가스요금, 공급조건 및 비용부담에 관한 사항 등 제반사항을 정의하고 있으며 각 시도의 주무관청 승인을 받도록 되어있음
- 도시가스 공급규정은 지역별로 사업자의 구분이 되어있는 것과는 다르게 서울 지역이나 경기도 및 지방의 공급규정내용이 대동소이함
 - 국내 도시가스의 공급은 지역별로 사업자가 나뉘어져 가스를 공급하고 있고 투자비기준으로 요금이 결정되므로 지역마다 가스요금이 다소 차이를 보이고 있음
 - (주)에스코의 경우 서울, 경기지역의 가스공급을 담당하는 가장 규모가 큰 사업자임
 - (주)삼천리, 서울도시가스(주), 대한도시가스(주), 한진도시가스(주), 인천도시가스(주)등과 같이 소규모 사업자가 다수 존재함
 - 지방의 경우 부산은 부산도시가스, 경동도시가스 등 다양한 사업자가 분포함
 - 도시가스 공급과 관련해서는 해당 지방자치단체의 웹 사이트에서 '도시가스 공급규정'을 찾을 수 있음
 - 통상 도시가스의 공급에 대해서는 공동주택의 경우 아파트 관리사무소를 통

해 일괄체결하고 지자체별 공급규정에 따라 가스공급이 이루어지는 구조임

- 공급규정의 구성은 총 8개의 장으로 구성되고 총칙, 사용신청 및 계약, 공사 및 검사, 검침 및 사용량 산정, 요금, 공급, 안전, 협의회 등의 조항을 포함함
- 가스요금표나 시설분담금, 가스계량기의 등급별 표준소비량 등에 대해서는 별표로 포함되고 및 가스공급신청서나 사용자명의변경신청서 및 가스공급중지신청서와 같은 각종 신청서들은 별지서식으로 포함됨
- 총칙에서는 공급약관의 목적과 도시가스사업의 공익성을 명시하고 사업자의 신의성실에 대한 의무와 용어의 정의 등 일반적인 사항을 규정하고 있음
- 사용신청 및 계약과 관련해서는 가스사용에 대한 신청과 계약의 성립 및 변경 등에 관한 사항을 다루고 있는데, 해약과 계약소멸 후 관계에 대해서도 함께 다루고 있음

제 9조 (계약의 준수) ③ 당사는 다음 각호의 부당행위에 대한 위약금을 징수

하며, 동 행위로 인하여 가스안전사고 등의 위해가 발생하는 경우 가스사용자는 그에 상응한 책임을 집니다.

1. 사용료를 감면할 목적으로 계량기 임의조작 및 파손, 무단교체 등 : 계량기 교체비용 + 전년 동월사용료의 5배
2. 봉인파손사용 : 전년동월사용료의 3배
3. 당사의 승인없이 무단사용 : 전년동월사용료의 5배
4. 계량기 이전배관 불법 연결사용 : 전년동월사용료의 3배
5. 계량기 무단이설 : 전년동월사용료의 3배
6. 부정시공사용 : 전년동월사용료의 5배
7. 미납요금을 면탈할 목적으로 동일고객임에도 불구하고, 다른 고객명으로 변경 신청시 : 미납 요금의 1배. 단, 전년동월사용료를 계측할 수 없을 때에는 최근 3개월 이내의 평균 사용료를 월 사용료로 하여 적용하며, 전년동월 및 최근 3개월 이내 평균사용량을 산정할 수 없는 경우 사용료의 산정은 가스연소기의 총 최대가스소비량에 의거 산정합니다.

- 특이한 점은 이용자의 부당행위에 대한 위약금조항(제9조 계약의 준수)에서 세부 부당행위별로 구체적인 위약금이 제시되어 있다는 점임
 - 가스공급약관에서는 요금 및 채권채무사항에 대해 계약이 종료된 후에도 소멸되지 않는다는 점을 명시적으로 조항을 두고 있음
 - 한편 가스공급이라는 재화의 특성 때문에 ‘안전’에 대한 내용을 별도의 장으로 제시하고 있는데, 주로 공급시설에 대한 안전책임과 위해예방조치 등을 포함하고 있어 공급자와 이용자의 안전에 대한 책임한계를 구분하고 있음
 - 문서의 보관과 관련해서는 보존기간을 명시하지 않은 채 ‘소정기간 기록을 보존합니다’ 라는 문구를 제시하고 있음
 - 가스공급과 관련한 손해배상에 대해서는 공급규정상 내용을 언급하고 있지 않아, 손해배상을 신청하는 방법이나 손해배상액등의 규정이 없는 것으로 판단됨
 - 요금체납 시 가산금이나 요금에 대한 이의신청규정은 통신서비스이용 기본약관상 내용과 크게 다르지 않음: 이의신청기간과 이의신청에 대한 심사내용결정통지기한을 구체적으로 명시(통지받은 날로부터 15일 이내 신청, 이의신청일로부터 7일 이내 결정통지)하고 요금체납에 대한 가산금도 월 2%로 규정하고 있어 그 수준 역시 크게 다르지 않았음
- (전기 공급약관) 국내 전기공급과 관련해서는 한국전력공사에서 단독으로 제공하고 있고 사업자와 이용자 간 전기 공급에 대한 요금 및 기타공급조건을 ‘기본공급약관’으로 규정하고 있음
- 전기공급약관은 전기사업법 제 16조(전기의 공급약관)에 의거하여 전기위원회

의 심의과정을 통해 지식경제부장관의 인가를 필요로 함

- 약관에서 규정하지 못한 세부사항은 '시행세칙'으로 정하고 있고 약관이나 세칙에서 명시하지 않은 사항은 사업자와 이용자 간 협의로 결정하게 됨
- o 전기공급약관의 구성은 총 9개의 장으로 구성되고 전기요금표와 표준시설 부담금 단가표 등은 별표로 포함되어 있음
- 전기사용신청서나 계약변경신청서, 전기요금할인신청서와 같은 서식은 별지 서식으로 제공됨
- 총칙은 계약의 사전단계로서 용어나 약관의 전반적인 사항에 대해 정의함
- 가스공급규정과 마찬가지로 전기의 사용신청과 계약체결, 변경 및 해지에 대해서는 하나의 장으로 통합하여 규정하고 있고 사용계약 해지 후 채권채무에 대한 미소멸 조항 역시 명시되어있음

제 5장 제49조의2 (한전의 직접적인 책임으로 공급중지 또는 사용제한시 손해배상)

- ①한전은 한전의 직접적인 책임으로 제47조(공급의 중지 또는 사용의 제한)에 따라 전기공급을 중지하거나 사용을 제한한 경우 고객이 받은 손해에 대하여 배상합니다.
- ②제1항에도 불구하고 한전의 경과실로 제47조(공급의 중지 또는 사용의 제한)에 따라 전기공급을 중지하거나 사용을 제한한 경우에는 5분 이상 전기공급을 중지하거나 사용을 제한한 경우에 한하여 고객이 받은 손해에 대하여 아래와 같이 배상합니다.
 1. 공급중지 또는 사용제한 시간동안의 전기요금의 3배를 손해배상 한도액으로 합니다.
 2. 제1호의 전기요금은 공급중지 또는 사용제한 직전 3개월간 청구금액을 평균하여 산정하며, 공급중지 또는 사용제한 시간은 분단위로 계산(30초 이상은 절상)합니다.

