방송통신위원회
KOREA COMMUNICATIONS COMMISSION

2011. 8. 9.(화)

보도자료

2011년 8월 9일(화) 배포 시점부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의 : 이용자보호국 시장조사과 이창희 과장(☎750-2630)
시장조사과 김준모 사무관(☎750-2634) idjoonmo@kcc.go.kr

이통사 마일리지 제도 대폭 개선된다 !

- 더 쉽게 쓰고, 이용처도 확대돼 -

〈 주요 개선방안 〉

- ▶ **마일리지로 데이터 통화료 결제 가능**
- ▶ **한번만 신청하면 이후 적립되는 마일리지는 요금 자동 차감(1,000원 단위)**
- ▶ **마일리지 유효기간을 현행 5년에서 7년으로 연장**
- ▶ **마일리지 소멸 안내 SMS에 주요 이용처·관련 홈페이지 URL 링크**
- ▶ **최근 1년간 마일리지 미사용 이용자에게 주요 이용처·관련 홈페이지 URL이 링크된 SMS/이메일 발송(반기별 1회) 등**

방송통신위원회(위원장 최시중)는 보다 많은 이용자가 이통3사의 마일리지 제도*를 이용하여 실질적인 혜택을 누릴 수 있도록 하기 위해 사업자와의 협의를 거쳐 이용처 확대, 자동 요금결제, 유효기간 연장, 이용자 고지 강화 등의 제도개선 방안을 마련하였다.

* 사용요금에 따라 점수를 부여(1,000원당 SKT·KT는 5점, LGU+는 10점)하고, 이를 요금결제·콘텐츠 구매·A/S비용 결제 등에 사용(1점당 SKT·KT는 1원, LGU+는 0.5원 상당)할 수 있도록 하는 제도로서 레인보우 포인트(SKT), 보너스 마일리지(KT), ez-point(LGU+)가 이에 해당함

방통위는 지난 2009.5월 사업자와의 협의를 거쳐 이동전화 마일리지 제도를 개선*하여 마일리지 이용률이 높아지는 등 상당한 성과가 있었으나, 마일리지 이용률이 여전히 저조('10년 기준 10.1%)하여

이용자가 보다 쉽고 편리하게 마일리지를 이용할 수 있도록 하기위해 이번에 추가개선 방안을 마련하게 되었다.

* '09.5월 개선내용 : 마일리지 소멸 1개월전 SMS 통보, 마일리지 주요내용 및 사용 항목의 약관 명시, 가족간 양도 및 명의변경시 승계, 신청시 음성 통화료 결제 등

〈 '09~'10년 이통 3사 마일리지 이용률 〉

(단위 : 억원)

구 분	SKT		KT		LGU+		계/평균	
	'09	'10	'09	'10	'09	'10	'09	'10
전체 누적 마일리지(A)[1]	1,760	1,379	1,532	1,578	323	284	3,615	3,241
사용 마일리지(B)[2]	160	154	102	154	12	19	274	327
마일리지 이용률(B/A)	**9.1%**	**11.2%**	**6.7%**	**9.8%**	**3.7%**	**6.7%**	**7.6%**	**10.1%**

1) 전년도말 기준 사용가능한 마일리지(사용·소멸분 제외)와 당해연도 발생 마일리지 합산
2) 당해연도에 사용한 마일리지

〈 주요 개선사항 〉

1 마일리지 결제 가능한 요금항목의 확대

현재 마일리지로 국내 음성통화와 부가서비스 요금만 결제가 가능하나, 이를 데이터 통화료까지 추가함으로써 결제 가능한 요금 항목을 확대하기로 하였다.

2 자동 요금결제 방식 도입

현재의 마일리지를 이용한 요금 결제는 결제시마다 매번 홈페이지 또는 고객센터를 통해 신청해야 하고 적립액의 범위 내에서만 신청할 수 있는 등의 문제점이 있었다.

이에 따라, 이를 이용자가 한번만 신청하면 이후 적립되는 마일리지로 요금을 자동 결제(1,000원 단위) 할 수 있도록 개선하는 한편, 기존에 적립된 마일리지의 경우에도 한번만 신청하면 잔여 마일리지가 소진될 때까지 매월 자동 결제*토록 개선하였다.

* (예시) 마일리지 10,000원으로 요금결제를 신청했으나 이번달 마일리지로 결제 가능한 금액이 5,000원일 경우 기존에는 차액 5,000원은 익월에 추가로 별도의 결제 신청을 해야했으나 앞으로는 별도의 추가 신청이 없더라도 해당 마일리지 소멸시까지 매월 자동 결제됨

3 유효기간 연장

이용자의 마일리지 사용 기간을 현재 5년에서 7년으로 연장하고, 이를 기존 적립분에도 소급하여 적용하기로 하였다. 이에 따라 특히 장기 이용자의 경우에 혜택을 볼 수 있을 것으로 보인다.

4 이용자의 마일리지 활용 편의성 제고

현재 이통사가 시행중인 마일리지 소멸개시 안내 SMS*에 주요 이용처를 명시하고 관련 홈페이지 경로(URL)를 링크하여 스마트폰 이용 고객의 경우 SMS 수신 후 홈페이지 경로(URL)를 클릭하여 요금결제 등에 마일리지를 즉시 활용할 수 있게 되었다.

* '09.5월(SKT는 '09.1월) 마일리지 소멸이 개시되기 1개월전 이용자에게 소멸 사실을 SMS로 통보토록 제도 개선

아울러, 스마트폰 애플리케이션이나 이통사별 모바일 홈페이지에서 마일리지를 이용할 수 있도록 관련 애플리케이션을 개발하거나 홈페이지를 개편하기로 하고, 각 사별 홈페이지에 마일리지 관련 팝업을 게시하거나 메뉴 디자인을 변경하는 등 사용 편의성을 강화하기로 하였다.

