

보도자료

2011년 6월 27일(월) 배포 시점부터 보도하여 주시기 바랍니다.

 문의 : 이용자보호국 이용자보호과 이재범 과장(☎750-2670)
 이용자보호과 조인국 사무관(☎750-2676) cho527@kcc.go.kr

휴대폰 보험서비스 대폭 개선된다.

- 방통위, 휴대폰 보험 관련 이용약관 개선 및 가이드라인 마련 -

최근 스마트폰 확산으로 고가 휴대폰이 분실·파손되는 경우에 대비해 ‘휴대폰 보험’을 가입하는 이용자가 늘고 있지만 그에 따른 민원도 증가함에 따라, 방송통신위원회(위원장 최시중)는 이동통신사업자(이하, ‘사업자’)와 협의를 거쳐 이용약관 및 업무처리절차 개선을 통해 휴대폰 보험서비스를 대폭 개선키로 했다.

※ 휴대폰 보험이란 이동전화서비스 이용약관에 규정된 부가서비스로 이용자가 이동전화서비스를 제공받기 위해 구매한 단말기의 도난·분실·파손 등 발생시 보험사가 관련 규정에 따라 보상한도 내에서 보상해 주는 서비스임

구 분	'09년말	'10년말	'11.5월말
스마트폰 누적 가입자 수(천명)	738	7,220	13,170
보험 누적가입자 수(천명)	1,096	2,707	4,548

① 휴대폰 보험 가입시 ‘휴대폰 보험 주요내용설명서’ 제공

지금까지 휴대폰 보험 가입자는 보험 보상절차, 구비서류, 보상제한 규정 등에 대한 설명을 충분히 듣지 못하고 가입한 경우가 많았으나, 8월부터 이통3사는 휴대폰 보험 가입자에게 ‘휴대폰 보험 주요내용 설명서’를 제공하고 설명할 예정이다.

〈 설명서에 포함되는 주요 보상규정 〉

- 사고발생 후 30일 이내에 보상접수를 해야 보상해줌
- 보상구비 서류로 '통화내역서'를 제출해야 하는 경우는 휴대폰 보험 가입 후 5일 이내(SKT의 경우 2주)에 분실·도난 등 사고('근접사고') 발생한 경우임[보험 효력이 발생하는 보험 가입 다음날 오전0시(LGU+의 경우 가입 즉시) 이후 사고 발생시점 사이에 통화한 내역이 있어야 보상해줌]
- 분실·도난 등 사고시 보상 구비서류로 경찰서의 확인서가 필요함(해외사고 보상이 가능한 KT의 경우 해외 사고시 현지발행 사고증명서 Police report 필요)
- 분실·도난 등 사고 발생시 없어진 휴대폰과 동일 기종 단말기로 교체해줌(현금보상·업그레이드 기종 교체 불가). 휴대폰 본체를 제외한 부속물(USIM카드, 케이블, 어댑터, 안테나, 이어폰, 설치된 S/W 등)은 보상에서 제외됨
- 분실·도난 등 사고시 보상센터에 보상접수를 하고 이동전화사업자에게 '분실신고(발신정지 포함)'를 해야 함

② 인터넷을 통한 보상접수 및 전화(ARS)로 보상 예약접수 가능

보상센터가 업무시간 이후나 휴일에는 보상접수를 받지 않았으나, 앞으로는 인터넷으로 항상 접수를 받고(KT 제공 중, LGU+ 7월, SKT 12월), 보상센터 상담전화(ARS)에 이용자 전화번호를 남기면 업무시간 중 상담전화를 받을 수 있도록(콜백) 할 예정이다.(LGU+ 제공 중, KT 7월말, SKT 8월)

③ 휴대폰 보험혜택을 받아도 이동전화서비스 해지 가능

지금까지 이용자가 휴대폰 보험 보상 혜택을 받으면 이동전화 서비스를 해지하거나 사업자 변경을 할 수 없었으나, 앞으로는 보험 혜택을 받아도 이동전화서비스를 해지하거나 사업자를 변경할 수 있도록 이용약관이 개선된다.(SKT 6월말 예정, LGU+ 7월, KT 8월)

