

보도 일시	2022. 7. 6.(수) 배포시점	배포 일시	2022. 7. 6.(수)	
담당 부서	이용자정책국 이용자보호과	책임자	과 장	이소라 (02-2110-1540)
		담당자	서기관 주무관	이정아 (02-2110-1548) 서혜원 (02-2110-1547)

◆ 국민 불편 하나하나 해결해 나가겠습니다!

이용자 고지는 명확하게, 해지·환불은 간편하게

- 방통위, 통신3사 제휴 주요 유료 부가서비스 고지 강화
및 해지절차 개선 권고 -

앞으로 자신도 모르게 이동통신사의 제휴 부가서비스에 가입되어 매월 이용요금을 납부하는 피해 사례가 줄어들 것으로 기대된다. 방송통신위원회(위원장 한상혁, 이하 방통위)는 이동통신 3사를 통해 요금을 납부하는 통신3사 제휴 주요 유료 부가서비스의 가입·해지 시 중요사항을 문자로 고지하고, 통신사를 통한 해지기능을 제공하는 등 절차를 개선한다고 밝혔다.

* 휴대폰 보호 서비스, 로그인 보호 서비스, 모션키, 안심키퍼 등

통신사 제휴 부가서비스는 이용자가 앱이나 웹사이트를 이용하는 과정에서 무심코 광고를 클릭해 인지하지 못한 채 가입될 수 있고 요금도 이동통신 요금에 합산 청구되기 때문에 이용자가 가입 사실을 확인하기 쉽지 않다. 또한 이로 인해 발생하는 이용자 피해 및 민원 사례도 지속적으로 발생하고 있다.

이에 방통위는 21개 통신3사 제휴 유료 부가서비스(11개 사업자)를 대상으로 가입·이용 절차와 해지·환불 절차 전반을 점검하였다.

점검 결과 대체로 이용자의 유료서비스 가입 의사를 확인하는 절차를 거치고 가입과정에서도 이용요금 등 중요사항을 고지하고는 있었으나, 각 가입·이용·해지 단계별로 이용자 피해 및 불편 사례가 다수 발견되었다.

가입단계에서는 앱이나 웹사이트의 아이디·비밀번호를 찾거나 결제할 때 가입을 유도하는 팝업광고로 인해 이를 무심코 클릭하여 가입되는 사례가 많은 것으로 나타났다. 이용단계에서는 가입 완료 후 문자(SMS)로 고지하는 내용이 불분명하거나 이용자가 오인할 우려가 있는 사항이 발견되었다. 해지단계에서는 가입사실을 뒤늦게 알게 되더라도 부가서비스 사업자가 제공하는 해지방법을 찾기가 쉽지 않고 통신사에서는 해지기능을 제공하지 않아 이용자가 바로 해지하지 못하는 사례가 발생하고 있었다.

방통위는 이와 같은 이용자 피해가 발생하지 않도록 통신3사와 주요 유료 부가서비스 사업자를 대상으로 △이용자 혼동을 유발하는 팝업광고 최소화, △가입 완료 후 서비스명·요금·해지절차 등 중요사항 문자 고지, △부가서비스 제공사업자 뿐만 아니라 통신사(고객센터·홈페이지·앱)도 해지 기능 제공, △환불 요청시 이용내역이 없는 경우 요금 환불, △이용실적이 없는 경우 7개월 이후부터는 요금 미부과 등을 시정권고 하였다. 아울러 통신3사는 방통위 시정권고 이행을 위한 시스템 개선을 6월말 완료하였다.

방통위는 이번 개선을 통해 통신3사 제휴 주요 유료 부가서비스로 인한 이용자 피해가 줄어들 것으로 기대하며, 앞으로도 이용자의 권익이 침해되지 않도록 세심하게 살펴보고 적극 개선할 계획이라고 밝혔다. 끝.



