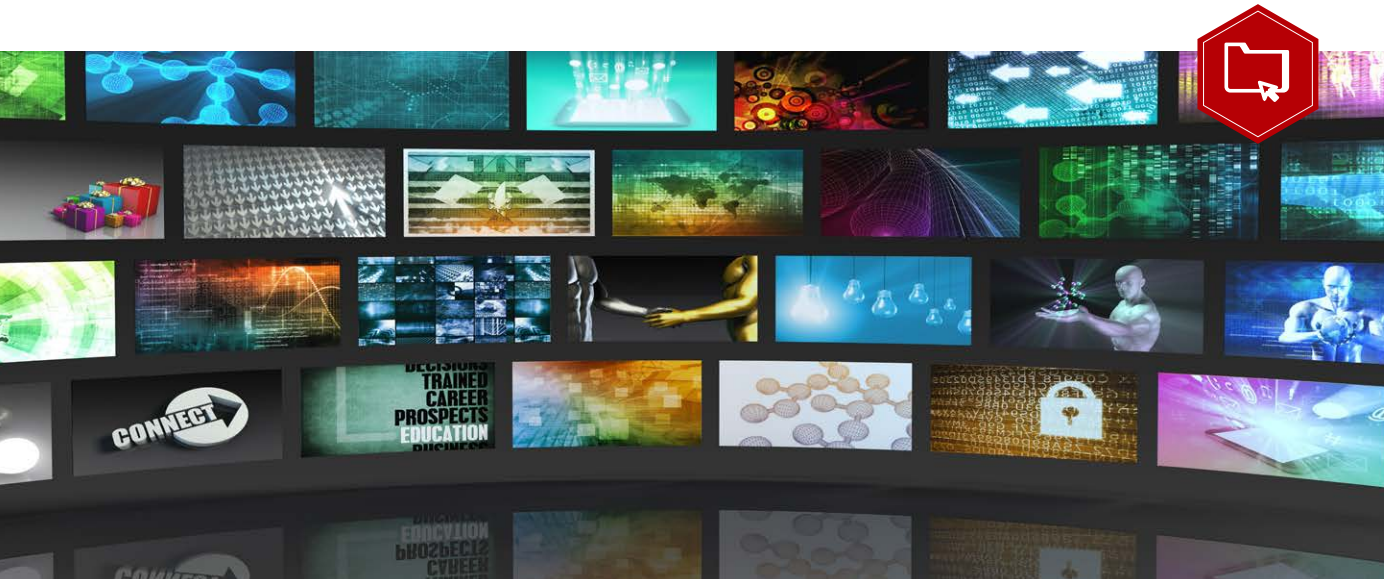


결합상품 가입 시 중요정보 제대로 전달 안돼 방송·통신 결합상품, 정부 지침 준수 필요

가계통신비 절감에 대한 소비자의 관심이 높아지면서 방송·통신 결합상품* 이용이 2007년 이후 5.42배** 증가했다. 이에 한국소비자원이 주요 통신사의 결합 할인액 및 할인반환금(위약금) 등 거래조건과 중요정보 제공 실태를 조사했다.

* 유선상품인 인터넷, 전화, IPTV 또는 무선상품인 이동전화 등을 묶음으로 제공하는 서비스
** 2007년 309만 건→ 2016년 1,675만 건(“통신시장 경쟁상황 평가(2017년)”, 정보통신정책연구원, 2017년 11월)

글_양효승 조사관(시장조사국 거래조사팀)



‘계약 해지·해제’, ‘중요사항 설명미흡’ 순으로 피해 많아

최근 3년(2015년~2017년)간 한국소비자원에 접수된 방송·통신 결합상품 관련 피해구제 신청 총 409건의 피해유형을 분석했다. 그 결과, 서비스 품질 등에 따른 ‘계약 해지·해제’가 124건(30.3%)으로 가장 많았고, 다음으로 결합할인 조건 등에 대한 ‘중요사항 설명미흡’ 109건(26.6%) 순으로 나타났다. 주요 통신사 영업점 30곳을 대상으로 가입단계에서 중요정보* 제공 여부에 대

해 조사한 결과, 개별상품 기간약정 할인, 구성 상품별 할인 내용을 제대로 안내한 곳은 1곳(3.3%)에 불과했다. 위약금에 대한 설명 요구에도 30곳(100%) 모두 표준안 내서**에 명시된 위약금 세부 내용을 설명하지 못했으며, 12곳(40%)은 오히려 부정확한 위약금 기준을 안내하는 것으로 나타났다.

한편 주요 통신사 홈페이지 내 결합 상품의 중요 내용 안내 여부를 점검한 결과, LGU+는 개별상품 기간약정 할인액을 포함***해 명시하여 소비자가 결합 할인을 과

대 인지할 우려가 있는 것으로 나타났다. 또한 SKB는 위약금 부과 여부를 명시하지 않았고, KT는 위약금 기준을 약관과 다르게 표시한 것으로 나타나 개선이 필요한 것으로 조사됐다.