- 특이한 점은 전기사용의 안전과 관련하여 책임한계를 명시함에 있어 수급지 점을 기점으로 전원측은 사업자가, 고객측은 고객이 책임을 지도록 하고 있음

- 사업자의 면책사유를 구체적으로 기술하고 있어 손해배상에 대한 책임한계를 명확히 한 반면, 손해배상과 관련해서는 요금에 대한 보상만 기술하고 있어 제한적인 보상입장을 취하는 것으로 판단됨
- 전기의 경우 주택용, 일반용, 교육용, 산업용 등 종류가 다양하기 때문에 공급 규정도 요금의 계산이나 시설분담금 규정에 있어 많은 내용을 포함하고 있음
- 전반적으로 '제 5장 전기사용에 따른 협력'부문에서 이용자보호와 관련된 조항을 다루고 있으나, 손해배상에 대한 면책규정이라든지 구체적인 손해배상 규정이라든지 고객의 개인정보보호에 대한 규정이 서비스공급자 위주로 기술되어 있다고 판단됨
- 가스규정과 마찬가지로 고객 개인정보에 대한 보존기간을 명시하지 않음으로 향후 정보보호에 대한 분쟁발생시 해결방안의 기준이 모호해질 가능성이 높음

- **(수도 공급조례)** 지자체가 공급하는 수도는 관청작성약관에 해당하므로 각 시·도청에서 수도공급조례를 규정하고 이에 따라 수도를 공급하고 있음
 - 관청에서 작성한 조례를 따르게 되므로 사업자와 이용자 간 동등한 관계에서 나오는 계약이 아니라, 전형적인 법규범적 성격을 보임
 - 수도의 공급과 관련해서는 지자체가 직접 관할하고, 수도요금의 고지 및 징수에 대해서는 한국수자원공사에서 담당하고 있음
 - 수도요금을 산정하고 계약하는 것은 지자체 관할로서, 요금은 투자비기준으로 산정되므로 지역별로 다소 차이를 보임
 - 수도공급은 '수도법'과 '지방공기업법'에 의거하여 각 지자체의 수도요금과 급

수설비에 관한 공사부담 및 공급조건 등 급수의 관리를 위해 필요한 사항을 '수도조례'를 통해 규정하고 있음

- 보다 상세한 사항은 '수도조례'의 위임을 받은 사항에 대해 '수도조례 시행규칙'에서 정의함
- o 수도조례는 총 6개의 장과 49조항으로 규정되어있는데, 일반적인 총칙과 급수 공사, 급수, 요금, 수질검사, 관리 등의 내용을 다룸
 - 가스 및 전기 공급규정과 비교해볼 때 상대적으로 더 경직적인 규정을 포함하고 있고 포함된 조항도 매우 제한적임
 - 손해배상조항이나 책임한계와 같이 이용자의 보호와 관련된 조항은 찾을 수 없음
 - 주로 급수를 하기 위한 이용자의 협조, 이용자변경에 대한 신고의무, 정수처분(급수정지)에 대한 내용 등 다소 일방적인 규정을 포함하고 있는 것으로 판단됨
 - 가스나 전기에 비해 요금 및 연체금에 대한 소멸시효를 구체적으로 정하고 있어(요금 및 수수료는 민법상 3년, 그 외는 지방재정법 5년) 채권채무소멸시효에 대해 명확한 규정을 제시하고 있음
 - 이의신청과 관련해서 이용자는 90일 이내에 이의를 제기할 수 있고 시장은 60일 이내에 결정통보를 하도록 하고 있어, 공공서비스 중 가장 늦게 결정통보 기간을 규정하는 것으로 판단됨

2. 타 산업 이용약관 사례를 통한 시사점

□ (전기·수도·가스 약관을 통한 시사점) 본 장에서 조사·분석한 국내 타 공공서

비스의 이용약관실태는 통신서비스시장에 벤치마킹할 이용약관에 대한 선진 사례로서 매우 제한적인 것으로 판단됨

- 전반적으로 타 공공서비스에 대한 이용약관은 '공급규정'이라는 용어자체로부터도 알 수 있듯이 통신서비스의 이용약관에 비해 다소 권위적인 모습을 보이고 있으며, 많은 조항들이 공급자위주로 구성되어 있고 이용자보호를 위한 조항도 미흡한 실정임
- 공급자와 이용자 간 책임한계에 대해서도 공급자의 책임한계만 규정해둠으로써 당사자 간 분쟁발생의 소지가 많은 것으로 판단됨
 - 이럴 경우 상대적으로 협상력이 낮은 이용자가 불리한 위치에 서게 되는 것은 당연할 것임
 - 뿐만 아니라 책임에 따른 손해배상규정도 없으므로 실제 손해가 발생하더라도 얼마만큼 수준으로 보상받을 수 있을지도 의문 사항임(전기의 경우 손해배상규정이 있으나 매우 소극적임)
- 타 공공서비스에 대한 이용약관이 상기 특성을 보이는 이유는 통신시장과 달리 아직까지 독점의 형태로 서비스가 공급될 뿐만 아니라, 관련규정의 작성과 서비스공급에 대한 책임이 궁극적으로 지자체에 속하기 때문으로 판단됨
 - 가스의 경우 다수의 사업자가 존재하나 지역별로 사실상 관할구역이 나뉘어져 있을 뿐 아니라 이용자입장에서 특정사업자를 선택하기 어렵기 때문에 사실상 시장의 경쟁이 없는 것과 마찬가지임

제 3 절 해외 통신서비스 이용약관 분석 및 비교

1. BT의 통신서비스 이용약관

- **(BT의 이용약관)** BT에서 제공하고 있는 기본약관, 이동통신서비스, 유선 전화서비스, 초고속인터넷 서비스, 인터넷전화 서비스, 결합서비스 이용약관에 대한 분석을 실시하고자 함

- BT 홈페이지 상에서는 이용약관을 하나의 카테고리로 분류하여 전기통신서비스 기본약관(Residential Standard Terms)과 함께 체계적으로 각 통신서비스별 이용약관을 제공하고 있음
 - 각 통신서비스별 이용약관으로는 BT Telephony, BT Total Broadband, BT Infinity, BT Vision, BT Mobile, BT Broadband Talk, BT Pre-Pay Mobile Broadband, Value Added Services and BT Multi Play Services에 대한 약관을 제공함
 - 이 외에도 별도로 BT Privacy Policy, Paper-free Terms and Conditions, Tariff Guide를 제공하고 있음

- BT 의 경우, 각 통신서비스별 이용약관에서 요금표를 이용약관의 별표로서 다루고 있는 국내의 경우와 달리, Tariff Guide에서 모든 서비스의 요금을 함께 다룸

- BT의 이용약관은 국내 통신서비스의 이용약관에 비해 간략하며 분량이 많지 않음
 - 국내와는 달리, '용어의 정의', '요금', '일시이용중단'에 대한 내용을 다루지 않고 있으며, '번호이동성', '사전선택제', '침해사고', '청소년보호' 등과 같은 부분이 약관상에 나타나지 않음

- BT 이용약관의 손해배상에 대한 내용은 국내 통신사 이용약관에 비해 보다 사

용자 입장에 기초하여 작성된 것으로 판단됨

- BT의 경우 회사의 책임에 의해 서비스 미제공시 요금 뿐만 아니라 사망·신체적 손해□물질적 재산의 손실에 대한 구체적 배상내용을 다루고 있는데 반해, 국내에서는 요금에 대한 손해배상 부분만을 언급하고 있음
- BT 이동통신서비스 이용약관에서는 ‘SIM카드 및 휴대폰 분실 시 서비스 제공을 일시 정지시킬 회사의 의무’에 대한 내용을 다루고 있으며, BT 유선전화서비스 이용약관에서는 ‘착신전환’에 대한 내용을 국내에 비해 자세히 다루고 있음
- **(BT의 기본약관)** 총 17개 조항으로 이루어져 있으며 서비스의 사전단계, 가입단계, 이용단계, 변경 및 해지단계, 사후단계에 따라 체계적인 약관 구성 형태를 띄고 있으나, 국내 통신사의 기본약관에 비해 간략하게 기술되어 있음
- BT의 기본약관은 서비스 제공시 회사의 권리에 대한 조항을 별도로 두고 있으며, 본 조항에서는 BT가 고객센터와 긴급통신의 통화내역을 모니터링하거나 녹음할 수 있는 권한을 다루고 있음

35. We may monitor and record calls relating to customer services and telemarketing. We do this for training purposes and to improve the quality of our customer services. We also record all calls to the 999 or 112 emergency services.

- 국내 통신사의 기본약관상 손해배상 조항에서 서비스를 제공하지 못한 경우의 배상액에 대한 언급은 있으나, 이는 서비스를 이용 받지 못한 시간에 따른 일률적인 배상 수준인데 반해, BT는 회사의 부주의에 의한 상해·사망 시의 배상에 대한 조항이 구체적으로 언급되어 있음

37. We accept responsibility if you are injured or die as a result of our negligence. We will not limit this responsibility.

38. We also accept responsibility for loss or damage to your physical property arising from our negligence. We will pay up to £1 million in any 12-month period for this loss or damage.

