휴대전화 이용자



법제처
찾기 쉬운 생활법령

이 정보는 2026년 10월 15일 기준으로 작성된 것입니다.

찾기 쉬운 생활법령은 국민이 실생활에 필요한 법령을 쉽게 찾아보고 이해할 수 있도록 관련 법령정보를 국민의 생활중심으로 재분류하여 제공하고 있습니다. 따라서 제공된 법령정보는 법적 효력을 갖는 유권해석(결정, 판단)의 근거가 되지 않고, 각종 신고, 불복 청구 등의 증거자료로서의 효력은 없습니다. 구체적인 법령에 대한 질의는 담당기관이나 국민 신문고에 문의하시기 바랍니다.

공공데이터 정책에 따라 '찾기 쉬운 생활법령'에서 제공하는 생활법령은 누구에게나 개방되어 있으며, 영리 목적의 이용을 포함하여 자유로운 활용이 보장됩니다. 이 경우 출처가 법제처 찾기 쉬운 생활법령(http://www.easylaw.go.kr)임을 명시해 주시고, 단순 인용이 아닌 영리목적의 이용이거나 자료의 상당 부분을 이용하는 경우에는 해당 사항을 법제처 법제정보담당관(044-200-6900)으로 통지하여 주시기 바랍니다.

※ 다만, '찾기 쉬운 생활법령'에서 제공하는 생활법령 중 제3자가 저작권을 갖는 저작물의 경우에는 원 저작자의 저작권 정책 및 「저작권법」에 따릅니다.

찾기 쉬운 생활법령에서 제공하는 자료를 위조 · 변조하거나 생활법령에 포함된 제3자의 저작권을 침해하는 경우에는 관련 법령(「저작권법」 제136조부터 제138조까지)에 따라 처벌을 받을 수 있으니 유의하시기 바랍니다.

[휴대전화 이용자]

휴대전화 이용자 콘텐츠에서는 휴대전화에 처음 가입 시 알아야 하는 가입 주의사항, 지원금, 요금감면 정보, 휴대전화를 이용하면서 겪는 요금청구, 소액결제, 통화품질 문제와 명의도용 등 범죄 피해, 휴대전화 이용해지 시에 확인해야하는 할인반환금, 통신 미환급액 등에 대한 정보를 제공합니다.

휴대전화 이용자 1
1. 휴대전화 가입하기 4
1.1. 휴대전화 가입신청 4
1.1.1. 가입방법 및 주의사항 4
1.2. 단말기 구입하기 6
1.2.1. 단말기 지원금 선택 7
1.2.2. 약정기간과 위약금 확인 9
1.3. 이동통신사업자와 요금제 선택 11
1.3.1. 주요 이동통신사업자와 알뜰폰 통신사 11
1.3.2. 요금제 조회 및 감면 혜택 13
2. 휴대전화 이용하기 18
2.1. 휴대전화 요금, 소액결제 및 통화품질 관련 문제 18
2.1.1. 휴대전화 요금 18
2.1.2. 소액결제 19
2.1.3. 통화품질 22
2.2. 휴대전화 이용 관련 피해사례 23
2.2.1. 휴대전화 명의도용 23
2.2.2. 피싱·스미싱·파밍 27
2.2.3. 개인정보 침해 31
3. 휴대전화의 분실·이용해지 34
3.1. 단말기의 분실 및 습득 34
3.1.1. 단말기의 분실과 습득 34
3.2. 휴대전화 이용 해지 36
3.2.1. 이용해지와 통신 미환급액 반환 36

1. 휴대전화 가입하기

1.1. 휴대전화 가입신청

1.1.1. 가입방법 및 주의사항

휴대전화 가입방법

영업대리점 방문 또는 정보통신망을 통한 가입

▪ 이동통신서비스의 이용에 관한 계약(이하 “이용계약”이라 함)의 상대방이 될 이동통신사업자와 적정 서비스, 요금제 등을 선택해야 합니다.

▪ 이동통신사업자와 적정 서비스, 요금제 등을 선택했다면 해당 사업자의 영업대리점이나 홈페이지 등을 방문해 가입신청을 하면 됩니다[방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-이동전화-가입].

> ※ 이동통신사업자와 요금제에 관한 사항은 이 콘텐츠의 <휴대전화 가입하기-이동통신사업자와 요금제 선택>에서 자세한 내용을 확인할 수 있습니다.

미성년자의 휴대전화 가입

▪ 만 19세에 이르지 않은 미성년자도 이용계약을 체결할 수 있으나, 이 경우 법정대리인의 동의를 얻어야 합니다(「민법」 제5조제1항 본문 참고).

▹ 법정대리인의 동의를 얻지 않은 미성년자의 계약은 취소할 수 있습니다(「민법」 제5조제2항 및 「소비자분쟁해결기준」 별표 2 제40호).

▹ 법정대리인의 동의가 있다는 점을 증명하기 위해 법정대리인의 신분증과 가족증명서류, 동의서 등 별도의 구비서류를 요청받을 수 있습니다[방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-이동전화-가입].

▹ 청소년들이 이용할 휴대전화를 가입할 경우에는 청소년 전용계약서를 사용할 수 있으며, 이 때 계약서에 약관의 관련 내용과 청소년 요금제 등을 포함합니다[방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-이동전화-가입].

※ 청소년들이 이용할 휴대전화는 청소년유해매체물 등을 차단하기 위해 청소년 본인의 명의로 신청하는 것이 바람직합니다[방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-이동전화-가입].

휴대전화 가입이 거부·제한되는 경우

본인 여부의 확인에 따라 가입이 거부되는 경우

▪ 이동통신사업자는 전기통신역무 제공에 관한 계약을 체결하는 경우(전기통신사업자를 대리하거나 위탁받아 전기통신역무의 제공을 계약하는 대리점과 판매점을 통한 계약 체결을 포함함) 계약 상대방의 동의를 받아 부정가입방지시스템 등을 이용하여 본인 여부를 확인해야 합니다(「전기통신사업법」 제32조의4제2항 전단 및 「전기통신사업법 시행령」 제37조의7제1항).

▹ 이동통신사업자는 전기통신역무 제공의 양도, 그 밖에 이용자의 지위승계 등에 따라 이용자 본인의 변경이 있는 경우, 해당 변경에 따라 전기통신역무를 제공받으려는 자에 대해서도 상대방의 동의를 받아 부정가입방지시스템 등을 이용하여 본인 여부를 확인해야 합니다(「전기통신사업법」 제32조의4제2항 후단).

▪ 본인 여부를 확인할 때에는 주민등록증, 운전면허증 등 본인임을 확인할 수 있는 증서나 서류를 제출해야 합니다. 다만, 온라인으로 계약하는 경우에는 일정한 전자서명으로 확인을 대체할 수 있으며, 정해진 증서나 서류를 제출할 수 없는 경우에는 이동통신사업자의 이용약관에서 정한 다른 방법으로 본인 여부를 확인할 수 있습니다(「전기통신사업법」 제32조의4제2항·제3항 및 「전기통신사업법 시행령」 제37조의7제2항·제4항).

▪ 휴대전화에 가입하려는 자가 본인이 아니거나 본인 여부의 확인을 거부하는 경우 이동통신사업자는 계약의 체결을 거부할 수 있습니다(「전기통신사업법」 제32조의4제2항 참고).

이용약관에 따라 가입이 제한되는 경우

▪ 개별 이동통신사업자의 이용약관에서는 요금을 납부하지 않는 경우, 기술상 서비스의 제공이 불가능한 경우 등과 같이 휴대전화 가입이 거부되거나 가입된 이후라 하더라도 이동통신사업자가 이용계약을 해지할 수 있는 사유를 별도로 정하고 있습니다.

> ※ 개별 이동통신사업자가 정하고 있는 가입 제한 사유는 각 이동통신사업자의 홈페이지[주요 이동통신사업자의 경우: SKT(www.tworld.co.kr), KT(www.kt.com), LG U+(www.uplus.co.kr)]에서 공개하고 있는 이용약관에서 확인할 수 있습니다.

휴대전화 가입 시 주의사항

휴대전화 보험

▪ 이동통신사업자가 보험사와 제휴를 통하여 제공하는 서비스로, 이 서비스에 가입된 휴대폰에 사고(분실, 파손)가 발생할 경우 기기변경 비용 및 파손 수리비의 일정 부분을 지원해 줍니다[방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-이동전화-가입].

▪ 보험가입 대상자는 신규 및 보상 기기변경 후 30일 이내 가입이 가능하고, 알뜰폰사업자(MVNO), 선불폰 가입자, USIM 단독개통 등 가입에서 제한될 수 있으나 자세한 사항은 이동통신사업자의 고객센터 등을 통해 확인할 필요가 있습니다[방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-이동전화-가입].

▪ 서비스 가입 2년 만기 후 자동으로 해지되고, 전손보장 및 분손보상을 통해 보상한도가 소진되거나 보상기변, 서비스 중도 해지 등의 경우에는 자동해지됩니다[방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-이동전화-가입].

계약서 등 증빙서류의 확인 및 보관

▪ 계약서에 서명할 때에는 기본적인 계약 내용 외에도 약정 등 별도로 서명을 해야 하는 부분까지 꼼꼼히 확인해야 합니다[방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-이동전화-가입].

▪ 가입한 이후에는 계약서 등의 증빙서류를 반드시 보관해야 추후 가입 내용과 관련된 피해가 발생할 경우 사업자의 귀책 등을 증명할 수 있습니다[방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-이동전화-가입].

> ※ 휴대전화 가입 시 주의사항에 관한 자세한 내용은 <방송통신이용자

정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-이동전화-가입> 또는 <방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-정보광장-스마트웹툰(제28호)-이동전화 가입시 주의사항>을 참고하시길 바랍니다.

휴대전화 단말기 할부구매계약의 청약철회

단순변심에 따른 철회

▪ 소비자는 다음의 기간(거래당사자가 그 보다 긴 기간을 약정한 경우에는 그 기간을 말함) 이내에 할부계약에 관한 청약을 철회할 수 있습니다(「할부거래에 관한 법률」 제8조제1항).

▹ 계약서를 받은 날부터 7일(계약서를 받은 날보다 재화 등의 공급이 늦게 이루어진 경우에는 재화등을 공급받은 날부터 7일)

▹ 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 주소를 안 날 또는 알 수 있었던 날 등 청약을 철회할 수 있는 날부터 7일

√ 「할부거래에 관한 법률」 제6조제1항에 따른 계약서를 받지 않은 경우

√ 할부거래업자의 주소 등이 적혀 있지 않은 계약서를 받은 경우

√ 할부거래업자의 주소 변경 등의 사유로 7일 이내에 청약을 철회할 수 없는 경우

▹ 계약서에 청약의 철회에 관한 사항이 적혀 있지 않은 경우에는 청약을 철회할 수 있음을 안 날 또는 알 수 있었던 날부터 7일

▹ 할부거래업자가 청약의 철회를 방해한 경우에는 그 방해 행위가 종료한 날부터 7일

▪ 소비자가 청약을 철회할 경우 위에 따른 기간 이내에 할부거래업자에게 청약을 철회하는 의사표시가 적힌 서면을 발송해야 합니다(「할부거래에 관한 법률」 제8조제3항).

통화품질 불량에 따른 계약해제·해지

▪ 기기불량의 경우 서비스센터에서 불량확인증(교품증)을 받아 판매점에 환불 또는 교환을 요청해야 합니다.

▹ 요청을 거부할 경우 한국소비자원(www.kca.go.kr)에 분쟁을 신청하면 사안에 따라 제품 교환, 구입가 환급 또는 무상수리를 받을 수 있습니다(「소비자분쟁해결기준」 별표 2 제9호 스마트폰 참고).

▪ 이용자의 주생활지(주민등록지, 요금 청구지, 직장소재지)에서의 통화품질이 불량한 경우, 가입 기간에 따라 계약을 해제 또는 해지할 수 있습니다(「소비자분쟁해결기준」 별표 2 제40호 3)).

▹ 가입 14일 이내: 계약해제

▹ 가입 15일 이후 6개월 이내: 위약금 및 할인반환금 없이 계약해지 및 해지신청 직전 1개월 기본료 50% 감면

▹ 가입 6개월 이후: 소비자가 사업자에게 통화품질불량을 통지한 때부터 1개월 이내 사업자가 통화품질 개선을 완료하지 않는 경우 위약금 및 할인반환금없이 계약해지

※ 통화품질에 관한 자세한 내용은 이 콘텐츠의 <휴대전화 이용하기-휴대전화 요금, 소액결제 및 통화품질 관련 문제-통화품질>에서 확인할 수 있습니다.

1.2. 단말기 구입하기

1.2.1. 단말기 지원금 선택

공통지원금을 선택한 경우

요금할인액과 지원금 구분

▪ “지원금”이란 이동통신단말장치 구매가격 할인, 현금 지급, 가입비 보조 등 이동통신단말장치의 구입비용을 지원하기 위해 이용자에게 제공된 모든 경제적 이익을 말합니다(「전기통신사업법」 제2조제27호).

