

## 상담원 채팅으로도 '이동통신' 해지 가능

- 모바일 앱에서도 신청 기능 제공...서비스 해지 절차 개선방안 발표 -

상담원 채팅으로도 이동통신 서비스 해지가 가능해지고, 이동통신 3사의 모바일 앱에서도 해지신청이 가능하도록 해 휴대폰 해지가 보다 편리해진다.

방송미디어통신위원회(위원장 김종철)는 26일 ▲신속한 해지처리 지원 체계 마련 ▲이용자 선택권 및 편의성 제고 ▲이용자 고지미흡 개선 등의 내용을 담은 '이동통신서비스 해지 절차 개선방안'을 발표했다.

이번 방안은 국무조정실에서 주관하는 '제3차 황당규제 공모전'에서 이동통신서비스 해지 관련 불편 제안이 최우수 과제(대상)로 선정됨에 따라 방미통위가 구성한 '이동통신서비스 해지 절차 개선 전담조직(TF)\*'의 논의를 거쳐 마련됐다.

\* 관계부처, 시민사회단체(소비자), 이동3사, (사)한국알뜰통신사업자협회 등

개선 방안의 주요 내용은 ①상담원 채팅 상담 도입 ②미납요금 납부 전 해지 처리 가능 ③모바일 앱에서 해지 신청 기능 제공 ④누리집 내 해지 신청 메뉴를 찾기 쉬운 위치에 표출 ⑤알기 쉬운 용어 사용 ⑥해지 절차 안내 요령 마련 ⑦해지 후 청구서 명세 표준(안) 마련 ⑧해지 상담 녹취 정보 제공 등이다.

그동안 이동통신 서비스를 해지하려면 상담원과 전화상담이 대부분 필요했는데, 이마저도 대기로 인해 즉시 처리가 어려운 경우가 많았다.

특히 온라인 누리집 등을 통해 해지 신청을 하는 경우, 상담원의 답신 전화를 기다려야 하고 상담원이 전화를 줬지만 이용자가 받지 못하면 해지 처리는 지연될 수 있었다.

일부 알뜰폰의 경우 상담원과 전화 연결이 되더라도 미납요금이 있을 경우 이를 납부할 때까지 해지 처리가 제한돼 이에 대한 이용자 불만이 발생했다.

이에 케이티(KT), 엘지유플러스(LGU+)는 신속한 해지 처리를 위해 온라인 누리집 등에 실시간 상담원 채팅을 추가로 도입해 기존 전화상담과 함께 채팅 상담으로도 해지 처리가 가능하도록 개선한다.

모든 통신사에서 미납요금 납부 전이라도 해지 처리가 가능하도록 개선하고, 주요 이통사들은 이용자가 해지 신청을 용이하게 할 수 있도록 온라인 누리집과 마찬가지로 모바일 앱에서도 해지 신청 기능을 추가한다.

온라인 누리집에서는 해지 신청 메뉴를 찾기 쉬운 위치에 표출하도록 개선하고, 정보 안내 시 알기 쉬운 용어를 사용하는 등 이통사들이 이용자의 선택 및 편의 제고를 위해서도 노력한다.

또한 통신사 공통으로 해지 시 정산 필요 항목과 결합상품 혜택 손실 등을 포함하는 ‘해지절차 안내 요령’과 해지 후 청구서에 필수로 기재해야 하는 항목 등을 담은 ‘해지 후 청구서 명세 표준(안)’을 마련했다.

이는 고지사항 누락에 따른 이용자 피해를 예방하고 이용자에게 충분한 정보를 제공하기 위한 것이며, 아울러 이용자가 요청하는 경우 해지 상담 시 녹취한 자료를 문서 파일 형태로 제공하도록 할 계획이다.

통신사 별로 개선 내용 및 시기 등에 일부 차이는 있으나, 주요 이통사 및 알뜰폰 사업자들은 올 3분기 안에는 위와 같은 개선 사항이 구현될 수 있도록 조치하고 있다.

방미통위는 향후에도 이동통신 서비스 이용자의 불편 사항을 발굴하고 개선하는 등 이용자 보호를 위해 지속적으로 지원해 나갈 방침이다.