< 표 3-11 > 국내 통신사와 BT의 기본약관상 회사의 손해배상 의무 조항 비교

국내 통신기본약관상 회사의 의무 조항 내용	BT 기본약관상 회사의 의무 조항 내용
<ul style="list-style-type: none"> • 안정적인 서비스 제공의 의무 • 설비 장애시 수리 복구의 의무 • 고객요구 처리 및 고객불만 내용에 대한 정보 관리 의무 • 고객정보를 누설하지 않을 의무 • 불법스팸 처리 의무 	<ul style="list-style-type: none"> • 회사의 부주의에 의한 상해, 사망에 대한 손해배상 의무 (책임의 한계가 없음) • 회사의 부주의에 의한 물질적 재산의 손실에 대한 배상 의무 (12개월안에 100만 유로 이하의 배상 의무)
<p style="text-align: center;">국내 통신사 기본약관상 손해배상 내용</p> <ul style="list-style-type: none"> • 서비스를 이용 받지 못한 경우의 배상 의무 • 최근 3개월분 요금의 일평균금액을 24로 나눈 시간당 평균액에 이용하지 못한 시간수를 곱하여 산출한 금액의 3배를 배상 	

○ 이 외에도, BT의 기본약관에서는 설치장소의 이전을 위해 14일전까지 이사 사실을 회사에 통보할 의무가 있음을 명시하고 있는데 반해, 국내 통신사의 기본약관에서는 설치장소 이전을 위해 청구의 의무를 가진다는 내용만을 명시하고 있음

24. If you move home within the UK, and let us know at least fourteen days before you do so we will continue to provide your communications service at your new address in line with our and the terms set out in the relevant service terms.

○ BT의 요금 연체에 대한 가산금은 타 통신회사 이용약관에서 제시하는 금액에 비해 다소 높음

- 가산금은 £7.5이며, 잔고 부족으로 요금을 내지 못한 경우에는 £10의 가산금이 부과됨
- 이는 국내 이용약관에 비해 높은 가산금 수칙으로 소비자에게 다소 비우호적인 항목임

25. If you do not pay your bill, we will send you a reminder or call you. If we do not receive payment within 10 calendar days of the date of that reminder (seven days if you pay monthly), we may add a late payment charge of £7.50 to your next bill by way of compensation to us for breaking the terms of this agreement. We may also charge you £10 by way of compensation to us for any direct debit or cheque payments which are returned to us because you do not have enough funds in your account. The charges set out in this paragraph are not subject to VAT.

< 표 3-12 > BT 기본약관(Residential Standard Terms)의 구성

BT Residential Standard Terms (2011.3)	
사전단계	제공서비스 (The services we provide)
가입단계	서비스 제공 (Providing the service (access/permits)) 서비스 제공 장소 (Where we provide your communications services) 서비스 제공 시기 (When we provide your communications services) 서비스 제공시 회사의 권리 (Our rights when we provide the service) 서비스 제공시 회사의 의무 (Our Responsibility to you when we provide the service)
이용단계	서비스의 이용 (Your use of your communications service) 서비스 요금의 납부 (Paying for the service)
변경 및 해지단계	계약의 취소 (Cancellation) 장비의 반환 (Returning equipment) 서비스의 종료 (Ending the service) 이사 (Moving home)
사후단계	천재지변, 전쟁 등에 의한 회사의 계약 불이행 (Matters beyond our reasonable control) 사용자의 계약 불이행 (If you break the agreement) 이용불만의 처리 (Sorting out complaints)
기타	조항의 변경(공지) (Changing the terms (notification)) 기타사항 (Other things we need to tell you)

□ **(BT의 이동통신서비스 이용약관)** BT의 이동통신서비스 이용약관은 총 10개 조항으로 이루어져 있으며, 국내 통신사의 이동통신서비스 이용약관 및 해외 타사의 이동통신서비스 이용약관에 비해 간략하게 기술되어 있음

- 국내 이동통신서비스에서 제공하는 ‘의무약정 보조금’ 및 ‘청소년 보호’ 등에 대한 내용은 다루고 있지 않음
- 번호이동을 시행하지 못한 경우의 보상체계에 대한 조항은 있으나, 번호이동에 대한 구체적인 내용은 다루고 있지 않음
- 앞에서 언급한 바와 같이, 요금부분도 이동통신서비스 이용약관에서 다루지 않고 Tariff Guide에서 별도로 다루고 있음
- BT 이동통신서비스 이용약관에서는 이용자가 사용량 제한을 요구할 경우, 이에 대한 통보 및 사용 차단 의무에 대한 내용을 다루고 있음
 - 반면, 국내 이동통신서비스 이용약관에서는 보호자가 자녀(청소년)의 무선인터넷 이용요금에 대한 통보 요청 시 정보를 제공할 의무에 대한 내용만을 다룸
- BT 이동통신서비스 이용약관에서는 휴대폰 또는 SIM 카드 분실시 SIM 카드를 사용불가 조치할 의무가 있음을 언급하고 있으나, 국내 이동통신서비스(WCDMA) 이용약관에서는 이에 대한 회사의 의무에 대한 조항이 없음

10. If you or any other user loses their SIM card or mobile phone or it is stolen, we will disconnect the SIM card and make sure the handset cannot be used.

- 번호이동에 있어 회사의 귀책사유로 인해 서비스가 제공되지 않는 경우 손해 배상에 있어서 국내 약관과 차이를 보임
 - BT는 번호 이동서비스가 제대로 제공되지 않은 경우 기본료를 30으로 나눈

값이나 4유로를 30으로 나눈 값 중 큰 금액을 일당 손해배상 금액으로 규정하고 있음

- 반면, 국내의 경우 번호 이동 서비스를 제공하지 못한 경우에도 일반적인 손해배상 규정을 따라, 서비스를 제공 받지 못한 시간에 해당하는 기본료와 부가사용료의 3배에 상당한 금액을 최저 기준으로 고객과의 협의에 의해 손해배상 금액이 정해진다고 규정함

17. If we fail to port the number by the Port Date, you may claim a daily rate equal to:
 a. the Monthly Subscription Charge divided by 30; or
 b. One thirtieth of £4.00
 Whichever is the greater

< 표 3-13 > BT 이동통신서비스 이용약관(BT Mobile Service Terms)의 구성

BT Mobile Service Terms (2011.3)	
사전단계	제공 서비스 (What we provide)
가입단계	서비스 개통 시기 (When does the service start)
이용단계	서비스의 품질 (Quality of service)
	서비스의 이용 (Using the service) 단말기 할부 납입 (Deferred Payment for Equipment)
변경 및 해지단계	위약금 면제 (Ending your agreement within the Customer Guarantee Period)
	계약의 종료 (Ending your agreement)
사후단계	번호 이동 보상 체계 (Number Porting Compensation Scheme)
	보상금 지급 (Payment of claims)
기타	기타 사항 (Additional terms and conditions)

- (BT의 유선전화서비스 이용약관)** 총 10개 조항으로 이루어져 있으며, 국내 유선전화서비스 이용약관에 비해 간략하며, '회사의 의무(Our responsibility to you)' 조항 위주로 정리되어 있으며, 분량 측면에서는 '회사의 의무' 조항이 이동통신서비스 이용약관 전체 분량의 반 정도를 차지하고 있음

- 국내와는 달리, ‘시내전화 사전선택제’, ‘번호이동성’, ‘전화부가서비스’에 대한 조항은 포함하지 않고 있으며, 요금부분도 약관에서 다루지 않고 별도로 Tariff Guide에서 다루고 있음
- BT 유선전화서비스 이용약관에서는 서비스 미제공시 손해배상을 요금에 대한 배상부분과 재정적 손실에 대한 배상의 두 가지로 언급하고 있음
 - 반면, 국내 유선전화서비스 이용약관에서의 서비스 미 제공에 대한 손해배상은 요금에 대한 배상부분에 대해서만 언급함

14. If we are late in providing the service (including transferring a telephone number from another service provider where we have agreed to do this) or repairing a service failure, you may request the following.
Daily-rate rental credit or actual financial loss, which is described in paragraph 18 below. You may choose either daily-rate rental credit or actual financial loss (or both).