▪ 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 이용약관에 따라 서비스 약정 시 적용되는 요금할인액을 지원금으로 설명하거나 표시·광고하여 이용자로 하여금 이동통신단말장치 구입비용을 오인하게 해서는 안 됩니다(「전기통신사업법」 제32조의15제2항).

※ 이를 위반하여 요금할인액을 지원금으로 설명하거나 표시·광고하여 이용자로 하여금 이동통신단말장치 구입비용을 오인하게 한 자는 1천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「전기통신사업법」 제104조제5항제4호의17).

지원금 및 지급 조건 명시

▪ 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 이동통신단말장치를 할부판매하는 경우 이용자가 합리적으로 선택할 수 있도록 할부기간과 추가적으로 청구되는 비용 등에 관하여 명확하게 고지해야 하며, 계약을 체결할 때 다음의 사항을 계약서에 명시해야 합니다(「전기통신사업법」 제32조의15제3항 및 「전기통신사업법 시행령」 제37조의15).

1. 이동통신단말장치 모델명, 출고가, 할부원금, 분할 상환 수수료 및 월 할부금 등 이동통신단말장치와 관련된 계약 내용 및 할부 조건
2. 지급 주체 및 지급 방식 등 지원금의 세부 사항
3. 이동통신서비스의 약정기간, 요금제 및 연계된 부가서비스 등의 명칭·금액
4. 요금제 또는 연계된 부가서비스 등에 관한 다음의 사항
   ① 의무적인 이용기간
   ② 해지 또는 변경 조건
   ③ 해지 또는 변경에 따라 발생하는 위약금(지원금에 대한 반환금을 포함)
5. 다음에 해당하는 서비스의 이용과 결합 여부 및 관련 지원금의 지급 조건
   ① 인터넷 가입자접속 서비스
   ② 유료방송(「방송법」 제2조제20호)
   ③ 인터넷 멀티미디어 방송(「인터넷 멀티미디어 방송사업법」 제2조제1호)
   ④ 그 밖의 전기통신역무 및 방송(「방송법」 제2조제1호)
6. 지원금과 관련한 그 밖의 결합 조건

※ 이를 위반하여 할부기간과 할부 구매 시 추가 청구되는 비용 등에 관하여 명확하게 고지하지 않거나 계약서상에 지원금 및 지원금 지급 조건 등을 명시하지 않은 자는 1천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「전기통신사업법」 제104조제5항제4호의18).

지원금의 차별지급 금지와 그 예외

▪ 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 이용자의 주소 등 거주 지역, 나이 또는 장애 등 신체적 조건을 사유로 이용자에게 서로 다른 지원금을 지급하거나 지급하기로 제안해서는 안 됩니다(「전기통신사업법」 제32조의12 및

「전기통신사업법 시행령」 제37조의13제1항).

▪ 다만, 다음의 어느 하나에 해당하는 사람을 대상으로 일정 기간 우대하는 지원금을 지급하는 경우는 부당한 차별로 보지 않습니다(「전기통신사업법 시행령」 제37조의13제2항).

1. 「도서·벽지 교육진흥법」 제2조에 따른 도서·벽지에 거주하는 사람
2. 「노인복지법」 제26조에 따른 경로우대의 대상이 되는 노인
3. 「장애인복지법」 제32조에 따라 등록한 장애인

※ 이를 위반하여 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 이동통신사업자는 3억원 이하의 벌금에 처해지고, 대리점 또는 판매점은 1천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「전기통신사업법」 제99조제1호 및 제104조제5항제4호의8).

지원금을 받지 않는 이용자에 대한 혜택

▪ 이동통신사업자는 이동통신서비스 가입 시 이용자 차별 해소와 이용자의 합리적 선택을 지원하기 위하여 이동통신사업자에게 지원금을 받지 않고 이동통신서비스에 가입하려는 이용자(단말기를 구입하지 않고 이동통신서비스만 가입하려는 이용자를 포함함)에게 요금할인 등 혜택을 제공해야 합니다(「전기통신사업법」 제32조의11제1항).

선택약정 할인을 선택한 경우

선택약정 할인제도를 이용하면 이동통신 요금을 매월 25% 할인받을 수 있습니다.

▪ "선택약정"이란 단말기의 공시지원금할인 대신 받을 수 있는 요금할인 혜택을 말합니다. 국내외 유통업체에서 직접 구매한 자급제 단말기 등 단말 할인 지원금을 받지않은 단말기로 가입하거나, 24개월 약정이 만료된 중고 단말기로 재약정 가입하는 경우, 단말기 공시지원금 할인 대신 그에 상응하는 요금할인 혜택을 받을 수 있습니다[IMEI통합관리센터 홈페이지(www.imei.kr)-요금할인 조회-요금할인(선택약정)안내].

- 25% 요금할인 적용은 이동통신 3사(SKT, KT, LG U+)만 가입이 가능합니다(알뜰폰 사업자 이용자는 대상에서 제외).
- 해당 이동통신사업자의 대리점·영업점에 신분증을 지참하여 방문하거나, 이동통신사로 전화 또는 홈페이지에서 신청할 수 있습니다.

▪ 신청대상

- 지원금 수혜 이력이 없는 이동전화 신규 단말기 및 자급제 단말기
- 지원금 수혜를 받았더라도, 지원금 위약금 납부 시 선택약정 가입 가능
- 최초 개통 후 24개월이 경과된 중고 단말기

공시지원금과 선택약정 비교하기

공시지원금과 선택약정 할인을 비교해 더 유리한 지원금을 선택합니다.

▪ 선택 약정 할인과 공시지원금 비교 예시(출고가 80만원 휴대폰, 요금제 6만원, 24개월 약정 기준)

공시지원금	VS	선택약정 할인
800,000원	출고가(A)	800,000원
60,000원	요금제	60,000원
100,000원	공시지원금(B)	-
15,000원	추가지원금(공시지원금의 최대 15%)(C)	-
685,000원	단말기 구입원금(할부원금)(A-B-C)	800,000원
28,541원	월 단말기 할부금(D)	33,333원
-	선택약정할인(25% 요금할인)	15,000원
60,000원	월 통신요금(E)	45,000원
88,541원	예상 월 납부액(D+E)	78,333원

<출처: 방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-현명한 활용-유용한 서비스-25% 요금할인 조회>

1.2.2. 약정기간과 위약금 확인

약정기간의 설정, 보조금액, 단말기 가격, 위약금 산정방식은 가입 시에 반드시 확인해야 합니다.

약정기간(의무사용기간)의 설정

▪ 휴대전화를 신규가입(번호이동 포함)하거나 단말기 구입비용을 지원하는 조건으로 24개월 이내에 의무사용기간을 설정할 수 있습니다[방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-이동전화-가입].

약정기간, 보조금액 및 보조금 반환금액(위약금)의 산정방식 확인

▪ 의무사용기간의 설정, 보조금액, 단말기 가격, 보조금 반환금액(위약금) 산정방식은 이용자와 통신사 간 개별 약정에 따르므로 가입할 때 반드시 확인해야 합니다[방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-이동전화-가입].

※ 약정계약을 해지함으로써 이용자가 납부할 계약해지금

· 이용자가 납부할 계약해지금 = 잔여 단말기 할부금 + 위약금 + 할인반환금

√ "잔여 단말기 할부금"은 약정을 어떤 단말기를 산 뒤 약정이 만료되지 않은 채로 계약을 해지할 시 아직 모두 납부가 완료되지 않은 단말기의 할부금을 말합니다.

√ "위약금"이란 말 그대로 해당 계약을 사용자가 임의로 해지하여 납부해야 할 금액을 말합니다.

√ "할인반환금"은 이동통신사가 약정계약을 조건으로 가입자에게 할인해 준 금액을 되돌려 받는 것을 말합니다.

√ 위약금(요금약정 할인반환금 포함)은 일반적으로 지원금, 약정 잔여기간, 약정기간 등에 의하여 산출되나, 통신사나 상품에 따라 차이가 있습니다. 요금약정 할인반환금은 위약금의 한 종류로서 약정기간 도중 해지할 때 기존의 할인 받은 금액을 지불하는 것을 의미하는데, 모든 통신사, 모든 상품에 적용하는 것은 아니므로 가입할 때 확인하는 것이 좋습니다.

<출처: 방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-이동전화-가입>

지원금 차별 지급, 부당한 특약 또는 조건 권유 등을 해서는 안 됩니다.

부당한 특약 또는 조건의 금지

▪ 이동통신사업자는 대리점과의 협정을 체결할 때 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하거나 특정 부가서비스 또는 요금제 등을

부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 특약 또는 조건을 정해서는 안 됩니다(「전기통신사업법」 제32조의13제3항).

▪ 이를 위반하여 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하거나 특정 부가서비스 또는 요금제 등을 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 특약 또는 조건을 정한 이동통신사업자(그 계열회사를 포함)는 3억원 이하의 벌금에 처해집니다(「전기통신사업법」 제99조제3호).

긴급중지명령

▪ 방송미디어통신위원회는 위의 금지사항을 위반한 행위가 다음의 어느 하나에 해당하는 경우 이를 방지하기 위해 긴급히 필요하다고 인정하는 경우에는 이동통신사업자(그 계열회사를 포함), 대리점, 판매점 및 이동통신단말장치 제조업자에게 그 행위의 일시 중지를 명할 수 있으며, 이 경우 가입유형별로 구분하여 그 행위의 일시 중지를 명할 수 있습니다(「전기통신사업법」 제32조의18제1항).

1. 위반행위가 현저하여 이용자에게 회복하기 어려운 손해가 발생할 우려가 있어 아래의 시정 명령을 기다려서는 이용자의 피해를 방지하기가 현저히 곤란한 경우
2. 위반행위가 현저하여 경쟁사업자의 사업활동에 중대한 방해가 되거나 재산상 중대한 피해를 줄 우려가 있어 아래의 시정 명령을 기다려서는 경쟁사업자에게 회복하기 어려운 손해가 발생할 것으로 예상되는 경우

▪ 긴급중지명령을 이행하지 않은 대리점 또는 판매점은 1천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「전기통신사업법」 제104조제5항제4호의20).

시정 명령

▪ 방송미디어통신위원회는 위의 금지사항을 위반한 행위가 있다고 인정하면 이동통신사업자(특수관계인을 포함), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자에게 아래의 조치를 명할 수 있습니다(「전기통신사업법」 제51조의3제2항 본문 및 「전기통신사업법 시행령」 제43조의2제3항).

1. 이동통신서비스 및 이동통신단말장치 판매에 관한 정보의 공개
2. 이동통신사업자(특수관계인을 포함), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자 간 협정의 체결·이행 또는 내용의 변경
3. 이동통신사업자의 이용약관 및 정관의 변경
4. 위반행위의 중지
5. 위반행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표
6. 이동통신사업자(특수관계인을 포함), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 업무처리절차 개선
7. 이용자의 신규 모집 금지(금지기간을 3개월 이내로 하되, 1.부터 6.까지의 조치에도 불구하고 같은 위반행위가 3회 이상 반복되거나 그 조치만으로는 이용자의 피해를 방지하기가 현저히 곤란하다고 판단되는 경우로 한정함)
8. 위 1.~7.의 조치를 이행하기 위한 이행계획서 제출
9. 위 1.~7.의 조치에 대한 이행 결과 보고

과징금 부과

▪ 방송미디어통신위원회는 이동통신사업자(그 계열회사를 포함) 또는 이동통신단말장치 제조업자가 위의 금지사항을 위반한 경우에는 해당 이동통신사업자(그 계열회사를 포함) 또는 이동통신단말장치 제조업자에게 다음 구분에 따른 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액을 과징금으로 부과할 수 있습니다(「전기통신사업법」 제52조의3제1항 본문 및 「전기통신사업법 시행령」 제47조제1항).

1. 이동통신사업자(그 계열회사를 포함)의 경우: 위반행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업연도의 연평균 매출액

2. 이동통신단말장치 제조업자의 경우: 위반행위와 관련된 국내 이동통신단말장치의 직전 3개 사업연도의 연평균 매출액

1.3. 이동통신사업자와 요금제 선택

1.3.1. 주요 이동통신사업자와 알뜰폰 통신사

주요 이동통신사업자에는SKT, KT, LG U+가 있으며, 가격이 저렴한 알뜰폰 통신사와 비교하여 선택합니다.

주요 이동통신사업자

- 주요 이동통신사업자에는 SKT, KT, LG U+가 있습니다.

알뜰폰(이동통신 재판매 서비스)

- “알뜰폰”이란 기존 이동통신사(SKT, KT, LG U+)의 통신망(MNO)을 임대해 통신서비스를 제공하는 이동통신 재판매 서비스를 의미합니다.

- 알뜰폰 대표사업자는 다음과 같습니다.