④ 약정기간이 없는 가입자도 휴대폰 보험 가입 가능

휴대폰 보험 가입을 약정기간 가입자(예: 2년)에게만 허용하고 약정기간이 없는 가입자는 보험에 가입할 수 없는 경우가 있었지만, 12월부터는 약정기간이 없는 가입자도 보험에 가입할 수 있도록 이용약관이 개선된다.(SK텔레콤)

⑤ 이동전화 명의변경시 휴대폰 보험 승계 가능

이동전화서비스 명의를 변경하면 휴대폰 보험이 자동적으로 해지되는 경우가 있었으나, 8월부터는 명의변경 할 때 휴대폰 보험 유지 여부에 대해 휴대폰을 받는 사람의 동의절차를 반드시 거치도록 이용약관이 개선된다.(SK텔레콤)

⑥ 보상처리 기간 가이드라인에 명시

현재는 보상처리 기간이 명확하지 않았으나 접수(구비서류 완비) 후 7일 이내에 가능하도록 가이드라인에 명시된다.

방송통신위원회는 이러한 휴대폰 보험서비스 개선사항에 대하여 이통3사에게 통보하여 이행토록 하고, 필요시 현장점검을 통해 확인할 예정이다.

붙임 : 이동전화단말기 보상서비스 가이드라인 1부. 끝.

[붙임]

이동전화사업자의 이동전화단말기 AS 및 보상서비스에 대한 가이드라인

제1조(목적) 이 가이드라인은 이동전화사업자가 판매하는 이동전화서비스 제공에 필수적인 이동전화단말기(이하 '단말기'라 한다) AS 및 보상 서비스와 관련하여 판매자로서 이동전화사업자의 역할 및 이용자에게 단말기 AS 및 보상서비스에 대한 충분한 설명을 하고 알려줌으로써 이용자의 편익을 증진하는데 그 목적이 있다.

제2조(정의) 이 가이드라인에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. 'AS'라 함은 이동통신서비스를 제공받기 위해 구매한 단말기 자체의 하자 등으로 인한 수리는 물론 교환, 환급, 배상을 의미한다.
2. 'AS업무 위탁'이라 함은 이동전화사업자가 단말기 AS와 관련하여 단말기제조사로부터 AS업무를 위탁받아 수행하는 것을 의미한다.

<신설>

3. '단말기 보상서비스'라 함은 이동전화서비스 이용약관에 규정한 부가 서비스로 이용자가 이동전화서비스를 제공받기 위해 구매한 단말기의 도난·분실·파손 등 발생시 보험사 규정에 따라 보상한도 내에서 보상해 주는 서비스를 의미한다.

제3조(적용범위) 이 가이드라인은 이용자가 이동전화사업자의 유통망에서 구매한 모든 단말기에 대하여 적용된다. 다만 '불법복제' 및 '임의개조'로 판명된 단말기에 대해서는 AS 적용범위에서 제외할 수 있다.

제4조(이동전화사업자의 책무) ①이동전화사업자는 제5조에서 규정한 단말기 AS 및 보상서비스 관련 주요정보를 제공하고 이해하기 쉽게 설명하여야 한다.

②이동전화사업자는 이용자가 단말기 AS를 요청하는 경우에 이를 접수한 후 제조사에 신속히 AS에 필요한 조치를 취하여야 한다.

③이동통신사업자는 단말기 제조사의 AS 업무를 위탁받은 경우, 이용자가 구매한 단말기의 하자에 대한 상담 및 수리 등의 AS를 제공하여야 한다.

제5조(정보제공의 내용) ①이동전화사업자가 이용자에게 제공하여야 할 AS 관련 소비자분쟁해결기준 등의 주요정보는 아래 각 호와 같다.

1. 품질보증기간
2. 유/무상 수리 처리기준
3. 단말기 AS 접수처, AS센터의 위치 및 연락처
4. 해당 단말기 고유의 AS 처리절차 및 유상수리비 판정기준(있는 경우에 한함)
5. 단말기 보증보험(있는 경우에 한함)
6. 단말기 펌웨어 업그레이드 시행계획(있는 경우에 한함)
7. 어플리케이션 마켓의 위치, 연락처, 환불정책 등(있는 경우에 한함)

<신설>

②이동전화사업자가 이용자에게 제공하여야 할 단말기 보상서비스 관련 주요 내용은 아래 각 호와 같다.