- BT 유선전화서비스 이용약관에서는 착신전환(Call diversion)에 대한 내용을 상세히 다루고 있음

< 표 3-14 > BT 유선전화서비스 이용약관(BT Telephony Service Terms)의 구성

BT Telephony Service Terms (2011.3)	
사전단계	제공 서비스 (What we provide)
가입단계	서비스 개통 시기 (When the service starts) 회사의 의무 (Our responsibility to you)
이용단계	서비스 품질 (Quality of service) 서비스 이용 (Using the service)
변경 및 해지단계	계약의 해지 (Cancelling Your Agreement) 위약금 면제 (Early Termination Right) BT 서비스의 변경: 회사에 의한 변경 (Changing your BT service: Changes we may make) BT 서비스의 변경: 사용자에게 의한 변경 (Changing your BT service: Changes you can make) BT 서비스의 변경: 서비스의 종료 (Changing your BT service: Ending the Service)

- 국내의 경우와는 달리, '착신전환의무', '착신전환이 가능한 전화번호', '착신전환에 대한 손해배상' 등에 대한 내용을 포함하고 있음

□ **(BT의 초고속인터넷 서비스 이용약관)** BT 초고속인터넷서비스 이용약관은 총 13 조항으로 이루어져 있으며, BT Total Broadband(초고속인터넷서비스), BT Total Broadband Anywhere(모바일 핸드셋을 통한 인터넷 전화서비스 포함), BT Total Broadband Option 3(광네트워크를 통한 인터넷서비스)의 3가지 이용자를 위한 내용을 모두 담고 있음

- 본 약관에서는 국내 초고속인터넷서비스 이용약관에서 다루고 있는 '침해사고 및 스팸대응'에 대한 내용은 언급되지 않음
- 국내 초고속인터넷과는 달리, BT 초고속인터넷서비스 이용약관에서는 '이용자가 사용량 제한을 요구할 경우, 이에 대한 통보 및 사용 차단 의무' 및 '요금제에 따른 사용한도를 초과한 경우, 사용자에게 유용한 요금제로의 변환을 해줄 의무'에 대한 내용을 담고 있음

8. We will give you a usage limit. If you would like to know what it is, you should call BT Mobile on 0800 0322111. If you go over this limit, we may restrict the service we provide.

23. If you go over your usage allowance, we will charge you for your additional usage, upgrade you to another BT Total Broadband option that is better suited to your usage or end your agreement.

- '모바일 핸드셋 또는 SIM 카드 분실 시 SIM 카드를 사용불가조치할 의무'에 대해서도 언급하고 있음

27. If you or any other user loses their SIM card or mobile handset or it is stolen, we will disconnect the SIM card and make sure the mobile handset cannot be used.

< 표 3-15 > BT 초고속인터넷 서비스 이용약관 (BT Total Broadband Service Terms)의 구성

BT Total Broadband Service Terms (2011.7)	
사전단계	제공 서비스 (What we provide)
가입단계	서비스 개통 시기 (When the service starts) 회사의 의무 (Our responsibility to you)
이용단계	서비스 품질 (Quality of Service) 서비스 이용: BT Total Broadband Options (Using the service - BT Total Broadband Options) 서비스 이용: BT Total Broadband Anywhere Only (Using the service - BT Total Broadband Anywhere Only) 장비의 할부 납입 (Deferred Payment for Equipment)
변경 및 해지단계	계약의 취소 (Cancelling the Agreement) 위약금 면제 (Ending your agreement within your Customer Guarantee Period when you take BT Total Broadband Anywhere) BT 서비스의 변경: 회사에 의한 변경 (Changing your BT service: Changes we may make) BT 서비스의 변경: 사용자에게 의한 변경 (Changing your BT service: Changes you can make) BT 서비스의 변경: 계약의 종료 (Changing your BT service: Ending the agreement)
기타	기타사항 (Additional terms and conditions for BT Total Broadband Anywhere customers)

- (BT의 인터넷전화서비스 이용약관) 총 5 조항으로 1페이지 이내로 기술될 정도로 매우 간략하게 정리되어 있음
- 국내 인터넷전화서비스 이용약관과는 달리, '스팸 대응', '번호이동성' 등에 대한 언급이 없으며, '요금' 부분도 약관에서 다루고 있지 않음

< 표 3-16 > BT 인터넷전화서비스 이용약관(BT Broadband Talk Service Terms)의 구성

BT Broadband Talk Service Terms (2011.7)	
사전단계	제공 서비스 (What we provide)
가입단계	서비스 개통 시기 (When the service starts)
이용단계	서비스 품질 (Quality of Service)
변경 및 해지단계	회사에 의한 변경 (Changes we can make) 계약의 종료 (Ending your agreement)

- (BT의 결합서비스 이용약관) 총 10조항으로 구성되어 있으며, 다른 통신서비스 이용약관과는 달리 자격(Eligibility)에 관한 조항을 별도로 두고 있음
- 국내와 달리 BT는 결합서비스와 관련된 이용약관을 별도로 다루고 있음

< 표 3-17 > BT 결합서비스 이용약관(BT Multi Play Service Agreement)의 구성

BT Multi Play Service Agreement (2011.7)	
사전단계	서비스 계약 (Your service contract) 제공 서비스 (What we provide)
가입단계	자격 (Eligibility) 서비스 개통 시기 (When the service starts)
이용단계	요금 납부 (Paying for your package) 장비의 할부 납입 (Deferred Payment for Equipment)
변경 및 해지단계	계약의 취소 (Cancellation) 위약금 면제 (Early Termination Right) 서비스의 변경 (Changing your package) 계약의 종료 (Ending the MPSA)

- 본 약관에서 다루고 있는 결합서비스 패키지는 초고속인터넷-전화서비스 (Broadband & Calls Package), 초고속인터넷-TV-전화서비스(Broadband, TV & Calls Package)임
- 요금 관련 내용은 별도로 Tariff Guide에서 다루고 있음을 명시함

2. Verizon의 통신서비스 이용약관

- **(Verizon의 이용약관)** Verizon에서 제공하고 있는 인터넷전화 서비스 약관 (Verizon FiOS Digital Voice Terms of Service), TV서비스(FiOS TV Terms of Service)에 대한 분석을 실시하였음
- Verizon은 홈페이지 상에 이용약관을 하나의 카테고리로 분류하여 체계적으로 각 통신서비스별 이용약관을 제공하고 있으나, 기본약관은 홈페이지 상에서 찾을 수 없었음
 - Verizon은 개인용 서비스(Residential services), 결합서비스(FiOS bundles), 무선 서비스(Wireless service), 사업용 서비스(Business services)의 네 가지 카테고리로 나뉘어 이용약관을 제공함
 - Verizon은 Privacy Policy를 별도의 약관으로 두어 서비스별 이용약관이 이를 따르도록 하고 있음
- 분석대상인 Verizon의 인터넷전화 서비스 약관 및 TV서비스의 경우, 손해배상 조항에서 구체적인 배상 내역에 대한 언급을 하지 않고 있음

□ **(Verizon의 인터넷 전화서비스 이용약관)** Verizon의 인터넷전화서비스 이용약관은 총 12개 조항으로 이루어져 있으며, 기본적인 약관 구조에서의 가입단계 및 해지단계 부분의 내용을 거의 다루고 있지 않음

- 계약의 성립, 서비스 개통, 계약의 해지 부분에 대한 조항이 부재
- 반면, 각 조항에 대한 설명은 비교적 구체적이고 자세하게 기술됨

< 표 3-18 > Verizon 인터넷전화서비스 이용약관(Verizon FiOS Digital Voice Terms of Service)의 구성

Verizon FiOS Digital Voice Terms of Service	
사전단계	서비스의 정의 (Definition of Service) 공지 (Notices) 총칙 (General Provision)
가입단계 및 이용단계	서비스 이용 및 제한; 사용자 의무 (Service Use and Limitation; Customer Obligations) 조항과 요금의 개정 (Revisions to Terms and Pricing) 요금 (Pricing and Payment) 서비스 복구 (Restoration of Service)
변경 및 해지단계	이용종료; 이용보류 (Term and Termination; Suspension)
사후단계	사생활 보호 (Privacy Policy) 911 긴급전화의 한계 (Limitations on 911 Emergency Response Services) 권한의 포기 및 책임의 한계 (Disclaimer of Warranties and Limitation of Liability) 손해배상 (Indemnification)
별표	Verizon 지역별 계열사 요금표

- Verizon 인터넷전화서비스 이용약관은 총칙(General Provisions)을 약관의 가장 마지막 부분에서 다루고 있으며, 약관의 부록으로 요금을 제시하고 있음