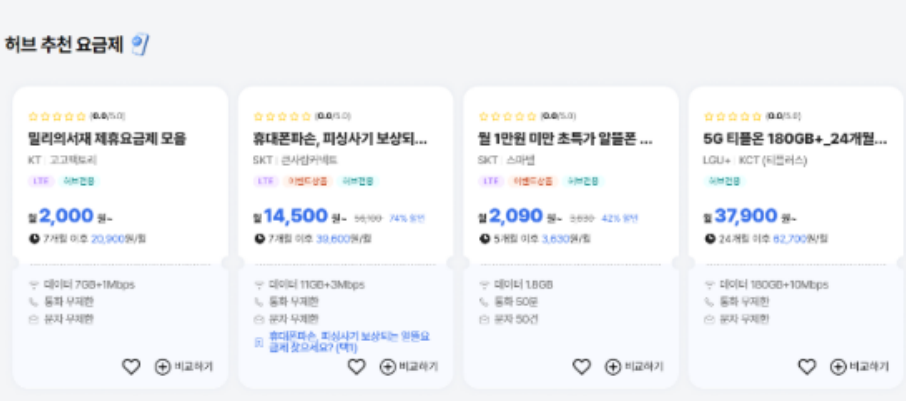
통신망	SKT	KT	LG U+
기업명 (홈페이지)	SK 7모바일 (www.sk7mobile.com)	KT M모바일 (www.ktmmobile.com)	U+ 알뜰모바일 (www.uplussave.com)

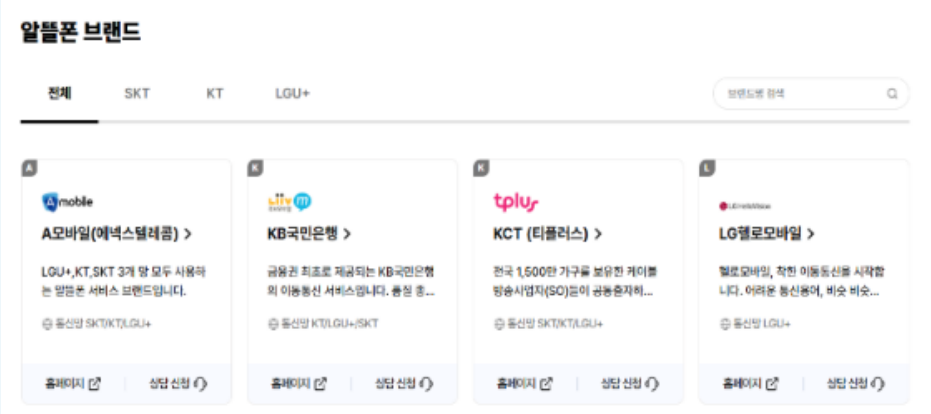
<출처: 알뜰폰Hub(www.mvnohub.kr)-알뜰폰 브랜드>

※ 알뜰폰 구입 및 가입신청을 위한 요금 비교

´알뜰폰Hub(www.mvnohub.kr)´는 소비자들에게 투명하고 신뢰할 수 있는 알뜰폰 정보를 제공하며, 통신비 절감과 합리적인 소비를 돕고 있습니다.

요금제를 비교할 수 있으며, 브랜드에 따라 정보 비교 및 상담 제공도 가능합니다.





<출처: 알뜰폰Hub(www.mvnohub.kr) 홈페이지>

▪ 알뜰폰 사업자가 가입자를 모집하여 서비스를 제공하는 과정에서 이용자 보호와 관련된 법령을 준수하도록 유도하고, 이를 통해 이용자들이 안심하고 서비스를 이용할 수 있는 환경을 조성하기 위해 「알뜰폰 이용자 보호를 위한 가이드라인」(과학기술정보통신부, 2021. 9. 6. 발령·시행)이 시행되고 있습니다.

※ 「알뜰폰 이용자 보호를 위한 가이드라인」은 허위과장 광고와 불법 텔레마케팅의 금지, 계약조건의 정확한 설명의무, 명의도용 및 부당영업 방지의무, 이용자 불만의 해결, 사업의 휴·폐지 시 이용자 보호 등을 규정하고 있습니다.

※ 「알뜰폰 이용자 보호를 위한 가이드라인」의 주요 개정 내용은 <과학기술정보통신부 홈페이지-정책소통-보도자료-"알뜰폰, 이용자 편익 증진에 앞장선다!", 2021. 9. 6.>를 참조하시기 바랍니다.

번호이동으로 휴대전화 번호를 유지한 채 이동통신사업자만 변경할 수 있습니다.

"번호이동 제도"란?

▪ "번호이동"은 가입자가 전기통신사업자 또는 이동전화서비스(셀룰러, 개인휴대통신, 아이엠티)의 변경에도 불구하고 종전의 전기통신번호를 유지하는 것을 말합니다(「이동전화서비스 번호이동성 시행 등에 관한 기준」 제2조제1호).

번호이동 신청

▪ 번호이동을 신청할 수 있는 자는 신청권자에 한합니다. 다만, 요금체납자는 제외합니다(「이동전화서비스 번호이동성 시행 등에 관한 기준」 제6조제1항).

▪ 번호이동 이용자는 과학기술정보통신부장관이 경쟁상황 등을 고려하여 정한 번호이동 제한기간이 경과되기 전에는 번호이동을 재신청할 수 없습니다(「이동전화서비스 번호이동성 시행 등에 관한 기준」 제6조제2항 본문).

· 다만, 가입자가 관리기관에 직접 신청하는 경우는 제한기간의 적용을 받지 않습니다(「이동전화서비스 번호이동성 시행 등에 관한 기준」 제6조제2항 단서).

번호이동 철회

▪ 번호이동 이용자는 번호이동 후 14일 이내에 통화품질의 이유가 인정될 경우 번호이동을 철회할 수 있습니다(「이동전화서비스 번호이동성 시행 등에 관한 기준」 제6조제3항).

불법변경의 신고 또는 이의신청

▪ 신청권자는 직접방문, 전화, 팩스, 우편, 인터넷 등의 방법으로 관리기관 또는 이동전화사업자에게 불법변경을 신고하거나

이의신청(이하 "이의신청 등"이라 함)을 할 수 있습니다(「이동전화서비스 번호이동성 시행 등에 관한 기준」 제13조제1항).

※ 불법변경으로 확인된 가입자의 번호이동 개통처리일부터 원상회복기간 동안의 이용요금에 대하여는 청구할 수 없으며, 불법변경을 원상회복 하는 경우 이에 소요된 제반비용은 원인제공자가 부담합니다(「이동전화서비스 번호이동성 시행 등에 관한 기준」 제15조제1항 및 제2항).

※ 「이동전화서비스 번호이동성 운영지침」을 포함한 제한기간 내 번호이동, 그 밖에 휴대전화 번호이동에 관한 자세한 사항은 <한국통신사업자연합회 홈페이지(www.ktoa.or.kr)-주요사업-이동전화 번호이동 관리>를 통해 확인·문의할 수 있습니다.

1.3.2. 요금제 조회 및 감면 혜택

요금제 조회를 통해 나에게 맞는 요금제를 선택할 수 있습니다.

이용패턴에 기반한 요금제 추천

- 스마트초이스 홈페이지(www.smartchoice.or.kr)의 <요금제 찾기-이동전화 요금제 추천>에서는 이용패턴에 기반한 요금제를 추천해주는 서비스를 제공하고 있습니다.
- 연령, 통화시간, 문자이용건수, 데이터 사용량 등을 선택한 후 요금제 검색 결과를 클릭하면 주요 이동통신사업자 3사의 추천 요금제와 알뜰통신사의 추천 요금제 등을 확인할 수 있습니다.



<출처: 스마트초이스 홈페이지(www.smartchoice.or.kr)요금제 찾기-이동전화 요금제 추천>

통신요금 감면 및 면제 해당사항이 있는지 확인해야 합니다.

장애인·저소득층 등에 대한 휴대전화 요금감면 서비스

▪ 요금감면 서비스의 감면 대상자는 다음 중 어느 하나에 해당하는 자로 합니다(「전기통신사업법 시행령」 제2조제3항).

1. 「장애인복지법」 제32조에 따라 등록한 장애인 또는 「장애인복지법」에 따른 장애인복지시설 및 장애인복지단체(다만, 시내전화 서비스, 시외전화 서비스, 인터넷 가입자접속 서비스 및 인터넷전화 서비스의 경우는 그 장애인이 속한 세대를 감면 대상자로 함)
2. 「초·중등교육법」에 따른 특수학교
3. 「아동복지법」에 따른 아동복지시설
4. 「국민기초생활 보장법」 제7조제1항제1호에 따른 생계급여 수급자 또는 같은 항 제3호에 따른 의료급여 수급자(다만, 시내전화 서비스, 시외전화 서비스, 인터넷 가입자접속 서비스 및 인터넷전화 서비스의 경우는 그 수급자가 포함된 가구로 함)
5. 「국가유공자 등 단체 설립에 관한 법률」에 따른 대한민국상이군경회 및 4·19민주혁명회
6. 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」에 따른 국가유공자 중 전상군경(戰傷軍警), 공상군경(公傷軍警), 4·19혁명부상자, 공상공무원, 국가사회발전 특별공로상이자 및 6·18자유상이자(다만, 시내전화 서비스, 시외전화 서비스, 인터넷 가입자접속 서비스 및 인터넷전화 서비스의 경우 해당 대상자가 속한 세대를 감면 대상자로 함)
7. 「5·18민주유공자예우 및 단체설립에 관한 법률」에 따른 5·18민주유공자 중 5·18민주화운동부상자(다만, 시내전화 서비스, 시외전화 서비스, 인터넷 가입자접속 서비스 및 인터넷전화 서비스의 경우 해당 대상자가 속한 세대를 감면 대상자로 함)
8. 「국민기초생활 보장법」 제2조제10호에 따른 차상위계층 중 다음의 어느 하나에 해당되는 사람이 속한 가구의 가구원(家口員)

※ 「국민기초생활 보장법」 제2조제10호에 따른 차상위계층 중 다음의 어느 하나에 해당되는 사람이 속한 가구의 가구원(家口員)인 경우, 가구당 4인을 한도로 이동전화·개인휴대통신·아이엠티이천·엘티이·아이엠티이천이십 서비스 통신요금감면을 적용합니다. 다만, 만 6세 이하의 아동은 제외합니다(「전기통신사업법 시행령」 제2조제3항제8호 단서 및 「보편적역무손실보전금 산정방법 등에 관한 기준」 제5조제6항).

√ 「국민기초생활 보장법」 제9조제5항에 따른 자활에 필요한 사업에 참가하는 사람

√ 「국민건강보험법 시행령」 별표 2 제3호라목에 따른 희귀난치성질환자 등으로서 본인부담액을 경감받는 사람

√ 「장애인복지법」 제49조에 따른 장애수당을 지급받는 사람과 「장애인복지법」 제50조제1항에 따른 장애아동수당을 지급받는 사람

√ 「한부모가족지원법」 제5조에 따른 지원대상자(이 경우 소득 인정액이 기준 중위소득의 100분의 52 이하인 사람을 포함함)

√ 「장애인연금법」 제10조에 따라 장애인연금을 지급받는 사람

√ 「사회보장기본법」 제37조제2항에 따른 사회보장정보시스템에 차상위계층으로 등재된 자로서 과학기술정보통신부장관이 정하여 고시하는 요건에 해당하는 사람

9. 「국민기초생활 보장법」 제7조제1항제1호에 따른 생계급여 또는 제3호에 따른 의료급여를 받지 않는

수급자(제4호에 따른 교육급여 수급자의 가구원을 포함)

10. 「기초연금법」 제2조제3호에 따른 기초연금 수급자

▪ 장애인·저소득층 등에 대한 요금감면 서비스의 세부 내용은 다음과 같습니다(「전기통신사업법 시행령」 제2조제2항제3호).

- 시내전화 서비스 및 통화권 간의 전화 서비스(이하 "시외전화 서비스"라 함)
- 시내전화 서비스 및 시외전화 서비스의 부대 서비스인 번호안내 서비스
- 기간통신역무 중 이동전화 서비스, 개인휴대통신 서비스, 아이엠티이천(IMT-2000, 3G) 서비스, 엘티이(LTE, 4G) 서비스 및 아이엠티이천이십(IMT-2020, 5G) 서비스
- 인터넷 가입자접속 서비스
- 인터넷전화 서비스

▪ 요금감면 서비스는 감면대상자가 신청해야 합니다. 다만, 위 1., 4., 7.의 괄호 속 내용에 해당하는 경우에는 가구의 가구원 중 세대주도 신청할 수 있습니다.(「전기통신사업법 시행령」 제2조제4항 참고).

▪ 요금감면 대상자는 개인정보 제공 및 조회 동의서(「보편적역무손실보전금 산정방법 등에 관한 기준」 별지 제1호서식)를 제출해야 하며, 차상위 본인부담 경감 대상자임을 확인해야 하는 경우에는 차상위 본인부담 경감 대상자 증명서(「보편적역무손실보전금 산정방법 등에 관한 기준」 별지 제2호서식)를 제출해야 합니다(「보편적역무손실보전금 산정방법 등에 관한 기준」 제5조제7항).

> ※ 휴대전화 요금감면 서비스 신청은 해당하는 이동통신사업자의 고객센터(☎114) 또는 대리점에 직접 방문하여 신청할 수 있습니다.

▪ 요금감면 서비스별 가입관련 비용 및 월 이용요금 감면비율은 다음과 같습니다(「보편적역무손실보전금 산정방법 등에 관한 기준」 제5조제1항부터 제4항까지 및 제6항).