- * 「결합판매의 금지행위 세부 유형 및 심사기준」에 따르면 구성상품별 할인 내용, 기간할인·다량할인, 해지 시 위약금 및 일부 해지 시 처리방법 등 중요 내용에 대해 명확하게 설명하도록 규정(제3조 제4항 제1호)
- * 불충분한 설명으로 인한 소비자피해를 예방하기 위해 기본요금 및 할인액, 결합계약 중도 해지 시 위약금 등이 명시된 안내문으로써 이용조건을 상세히 설명하고, 계약 체결 시 교부하도록 행정지도(방송통신위원회, '16년 7월)
- * 결합할인액은 '1만 1,000원'임에도 불구하고, 개별상품 약정할인을 포함해 '결합할인 3만 800원'으로 명시

소비자 이해 쉽도록 결합상품 이용약관 등 개선 필요

「전기통신서비스 이용약관에 관한 지침」에 따르면 주요 내용을 알기 쉬운 용어로 표현한 '주요내용 설명서*'를 홈페이지 등에 고지하도록 규정하고 있다. 그러나 이를 준수하고 있는 곳은 1개 사업자(LGU+)에 불과했다. 또한 주요내용인 위약금에 대해 예시를 들어 표현해

야 하나 1개 사업자(LGU+)만 이를 이행하고 있어서 소비자가 중요사항을 충분히 이해한 상태에서 결합상품을 선택하기는 어려운 것으로 나타났다.

한국소비자원은 이번 조사결과를 바탕으로 사업자 간 담회를 진행해 자율개선을 권고했다. 이에 주요 통신사들은 결합상품 이용약관 주요내용 설명서 게시, 위약금 산정 예시 추가** 및 결합 할인·위약금에 대한 홈페이지 정보를 개선했음을 회신해 왔다. 아울러 소비자에게 쉽고 올바른 정보가 제공될 수 있도록 표준안내서 기반 설명 등의 개선방안을 관계 기관에 건의하고, 향후 방송·통신서비스 시장에서 소비자권의 향상을 위해 긴밀히 협력해 나갈 예정이다.

- * 「전기통신서비스 이용약관에 관한 지침」에 따르면 주요내용 설명서에 가입단계(약정할인, 결합판매 위약금 관련 내용 등), 이용단계(계약의 변경, 손해배상, 등), 해지단계(위약금 부과 등) 내용을 포함하도록 규정
- ** SKT, SKB, KT는 결합상품 이용약관 주요내용 설명서에 위약금 산정 예시 작성

사례



과도한 위약금 청구

A씨는 2011년 2월, 사업자와 통신결합서비스(인터넷, IPTV) 계약을 체결했다. 2015년 8월 계약 해지를 요청했으나 사업자가 상품권 및 TV패키지를 무료로 제공한다고 안내해 재약정을 진행했다. 이후 인터넷과 TV 상품을 추가로 신청한 뒤 2017년 해지를 요청했으나, 위약금으로 2015년부터 제공받은 혜택보다 많은 금액을 청구했다.

결합할인 상세내용 설명 미흡

B씨는 2017년 2월, 다른 서비스와 결합해 가입할 경우 초고속인터넷을 무료로 이용할 수 있다고 안내받아 사업자와 통신결합서비스를 계약했다. 이후 초고속인터넷 요금이 청구돼 사업자에게 계약 해지를 요구했으나, 사업자는 위약금을 청구했다.

계약해지 후 부당한 요금 청구

C씨는 2012년 5월, 사업자와 통신결합서비스 계약을 체결한 후 2015년 5월 계약해지를 요청했고 이에 사업자는 장비를 회수했다. 2017년 4월경 C씨는 요금이 계속 출금된 사실을 확인하고, 사업자에게 미사용 요금 환급을 요구했으나 거절당했다.

피해유형별 현황

[단위 : 건, %]

구분	2015년	2016년	2017년	계
계약 해지·해제	28건	41건	55건	124건(30.3%)
중요사항 설명미흡	34건	30건	45건	109건(26.6%)
부당행위	28건	23건	16건	67건(16.4%)
계약불이행	16건	14건	30건	60건(14.7%)
기타	23건	19건	7건	49건(12.0%)
계	129건	127건	153건	409건(100.0%)

통신사별 이용약관에서의 결합상품 할인내용 안내 여부

[단위 : 건, %]

구분	2015년	2016년	계
유선결합	제공	제공	제공
유·무선결합	제공	제공	제공
할인 예시*	미제공	미제공	미제공

* 통신사별 대표 결합상품을 사례로 제시할 필요