- 사생활 보호와 관련해서는 별도의 Privacy Policy를 참조하도록 제시함
 - 손해배상 조항에서는 손해배상의 원인을 다양한 각도에서 제시하고는 있지만, 구체적인 배상 내역에 대한 언급은 없음
- **(Verizon의 TV서비스 이용약관)** 총 15개 조항으로 이루어져 있으며, 사전단계, 가입단계, 이용단계, 변경 및 해지단계, 사후단계의 통신서비스의 기본 이용약관 구조를 충실히 따르고 있음

< 표 3-19 > Verizon의 IPTV 서비스 이용약관의 구성

Verizon FiOS TV Terms of Service	
사전단계	정의 (Definitions) 공지 (Notices) 총칙 (General Provision)
가입단계	계약의 승낙; 일반적으로 포함된 계약 조항 (Acceptance of Agreement; Agreement Terms Generally Included) 소프트웨어 라이선스 및 Third-party 서비스 (Software Licenses and Third-party Services) 승인된 사용자; 구내; 이용 거절(Authorized Users; Premises; Refusal of Service)
이용단계	서비스 이용 (Use of the Service) 장비; 장비 유지 및 소유 (Equipment; Maintenance and Ownership of Equipment) 요금 및 납입 (Pricing and Payment)
변경 및 해지단계	서비스 변경 (Service Changes) 계약의 변경 (Changes to This Agreement) 서비스의 해지; 해지 요금 (Termination of Service; Termination Fees)
사후단계	개인 정보와 사생활 보호 (Personal Data and Privacy Policy) 보증과 책임의 한계 (Warranties and Limitation of Liability) 손해배상 (Indemnification)
별표	Verizon 지역별 계열사

- Verizon의 다른 통신서비스의 이용약관과 마찬가지로, 총칙 (General Provisions)을 약관의 가장 마지막 부분에서 다루고 있으며 사생활 보호와 관련해서는 별도의 Privacy Policy를 참조하도록 제시함
- Verizon의 TV 서비스 이용약관은 요금 및 손해배상 내역의 구체적 수치에 대한 내용은 언급하지 않고 있음

3. T-Mobile 및 AT&T 통신서비스 이용약관

- (T-Mobile의 이동통신서비스 이용약관) T-Mobile의 이동통신서비스 이용약관은 총 29조항으로 구성되며, 타 해외 통신서비스 이용약관과는 달리 다소 분량이 많고 구체적임
- 일반적인 통신서비스 이용약관의 순서를 두루 포함하고 있는 것으로 나타남
- 계약 취소에 대한 위약금에 있어 국내와 차이를 보임
 - T-Mobile은 최초 계약 후 20일 이내에는 고객에게 위약금을 요구하지 않고 계약 취소가 가능하다는 조항을 명시
 - 캘리포니아 주의 경우는 30일 이내에 가능하며, 주마다 약간의 차이를 보임
 - 반면, 국내 3사 이동통신 서비스 이용약관에서는 이를 14일 이내로 제한함

4. **Cancellation and Returns. Service Cancellation:** You can cancel a new line of Service without paying an Early Termination Fee if you cancel WITHIN 20 DAYS of activating a new line of Service (30 days in California; other states may differ - ask your sales representative) (“Cancellation Period”).

o 국내 이용약관에서는 이용요금 미납 시 요금의 2%에 해당하는 가산금을 부과하도록 규정하고 있는데 반해, T-Mobile은 5\$ 또는 요금의 1.5% 중 큰 금액을 가산금으로 부과하도록 하고 있음

- T-Mobile의 최대 가산금은 법적 한계까지만 적용할 수 있는 것으로 명시됨

14. **Payments, Late Fees, Deposits, and Credit Checks.** If we do not receive payment in full by the due date on your bill, you may be charged a late fee of the greater of 1.5% per month (18% annually) or \$5/month, subject to the maximum allowed by law.

o T-Mobile의 경우 청구일로부터 60일 이내에 서면으로 이의 신청을 하도록 명시하고 있음

- 반면, 국내 이용약관에서는 청구일로부터 6개월 이내에 요금에 대한 이의 신청이 가능하도록 명시함

- 이 조항에 있어서는 국내 약관이 소비자에게 좀 더 우호적인 것으로 보임

15. **Your Right to Dispute Charges.** Unless otherwise provided by law, you agree to notify us of any dispute regarding your bill or Charges to your account within 60 days (20 days for Puerto Rico customers) after the date you first receive the disputed bill or Charge.

< 표 3-20 > T-Mobile의 이동통신서비스 이용약관의 구성

T-Mobile Terms and Conditions (2011.7)	
가입단계	승낙 (Acceptance) 서비스 가능성 (Service Availability)
이용단계	무선 단말기 및 타통신망과의 호환성 (Your Wireless Device & Compatibility with Other Networks) 긴급, 911정보 및 긴급 호출 (Important Emergency and 9-1-1 Information and Emergency Alert) 요금의 납입청구 (Billing) 데이터 플랜 (Data Plans and Other Features) 로밍 및 국제 통화 (Roaming and International Calling) 세금, 수수료 및 추가요금 (Taxes, Fees, and Surcharges) 납입, 체납 요금 수수료, 입금 및 카드 납부 (Payments, Late Fees, Deposits, and Credit Checks) 요금의 이의 신청 (Your Right to Dispute Charges) 분쟁 해결 및 중재 (Dispute Resolution and Arbitration) 계약의 변경 권한 (Our Rights to Make Changes) 공지 및 고객과의 소통 (Notices and Customer Communications) 단말기 분실 (Lost or Stolen Devices) 서비스 또는 단말기의 오용 (Misuse of Service or Device)
변경 및 해지단계	이용정지 (Our Rights to Limit or End Service or the Agreement) 서비스 종료 및 위약금 (Your Term of Service and Early Termination Fees) 서비스의 취소 (Cancellation and Returns. Service Cancellation) 서비스의 변경 (Changes to Your Service)
사후단계	손해배상 (Indemnification)
기타	책임의 면제 (Disclaimer of Warranties) 책임의 한계 (Waivers and Limitations of Liability) 계약의 집행 및 양도 (Enforceability and Assignment) 법률의 선택 (Choice of Law) 지적 재산 (Intellectual Property) 디지털밀레니엄 저작권법 (Digital Millennium Copyright Act (“DMCA”) Notice) 개인 정보 (Privacy Information) FlexPay 사용자를 위한 추가 조항 (Additional Terms for FlexPay Customers) 선불사용자를 위한 추가 조항 (Additional Terms for T-Mobile Prepaid Customers)

□ (AT&T의 이동통신서비스 이용약관) AT&T의 이동통신서비스 이용약관은 총 10조항으로 구성되며, 타 해외약관과는 달리 다소 분량이 많으며, 구체적인 조항을 포함함

○ AT&T는 최초 계약 후 30일 이내에는 고객에게 위약금을 요구하지 않고 계약을 취소할 수 있는 조항을 명시함

- 국내 3사 이동통신 서비스 이용약관에서는 이를 14일 이내로 제한하고 있음

1.2. You may terminate this Agreement, for any reason and without incurring the Early Termination Fee, within thirty (30) days of accepting your Agreement, PROVIDED, you will remain responsible for any Services fees and charges incurred.

○ AT&T는 주에 따라 5\$ 또는 요금의 1.5%에 해당하는 가산금을 부과하도록 함

- 반면, 국내 이용약관에서는 이용요금 미납 시 요금의 2%에 해당하는 가산금을 부과하도록 규정하고 있음

- AT&T는 잔고부족으로 결제가 안 된 경우 30\$의 위약금을 부과하고 있음

1.7 You agree that for amounts not paid by the due date, AT&T may charge, as a part of its rates and charges, and you agree to pay, a late payment fee of \$5 in CT, D.C., DE, IL, KS, MA, MD, ME, MI, MO, NH, NJ, NY, OH, OK, PA, RI, VA, VT, WI, WV; the late payment charge is 1.5% of the balance carried forward to the next bill in all other states.