감면대상자	가입관련 비용 및 월 이용요금의 감면비율	관련 규정
장애인·국가유공자 등	요금제의 기본료 또는 월정액, 음성통화료, 데이터 통화료 각각 35% 감면	「보편적역무손실보전금 산정방법 등에 관한 기준」 제5조제1항제4호
기초생활수급자	요금제의 기본료 또는 월정액(26,000원 한도) 면제, 음성통화료, 데이터 통화료 각각 50% 감면(단, 통화료는 기본료 또는 월정액 면제금액과 음성통화료, 데이터통화료 사용액을 합하여 41,000원을 한도로 위 감면을 적용)	「보편적역무손실보전금 산정방법 등에 관한 기준」 제5조제2항제4호
차상위계층 중 일정한 사람이 속한 가구의 가구원(家口員)	요금제의 기본료 또는 월정액(11,000원 한도)을 면제, 11,000원을 초과하는 기본료 또는 월정액, 음성통화료, 데이터 통화료 각각 35% 감면(단, 11,000원을 초과하는 기본료 또는 월정액, 음성통화료, 데이터통화료를 합친 사용액 30,000원을 한도로 위 감면을 적용). 가구당 4인을 한도로 이동전화·개인휴대통신·아이엠티이천·엘티이·아이엠티이천이십 서비스 통신요금감면을 적용(다만, 만 6세 이하의 아동은 제외)	「보편적역무손실보전금 산정방법 등에 관한 기준」 제5조제3항 및 제6항
기초연금 수급자	요금제의 기본료 또는 월정액, 음성통화료, 데이터 통화료를 합쳐 청구한 이용료의 50% 감면(단, 기본료 또는 월정액, 음성통화료, 데이터 통화료를 합쳐 청구한 이용료 22,000원을 한도로 위 감면을 적용)	「보편적역무손실보전금 산정방법 등에 관한 기준」 제5조제4항

선택약정 할인제도를 이용한 25% 요금감면

▪ "선택약정"이란 단말기의 공시지원금할인 대신 받을 수 있는 요금할인 혜택을 말합니다. 국내외 유통업체에서 직접 구매한 자급제 단말기 등 단말 할인 지원금을 받지않은 단말기로 가입하거나, 24개월 약정이 만료된 중고 단말기로 재약정 가입하는 경우, 단말기 공시지원금 할인 대신 그에 상응하는 요금할인 혜택을 받을 수 있습니다[IMEI통합관리센터 홈페이지(www.imei.kr)-요금할인 조회-요금할인(선택약정)안내].

- 25% 요금할인 적용은 이동통신 3사(SKT, KT, LG U+)만 가입이 가능합니다(알뜰폰 사업자 이용자는 대상에서 제외).
- 해당 이동통신사업자의 대리점·영업점에 신분증을 지참하여 방문하거나, 이동통신사로 전화 또는 홈페이지에서 신청할 수 있습니다.

> ※ 선택약정 할인제도에 관한 자세한 사항은 IMEI통합관리센터 홈페이지(www.imei.kr)를 참고하시기 바랍니다. 해당 홈페이지의 <요금할인 조회-요금할인(선택약정) 대상단말기 조회>에서는 단말기고유식별번호(IMEI)를 입력하여 선택약정 할인제도 대상 여부를 조회할 수 있습니다.

방송통신결합상품을 이용한 요금감면

▪ “방송통신결합상품”이란 전화, 초고속 인터넷, 이동전화 등 여러 통신서비스 뿐만 아니라 케이블, 위성TV, IPTV 등 방송서비스 혹은 방송통신융합서비스를 함께 묶어서 판매하는 것을 말합니다. 즉, 별도로 판매가 가능한 2개 이상의 방송통신서비스를 결합하여 가입하는 경우에 요금을 할인해 주는 상품을

의미합니다[방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-결합상품-개요].

▪ 결합하는 상품의 수(인터넷, 집전화, TV, 이동전화, 인터넷전화 등),
약정기간(무약정, 1년, 2년, 3년 등), 이동전화의 이용자 수 등에 따라 할인율이
달라지므로 이용자의 사용 유형에 따라 선택하는 것이
좋습니다[방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-결합상품-개요].

▪ 2개 이상의 방송통신서비스가 결합되어 있어 중도해지 시 위약금(요금약정
할인반환금 포함) 등이 단일 서비스와 차이를 보이므로, 가입 시 정확한 사항을
확인하고 계약하는 것이 좋습니다[방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-결합상품-개요].

> ※ 방송통신결합상품 가입은 필수사항이 아니므로 이동통신사업자가 운영하는 홈페이지를
> 방문하여 서비스 내용을 꼼꼼히 확인하고 결정해야 합니다[주요 이동통신사업자의 경우: SKT(www.tworld.co.kr
>), KT(www.kt.com), LG U+(www.uplus.co.kr)].

2. 휴대전화 이용하기

2.1. 휴대전화 요금, 소액결제 및 통화품질 관련 문제

2.1.1. 휴대전화 요금

요금청구서를 확인하고, 원하는 경우에는 요금제를 변경할 수 있습니다.

요금청구서 확인하기

▪ 요금청구서가 도착하면 계약했던 내용대로 정확하게 요금이 청구되었는지 세밀하게 확인해야 합니다. 특히 신청하지 않은 부가서비스, 이용하지 않은 소액결제 등이 청구될 수 있으므로 피해예방을 위해 요금청구서의 세부 내역을 주의 깊게 살펴보아야 합니다[방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-이동전화-이용].

▪ 일반적으로 이동전화 요금청구서의 세부 구성항목은 다음과 같습니다.

항목	내용
기본료	매월 통화시간에 관계없이 일정금액이 부과되는 월정액
국내통화료	국내에서 사용한 통화 중 데이터 관련 통화를 제외한 음성통화에 대해 부과되는 요금
할인내역	지역 내 할인, 무료통화할인 등 할인혜택이 적용된 내용
문자메시지이용료	SMS(단문메시지), LMS(장문메시지)등 문자메시지 관련 서비스 이용시에 부과되는 사용료
소액결제이용료	후불 소액결제 서비스 이용료로 부가세 포함 금액
기타	착신전환서비스, 통화배경음 등의 부가서비스 이용료, 단말기할부금, 국제통화료, 해외로밍이용료 등

<출처: 방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-이동전화-이용>

※ 휴대전화 요금이 과하게 청구되는 등 명의도용이 의심되는 경우에는 이 콘텐츠의 <휴대전화 이용하기-휴대전화 이용 관련 피해사례-휴대전화 명의도용>에서 자세한 내용을 확인해보시길 바랍니다.

요금제 변경하기

▪ 이용자가 서비스의 종류와 단말기를 변경하거나 제3자에게 이용권을 양도 및 승계 또는 번호를 변경하고자 하는 경우에는 변경신청서와 신분증 등을 제출해야 합니다. 다만 주소변경이나 일시정지 및 해지 신청, 분실신고 및 해제, 요금제 변경 등은 방문 외에 전화나 팩스, 각 사업자의 홈페이지 등을 통해 신청할 수 있습니다[방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-이동전화-이용].

▪ 이용자는 일정기간 동안 서비스를 제공받지 못할 사유가 발생한 경우, 해당 이동전화 사업자에게 일시정지를 신청할 수 있습니다[방송통신이용자

정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-이동전화-이용].

신청·동의하지 않은 부가서비스 요금이 청구된 경우에는 어떻게 하나요?

신청·동의하지 않은 부가서비스 요금

▪ 신청하지 않은 부가서비스 요금이 징수된 경우 이를 환급받을 수 있습니다(「소비자분쟁해결기준」 별표 2 Ⅱ, 1. ⑥. 5)).

▪ 무료서비스 사용 후 이용자 동의 없이 유료서비스로 전환되어 피해가 발생한 경우, 유료로 전환된 시점에서 부과된 요금의 환급 및 계약의 해지가 가능합니다(「소비자분쟁해결기준」 별표 2 Ⅱ, 1. ⑥. 6)).

※ 정기구독 결제 서비스(OTT 서비스 및 구독형 서비스 등)의 경우

- 정기결제사업자는 정기결제 방식으로 구입하는 물품이나 용역에 대해 결제 승인 요청 예정인 금액이 증가하거나 유료전환 되는 경우, 이와 관련한 사항을 정기결제 승인요청 7일 전까지 회원 등에게 우편, 문자메시지, 전자우편 등 이와 유사한 방법으로 이용자에게 고지해야 합니다(「여신전문금융업법 시행령」 제6조의16 및 「여신전문금융업감독규정」 제24조의14).

- 정기구독 결제 이용자는 영업시간 외에도 해지 신청을 할 수 있으며, 사용일수, 회차, 사용여부 및 상품의 특성 등을 고려한 기준에 따라 환불받을 수 있습니다.

<출처 : 금융위원회, 「여신전문금융업감독규정 개정안 금융위원회 의결 구독경제 금융소비자 보호를 강화해 나가겠습니다-」, 2021. 10. 28. 참조>

※ “OTT 서비스”란 넷플릭스·왓챠피디아·웨이브 등 범용 인터넷망을 통해 방송 프로그램을 중심으로 하여 방송 프로그램과 유사한 동영상 콘텐츠를 제공하는 온라인 동영상 서비스를 말합니다.

※ “구독형 서비스”란 월정액으로 동영상 콘텐츠, 음원 스트리밍, 웹툰 등을 구독하여 사용할 수 있는 온라인 서비스를 말합니다.

2.1.2. 소액결제

통신과금서비스의 이용

통신과금서비스 이용 동의

▪ 통신과금서비스제공자는 통신과금서비스를 제공하거나 이용한도액을 증액할 경우에는 미리 해당 통신과금서비스이용자의 동의를 받아야 합니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제58조제5항).

※ 통신과금서비스 등의 개념

· “통신과금서비스”란 정보통신서비스로서 다음의 업무를 말합니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제10호).

1. 타인이 판매·제공하는 재화 또는 용역(이하 "재화 등"이라 함)의 대가를 자신이 제공하는 전기통신역무의 요금과 함께 청구·징수하는 업무

2. 타인이 판매·제공하는 재화 등의 대가가 위 1.의 업무를 제공하는 자의 전기통신역무의 요금과 함께 청구·징수되도록 거래정보를 전자적으로 송수신하는 것 또는 그 대가의 정산을 대행하거나 매개하는 업무

· “통신과금서비스제공자”란 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제53조에 따라 등록을 하고 통신과금서비스를 제공하는 자를 말합니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제11호).

· “통신과금서비스이용자”란 통신과금서비스제공자로부터 통신과금서비스를 이용하여 재화 등을 구입·이용하는 자를 말합니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제12호).

▪ 통신과금서비스제공자가 통신과금서비스를 제공할 경우에는 다음의 사항을 이용자에게 알리고 동의를 받아야 합니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제58조제8항 및 「통신과금서비스 운영에 관한 고시」 제14조제1항).

▹ 타인이 판매·제공하는 재화 또는 용역(이하 "재화 등"이라 함)의 대가를 자신이 제공하는 전기통신역무의 요금과 함께 청구·징수한다는 뜻

▹ 이용한도액

▪ 통신과금서비스제공자가 이용한도액을 증액할 경우에는 다음의 사항을 이용자에게 알리고 동의를 받아야 합니다(「통신과금서비스 운영에 관한 고시」 제14조제2항).

▹ 기존 이용한도액과 증액되는 이용한도액

▹ 이용한도액을 감액할 수 있다는 사실 및 그 방법 등

통신과금서비스의 이용내역 확인

▪ 통신과금서비스제공자는 통신과금서비스이용자가 구매·이용 내역을 확인할 수 있는 방법을 제공해야 하며, 통신과금서비스이용자가 구매·이용 내역에 관한 서면(전자문서를 포함함)을 요청하는 경우에는 그 요청을 받은 날부터 2주 이내에 이를 제공해야 합니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제58조제2항).

통신과금서비스 결제사항 고지

▪ 통신과금서비스제공자는 재화 등의 판매·제공의 대가가 발생한 때 및 대가를 청구할 때에 통신과금서비스이용자에게 다음의 사항을 고지해야 합니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제58조제1항).

▹ 통신과금서비스 이용일시

▹ 통신과금서비스를 통한 구매·이용의 거래 상대방(통신과금서비스를 이용하여 그 대가를 받고 재화 또는 용역을 판매·제공하는 자를 말함. 이하 "거래 상대방"이라 함)의 상호와 연락처

▹ 통신과금서비스를 통한 구매·이용 금액과 그 명세

▹ 이의신청 방법 및 연락처

통신과금서비스 요금 피해 시 대처방법

통신과금서비스 이용의 정정 요구

▪ 통신과금서비스이용자는 통신과금서비스가 자신의 의사에 반하여 제공되었음을 안 때에는 통신과금서비스제공자에게 이에 대한 정정을 요구할 수 있으며(통신과금서비스이용자의 고의 또는 중과실이 있는 경우는 제외함), 통신과금서비스제공자는 이용자의 정정요구가 이유 있을 경우 판매자에 대한 이용대금의 지급을 유보하고 그 정정 요구를 받은 날부터 2주 이내에 처리 결과를 알려 주어야 합니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제58조제3항).

