통신사 영업 정지, 피해는 '소비자'가 51%

- **통신사가 피해본다 '13%'에 그쳐**
- **정부의 보조금 규제 정책 '효과 미미하다' 87%**

지난 3월부터 이동통신 3사가 순차적으로 영업정지에 들어가고, 방송통신위원회에서 추가 제재를 결정하는 등 휴대폰 보조금 규제가 계속되고 있다. 하지만 이러한 규제에 따른 불이익을 원인 제공자인 통신사(13%)가 아닌 '소비자'(51%)가 받고 있어 논란이 뜨겁다. 소비자의 87%는 보조금 관련 정책의 효과가 미미하다고 보고 있다.

이동통신 전문 리서치회사인 마케팅인사이트(대표 김진국)가 휴대폰 보유자 2,965명을 조사(2014년 3월)해 휴대폰 보조금에 대한 지식과 태도를 물었다. 그 결과 응답자의 1/3(34%)은 휴대폰 보조금에 대해 누가/얼마를 주는지 알고 있었으나, 2/3(66%)는 보조금이 있다는 정도만 알거나 전혀 모르고 있었다[표1-1]. 여성(26%) 보다는 남성(43%)이 휴대폰 보조금에 대해 더 잘 알고 있었다. 휴대폰 보조금 규제에 대해서는 '필요하다'는 의견이 52%로 '필요 없다'는 의견(48%) 보다 다소 많았다[표1-2]. 남성은 '필요 없다'가 56%로 더 많고, 여성은 '필요하다'가 63%로 더 많아 성별간 의견 차이가 있었다. 이런 차이는 보조금에 대한 지식과 관련이 있다. 보조금에 대해서 잘 아는 사람은 그것이 소비자에게 유리한 것이라 보고, 이에 대한 규제는 '필요하지 않다'고 판단하는 것이다.

[표1] 휴대폰 보조금 인지도 및 보조금 규제 정책 필요성 인식

[표1-1] (휴대폰 보유자, n=2965, %)

		전체	남성	여성
휴대폰 보조금 인지도	'누가/얼마나/왜' 주는지 안다	19	26	13
		34	42	25
	'누가/얼마나' 주는지 안다	15	17	13
	보조금이 있다는 것만 안다	59	52	65
		66	58	75
	보조금에 대해 전혀 모른다	7	5	10
	합 계	100	100	100

[표1-2] (보조금 정책 필요성 '모름' 응답자 제외, n=2040, %)

		전체	남성	여성
휴대폰 보조금 규제 정책 필요성	필요하다	52	44	63
	필요하지 않다	48	56	37
	합 계	100	100	100

Q. 귀하께서는 '휴대폰 보조금'에 대해 얼마나 알고 계십니까?
Q. 귀하께서는 정부의 휴대폰 보조금 규제 정책이 필요하다고 생각하십니까?

For more Information

문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

한편, 보조금 규제 정책이 필요하다고 응답한 사람들은 이를 통해 휴대폰 가격 인하(37%)와 통신요금 인하(37%)를 기대하고 있는 것으로 나타났다[표2].

[표2] 보조금 규제 정책의 기대 효과

(휴대폰 보조금 규제 정책 필요성 인지자, n=1065, 1순위 응답, %)

휴대폰 출고가 인하	37
통신요금 인하	37
차별적보조금지급행위제재	18
통신 서비스 품질 개선	6
모름/기대하는 효과 없음	1

[표3] 보조금 규제에 대한 의견

(휴대폰 보유자, n=2965, %, yes)

현재 정부의 보조금 규제 정책의 효과는 미미하다	87
정부가 보조금을 규제하면 지금보다 휴대폰을 비싸게 사게 될 것 같다	78
정부의 보조금 규제 정책은 소비자의 선택권을 제한한다	71
통신사 영업정지는 너무 과한 규제(제재)라고 생각한다	46

[표4] 통신사 영업 정지로 인한 피해자

(휴대폰 보유자, n=2965, 1순위 응답, %)

소비자	51
판매점(대리점)	25
통신사	13
단말기제조사	5
잘 모르겠음	6

Q. 귀하께서 '휴대폰 보조금 규제 정책' 시행을 통해 기대하시는 효과는 무엇입니까?(1순위 응답)
Q. 각 내용에 대해 귀하의 의견에 가깝다고 생각하는 곳에 체크하여 주십시오. (Yes 응답)
Q. 귀하께서는 통신사 영업정지로 인해 누가 가장 큰 피해를 입게 된다고 생각하십니까? (1순위 응답)

그러나 정부의 보조금 규제 정책의 효과에 대한 소비자들의 생각은 대체적으로 회의적이다. '보조금 규제 정책의 효과가 미미할 것' 87%, '휴대폰을 비싸게 사게 될 것' 78%, '소비자의 선택권을 제한' 71% 등 다수가 부정적인 반응을 보였다[표3]. 소비자는 기대와 정반대되는 결과만 양산될 것으로 예상하고 있었다. 또한 통신사에 대한 영업정지가 너무 과한 규제라는 생각도 적지 않아(46%) 보조금 규제 정책의 근거와 효과에 대한 공감은 기대 이하인 것으로 보인다.

한편 통신 3사의 영업정지로 가장 큰 피해를 입게 되는 대상을 '소비자'라고 응답한 비율이 51%, '판매점(대리점)'이 25%로 전체의 3/4을 차지했다. 반면 불이익을 주려고 했던 타겟인 '통신사'가 피해를 입을 것이라는 응답은 13%에 그쳐 정책의 실효성에 대해 부정적임을 알 수 있다[표4].

지난 몇 년간 수 차례 보조금 전쟁이 벌어졌을 때 마다 정부는 영업정지와 과징금 부과 등 제재를 내렸지만 의도했던 효과는 거두지 못한 채 소비자의 의구심과 불만만 키워왔다. 이제는 국민의 의식수준에 맞고 소비자에게 실익을 주는 정책을 적극 모색해야 한다.

For more Information
문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@mktinsight.co.kr
서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr

[제 19차 이동통신 기획조사 개요]

- 조사명: 2014 상반기 이동통신 기획조사
- 조사기관: ㈜마케팅인사이트(www.mktinsight.co.kr)
- 조사대상: 14 ~ 64세 휴대폰 보유자
- 조사내용: - 이동통신 서비스 및 단말기 구매/사용행동, 만족도, 브랜드 선호도 등
  통화/제품 품질 평가 (경험품질)
- 조사기간: 2014년 3월 24일 ~ 4월 15일
- 조사방법: 온라인 우편조사(e-mail survey)
- 표본규모: 총 응답자 41,390명
  (이 중 보조금 관련 질문은 2,965명을 대상으로 함)

위 조사 결과는 이동통신 전문 리서치회사인 ㈜마케팅인사이트(대표: 김진국)에서 2014년 4월 실시한 '19차 이동통신 기획조사'로부터 발췌한 것입니다. 이 조사는 매년 2회 상/하반기로 나누어 4월과 9월에 실시되며, 매회 4만여명의 이동통신 소비자가 참여하는 국내 유일의 이동통신 전문 기획조사입니다.

Copyright ⓒ Marketing Insight. All rights reserved. 상업적 목적에 사용할 수 없습니다.

For more Information

문의: 박경희 수석부장 Tel. 02) 6004-7619, Fax 02) 543-5984 e-mail: parkkh@mktinsight.co.kr

서울시 강남구 논현동 216-3 히아빌딩 4F Marketing Insight Inc. www.mktinsight.co.kr, www.panelinsight.co.kr