○ 요금에 대한 이의 신청이 있는 경우, AT&T의 경우 청구일로부터 100일 이내에 서면으로 이의 신청을 하도록 명시하고 있음

- 반면, 국내 이용약관에서는 청구일로부터 6개월 이내에 요금에 대한 이의 신청이 가능하도록 명시하고 있음

1.4 If you dispute any charges on your bill, you must notify us in writing at AT&T bill dispute, 1025 LENOX PARK, ATLANTA, GA 30319 WITHIN 100 DAYS of the date of the bill or you'll have waived your right to dispute the bill and to participate in any legal action raising such dispute.

○ AT&T는 24시간 이상 장애가 발생한 경우에 손해 배상을 해주는 것으로 명시되어있음

- 반면, 국내 약관에서는 3시간 이상 장애가 발생한 경우 보상을 해주는 것으로 규정함

4.1 Notwithstanding the foregoing, if your Service is interrupted for 24 or more continuous hours by a cause within our control, we will issue you, upon request, a credit equal to a pro-rata adjustment of the monthly Service fee for the time period your Service was unavailable, not to exceed the monthly Service fee.

< 표 3-21 > AT&T 이동통신서비스 이용약관의 구성

AT&T Wireless Customer Agreement	
가입/ 이용/ 변경 및 해지 단계	요금 및 납입 (TERM COMMITMENT, CHARGES, BILLING AND PAYMENT) 분쟁 해결 (HOW DO I RESOLVE DISPUTES WITH AT&T?) 장비 및 콘텐츠 (TERMS RELATING TO YOUR DEVICE AND CONTENT) 서비스 이용 및 제한 (TERMS RELATING TO THE USE AND LIMITATIONS OF SERVICE) 제공 음성 서비스 (WHAT VOICE SERVICES DOES AT&T OFFER?) 제공 데이터 서비스 (WHAT DATA AND MESSAGING SERVICES DOES AT&T OFFER?) 용도 및 특징 (ARE THERE OTHER TERMS AND CONDITIONS THAT APPLY TO FEATURES AND APPLICATIONS?) 기타 추가 사항 (WHAT OTHER TERMS AND CONDITIONS APPLY TO MY WIRELESS SERVICE?)
사후단계	긴급출동서비스 및 휴대폰 보험 (WHAT IS AT&T ROADSIDE ASSISTANCE & OPTIONAL WIRELESS PHONE INSURANCE?)
기타	특정 주에만 적용되는 조항 (WHAT TERMS APPLY ONLY TO SPECIFIC STATES?)

4. 해외 통신서비스 이용약관 사례를 통한 시사점

- **(국내와 해외통신서비스 이용약관의 차이점)** 국내 통신서비스 이용약관과 비교 시 해외 통신서비스 이용약관은 비교적 간단하고 명료한 편이지만, 국내에는 없는 일부 조항이 존재하는 것으로 나타남
 - 국내 이용약관에 비해 소비자 우호적인 약관 조항이 존재하는 반면, 국내에 비해 소비자에게 우호적이지 않은 조항도 동시에 존재하는 것으로 나타남
 - 손해배상범위에 대해서도 국내 통신사들은 요금부문만 다루고 있는데, BT와 Verizon과 같이 신체적·물질적 손실에 대한 구체적인 배상여부와 수준도 함께 고려되는 것이 실질적인 이용자 보호취지에 더 합당할 것으로 판단됨
 - 외국통신사의 사례에서는 SIM카드나 휴대폰 분실 시 통신사가 서비스를 차단할 의무를 부여하고 있으나, 국내의 경우는 관련규정이 없는 실정임

제 4 절 국내 통신서비스 이용약관 개선방안

- **(국내 통신서비스 이용약관 개선 필요)** 본 연구는 국내통신사업자 및 타 공공서비스와 국외통신사업자의 이용약관 관련 사례를 분석함으로써 국내 통신사의 이용약관상 개선점을 찾아보고 이에 대한 해결방안을 제시하였음
 - 국내 주요 기간통신서비스의 2009년 소매매출액이 이미 30조원을 넘어서면서 매출증가세가 다소 완만해지는 경향을 보이고 있고 주요통신서비스의 가입자 수 역시 증가율이 둔화되는 추세(시내전화 2009년 전년대비 9.2%감소, 이동전화 5.1%증가, 초고속인터넷 5.6%증가)를 보이고 있음
 - 한편 소비자보호원에 신고된 통신서비스 관련 불만사항은 날이 갈수록 증가하고 있으며, 특히 통신서비스시장의 성숙기에 들어서면서 계약의 해지 및 사후서비스와 위약금 손해배상관련 사항에 대한 불만이 늘고 있음

- **(국내 통신서비스 이용약관 개선점)** 관련조항들을 중심으로 국내현황 및 타 공공서비스와 국외통신사업자의 사례를 분석함으로써 국내 통신사의 이용약관상 개선점을 찾아보고 이에 대한 해결방안을 제시하였음
 - 국내 통신사별 이용약관의 구성이 서로 달라 이용자의 해석이 어렵고 기본약관과 서비스별 세부약관의 내용이 서로 중복되는 등 체계적인 구성과 사업자별 통일성 있는 약관 제시가 필요한 것으로 판단됨
 - 이용약관상 오타나 목차와 내용 간 mismatching으로 이용약관 전체에 대한 신뢰성이 떨어지는 것으로 판단되고 이에 대한 개선이 필요함
 - 주요통신사들이 이용약관을 홈페이지에서 찾을 수 있도록 하였으나 국내는 아

직까지 소극적인 태도로 공지하는 것으로 파악됨

- 조사대상 사업자 모두 홈페이지 하단에 흐리고 작은 글씨로 이용약관을 포함시켜 일반 이용자들이 쉽게 찾기 힘들게 했을 뿐만 아니라, 통신서비스의 이용약관은 기본약관과 서비스별 세부약관으로 구성되는데 일부사업자(L사)의 경우 홈페이지 상으로는 기본약관을 찾을 수 없었음
 - 또한 KT의 경우는 게시판 형식으로 이용약관정보를 제공하고 update하는 것으로 파악되나 일목요연하지 않을 뿐 아니라 이용자들의 혼선을 가중시킬 수 있을 것으로 우려됨
 - 미국이나 일본의 통신사들은 홈페이지 상 메인메뉴에 '공개정보'란을 두고 서비스별 이용약관을 이곳에 공지해두고 있음
 - 따라서 국내 통신사들도 이용약관을 공지할 때 별도의 section으로 공개하는 것이 약관의 활용도를 높일 수 있는 방안으로 판단됨
- 통신서비스시장이 성숙기로 들어서면서 이용자보호차원의 소비자 불만제기가 많아지고 있는 점을 고려할 때, SK브로드밴드의 사례처럼 고객보호조항에 민원처리기구나 자문위원회등 이용자보호에 대한 위원회를 구성하여 적극적인 자세가 바람직할 것으로 보임
 - 기본약관상 고객정보수집권한조항에서 KT를 제외한 나머지 통신사들은 정보수집에 대한 권한만 있을 뿐 수집된 정보의 보존기간은 명시되어있지 않은 것으로 분석됨
 - 따라서 KT사례와 같이 고객수집정보에 대한 보존기간을 명시해둘 필요가 있음
 - 손해배상조항은 대부분 고객청구에 의해 배상하는 것으로 규정되어 있으나, 이용자가 먼저 청구한 것 외에도 통신사가 이를 먼저 인지한 경우(KT사례)에

도 동일하게 배상이 이루어져야 할 것으로 판단됨

- 또한 현재 약관상 기재된 손해배상청구절차는 매우 복잡하여 이용자가 실제 이용할 가능성이 있는지 그 실효성이 의문시되므로, 보다 간소하고 체계적인 손해배상청구절차가 요구됨
- 한편 손해배상범위에 대해서도 국내 통신사들은 요금부문만 다루고 있는데, BT와 Verizon과 같이 신체적·물질적 손실에 대한 구체적인 배상여부와 수준도 함께 고려되는 것이 실질적인 이용자보호취지에 더 합당할 것임
- o 외국통신사의 사례에서는 SIM카드나 휴대폰 분실 시 통신사가 서비스를 차단할 의무를 부여하고 있으나, 국내의 경우는 관련규정이 없는 실정이므로 이에 대한 개선이 필요함