#### 붙임. 이동통신서비스 해지 절차 개선방안 주요 내용

담당 부서	방송통신이용자정책국 디지털이용자기반과	책임자	과 장	심아미 (02-2110-1520)
		담당자	사무관	김은자 (02-2110-1527)

**1 신속한 해지처리 지원 체계 마련**

## ○ (상담 채널 추가 마련) 상담원 온라인 채팅상담 서비스 제공

- (현행) 홈페이지 등에서 해지신청을 한 후 상담원 전화상담을 위해 답신 전화를 기다려야 함
- (개선) 홈페이지 등에서 해지신청 후 상담원과 전화통화 없이 채팅상담\*을 통해서도 해지처리 할 수 있도록 개선

\* 채팅상담은 실시간 연결. 다만, 모든 회선 상담 시 대기 발생 가능

※ (기존) 이통3사·알뜰폰 미제공 → (개선) KT(홈페이지·모바일앱), LGU+(홈페이지) 채팅상담 도입

## ○ (미납요금 납부 시기 개선) 미납요금 납부 전 해지 처리

- (현행) 일부 알뜰폰의 경우 미납요금 납부 후 해지처리
- (개선) 모든 이통사가 해지 전 미납요금, 정산요금 등을 이용자에게 고지하고, 해지 후 익월에 청구·납부 가능하도록 개선

※ (기존) 이통3사, KT알뜰폰, LGU+알뜰폰 → (개선) 기존 + SKT알뜰폰

**2 이용자 선택권 및 편의성 제고**

## ○ (해지신청 창구 추가 마련) '모바일앱'에서 해지신청 기능 제공

- (현행) 이통3사 모두 모바일앱에서 가입(상담)신청이 가능하나, 해지(상담)신청 기능은 일부 사업자만 제공중
- (개선) 이통3사의 모바일앱에서 해지(상담)신청이 가능하도록 개선

※ (기존) KT, 알뜰폰(일부) → (개선) 기존 + SKT, LGU+

- (온라인 홈페이지 개선) 해지신청 메뉴를 찾기 쉬운 위치에 표출
  - (현행) 사업자별 해지신청 메뉴를 찾아가는 경로가 다양하고, 해당 경로를 직관적으로 인지하기 어려운 경우도 있음
  - (개선) 해지신청 메뉴를 찾기 쉽도록 경로 및 위치 개선
    - ※ (기존) 사업자별 다양 → (개선) 이통3사, 알뜰폰 등 사업자 공통 적용
- (알기 쉬운 용어 사용) 법정 용어 등 불가피한 경우를 제외하고 이용자가 쉽게 이해할 수 있는 용어를 사용·안내토록 장기 노력

### 3 이용자 고지미흡 개선

- (해지절차 안내 개선) 사업자 공통 '해지절차 안내 요령' 마련
  - (현행) 이용자 고지사항 및 안내요령이 사업자별로 일부 상이
  - (개선) 위약금, 단말기 잔여할부금, 결합할인 혜택 소멸 등 이용자에게 고지해야 할 내용과 안내요령을 사업자 공통으로 마련
    - ※ (기존) 사업자별 상이 → (개선) 이통3사, 알뜰폰 등 사업자 공통 적용
- (청구서 기재항목 개선) '해지 후 청구서 명세 표준(안)' 마련
  - (현행) 해지 위약금, 잔여할부금 등 기재 내용이 사업자별로 일부 상이
  - (개선) 이용자가 반드시 확인해야 할 중요항목을 선정, 청구서에 필수로 기재하도록 개선
    - ※ (기존) 사업자별 상이 → (개선) 이통3사, 알뜰폰 등 사업자 공통 적용
- (해지상담 녹취 정보 제공) 텍스트 형태로 변환하여 제공
  - (현행) 사업자에 따라 녹취 파일을 제공하거나, 청취만 가능하도록 하는 등 제공방식이 상이
  - (개선) 이용자 요청 시 상담 내용을 텍스트 파일로 제공(영업비밀 및 상담사 개인정보 등은 제외)
    - ※ (기존) 사업자별 상이 → (개선) 이통3사, 알뜰폰 등 사업자 공통 적용