5 마일리지 관련 이용자의 인지도 제고

이통사는 최근 1년간 마일리지 미사용 이용자의 마일리지 인지도를 높이기 위해 주요 이용처 및 URL이 링크된 SMS·이메일을 반기별

1회 발송하기로 하였다. 아울러, 요금 고지서와 멤버십 안내책자에도 주요 이용처와 이용방법 등을 명시하기로 하였다.

〈 개선 일정 및 기대 효과 〉

이번 이통사의 마일리지 제도 개선방안중 SMS 통보·홈페이지 개편 및 요금청구서 기재 등은 올해 9월부터, 자동 요금결제·유효기간 연장 등 사업자별 전산개발이 필요한 사항은 2012년 상반기까지 사업자별로 순차적으로 시행될 예정이다(세부일정은 붙임 참조).

※ SKT와 SK브로드밴드의 전산시스템 통합, LGU+의 舊LG텔레콤·파워콤 및 데이콤 전산시스템 통합 등으로 '12년 초까지 신규 시스템 구축이 어려운 사정을 고려

이번 개선방안을 통해 그간 정보 접근성이 높은 일부에게만 인지되어 활용됨으로써 실제 활용도가 낮았던 마일리지 제도를 보다 많은 이용자들이 쉽게 조회하고 사용할 수 있도록 함으로써 이용자의 편익이 개선될 수 있을 것으로 보인다.

특히, 이번 제도개선으로 마일리지로 결제 가능한 요금항목이 음성통화, 부가서비스 뿐만 아니라 데이터 통화료까지로 확대되고, 마일리지를 이용한 자동 요금결제 서비스도 가능해짐으로써 실질적인 요금부담 완화에도 도움이 될 것으로 기대된다.

※ 마일리지를 이용한 요금 자동결제 신청시 연간 약 3,129원의 요금 절감 가능 (SKT 1인당 연평균 마일리지 적립액 기준)

붙임 : 제도개선 사항 요약 1부. 끝.

【붙임】

〈 제도개선 사항 요약 〉

<table>
<tr><th rowspan="2">개선 사항</th><th colspan="3">내용 및 시행시기</th></tr>
<tr><th>SKT</th><th>KT</th><th>LGU+</th></tr>
<tr><td rowspan="3">이용처 확대</td><td colspan="3">마일리지를 이용하여 데이터 통화료 결제
※ 기존에는 주요 요금항목 중 국내 음성통화료만 마일리지로 결제 가능</td></tr>
<tr><td>’11. 11월</td><td>’11. 11월</td><td>’12. 6월</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="4">자동 요금결제</td><td colspan="3">1회만 신청하면 이후 적립되는 마일리지로 요금을 자동 결제하는 부가서비스 개발·시행(1,000원 단위)</td></tr>
<tr><td>’12. 3월</td><td>’12. 2월</td><td>’12. 6월</td></tr>
<tr><td colspan="3">기존 적립 마일리지로 최초 신청후 별도신청 없이 요금을 매월 자동 결제</td></tr>
<tr><td>시행중</td><td>’11. 11월</td><td>시행중</td></tr>
<tr><td rowspan="3">유효기간 연장</td><td colspan="3">현행 5년에서 7년으로 연장
※ 시행일 이후 적립분뿐만 아니라 기존 적립분에도 소급 적용</td></tr>
<tr><td>’12. 3월</td><td>’11.11월</td><td>’12. 6월</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="6">이용자 사용편의성 향상</td><td colspan="3">마일리지 소멸개시 안내 SMS에 마일리지 주요 이용처 명시 및 관련 홈페이지 URL 링크</td></tr>
<tr><td>’11. 9월
(URL 링크는 ’12.2월)</td><td>’11. 11월</td><td>’11. 9월</td></tr>
<tr><td colspan="3">스마트폰 애플리케이션이나 모바일 홈페이지에서 마일리지 이용</td></tr>
<tr><td>’12. 6월
(모바일 홈페이지는 시행중)</td><td>’11. 9월</td><td>모바일 홈페이지 구축 일정과 연계하여 ’12년 중 시행</td></tr>
<tr><td colspan="3">이통사 홈페이지상 마일리지 사용 편의성 강화(팝업창 게시, 메뉴 변경 등)</td></tr>
<tr><td colspan="3">’11. 9월</td></tr>
<tr><td rowspan="6">마일리지 인지도 제고</td><td colspan="3">최근 1년간 마일리지 미사용 이용자에게 마일리지 주요 이용처 및 관련 홈페이지 URL이 링크된 SMS/이메일 발송(반기 1회)</td></tr>
<tr><td>’11. 9월
(URL 링크는 ’12.2월)</td><td>’11. 9월</td><td>’11. 9월</td></tr>
<tr><td colspan="3">멤버십 안내책자에 마일리지 주요 이용처·이용방법 등 명시</td></tr>
<tr><td colspan="3">’11. 9월</td></tr>
<tr><td colspan="3">요금 청구서에 마일리지 사용처·이용 방식 등 기재</td></tr>
<tr><td colspan="3">’11. 9월</td></tr>
</table>

※ ’12년 초까지 신규 시스템 구축이 어려운 사정(SKT와 SK브로드밴드의 전산시스템 통합, LGU+의 舊 LG텔레콤·파워콤 및 데이콤 전산시스템 통합 등)을 고려하여 이용처 확대, 자동 요금결제 등 일부 사항은 ’12년 중 시행