제4장 결론 및 시사점

< 선불요금제 >

- MVNO-MNO 사업자간 선불활성화를 위한 공동의 노력 필요
 - MNO의 선불요금제 활성화가 MVNO의 시장 확대 및 성장에 부정적인 영향을 줄 수 있다는 측면도 일부 존재
 - 그러나 국내 선불요금제 시장은 전체 이동전화 시장 규모의 1%에 불과할 정도로 선불요금제 자체가 활성화되지 못한 단계이므로,
 - MVNO만의 시장 개척으로는 한계가 있어 활성화를 위해 MNO와 MVNO 공동의 노력으로 시장의 규모를 키우는 노력이 필요

- 선불요금제 시장의 경쟁 촉진
 - MNO-MVNO간 차별화된 전략으로 공정하게 경쟁할 수 있는 기반 조성 필요
 - MNO-MVNO간 적정 Retail-minus 도매대가 산정, Cost-based 도매대가 산정 방안을 마련하여 MVNO가 저렴한 선불요금제를 출시할 수 있도록 하고, 사업자선택제의 착신 도매시장 도입, 선불요금제 가입자에 대한 번호이동성 도입, 무선 가입자망 개방의 로밍 의무화, 선불데이터시스템과 이동망 분리 규제, 선불요금제 번호이동성 도입 등으로 경쟁을 촉진하고, 단말기 인증방식 개선(블랙리스트 도입)을 통한 선불폰 유통 활성화 필요

- 선불요금제 이용 편리성 제고

- 온라인을 통한 선불요금제 가입절차 마련, 선불 USIM 단독 개통 활성화, 다양한 충전 방식 활성화, 충전카드 판매 장소 확대, 충전방식에 대한 안내 강화 등 이용자 불편 사항을 개선 필요

□ 선불요금제로 이용 가능한 서비스 확대 및 다양한 요금제 출시 등

- 선불요금제 적용 서비스 확대, 무료 부가서비스 제공 확대, 중고단말기 구입 편의성 제고, 다양한 선불 요금제 출시 유도, 선불요금제 효율 인화 유도
- 음성, SMS 이외 무선인터넷, MMS 등 이용가능한 서비스를 확대하고 선불 데이터 정액제 등 이용자 수요에 맞는 다양한 요금제 출시를 유도 필요

□ 선불요금제 홍보 및 부당영업행위 방지

- 선불 활성화를 위해서는 이용자의 인식 제고가 중요하므로 정부, 사업자가 협력하여 다양한 방법을 통한 홍보를 적극적으로 추진 필요
- MNO가 가입자 실적 관리를 위해 과도한 마케팅비를 지출하지 않도록 제한하여 공정한 경쟁 기반이 마련될 수 있도록 하고, 선불폰 개통거부 등 부당영업행위 방지를 위해 운영 실태를 지속적으로 점검 필요

< 이용약관 >

- 통신시장의 성숙기 진입에 따라 정부의 이용자보호대책을 잇따라 내놓고 있음
- 2008년 방송통신위원회 이용자보호국으로부터 이용자들의 권익보호를 위해

- 이동전화와 초고속인터넷서비스를 대상으로 약관내용을 사업자별 홈페이지에서 쉽게 찾을 수 있도록 가이드라인을 발표
- 2009년에는 통신서비스에 대한 이용약관을 쉽게 이해할 수 있도록 약관의 주요내용을 설명해주는 가이드라인도 제공함
 - 뿐만 아니라 2010년에는 케이블TV나 위성방송 IPTV서비스에 대해 이용약관 가이드라인을 공표하면서 사업자들로 하여금 동 가이드라인에 맞추어 이용약관과 가입신청서를 작성·운영토록 권고함
- 그러나 이러한 노력에도 불구하고 소비자보호원에 신고되는 통신서비스관련 불만사항은 갈수록 늘어가고 있음
- 이는 통신서비스 계약 시 상대적으로 열위에 있는 이용자와 통신사업자간 계약체결로 계약조건이나 사후서비스 등에 대해 이용자가 인지하지 못한 사항들이 추후 분쟁으로 이어지기 때문으로 판단됨
 - 실제로 최근 SKT의 도매제공 표준이용약관의 신고과정에서는 서비스이용절차 및 이용대가, 번호 및 책임한계, 계약의 해지 등 기타 서비스이용과 관련된 내용들이 포함되어 신고된 바 있으나 아직까지 이용약관 전반에 대한 체계나 구성의 적절성에 대한 평가는 구체적으로 수행된 바 없는 실정임
- 이러한 시점에서 본 연구는 국내 통신서비스별 이용약관의 현황을 짚어보고 국내 타 공공서비스의 사례와 외국 주요통신사업자의 약관체계를 분석하여 다음과 같은 몇 가지 개선점을 도출함
- 첫째, 국내 통신사별 이용약관의 구성이 서로 달라 이용자의 혼선을 가져오고

기본약관과 서비스별 세부약관의 내용이 서로 중복되는 등 체계적인 구성과 사업자별 통일성 있는 약관제시가 필요한 것으로 판단됨

- 둘째, 국내 이용약관상 오타나 목차와 내용 간 **mismatching**으로 이용약관 전체에 대한 신뢰성이 떨어지는 것으로 판단되고, 이에 대한 사업자의 자발적인 개선이 필요함
- 셋째, 주요통신사들이 이용약관을 홈페이지에서 찾을 수 있도록 하였으나 아직까지 소극적인 태도로 공지하는 것으로 파악됨
 - 조사대상 사업자 모두 홈페이지 하단에 흐리고 작은 글씨로 이용약관을 포함시켜 일반 이용자들이 쉽게 찾기 힘들게 했을 뿐만 아니라, 통신서비스의 이용약관은 기본약관과 서비스별 세부약관으로 구성되는데 일부사업자(LG유플러스)의 경우 홈페이지 상으로는 기본약관을 찾을 수 없음
 - 또한 KT의 경우는 게시판 형식으로 이용약관정보를 제공하고 update하는 것으로 파악되나, 일목요연하지 않을 뿐 아니라 이용자들의 혼선을 가중시킬 우려가 있음
 - 미국이나 일본의 통신사들은 홈페이지 상 메인메뉴에 '공개정보'란을 두고 서비스별 이용약관을 이곳에 공지해두고 있음
 - 따라서 국내 통신사들도 이용약관을 공지할 때 별도의 section으로 공개하는 것이 약관의 활용도를 높일 수 있는 방안으로 판단됨
- 넷째, 통신서비스시장이 성숙기로 들어서면서 이용자보호차원의 소비자불만제기가 많아지고 있는 점을 고려할 때, SK브로드밴드의 사례처럼 고객보호조항에 민원처리기구나 자문위원회등 이용자보호에 대한 위원회를 구성하여 적

극적인 자세가 요구됨

- 다섯째, 기본약관상 고객정보수집권한조항에서 KT를 제외한 나머지 통신사들은 정보수집에 대한 권한만 있을 뿐 수집된 정보의 보존기간은 명시되어있지 않은 것으로 파악됨
 - 따라서 KT사례와 같이 고객수집정보에 대한 보존기간을 약관에 명시해줌으로써 향후 이로 인한 분쟁의 소지를 줄일 수 있을 것임
 - 여섯째 손해배상조항은 대부분 고객청구에 의해 배상하는 것으로 규정되어 있으나, 이용자가 먼저 청구한 것 외에도 통신사가 이를 먼저 인지한 경우(KT사례)에도 동일하게 배상이 이루어져야 할 것임
 - 또한 현재 약관상 기재된 손해배상청구절차는 매우 복잡하여 이용자가 실제 이용할 가능성이 있는지 그 실효성이 의문시됨
 - 보다 간소하고 체계적인 손해배상청구절차가 요구되는 바임. 한편 손해배상범위에 대해서도 국내 통신사들은 요금부문만 다루고 있는데, BT와 Verizon과 같이 신체적·물질적 손실에 대한 구체적인 배상여부와 수준도 함께 고려되는 것이 실질적인 이용자보호취지에 더 합당할 것임
 - 일곱째, 외국통신사의 사례에서는 SIM카드나 휴대폰 분실 시 통신사가 서비스를 차단할 의무를 부여하고 있으나, 국내의 경우는 관련규정이 없는 실정이므로 관련규정의 포함이 요구됨
- 통신서비스의 이용약관은 불특정 다수를 대상으로 서비스를 제공하는 사업자가 미리 작성하여 계약하는 것이 일반적이고 이 과정에서 협상력이 열세에 있는 이용자들은 부당한 내용이 있다 하더라도 이를 배제시킬 능력이 없는 것이