자율적 분쟁해결 기관을 통한 분쟁해결

▪ 통신과금서비스제공자는 통신과금서비스에 대한 이용자의 권익을 보호하기 위하여 자율적인 분쟁 조정 및 해결 등을 시행하는 기관 또는 단체를 설치·운영할 수 있습니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제59조제1항).

※ 휴대폰/ARS결제 중재센터

· 휴대전화/ARS결제 관련 문제가 발생하여 해당 사업자와 문제 해결을 시도했으나, 원만한 해결이 불가능한 경우에는 휴대폰/ARS결제 중재센터(이메일: help@spayment.org, 홈페이지: www.spayment.org, 대표번호: 1644-2367)에 중재를 신청할 수 있습니다.

· 휴대폰/ARS결제 중재센터에서는 현재 업무협정을 맺고 있는 주요 이동통신사업자 3사(SKT, KT, LGU+)와 결제대행사 9사(모빌리언스, 다날, 갤럭시아머니트리 등)의 결제내역 조회가 가능한 사안만 민원처리가 가능합니다.

· 그 밖의 결제대행사를 통한 결제의 경우, 해당 업체에 재요청을 한 이후에도 처리가 불가능한 경우 과학기술정보통신부 방송통신 민원처리 상담전화(☎1335)를 이용하시기 바랍니다.

<출처: 휴대폰/ARS결제 중재센터 홈페이지(www.spayment.org)-센터소개-이용안내 참고>

통신과금서비스 이용에 따른 손해배상

▪ 통신과금서비스제공자는 통신과금서비스의 제공과 관련하여 통신과금서비스이용자에게 손해가 발생한 경우에 그 손해를 배상해야 합니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제60조제1항 본문).

▹ 다만, 그 손해의 발생이 통신과금서비스이용자의 고의 또는 중과실로 인한 경우에는 그렇지 않습니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제60조제1항 단서).

▪ 위 손해배상을 하는 경우에는 손해배상을 받을 자와 협의해야 합니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제60조제2항).

▹ 손해배상에 관한 협의가 성립되지 않거나 협의를 할 수 없는 경우에는 당사자는 방송미디어통신위원회에 재정을 신청할 수 있습니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제60조제3항).

소액결제 피해 예방법

▪ 해당 이동통신사업자에 소액결제 차단 서비스 신청 및 소액결제 이용 한도를 최소한으로 설정합니다.

▪ 요금고지서에 과도하게 청구된 소액결제 금액이 있는지 확인합니다.

▪ 휴대전화 인증번호 요구 시에는 가입·거래조건 등을 충분히 검토합니다.

▪ 휴대전화 결제 비밀번호 서비스를 신청합니다.

<출처: 방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-슬기로운 피해예방-통신서비스 피해사례-소액결제>

※ 소액결제 차단 서비스 신청 및 이용 한도 변경에 관한 자세한 사항은 각 이동통신사업자의 홈페이지[주요 이동통신사업자의 경우: SKT(www.tworld.co.kr), KT(www.kt.com), LG U+(www.uplus.co.kr)]에서 확인할 수 있습니다.

※ 스마트폰에 악성프로그램을 설치하여 피해자가 모르는 사이에 소액결제가 이루어지거나 개인정보 및 금융거래정보를 빼내가는 사기 수법을 의미하는 스미싱(Smishing)에 관해서는 이 콘텐츠의 <휴대전화 이용하기-휴대전화 이용 관련 피해사례-피싱·스미싱·파밍>을 참조하시기 바랍니다.

2.1.3. 통화품질

통신서비스 상담 및 해결

통화품질 관련 상담

▪ 이용자의 주생활지역에서 통화품질이 불량한 경우, 먼저 단말기 제조업체에 A/S를 의뢰해 단말기에 문제가 있는지 확인하고, 단말기에 문제가 없으면 이동통신사업자의 고객센터에 문의해 해당 지역의 통화품질을 테스트 해 보는 것이 좋습니다[방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-이동전화-이용].

문제 해결

▪ 사업자와 소비자의 계약이 표준약관 또는 사업자가 미리 정해놓은 약관에 의해 이루어졌다면, 그 약관에 규정되어 있는 분쟁해결에 관한 기준이 적용됩니다. 약관이 없거나, 약관이 있더라도 약관에 분쟁해결기준이 따로 없는 경우에는 「소비자분쟁해결기준」이 적용될 수 있습니다.

▪ 이용자의 주생활지(주민등록지, 요금 청구지, 직장소재지)에서의 통화품질이 불량한 경우, 가입 기간에 따라 계약을 해제 또는 해지할 수 있습니다(「소비자분쟁해결기준」 별표 2 Ⅱ. 1. ⑥. 3)).

▹ 가입 14일 이내: 계약해제

▹ 가입 15일 이후 6개월 이내: 위약금 및 할인반환금 없이 계약해지 및 해지신청 직전 1개월 기본료 50% 감면

▹ 가입 6개월 이후: 소비자가 사업자에게 통화품질불량을 통지한 때부터 1개월 이내 사업자가 통화품질 개선을 완료하지 않는 경우 위약금 및 할인반환금없이 계약해지

※ 계약 해제와 계약 해지의 차이

"해제"란 일단 유효하게 성립한 계약을 소급하여 소멸시키는 일방적인 의사표시를 말합니다. 그리고 이러한 일방적인 의사표시에 의하여 계약을 해소시키는 권리를 해제권이라고 합니다(국가법령정보센터, 법령용어사전 참조).

"해지"란 계속적인 계약을 장래에 향하여 실효시키는 것을 말합니다. 장래에 향하여 계약을 소멸시키는 점에서 해제의 소급적 효력과는 구별해야 합니다(국가법령정보센터, 법령용어사전 참조).

▹ 이동통신서비스 계약과 단말기 등의 판매계약이 결합된 경우에는 단말기 및 주변기기를 포함하여 반품해야 합니다(「소비자분쟁해결기준」 별표 2 Ⅱ. 1. ⑥. 3)).

▪ 서비스 중지 또는 장애로 인한 손해배상기준

▹ 연속 2시간 이상 또는 1개월 누적 6시간 이상 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해는 손해배상을 받을 수 있습니다(「소비자분쟁해결기준」 별표 2 Ⅱ. 1. ⑥. 4)).

√ 누적시간의 기산시점은 서비스 중지·장애의 발생일부터입니다.

√ 손해배상액은 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 기본료와 부가사용료의 10배에 상당하는 금액을 최저 기준으로 합니다.

√ 서비스 중지·장애 시간은 소비자가 사업자에게 통지한 때와 사업자가 서비스를 이용하지 못하는 상황을 안 시간 중 빠른 시간을 기준으로 하되, 서비스가 불가항력(천재지변 등)이나 업체의 사전고지(회선공사 등), 소비자의 고의·과실로 인하여 중지되거나 장애가 발생한 경우에는 서비스 중지·장애시간 계산에서 제외합니다.

※ 통화품질에 대한 진단 및 개선 요청에 관한 사항은 개별 이동통신사업자가 운영하는 홈페이지[주요 이동통신사업자의 경우: SKT(www.tworld.co.kr), KT(www.kt.com), LG U+(www.uplus.co.kr)]에서 확인할 수 있습니다.

2.2. 휴대전화 이용 관련 피해사례

2.2.1. 휴대전화 명의도용

"휴대전화 명의도용"이란?

"명의도용"이란 본인의 동의 없이 제3자가 본인의 명의로 통신서비스 이용 계약 등을 체결해 발생하는 피해를 말합니다.

▪ 휴대전화 명의도용은 분실 또는 도난당한 신분증을 제3자가 습득하거나 위조하여 발생하는 경우와 가족, 친구 등 주변인들에 의해 발생하는 경우가 대부분입니다[명의도용방지서비스 엠세이퍼(www.msafer.or.kr)-통신민원조정센터-명의도용의심 처리안내-명의도용이란?].

▪ 만약 가입하지 않은 통신서비스에 대한 미납요금 청구 및 신용불량자 등재 예고를 받았다면, 해당 이동통신사업자의 고객센터나 지점으로 문의하여 계약서 등 가입과 관련된 기본적인 사항을 사전에 반드시 확인하고 가까운 해당 이동통신사업자 지점에 명의도용신고서를 작성해야 합니다[명의도용방지서비스 엠세이퍼(www.msafer.or.kr)-통신민원조정센터-명의도용의심 처리안내-명의도용이란?].

명의도용의 유형

1. 자금을 제공 또는 융통해 주는 조건으로 다른 사람 명의로 전기통신역무의 제공에 관한 계약을 체결하는 이동통신단말장치를 개통하여 그 이동통신단말장치에 제공되는 전기통신역무를 이용하거나 해당 자금의 회수에 이용하는 행위(「전기통신사업법」 제32조의4제1항제1호)

※ 다른 사람의 명의로 이동통신단말장치를 직접 개통하지 않고 돈을 주고 구입하여 사용한 경우에도 위 1.에 해당합니다.

· 타인 명의의 휴대전화(이하 "대포폰"이라 함)를 돈을 주고 구입하여 대포폰을 직접 개통하지 않았더라도 다른 사람을 통해 개통된 대포폰을 교부받아 사용하는 것 역시 「전기통신사업법」 제32조의4제1항제1호를 위반한 것이라고 한 법원 판결(서울중앙지법 2016. 5. 26., 선고 2016노276 판결)

2. 자금을 제공 또는 융통해 주는 조건으로 이동통신단말장치 이용에 필요한 전기통신역무 제공에 관한 계약을 권유·알선·중개하거나 광고하는 행위(「전기통신사업법」 제32조의4제1항제2호)

3. 도박장소 개설, 사기, 컴퓨터등 사용사기, 성매매 알선 등 행위 및 성매매 목적의 인신매매에 이용할 목적으로 다른 사람 명의의 이동통신단말장치를 개통하여 그 이동통신단말장치에 제공되는 전기통신역무를 이용하는 행위(「전기통신사업법」 제32조의4제1항제3호)

▪ 위에 해당하는 명의도용 행위를 한 사람은 3년 이하의 징역 또는 1억원 이하의 벌금에 처해집니다(「전기통신사업법」 제95조의2제2호, 제3호 및 제3호의2).

※ 명의도용과 명의대여(대포폰)의 차이

- “대포폰”이란 신분을 감추거나 경찰 등의 추적을 피하기 위해 급히 돈이 필요한 사람에게 일정한 비용을 주고 그 사람의 명의를 빌려 불법적으로 개통해 실제 사용자와 이용약정체결자가 다른 단말기를 개통해 사용하는 것을 말합니다.

- 주요 사례

· 신원을 알 수 없는 사람에게서 “전화 개통을 위해 개인정보를 제공하고 본인 인증을 해주면, 저금리로 대출을 해주겠다”는 제안을 받은 후, 실제로 신분증 사진을 보내고 통신사의 본인 인증 요청에 응한 혐의로 기소되어 징역 2개월을 선고받은 경우

<출처: 방송통신이용자정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-슬기로운 피해예방-금융사기 피해사례-대포폰>

- 명의도용과 달리 명의대여는 본인의 정보를 직접 제공하여 통신서비스를 개통한 것이므로 명의를 대여해 준 사람도 처벌을 받을 수 있습니다.

√ 누구든지 전기통신사업자가 제공하는 전기통신역무를 이용하여 타인의 통신을 매개하거나 이를 타인의 통신용으로 제공해서는 안됩니다(「전기통신사업법」 제30조 본문).

√ 전기통신사업자가 제공하는 전기통신역무를 이용하여 타인의 통신을 매개하거나 이를 타인의 통신용으로 제공한 사람은 1년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처해집니다(「전기통신사업법」 제97조제7호).

명의도용을 당한 경우 피해사실을 통보하고 즉시 경찰서에 신고(☎112)해야 합니다.

명의도용이 의심되거나 확인된 경우에는 즉시 해당 이동통신사업자 및 대리점에 명의도용 피해 사실을 통보하고 서비스 해지신청을 해야 합니다.

▪ 명의도용 신고는 명의자 본인의 신분증 확인 및 서명 등이 필요하므로 가까운 지점에 방문하여 신고서를 도용된 본인이 직접 작성해야 합니다[명의도용방지서비스 엠세이퍼(www.msafer.or.kr)-통신민원조정센터-명의도용의심 처리안내].

▪ 명의도용신고 과정에서 실 사용자의 성명, 신분증 번호, 주소지, 자동이체 계좌 등 명의도용자의 인적 사항을 추정할 수 있는 근거가 확인될 경우에는 관할 경찰서에 명의를 도용한 자를 형사고발을 통해 처벌할 수 있습니다[명의도용방지서비스 엠세이퍼(www.msafer.or.kr)-통신민원조정센터-명의도용의심 처리안내].

▪ 명의도용 신고 시에 확인하는 서류는 다음과 같습니다[방송미디어통신위원회 보도자료(2018. 10. 25.), 「통신서비스 맞춤형 피해구제기준(이동통신 분야)」 4)].