1. 보상제한 사유, 보상 담보지역 등 주요 보상정책
2. 보상처리 절차 및 구비서류
3. 가입 가능 기한
4. 서비스 이용료, 보상 최고금액, 고객부담금 등 주요 보상내용
5. 그 밖에 주의사항

③이동전화사업자는 제1항 및 제2항의 내용을 다음 각 호를 고려하여 제공하여야 한다.

1. 이해하기 쉬운 국문의 형태
2. 표준화·체계화된 용어 사용
3. 중요한 내용을 부호·문자·색채 등으로 명확하게 표시
4. 이용자가 이해하고 읽기 쉬운 형태

제6조(정보제공의 시기 및 방법) ①이동전화사업자는 구매계약 체결시 및 이용자의 AS신청 접수 또는 문의시, 이용자에게 제5조 제1항의 내용을 직접 설명하고 서면(품질보증서 등)으로 제공하여야 하며, 이용자가 언제든지 단말기 AS와 관련된 정보를 얻을 수 있도록 홈페이지에 해당내용을 게재하고 그 게재위치를 이용자에게 알려주어야 한다.

<신설>

②이동전화사업자는 이용자가 단말기 보상서비스 가입시 이용자에게 제5조 제2항의 내용이 기재된 '주요내용설명서'를 교부하고 중요 내용을 설명하여야 한다.

<신설>

③이동전화사업자는 단말기 보상서비스 미가입자에게 가입가능 기한을 그 종료 전까지 SMS 등을 통해 알려주어야 한다.

제7조(AS 및 보상절차 등) ①이동전화사업자는 이용자가 단말기 AS를 요청하는 경우 지정된 AS센터, 지점·대리점 등 자사 유통망을 통해 접수를 받아야 한다.

②이동전화사업자는 단말기 AS접수가 곤란한 지역인 경우, 신속하게 AS접수가 가능한 방법에 대한 안내 등 필요한 조치를 취하여 이용자가 적시에 AS를 제공받을 수 있도록 한다.

③ 단말기 제조사가 국내에 직접 AS센터를 운영하지 않는 경우, 이동전화사업자는 이용자의 편익을 저해하지 않기 위해 별도의 AS를 제공받을 수 있도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

<신설>

④ 이동전화사업자는 해당 보험사와 협의하여 이용자가 보상센터의 근무시간 이후 또는 휴무일에도 인터넷, 전화(ARS) 등을 통한 단말기 보상 예약접수를 받을 수 있도록 노력하여야 한다.

제8조(AS 비용 및 기간) ① 이동전화사업자가 AS업무를 위탁받아 수행하는 경우, 단말기의 하자를 수리·개선하는데 필요한 범위 이상으로 부품을 교체·수리하는 등 AS 비용을 부당하게 요구해서는 아니된다.

② 이동전화사업자는 단말기 제조사와 협의된 경우 유상 AS 비용을 이용자가 보유한 포인트(AS를 수행한 이동전화사업자가 부여한 포인트에 한함)로 갈음할 수 있으며, 자사 통신서비스에 가입된 이용자일 경우 AS에 드는 비용을 통신서비스 요금에 합산하여 사후적으로 청구할 수 있다.

제9조(AS 등 처리기간) ① 이동전화사업자는 원칙적으로 AS처리 기간이 최대 15일을 넘기지 않도록 하고, AS 접수시 이용자에게 AS완료 예정일을 안내하여야 한다. 단, 이동전화사업자가 AS를 위탁받아 수행하는 경우, 유·무상 AS를 위한 판정기간은 최대 3일 이내로 한다.

<신설>

② 단말기 보상처리에 소요되는 기간은 접수(구비서류 완비, 고객 부담금 납부 등) 후 휴무일을 제외한 최대 7일을 넘지 않아야 한다. 다만, 현물보상시 단말기 재고 수급 등 불가피한 사유는 제외한다.

③부품 재고 부족 및 국외 수리의 필요 등 부득이한 사유로 인해 AS 완료 예정일을 지키기 어려운 경우에는 지연 사유, AS 처리 연장기간 등을 지체 없이 이용자에게 알려야 한다.

제10조(기타) ①이동전화사업자는 단말기 AS와 관련하여 이용자가 임시로 사용할 수 있는 대체 단말기를 대여하는 등 이용자의 편의를 제고하도록 노력한다.

②제1항에서 제공되는 대체 단말기는 AS처리 요구된 단말기와 유사한 기능을 제공할 수 있도록 노력한다.