

기 관	컨슈머인사이트	이 메 일	parkkh@consumerinsight.kr
문 의	박경희 본부장	연 락 처	02) 6004-7619
배 포 일	2026년 6월 2일(화) 배포	매 수	총4매

Copyright © ConsumerInsight. All rights reserved. 이 자료의 모든 콘텐츠(문서, 분석 내용, 도표 등)에 대한 저작권은 (주)컨슈머인사이트에 있으며, 언론사의 기사 작성 목적에 한하여 인용 또는 보도할 수 있습니다. 그 외 모든 형태의 복제, 배포, 게시, 전시, 전송, 2차적 활용 등은 사전 서면 동의를 받은 경우에 한해 허용됩니다. 무단 사용 시 저작권법 등에 따른 법적 책임이 따를 수 있습니다.

■ '26년 상반기 '이동통신 기획조사' 리포트 ① 통신사 만족도

우리WON모바일, 알뜰폰 첫 1위...SKT, 1년 만에 통신3사 선두 탈환

- 우리WON모바일 출범 1년만에 선두로 직행
- 초기 '프로모션'과 '서비스·혜택'에 높은 평가
- 리브모바일은 4년 연속 1위→3위→7위로 하락
- SKT, 해킹 악재 딛고 LG U+에 1점차로 앞서
- 알뜰폰 '요금·혜택', 통신3사 '보안' 핵심 이슈

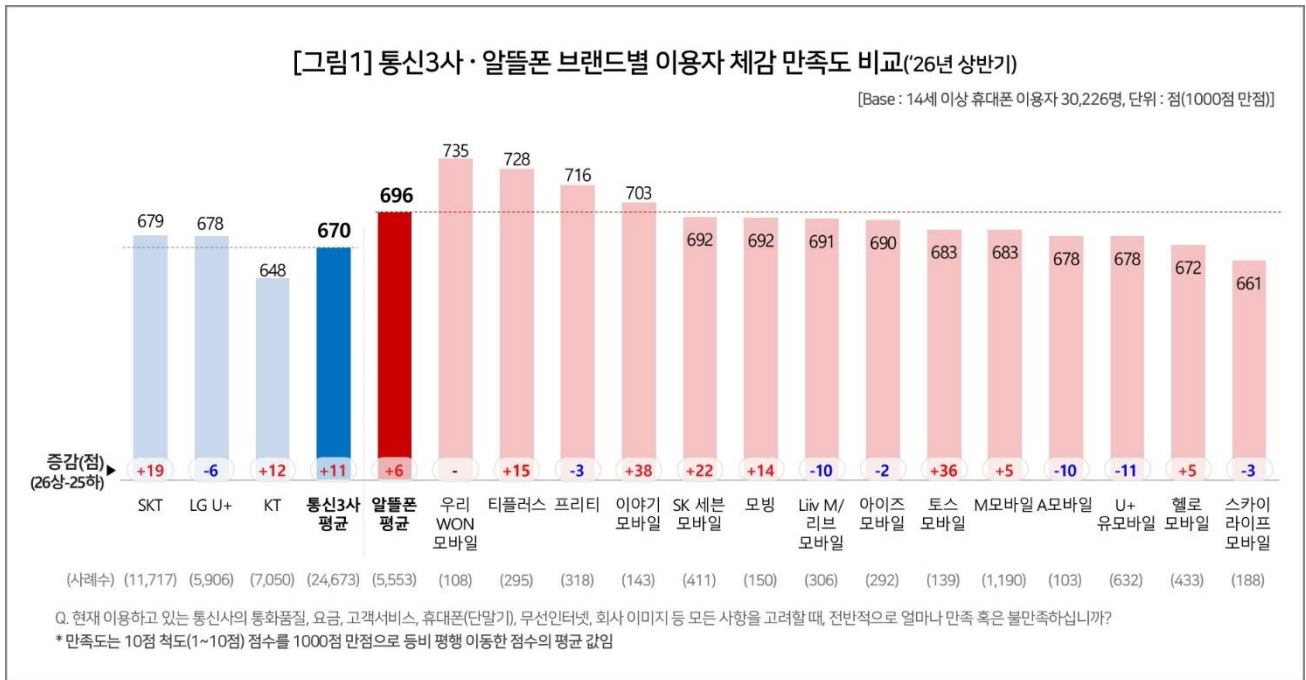
○ 통신사 이용자 체감만족도에서 우리WON모바일이 처음으로 알뜰폰 1위에 올랐고, SK텔레콤(SKTEL)은 통신3사 중 1위를 탈환했다. 우리WON모바일은 파격적인 혜택을 앞세워 출범 1년만에, SKT는 보안 신뢰를 회복하며 유심 해킹 사고 1년만에 각각 이뤄낸 성과다.