√ 신분증 분실확인서

√ 명의도용 조사의뢰 신청서(본인 확인을 위해 자필작성·제출)

처리과정은 아래 절차에 따라 진행됩니다.

처리단계	처리담당	처리절차
명의도용 인지	고객센터	·명의도용 회선 개통여부 확인 ·가까운 지점(고객지원실) 방문 안내
명의도용 접수	민원인 본인 직접 지점 (또는 고객지원실) 방문	·개통회선에 대한 가입정보, 채권사실 확인 ·명의도용 조사(수사의뢰)서 작성 및 접수 ·조사진행 협조 및 향후 일정 안내
통신사 사실조사	지점 및 전담부서(해당 대리점 등)	·명의도용 회선 직권해지 조치 ·명의도용 회선 관련 개통점 사실조사 ·개통점 소명 및 사실여부 판단
심사 및 고객통보	영업센터 등 전담부서	·조사기관 사실조사 결과 수령회사(또는 개통점) 귀책 또는 고객반려 ·최종 처리결과 통보(민원인 및 대리점) ·최종 처리 회사(또는 개통점) 귀책 : 실사용자 또는 대리점 수납 명의도용자 수사기관 의뢰

<출처 : 명의도용방지서비스 엠세이퍼(www.msafer.or.kr)-통신민원조정센터-명의도용의심 처리안내>

※ 알뜰폰 명의도용 의심회선의 경우에는 방송미디어통신위원회 CS센터(국번없이 1335) 및 통신민원조정센터(080-3472-119)로 문의하시기 바랍니다.

명의도용이 인정되면 이용하지 않은 요금 청구에 대한 계약을 취소할 수 있습니다.

▪ 위의 처리과정을 거쳐 명의도용이 인정되면 명의도용 계약으로 이용하지 않은 요금이 청구된 경우 계약을 취소할 수 있습니다. 이미 납부한 요금(가입비, 보증금 또는 보증보험료)을 환급하고, 미납요금 및 잔여 위약금에 대한 청구행위는 금지됩니다(「소비자분쟁해결기준」 별표 2 Ⅱ. 1. ⑥. 2)).

▪ 다만, 명의자가 개인정보를 타인에게 제공한 다음의 경우에는 명의대여에 해당하므로 구제받을 수 없습니다[방송미디어통신위원회 보도자료(2018. 10. 25.),「통신서비스 맞춤형 피해구제기준(이동통신 분야)」 4)].

√ 명의자가 지인에게 명의를 대여해 준 경우

√ 명의자가 개통 의사를 밝히고 대리점 직원이 대리서명 한 경우 등

명의도용을 인정받지 못한 경우에는 어떻게 하나요?

통신민원조정센터를 통한 해결

▪ 휴대전화 이용자와 이동통신사업자 간 명의도용으로 인한 분쟁을 복잡한 소송절차를거치지 않고 조정을 통해 해결할 수 있습니다[통신민원조정센터(www.msafer.or.kr)-통신민원조정센터-통신민원조정센터란].

▪ 조정 신청

√ 이동통신사업자로부터 명의도용 신고를 기각 또는 반려 받은 경우에는 통신민원조정센터

홈페이지(www.msafer.or.kr) 또는 팩스(02-580-0519)를 통해 조정신청서를 접수할 수 있으며 비용은 무료입니다.

▪ 조정 내용

√ 접수된 민원 관련 자료를 해당 이동통신사업자에게 요청하여 개통 당시의 정황 등에 대한 사실관계 확인을 거쳐 1차 조정안을 마련합니다.

√ 1차 조정에 대해 휴대전화 이용자 또는 이동통신사업자가 이의제기를 한 경우에는 각 분야의 전문가들로 구성된 심의위원회를 통해 사실관계 등을 재검토하여 조정안을 마련합니다.

▪ 접수된 민원처리 기간은 1차 조정 기간이 약 15일, 심의위원회 결정 기간이 약 15일이 소요됩니다. 다만, 민원신청건의 특성에 따라 민원 처리기간에 차이가 발생할 수 있습니다[통신민원조정센터(www.msafer.or.kr)-통신민원조정센터-통신민원조정센터란].

명의도용을 예방하기 위해서 부정가입시스템, 명의도용방지시스템 등을 이용합니다.

부정가입방지시스템의 이용

▪ 과학기술정보통신부 장관은 부정한 방법을 통한 전기통신역무 제공계약 체결을 방지하기 위하여 가입자 본인 확인에 필요한 시스템(이하“부정가입시스템”이라 함)을 구축하고 전기통신사업자가 해당 시스템을 이용할 수 있도록 해야 합니다(「전기통신사업법」 제32조의5제1항).

▪ 이동통신사업자는 전기통신역무 제공에 관한 계약을 체결하는 경우(전기통신사업자를 대리하거나 위탁받아 전기통신역무의 제공을 계약하는 대리점과 판매점을 통한 계약 체결을 포함) 계약 상대방의 동의를 받아 부정가입방지시스템 등을 이용하여 본인 여부를 확인해야 하고, 본인이 아니거나 본인 여부 확인을 거부하는 경우 계약의 체결을 거부할 수 있습니다(「전기통신사업법」 제32조의4제2항 및 「전기통신사업법 시행령」 제37조의7제1항).

명의도용방지서비스 등 이용

▪ “명의도용방지서비스”란 이용자가 전기통신역무의 이용계약을 체결한 경우 해당 이용자 본인 명의(미성년자의 경우 법정대리인을 포함)의 이동전화로 이용계약이 체결된 사실을 문자메시지 또는 등기우편물로 알려주는 서비스입니다(「명의도용방지서비스의 내용 및 절차 등에 관한 고시」 제2조제1항제1호 전단).

√ 본인 명의로 개통된 이동통신단말장치가 없거나 이동통신단말장치 분실신고를 한 이용자 등 문자메시지를 수신할 수 없는 이용자에 대하여는 「주민등록법」 제7조에 따른 주민등록표상의 주소지로 등기우편물을 발송하는 방법으로 명의도용방지서비스를 제공해야 합니다(「명의도용방지서비스의 내용 및 절차 등에 관한 고시」 제2조제1항제1호 후단).

√ “SMS안내 서비스”와 “이메일안내 서비스”에 가입해두면 본인 명의로 각종 통신서비스에 신규로 가입하거나 명의변경을 통해 양도받을 경우 그 사실을 문자메시지와 이메일로 안내받을 수 있습니다[명의도용방지서비스 엠세이퍼(www.msafer.or.kr)-명의도용방지서비스-서비스 소개].

▪ “가입제한서비스”에 가입해두면 다른 사람이 이용자 본인의 명의로 전기통신역무 이용계약을 체결하는 것을 사전에 제한할 수 있습니다(「명의도용방지서비스의 내용 및 절차 등에 관한 고시」 제2조제1항제3호).

▪ 명의도용이 의심되는 경우에는 “가입사실현황조회서비스”를 통해 휴대전화 이용자가 본인의 명의로 가입된 전기통신역무가 있는지 여부를 조회할 수 있습니다(「명의도용방지서비스의 내용 및 절차 등에 관한 고시」 제2조제1항제2호).

※ 이메일안내 서비스, 가입제한 서비스, 가입사실현황조회 서비스 등은 명의도용 피해를 예방하고자 제공하는 대국민 무료 서비스이며, 자세한 사항은 명의도용방지서비스 엠세이퍼

홈페이지(www.msafer.or.kr)를 참고하시기 바랍니다.

2.2.2. 피싱·스미싱·파밍

피싱(Phishing)

"피싱"이란?

▪ "피싱(Phishing)"은 '개인정보(Private data)를 낚는다(Fishing)'라는 의미의 합성어로, 전화·문자·메신저·가짜사이트 등 전기통신수단을 이용하여 피해자를 기망·공갈함으로써 이용자의 개인정보나 금융정보를 빼낸 후, 금품을 갈취하는 사기 수법을 말합니다.

▪ 피싱 사기는 전화뿐만 아니라 문자, 메신저, 인터넷 사이트 등 다양한 전기통신수단을 통해 이루어지고 있습니다.

구분	내용
보이스피싱	유선전화 발신번호를 수사기관 등으로 조작하여 해당기관을 사칭하면서 자금을 편취하거나 자녀납치, 사고빙자 등 이용자 환경의 약점을 노려 자금을 편취하는 수법
메신저피싱	SNS, 모바일(또는 PC) 기반 메신저 등 신규인터넷 서비스의 친구추가 기능을 악용하여 친구나 지인의 계정으로 접속한 후 금전 차용 등을 요구 하는 수법
피싱사이트	불특정 다수에게 문자, 이메일 등을 보내 정상 홈페이지와 유사한 가짜 홈페이지로 접속을 유도하여 개인정보 및 금융정보를 편취하는 수법
몸캠피싱	스카이프 등 스마트폰 채팅 어플을 통해 음란 화상 채팅(몸캠피싱)을 하자고 접근하여 상대방의 음란한 행위를 녹화한 후 피해자의 스마트폰에 악성코드를 심어 피해자 지인의 연락처를 탈취한 다음 지인들에게 녹화해둔 영상(사진)을 유포하겠다고 협박하여 금전을 갈취하는 범죄 수법
스피어 피싱	고위 공직자, 유명인 등 특정 개인 및 회사를 대상으로 개인정보를 캐내거나 특정 정보 탈취 목적으로 하는 피싱 공격하는 수법
큐싱	QR코드 + phishing의 합성어로 출처가 불분명한 'QR코드'를 스마트폰으로 찍을 경우, 악성 앱을 내려 받도록 유도하거나 악성프로그램을 설치하게 하는 금융사기 수법
로맨스스캠	SNS 및 이메일 등 온라인상으로 접근하여 호감을 표시한 뒤 재력, 외모 등으로 신뢰를 형성한 후 각종 이유로 금전을 요구하는 방법의 사기

<출처: 경찰청 사이버수사국(cyberbureau.police.go.kr)-사이버범죄예방홍보물 및 방송통신위원회 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-슬기로운 피해예방 참조>

피싱에 대한 대처

▪ 피싱사기로 인해 금전적인 피해가 발생한 피해자는 「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해자산 환급에 관한 특별법」 제3조에 따라 다음 절차를 통해 피해를 구제받을 수 있습니다.

1. 입금 금융회사 또는 송금 금융회사콜센터에 즉시 전화하여 피해신고 및 계좌 지급정지(본인 거래 금융회사에서 본인의 모든 계좌) 신청(경찰청 112 및 금감원 1332에서도 연결 가능)

2. 신분증, 계좌번호 등 개인정보가 유출되거나, 의심스런 URL 접속으로 악성앱 설치가 의심되는 경우 다음 절차대로 신속 조치

- 휴대전화 초기화나 악성앱 삭제(초기화 전까지 휴대전화 전원을 끄거나 비행기모드 전환)
- 개인정보 노출사실 등록(다른 휴대전화 및 PC 사용을 권장)
- 본인 계좌 지급정지(일괄 또는 부분) 신청(다른 휴대전화 및 PC 사용을 권장)
- 명의도용된 휴대전화 개설 여부 조회

3. 경찰서(사이버 수사대)에서 발급한 사건사고사실확인원 등 증빙서류와 함께 지급정지 신청한 영업점에 피해구제신청 서면접수(신청일 3영업일 이내, 필요서류는 방문 전 금융회사 또는 경찰서 문의)

※ 즉시 대응조치를 시행한 이후,금융회사 및 경찰 안내 등에 따라 인증서 폐지·재발급 신분증 분실신고 등 필요한 추가조치를 실시

<출처 : 금융감독원 보이스피싱지킴이(www.fss.or.kr/fss)-보이스피싱을 당했다면 어떻게?-보이스피싱 피해 시 대처방법 참조>

▪ 금융거래정보를 빼내기 위해 은행 등의 홈페이지를 모방하여 만든 가짜 홈페이지 즉, 피싱사이트로 의심되거나 확인된 경우에는 해당 사이트를 신고하여 추가적인 피해를 예방해야 합니다.

> ※ 피싱사이트 및 불법스팸 신고방법
>
> · 한국인터넷진흥원 KISA 보호나라&KrCERT/CC(www.krcert.or.kr)의 <침해사고 신고(www.boho.or.kr, ☎118>에 신고하기
>
> · 수신거부 후 재전송 등 불법스팸은 한국인터넷진흥원(KISA) 불법스팸대응센터에 신고(☎118)할 수 있습니다. 그 밖에도 불법스팸대응센터에서는 스팸신고·상담, 수신거부서비스, 스팸방지수칙, 불법스팸대응방법 등에 대해서 안내를 하고 있습니다. 자세한 사항은 한국인터넷진흥원(KISA) 불법스팸대응센터 홈페이지(http://spam.kisa.or.kr)를 참조하시기 바랍니다.

스미싱(Smishing)

"스미싱"이란?

▪ "스미싱(Smishing)"이란 문자메시지(SMS)와 피싱(Phishing)의 합성어로, 스마트폰에 악성프로그램을 설치하여 피해자가 모르는 사이에 소액결제가 이루어지거나 개인정보 및 금융거래정보를 빼내가는 사기 수법을 말합니다.