현실적인 상황임

- 따라서 본 연구의 결과에서 제시한 국내 통신사의 이용약관상 개선방안을 통해 이용자피해를 최소화하고 향후 통신선진국으로서의 위상을 높일 수 있기를 바랍

참 고 문 헌

국내 문헌

- 공정거래위원회 (2008), 『약관규제법의 개선방안연구』 .
- 곽정호 (2009), 『미국의 이동전화서비스 시장현황』 , 정보통신정책, 정보통신정책연구원, 21(4).
- 김민철·변정욱·김정현 (2004), 『통신서비스 이용자 보호현황 및 개선방안』 , KSIDI이슈리포트, 정보통신정책연구원, 4(21).
- 김병운(2011), 『3G MVNO를 통한 선불요금제 활성화 정책: 선불요금, 상호접속, 사업자선택, 도매제공 및 번호이동』 , 정보화정책, 18(3), 한국정보화진흥원, pp.88~107.
- 김병운·김문수 (2009), 『MVNO 도매제공의 요금책정 방안』 , 정보통신정책연구, 16(4), 정보통신정책학회, pp.33~51.
- 김병운·박준호·고창열 (2011), 『선불MVNO 데이터 도매대가 산정방법과 정책시사점』 , 경제규제와 법, 서울대학교, 4(2).
- 뉴스와이어 (2009), 『이동전화 의무약정제, 꼭 안내받고 가입하세요』 , 6월 29일자.
- 방송통신위원회 (2010), 『케이블TV, 위성방송, IPTV이용약관 이렇게 달라졌습니다』 , 방통위 가이드라인.
- _____ (2009), 『통신서비스 이용약관, 이제 쉽게 읽는다』 , 방통위 보도자료.
- _____ (2008), 『통신서비스이용약관, 인터넷에서 쉽게 찾는다』 , 방통위 보도자료.
- 서울신문 (2011), 『방통위, '선불요금제' 활성화...통화 소량 이용자 효율적』 .
- 소비자문제연구 (2011), 『인터넷포털서비스 이용약관의 공정성문제에 관한 소고』 .
- 소비자보호원 (2009), 『약관규제법 정비방안연구』 .
- 스트라베이스 (2009), 『무선망을 통한 휴대폰 선불요금 직접 충전방식』 .
- _____ (2010), 『미국 이동통신서비스 사업자들의 선불요금제 제공 현황』 .
- 아틀라스 (2010a), 『데이터 요금도 Pre-paid 경쟁, 美 시장에서 치열; 저

- 가 브랜드 앞세운 Sprint가 주도』 .
 _____ (2010b), 『미국 유무선 통신시장 총람(2010-2011) -시장·사업자·BM·규제-』 .
 양덕순·이종혜 (2009), 『이동통신서비스 이용약관의 국제간 비교, 소비자문제연구』 .
 여정성·이기춘·박수경·이성림 (2002), 『통신서비스 이용자보호제도 개선방안 연구』 , 대한가정학회지, 40(2), pp.101~114.
 전자신문 (2009), 『KTF약정자 가입 위약금 내야만 해지』 , 5월 4일자.
 _____ (2009), 『TV홈쇼핑, 세부설명 없어 위약금 등 피해 우려』 4월 17일자.
 _____ (2009), 『소시모, 과오납 통신료 고객에게 제대로 돌려줘야』 , 3월 5일자.
 _____ (2009), 『초단위 과금 도입과 고객의 선택』 , 10월 19일자.
 정보통신정책연구원연구 (2007), 『통신서비스 이용약관 현황조사 및 관리방안연구』 .
 _____ (2011), 『선불 이동전화 활성화를 위한 제언』 , pp. 10~12.
 정진명·현대호 (2004), 『통신서비스 이용자 보호에 관한 법제연구』 , 한국법제연구원.
 조선일보 (2009), 『이통 3사 ‘10초단위 요금제’...연 수천억 공짜 수입』 , 8월 11일자.
 지디넷코리아 (2008), 『통신사 ‘불공정 약관’, 추가 개선해야』 , 12월 8일자.
 『서울특별시 수도이용조례법』 .
 『약관의 규제에 관한 법률(약관규제법)』 .
 『전기통신사업법』 .
 KT 이용약관 www.kt.co.kr.
 LGUplus 이용약관 www.lguplus.co.kr.
 SK텔레콤 www.sktelecom.co.kr.

해외 문헌

- AT&T (2011), “Wireless : Prepaid Plans (Pay As You Go) : Learn about Pay As You.”
 IDC (2010), “U.S. Prepaid Wireless 2010 - 2014 Forecast and 2010 Vendor Shares.”
 ITU (2011), “Measuring the Information Society-The ICT Development

Index," p.13.

- Kim, B.W., & Park, S.U. (2004), "Determination of the Optimal Access Charge for the Mobile Virtual Network Operator System," *ETRI Journal* 26(6), pp.665~667.
- _____ (2005), "A study on a model for determining optimal VoIP access charge, Portland State University," *Portland International Conference on Management of Engineering and Technology*, pp.321-326.
- Kim, B.W., & Seol, S.H. (2007), "Economic analysis of the introduction of the MVNO system and its major implications for optimal policy decisions in Korea," *Telecommunications Policy* 31(5), pp.290~304.
- Kim, B.W., Seol, S.H. & Lee, D.H. (2011), "Indirect access to mobile networks: economic effects and policy implications," *Applied Economics Letters* 18(4), pp.377~381.
- OECD (2011), "OECD Communications Outlook."
- Ofcom (1999a). "Customer choice; Oftel's review of indirect access for mobile networks."
- _____ (1999b), "Oftel's review of the mobile market."
- _____ (1999c), "Pre-paid Mobile services and the Regulatory framework."
- _____ (2009d), "Mobile Number Portability : Porting Process Manual."
- _____ (2000a), "Wholesale Pre-paid Mobile Services; A statement issued by the Director General of Telecommunications," pp.2-3.
- _____ (2000b). "Determination under the provisions of Regulation 6(6) of the Telecommunications (Interconnection) Regulations 1997 (the "Regulations") to determine final charges for the provision of Indirect Access ("IA") services by Telecom Securicor Cellular Radio Limited ("BTCELLNET") to Intelephant Network Management Services ("INMS")."
- _____ (2000c). "Determination under Provisions of Regulation 6(6) of the Telecommunications (Interconnection) Regulations 1997 (the

- "Regulations") to Determine Final Charges for the Provision of Indirect Access ("IA") Services by VODAFONE LTD ("VODAFONE") to Intelligent Network Management Services ("INMS")."
- Ofra (2010), "Mobile Number Portability in Hong Kong."
- Ovum (2010a), "Hong Kong prepaid mobile market." London."
- _____ (2010b), "US mobile prepaid grows in strategic importance."
- _____ (2011a), "Mobile connections forecast pack: 2010 - 15."
- _____ (2011b), "The future of prepaid wireless; Changing market demands drive new operator strategies."
- _____ (2011c), "Europe & Americas Historical Average Interconnect Charges."
- _____ (2011d), Mobile Connection Forecast.
- Telenor (2011), "How to use Mobile Number Portability(MNP)."
- USPTO (2011), "Dynamic carrier selection, United States Patent: 7885654."
- Wikipedia (2011), "Mobile Number Portability."
- AT&T Mobile www.att.com.
- O2 www.o2.co.uk.
- SOFTBANK Mobile mb.softbank.co.jp/mb.
- VERIZON www.verizon.com

● 저 자 소 개 ●

김 병 운

- 서울대 법학과 방송통신법정책 연구
- 현 공인기술거래사 (지식경제부장관)
- 현 한국전자통신연구원 팀장, 책임연구원
- 현 과학기술연합대학원대학교 교수

장 재 혁

- KAIST 산업경영학과 졸업
- KAIST 산업경영학과 석사
- 현 한국전자통신연구원 선임연구원

방송통신정책연구 11-진흥-가-17

통신서비스 선불요금 및 이용약관 제도
개선방안 연구

(A Study on Pre-paid Charge and User's Terms and
Conditions)

2011년 12월 31일 인쇄

2011년 12월 31일 발행

발행인 방송통신위원회 위원장

발행처 방송통신위원회

서울특별시 종로구 세종로 20

TEL: 02-750-1114

E-mail: webmaster@kcc.go.kr

Homepage: www.kcc.go.kr
