

보도 일시	2022. 9. 5.(월) 12:00	배포 일시	2022. 9. 5.(월) 09:00
담당 부서	이용자정책국 통신시장조사과	책임자	과 장 전해선 (02-2110-1530)
		담당자	사무관 황성일 (02-2110-1537)

◆ 국민 불편 하나하나 해결해 나가겠습니다!

원스톱전환서비스, 종합유선방송사업자까지 확대된다

- 변경할 사업자에게 가입 신청만 하면, 기존 서비스 해지 자동 처리 -
- 이용자 불편 해지방어 행위 줄고, 이용자 편의 증대 기대 -

방송통신위원회(위원장 한상혁)는 '20년 7월부터 KT·KT스카이라이프, SK텔레콤·SK브로드밴드, LG유플러스에 도입한 원스톱전환서비스를 종합유선방송사업자인 LG헬로비전, SK브로드밴드(舊, 티브로드), 딜라이브, HCN, CMB까지 확대하여 시행(9월5일)한다고 밝혔다.

원스톱전환서비스는 초고속인터넷과 유료방송(IPTV, 위성방송) 결합상품서비스 이용자가 사업자를 변경할 때 신규사업자에게 서비스 가입 신청만 하면 기존사업자에게 별도의 해지 신청을 하지 않더라도 해지와 개통을 한 번에 처리해 주는 서비스를 말한다.

이번 원스톱전환서비스 제공 사업자 확대에 따라, 원스톱전환이 가능한 유선 결합상품 가입자 비중이 전체 초고속인터넷시장의 약 98%로 늘어났다.

이용자가 사용중인 서비스를 기간통신사업자에서 종합유선방송사로 전환하거나 반대로 종합유선방송사업자에서 기간통신사업자로 전환하고자 할 때에도 고객센터, 온라인판매점 또는 가까운 대리점·판매점에서 원스톱전환 서비스를 신청하기만 하면 사업자 변경을 편리하게 할 수 있게 되었다.

이동전화 서비스에 적용되던 원스톱전환서비스를 '20년 7월부터 인터넷과 유료방송 서비스까지 확대 시행한 결과, 서비스 이용건수가 '20년 26,886건, '21년 87,552건, '22년 7월 기준 96,943건으로 해마다 증가하는 추세를 보였다.

이는 그동안 유선통신시장의 고질적 문제였던 해지방어로 인한 이용자 불편과 이중과금 문제 등이 해소되고 이용자의 편익이 증대되고 있는 것으로 파악되었으며, 종합유선방송사업자까지 확대될 경우 이용자 불편 해소가 획기적으로 이루어질 것으로 기대된다.

한상혁 위원장은 “20년에 도입한 원스톱전환서비스 대상이 종합유선방송사업자까지로 확대된 만큼 보다 많은 이용자들에게 도움이 되길 바란다.” 고 밝혔다. 끝.

붙임 : 원스톱전환서비스 이용안내서



< Tip. “원스톱전환서비스” 신청 전 확인하세요 !! >

✓ 첫째, 현재 가입되어 있는 통신사는?

☞ KT, LG유플러스, SK브로드밴드, SK텔레콤, KT 스카이라이프, LG헬로비전, SKB브로드밴드(舊, 티브로드), 딜라이브, HCN, CMB 중 어느 사업자인지 확인



Tip. 변경할 사업자에 원스톱전환서비스 신청 시 현재 가입되어 있는 사업자 확인도 가능

✓ 둘째, 해지할 서비스의 주소 확인!

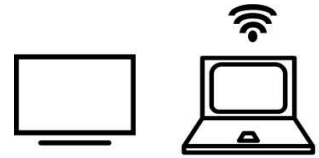
☞ 통신사 홈페이지나 고객센터 등을 통해 주소 확인



✓ 셋째, 해지 신청을 할 상품은?

- ☞ 1) 인터넷
- 2) 인터넷 + 유료방송(IPTV, 위성방송, CATV)

※ 유료방송상품 단독 전환은 불가



✓ 넷째, 해지할 서비스의 할인반환금(위약금) 확인!

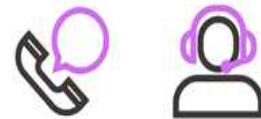
☞ 약정기간 만료전 해지하는 경우 할인받은 요금의 일부가 청구되므로 신청 전, 통신사 홈페이지나 고객센터를 통해 할인반환금(위약금) 금액을 반드시 조회



Tip. 변경할 사업자에게 서비스 신청 시 기존 사업자가 문자 혹은 전화를 통해 할인반환금(위약금) 안내시 반드시 확인 필요

✓ 다섯째, 해지확인 문자메시지(SMS) 인증 또는 전화 반드시 수신!

☞ 가입자 본인 확인 및 할인반환금 등 해지에 따른 안내 절차를 통과하여야 사업자를 변경할 수 있으므로 반드시 기존 사업자의 해지확인 문자 인증 또는 전화 수신 必



- Tip 1. 이용자의 가입상품에 따라 해지확인 문자 혹은 전화로 진행
- Tip 2. 문자 인증 고객은 인증시간 초과 시 관리기관(KTOA)에서 확인 전화를 발신하니 가입자는 반드시 수신
- Tip 3. 반드시 전화를 수신하여 전환 의사를 밝혀야 함
- ※ 해지확인 문자 인증 또는 전화 미 진행 시 전환신청이 취소될 수 있음

< 각 사업자별 해지확인 대표번호 >

KT	LG유플러스	SK브로드밴드 (구, 티브로드 포함)	SK텔레콤	KT 스카이라이프
100	101	1877-7000	1600-2000	1588-3002
LG헬로비전	딜라이브	HCN	CMB	KTOA
1855-1000	1644-1100	1877-8000	1544-3434	1588-4009