※ 소액결제에 관한 자세한 내용은 이 콘텐츠의 <휴대전화 이용하기-휴대전화 요금, 소액결제 및 통화품질 관련 문제-소액결제>를 참조하시기 바랍니다.

스미싱에 대한 대처

▪ 스미싱으로 의심되는 문자를 받았다면 경찰청 사이버수사국 사이버범죄신고시스템(ECRM)(ecrm.police.go.kr, ☎182)으로 신고하고, 해당 이동통신사의 고객센터(☎114)에 소액결제서비스 차단을 신청하여 본인도 모르게 소액결제가 되지 않도록 해야 합니다.

파밍(Pharming)

“파밍”이란?

▪ “파밍(Pharming)”은 악성코드에 감염된 PC를 조작해 이용자가 정상적인 홈페이지 주소로 접속하여도 피싱(가짜) 사이트로 유도되어 개인 금융정보 등을 유출하는 수법을 말합니다[방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-슬기로운 피해예방-금융사기 피해사례-파밍].

파밍 유형	사기수법 사례
가짜 은행사이트	악성프로그램에 감염된 피해자PC가 가짜 은행사이트로 접속, 보안승급이 필요하다고 하면서 보안카드번호 전체 입력 유도
팝업창	악성프로그램에 감염된 피해자PC가 가짜 은행사이트로 접속, ‘OTP무료 이벤트’ 팝업창이 뜨면서 계좌번호·보안카드번호 입력 요구
가짜 쇼핑몰 결제창	인터넷 쇼핑몰에서 옷을 구매하면서 실시간 계좌이체 선택, 결제를 위해 ‘인터넷뱅킹’을 누르는 순간 악성프로그램에 감염된 피해자 PC가 피싱사이트로 유도, 보안카드번호 전체·계좌비밀번호 등 입력
이메일 첨부파일	신용카드 회사 명의로 된 이메일 명세서를 받고 첨부파일을 열람, 악성프로그램에 감염됨에 따라 주민번호와 보안카드번호 전부 입력
가짜 대법원 사이트	악성프로그램에 감염된 피해자PC가 가짜 대법원사이트로 접속, ⅰ) 계좌번호·보안카드번호 입력 요구, ⅱ) 납부화면에서 대법원이 사용하지 않는 방식인 계좌이체방식 사용, 또는 ⅱ) 가상계좌 이용 시 대법원이 지정하지 않은 예금주의 가상계좌로 납부 요구 -> 정상적인 대법원 가상계좌 예금주 : “대법원 전자소송”, “OO공탁소”(예: 서울중앙공탁소·부산지방공탁소 등)
웹하드 / 파일공유 사이트	파일공유 사이트에 게시된 최신 동영상을 내려 받자 피해자 PC가 악성프로그램에 감염, 인터넷뱅킹 이용 시 평소와는 다르게 계좌번호·공인인증서 비밀번호·보안카드번호를 전부 입력

<출처 : 경찰청 브리핑(2013. 6.), 「‘파밍(Pharming)’ 등 신종금융사기 주의」 참조>

파밍에 대한 대처

▪ 파밍 사기로 인해 금전적인 피해가 발생한 피해자는 「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해자산 환급에 관한 특별법」 제3조에 따라 다음 절차를 통해 피해를 구제받을 수 있습니다.

1. 신속히 경찰서나 금융회사 콜센터를 통해 지급정지를 요청합니다.
2. 해당 은행에 경찰이 발급한 ‘사건사고 사실확인원’을 제출하여 피해금 환급 신청을 합니다.

※ 지급정지·피해신고

· 경찰청 국번없이 ☎112

· 금융회사 콜센터

※ 피해상담 및 환급금 환급안내

· 금융감독원 국번없이 ☎1332

※ 피싱·스미싱·파밍의 피해사례 및 대처방법에 대한 자세한 내용은 이 사이트의 『전자금융범죄』 콘텐츠에서 확인할 수 있습니다.

2.2.3. 개인정보 침해

개인정보 보호

휴대전화 이용자의 개인정보는 「개인정보 보호법」에 따라 보호받고 있습니다.

▪ "개인정보"란 살아 있는 개인에 관한 정보로서 다음 어느 하나에 해당하는 정보를 말합니다(「개인정보 보호법」 제2조제1호).

1. 성명, 주민등록번호 및 영상 등을 통하여 개인을 알아볼 수 있는 정보
2. 해당 정보만으로는 특정 개인을 알아볼 수 없더라도 다른 정보와 쉽게 결합하여 알아볼 수 있는 정보. 이 경우 쉽게 결합할 수 있는지 여부는 다른 정보의 입수 가능성 등 개인을 알아보는 데 소요되는 시간, 비용, 기술 등을 합리적으로 고려해야 함
3. 위 1. 또는 2.를 가명처리함으로써 원래의 상태로 복원하기 위한 추가 정보의 사용·결합 없이는 특정 개인을 알아볼 수 없는 정보

※ 개인정보의 종류에 대한 자세한 내용은 <개인정보 포털(www.privacy.go.kr)-개인정보보호란?-개인정보 바로알기-개인정보의 이해-개인정보의 종류>에서 확인할 수 있습니다.

주민등록번호의 수집·이용 제한

▪ 정보통신서비스 제공자는 다음 중 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없습니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제23조의2제1항).

1. 본인확인기관으로 지정받은 경우
2. 기간통신사업자로부터 이동통신서비스 등을 제공받아 재판매하는 전기통신사업자가 본인확인기관으로 지정받은 이동통신사업자의 본인확인업무 수행과 관련하여 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하는 경우

▪ 위에 따라 주민등록번호를 수집·이용할 수 있는 경우에도 이용자의 주민등록번호를 사용하지 않고 본인을 확인하는 방법(대체수단)을 제공해야 합니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제23조의2제2항).

▹ 이를 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 대체수단을 제공하지 않은 자는 3천만원 이하의 과태료를 부과받습니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제76조제2항제2호).

스마트폰 앱 접근권한 제한

▪ 정보통신서비스 제공자는 해당 서비스를 제공하기 위해 이용자의 이동통신단말장치 내에 저장되어 있는 정보

및 이동통신단말장치에 설치된 기능에 대하여 접근할 수 있는 권한(이하 “접근권한”이라 함)이 필요한 경우 다음의 사항을 이용자가 명확하게 인지할 수 있도록 알리고 이용자의 동의를 받아야 합니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제22조의2제1항).

1. 해당 서비스를 제공하기 위해 반드시 필요한 접근권한인 경우

   가. 접근권한이 필요한 정보 및 기능의 항목

   나. 접근권한이 필요한 이유

2. 해당 서비스를 제공하기 위해 반드시 필요한 접근권한이 아닌 경우

   가. 접근권한이 필요한 정보 및 기능의 항목

   나. 접근권한이 필요한 이유

   다. 접근권한 허용에 대해 동의하지 않을 수 있다는 사실

▪ 정보통신서비스 제공자는 해당 서비스를 제공하기 위해 반드시 필요하지 않은 접근권한을 설정하는 데 이용자가 동의하지 않았다는 이유로 이용자에게 해당 서비스의 제공을 거부해서는 안됩니다(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제22조의2제2항).

> ※ 스마트폰 앱 서비스 제공자가 앱을 통해 이용자의 스마트폰 내에 저장되어 있는 정보 및 설치된 기능에 접근해 정보를 읽고 수정하거나 해당 기능을 실행할 수 있는 “스마트폰 앱 접근권한”에 대한 자세한 내용은 <방송미디어통신위원회 홈페이지(www.kcc.go.kr)-정책/정보센터-법령정보-가이드라인>의 『앱 접근권한 고지 및 동의 안내서(2025. 12.)』를 참조하시기 바랍니다.

개인정보를 침해받은 경우에는 어떻게 해야 하나요?

개인정보 침해피해 시에는 개인정보침해 신고센터에 신고합니다.

▪ 개인정보처리자가 개인정보를 처리할 때 개인정보에 관한 권리 또는 이익을 침해받은 경우에는 한국인터넷진흥원에서 운영하는 개인정보침해 신고센터(https://privacy.kisa.or.kr)에 그 침해 사실을 신고할 수 있습니다(「개인정보 보호법」 제62조제1항 및 「개인정보 보호법 시행령」 제59조).

개인의 동의 없이 이동전화번호를 미디어에 노출한 경우

Q. 저의 동의 없이 이동전화번호를 영화 장면에 삽입하여 방송, 인터넷 등을 통해 누출하여 장난전화 등 피해를 입었습니다. 이런 경우 영화 제작사에 손해배상을 청구할 수 있나요?

A. 이동전화번호가 무단 사용된 촬영화면이 수차례 TV에 방영되는 등 피해자의 이동전화번호를 피해자의 의사에 반하여 영화, 비디오, TV에 유출시킨 것은 피해자의 개인정보를 침해한 것으로 판단됩니다. 따라서 「민법」 제750조에 따라 영화 제작사의 개인정보 침해행위로 인한 신청인의 사생활 비밀과 자유의 침해, 신청인이 입은 충격, 놀라움 등 정신적 고통 등을 종합적으로 고려하여 피해자의 정신적 피해에 대한 배상을 해주어야 합니다.

<출처: 개인정보분쟁조정위원회 홈페이지(www.kopico.go.kr)-통계/사례-분쟁조정 사례(2002. 5. 20.) 참조>

> ※ 개인정보 침해 시 신고방법
>
> · 신고·상담 신청은 개인정보침해 신고센터 웹사이트(https://privacy.kisa.or.kr)를 통한 인터넷 신청을 원칙으로

하고 있으며, 이용자의 편의를 위해 팩스(FAX. 061-820-2619), 우편도 가능합니다.

<출처: 개인정보침해 신고센터(https://privacy.kisa.or.kr)-이용안내-처리절차>

※ 정보통신 분야의 개인정보 보호에 관해서는 이 사이트의 『분야별 개인정보보호』 콘텐츠의 <정보통신 분야의 개인정보보호-정보통신사업자의 개인정보보호 의무-개인정보 보호하기> 등을 참조하시기 바랍니다.

개인정보 유출을 예방하기 위해서는 휴대전화를 안전한 방법으로 폐기해야 합니다.

수도권자원순환센터를 통한 휴대전화 폐기

▪ 더 이상 이용하지 않는 휴대전화를 폐기하면 개인정보 유출로 인한 피해를 방지하고 휴대전화에 포함되어 있는 유해물질들로 인한 환경오염을 예방하며, 휴대전화의 자원을 재활용하여 자원을 절약하고 추가 자원 채굴로 인한 자연 파괴를 방지할 수 있습니다[나눔폰(www.나눔폰.kr)-공지사항-나눔폰 기부 방법 안내].

▪ 배출 대상

▹ 배출 대상은 휴대폰 본체, 배터리, 충전기이며, 배터리나 충전기만 있을 경우도 배출 가능합니다.

▪ 기부 방법

▹ 택배사를 통해 착불로 “경기도 용인시 처인구 이동읍 덕성산단1로 68번길 19(이동면 덕성리 187-5) 수도권자원순환센터 나눔폰 담당자 앞”으로 발송하면 됩니다[나눔폰(www.나눔폰.kr)-공지사항-나눔폰 기부 방법 안내].

※ 보내진 폐휴대전화의 자원 재활용으로 발생한 수익금 전액은 기부되며, 처리 과정과 기부금 영수증 발급 등 자세한 사항은 수도권자원순환센터 나눔폰 홈페이지(www.나눔폰.kr)를 참조하시기 바랍니다.

3. 휴대전화의 분실·이용해지

3.1. 단말기의 분실 및 습득

3.1.1. 단말기의 분실과 습득

단말기를 분실한 경우

휴대전화를 분실한 경우에는 먼저 분실신고를 하고 발신정지신청을 하세요!

- 통신사에 분실신고 및 발신정지 신청을 한 경우, 소액결제, 데이터통화료 등 타인 사용으로 인한 부당한 요금청구를 피할 수 있습니다[핸드폰찾기콜센터 홈페이지(www.handphone.or.kr)-핸드폰 처리안내-분실자코너-분실관련 유용한 정보]
- 분실신고된 단말기는 타인이 USIM 변경, 기기변경을 통한 개통도 차단할 수 있습니다[핸드폰찾기콜센터 홈페이지(www.handphone.or.kr)-핸드폰 처리안내-분실자코너-분실관련 유용한 정보]
- 분실신고는 통신사 고객센터(☎114), 직영대리점, 홈페이지를 통해 할 수 있습니다[핸드폰찾기콜센터 홈페이지(www.handphone.or.kr)-핸드폰 처리안내-분실자코너-분실관련 유용한 정보]

습득신고가 늦어지는 경우를 대비하여 2주일 정도는 기다려보세요.

- 전국 우체국, 경찰서, 유실물센터에서 핸드폰찾기콜센터로 분실접수가 집중되기까지는 습득신고와 전산처리과정에 시간이 소요됨으로 2주일이상 기다려야 분실자에게 연락이 가능하며, 연락이 되지 않을 수도 있습니다[핸드폰찾기콜센터 홈페이지(www.handphone.or.kr)-핸드폰 처리안내-분실자코너-분실관련 유용한 정보]
- 분실신고를 한 후 해당 이동통신사업자 홈페이지나 고객센터(114)에서 신청한 임대폰을 사용할 수 있습니다[핸드폰찾기콜센터 홈페이지(www.handphone.or.kr)-핸드폰 처리안내-분실자코너-분실관련 유용한 정보]

그 밖의 방법

- 분실보험 가입을 했으면 보험사 보상 신청하기
- 핸드폰찾기콜센터에서 조회 안 되면 주요 유실물센터에서 조회하기

> ※ 스마트폰 분실 전 예방조치
>
> · 제조사별 원격제어 이용하기
>
> · 제조사별 킬 스위치 이용하기
>
> <출처: 핸드폰찾기콜센터 홈페이지(www.handphone.or.kr)-핸드폰 처리안내-분실자코너-분실관련 유용한 정보>
>
> ※ "킬 스위치(Kill Switch)"란 분실한 정보기기를 원격으로 조작해 개인 데이터를 삭제하고 사용을 막는 일종의 자폭 기능으로, 스마트폰 이용자가 웹사이트를 통해 도난당한 스마트폰의 작동을 정지할 수 있도록 하여 스마트폰 도난, 분실과 불법 유통을 어느 정도 막을 수 있습니다[한국정보통신기술협회, 정보통신용어사전(word.tta.or.kr)].

핸드폰찾기콜센터 vs 스마트초이스 홈페이지 vs LOST112 홈페이지

Q. 핸드폰찾기콜센터와 스마트초이스 홈페이지 그리고 LOST112 홈페이지는 제공하는 서비스에서 차이가 있나요? 어떤 차이가 있을까요?

A. 핸드폰찾기콜센터 홈페이지(www.handphone.or.kr, ☎1566-4300)는 본인의 연락정보를 사전 등록하여 향후 분실핸드폰이 신고 접수될 경우 즉시 E-mail로 통보하는 핸드폰 메아리 서비스를 제공하고 있습니다.
스마트초이스 홈페이지(www.smartchoice.or.kr)는 "분실·도난폰 여부 조회" 서비스와 "분실 휴대폰 찾기" 서비스를 제공하고 있습니다. 중고 휴대전화 구매자는 거래 시 분실·도난폰인지 여부를 조회함으로써 분실·도난폰 구매에 따른 불의의 피해를 방지할 수 있습니다.
경찰민원24 홈페이지(https://minwon24.police.go.kr)는 「유실물법」 제16조에 따라 경찰청에서 운영하는 사이트로 경찰청에서 보관 중인 습득 휴대폰 정보(보관장소, 주운 일자 등)를 검색할 수 있습니다.

단말기를 습득한 경우

단말기 습득자의 반환의무

▪ 타인이 유실한 물건을 습득한 자는 이를 신속하게 유실자 또는 소유자, 그 밖에 물건회복의 청구권을 가진 자에게 반환하거나 경찰서(지구대·파출소 등 소속 경찰관서를 포함함) 또는 제주특별자치도의 자치경찰단 사무소(이하 "자치경찰단"이라 함)에 제출해야 합니다(「유실물법」 제1조제1항 본문).

▪ 관리자가 있는 선박, 차량, 건축물, 그 밖에 일반인의 통행을 금지한 구내에서 타인의 물건을 습득한 자는 그 물건을 관리자에게 인계해야 합니다(「유실물법」 제10조제1항).

① 이 경우에는 선박, 차량, 건축물 등의 점유자를 습득자로 합니다. 자기가 관리하는 장소에서 타인의 물건을 습득한 경우에도 또한 같습니다(「유실물법」 제10조제2항).

② 이 경우에 보상금은 선박, 차량, 건축물 등의 점유자와 실제로 물건을 습득한 자가 반씩 나누어야 합니다(「유실물법」 제10조제3항).

③ 「민법」 제253조에 따라 소유권을 취득하는 경우에는 위 ① 습득자와 ② 습득자가 반씩 나누어 그 소유권을 취득합니다. 이 경우 습득물은 ① 습득자에게 인도합니다(「유실물법」 제10조제4항).

▪ 범죄자가 놓고 간 것으로 인정되는 물건을 습득한 자는 신속히 그 물건을 경찰서에 제출해야 합니다(「유실물법」 제11조제1항).

√ 위 물건에 관하여는 법률에서 정하는 바에 따라 몰수할 것을 제외하고는 「유실물법」 및 「민법」 제253조를 준용합니다. 다만, 공소권이 소멸되는 날부터 6개월간 환부(還付)받는 자가 없을 때에만 습득자가 그 소유권을 취득합니다(「유실물법」 제11조제2항).

습득물의 반환의무 위반시 제재

▪ 휴대전화를 반환하지 않는 경우에는 절도죄나 점유이탈물횡령죄로 처벌받을 수 있습니다.

▪ 타인의 재물을 절취한 자는 6년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처합니다(「형법」 제329조).

※ 피씨방에 두고 간 다른 사람의 휴대전화를 취한 행위가 절도죄를 구성한다고 한 대법원 판결(대법원 2007. 3. 15. 선고 2006도9338 판결)

· … 피해자가 피씨방에 두고 간 핸드폰은 피씨방 관리자의 점유하에 있어서 제3자가 이를 취한 행위는 절도죄를 구성한다고 할 것이므로(대법원 1988. 4. 25. 선고 88도409 판결 참조), 이 점에 관한 원심의 판단은 정당하고, 거기에 절도죄에 관한 법령적용의 착오가 있다고도 할 수 없다. …

비용과 보상금을 지급받을 권리 취득

- 습득물의 보관비, 공고비(公告費), 그 밖에 필요한 비용은 물건을 반환받는 자나 물건의 소유권을 취득하여 이를 인도(引渡)받는 자가 부담하되, 「민법」 제321조부터 제328조까지의 규정을 적용합니다(「유실물법」 제3조).
- 물건을 반환받는 자는 물건가액(物件價額)의 100분의 5 이상 100분의 20 이하의 범위에서 보상금(報償金)을 습득자에게 지급해야 합니다(「유실물법」 제4조 본문).
  - 다만, 국가·지방자치단체와 공공기관 및 지방공사와 지방공단은 보상금을 청구할 수 없습니다(「유실물법」 제4조 단서 및 「유실물법 시행령」 제6조).
- 위 비용과 보상금은 물건을 반환한 후 1개월이 지나면 청구할 수 없습니다(「유실물법」 제6조).

주인이 나타나지 않은 단말기의 경우

- 경찰서 또는 자치경찰단이 보관한 물건으로서 교부받을 자가 없는 경우에는 그 소유권은 국고 또는 제주특별자치도의 금고에 귀속합니다(「유실물법」 제15조).

3.2. 휴대전화 이용 해지

3.2.1. 이용해지와 통신 미환급액 반환

휴대전화 이용자는 언제든지 이용계약을 해지할 수 있습니다.

휴대전화 이용 해지의 방법·절차

- 휴대전화 가입자는 가입기간 중 언제라도 계약을 해지할 수 있습니다.
  - 번호이동 가입자의 변경 전 이용계약은 변경 후 사업자의 번호이동 신청에 따라 자동으로 해지됩니다[방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-이동전화-해지].
- 서비스를 해지하려면 해지희망일 전까지 본인 또는 대리인이 창구접수나 전화, 팩스, 온라인 등의 방법을 통해 신분증 등 구비서류를 확인하고 해지 신청을 하면 됩니다.
- 사업자는 해지신청 접수 및 해약 완료 시 문자메시지나 이메일, 전화 등을 통해 해지 사실을 안내해야 합니다.

휴대전화 이용 해지 시 주의사항

- 사업자의 해지지연 및 거부로 발생하는 피해를 예방하기 위해서는 해지 후 고객센터에 연락해 반드시 해지 사실을 확인해야 합니다.
- 또한 해지신청 사실을 증명할 수 있는 서류나 기록 등을 남겨두는 것이 좋습니다.

> ※ 휴대전화 이용 해지와 관련한 자세한 내용은 <방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-이동전화-해지>를 참고하시기 바랍니다.

이용 해지 전에는 납부해야 하는 할인반환금이 있는지 확인해야 합니다.

할인반환금이 발생하는 경우

- “할인반환금”이란 약정기간 즉 의무사용 기간 내 해지하거나 기간을 단축할 경우에는 할인된 요금을 반환하는 것을 말하며, 산정하는 기준은 사업자,

요금제, 가입일시에 따라 차이가 있으므로 계약 중인 사업자의 고객센터에 문의하거나 해당 홈페이지를 통해 관련된 내용을 확인해야 합니다[방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-이동전화-해지].

▪ 휴대전화 이용 계약 시에 단말기 지원금(보조금) 또는 선택요금할인 혜택을 받았거나 약정기간이 만료되기 이전에 타 이동통신사업자로 번호이동하는 경우에는 위약금(할인반환금)이 발생합니다[방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-현명한 활용-해지시 유의 사항 해지 시 확인 사항].

> ※ 할인반환금에 대한 자세한 사항은 개별 이동통신사업자가 운영하는 홈페이지[주요 이동통신사업자의 경우: SKT(www.tworld.co.kr), KT(www.shop.kt.com), LG U+(www.uplus.co.kr)]를 통해 확인할 수 있습니다.

할인반환금이 면제되는 경우

▪ 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약은 계약을 취소할 수 있습니다. 이 때 이미 납부한 요금(가입비, 보증금 또는 보증보험료)을 환급하고 미납요금 및 잔여 위약금에 대한 청구행위는 금지됩니다(「소비자분쟁해결기준」 별표 2 Ⅱ. 1. ⑥. 1) 및 비고).

▪ 명의도용 계약으로 피해를 입은 경우 해당 계약은 취소할 수 있습니다. 이 때 이미 납부한 요금(가입비, 보증금 또는 보증보험료)을 환급하고 미납요금 및 잔여 위약금에 대한 청구행위는 금지됩니다(「소비자분쟁해결기준」 별표 2 Ⅱ. 1. ⑥. 2) 및 비고).

▪ 이용자의 주생활지(주민등록지, 요금 청구지, 직장소재지)에서의 통화품질이 불량한 경우, 가입 기간에 따라 계약을 해제 또는 해지할 수 있으며, 이동통신 서비스계약과 단말기 등의 판매계약이 결합된 경우에 단말기 및 주변기기를 포함하여 반품합니다(「소비자분쟁해결기준」 별표 2 Ⅱ. 1. ⑥. 3) 및 비고).

- 가입 14일 이내: 계약해제
- 가입 15일 이후 6개월 이내: 위약금 및 할인반환금 없이 계약해지 및 해지신청 직전 1개월 기본료 50% 감면
- 가입 6개월 이후: 소비자가 사업자에게 통화품질불량을 통지한 때부터 1개월 이내 사업자가 통화품질 개선을 완료하지 않는 경우 위약금 및 할인반환금없이 계약해지

▪ 사업자는 위약금 면제를 위한 증빙서류를 요청할 수 있습니다[방송통신이용자 정보포털 와이즈유저(wiseuser.go.kr)-서비스가이드-이동전화-해지].

이용 해지 후에는 반환받을 수 있는 통신 미환급액이 있는지 확인해야 합니다.

통신 미환급액이란?

▪ “통신 미환급액”이란 유선전화 및 이동전화 가입자가 해지(번호이동 해지 포함)하는 경우, 해지 시점까지의 이용요금을 정산하고 있으나, 정산 이후 요금할인 등에 따른 과납요금, 보증금과 같은 선납금 미수령 금액이 발견되어 이용 해지한 가입자가 돌려받을 수 있는 금액을 말합니다[스마트초이스 홈페이지(www.smartchoice.or.kr)-환급/혜택-통신 미환급액 조회-서비스 안내].

▪ 통신미환급액 반환을 통해 과오납요금, 단말기 할부보증보험료 미환급액 등을 환급받을 수 있습니다[스마트초이스 홈페이지(www.smartchoice.or.kr)-환급/혜택-통신 미환급액 조회-서비스 안내].

> ※ 통신 미환급액 반환 방법

· 스마트초이스 홈페이지(www.smartchoice.or.kr)에서는 통신미환급액 조회와 환급신청 및 결과를 조회할 수 있습니다.

· 조회 결과 미환급액이 있는 경우 해당 금액을 명의자 소유의 은행계좌로 환급받을 수 있습니다(환급대상자와 은행계좌의 명의가 동일한 경우에만 가능).

· 가입자의 미납금액이 확인될 경우 통신미환급액은 미납금액을 차감한 후 환급됩니다.

· 환급액은 해당 사업장의 최종 확인 과정을 거쳐 지급되며, 최종 확인 과정 중 미납금액 확인 등의 사유로 최종 확정 금액이 변경될 수 있습니다.

· 환급 금액이 다른 경우에는 해당 이동통신사업자 고객센터로 문의합니다.

<출처: 스마트초이스 홈페이지(www.smartchoice.or.kr)-환급/혜택-통신 미환급액 조회-서비스 안내>

※ SKT, KT, LGU+ 통신사를 선택하여 조회할 경우, 각 통신사 망을 이용하는 알뜰폰 사업자에 대한 미환급액 조회도 동시에 진행됩니다.