□ 이동통신 전문 조사기관 컨슈머인사이트가 매년 2회(상·하반기 각 1회, 회당 표본규모 약 3만명) 실시하는 '이동통신 기획조사'의 제43차('26년 상반기) 조사에서 14세 이상 휴대폰 이용자 3만226명에게 이용 중인 통신사의 체감 만족도(10점 척도)를 묻고 그 결과를 1000점 만점으로 환산해 비교했다. 종합 체감만족도 외에 △요금 △부가서비스 및 혜택 △장기고객 혜택 △고객 응대 서비스 등 10개 세부 항목에 대한 만족률도 지표로 활용했다. '25년 상반기부터는 '보안' 측면의 만족률도 측정하고 있다.

■ 알뜰폰 : 우리WON모바일, 10개 항목 중 6개 1위

○ 2026년 상반기 이동통신 이용자 체감만족도(1000점 만점)에서 우리WON모바일이 알뜰폰(MVNO) 부문 1위(735점)에 처음으로 올랐다[그림1]. 출범 1년만에 알뜰폰, 통신3사

를 통틀어 가장 높은 만족도를 기록했다. 세부 항목별 만족률에서도 프로모션·이벤트, 부가서비스 및 혜택 등 10개 항목 중 6개에서 1위였고, 2개 항목에서는 2위였다. 우리 WON모바일은 직전 조사('25년 하반기)에서도 만족도가 높았으나 출범 초기 사례수 부족으로 집계에서 제외됐었다(참고. [프리티 1위 등극, 티플러스 2위 약진...리브모바일 3위로 밀려](#) '26.01.06).

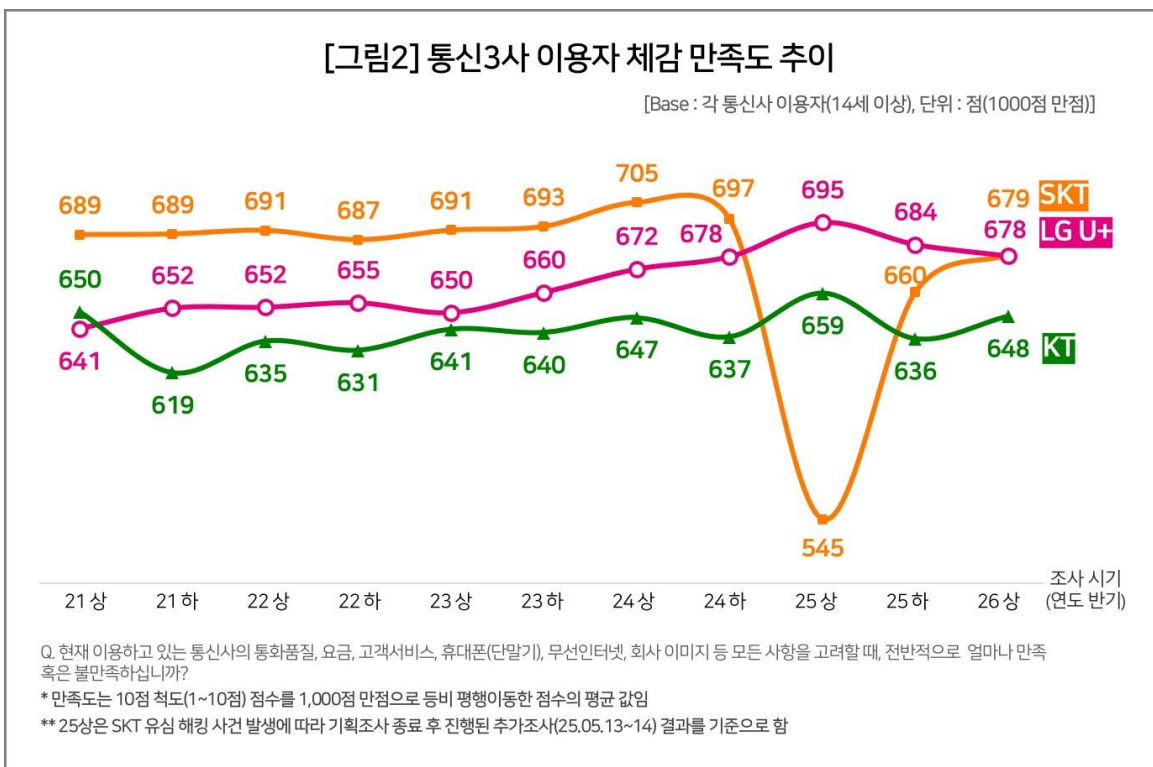


□ 티플러스(728점)가 2위 자리를 지킨 반면 프리티(716점)는 2계단 하락해 3위로 밀려났고, 그 다음은 이야기모바일(703점), SK세븐모바일(692점), 모빙(692점), 리브모바일(691점), 아이즈모바일(690점), 토스모바일(683점), M모바일(683점) 순이었다. 이 중 이야기모바일(+38점, 11위→4위)과 토스모바일(+36점, 13위→9위)은 이번 조사에서 가장 큰 폭으로 점수가 상승하면서 새로 톱10에 진입했다. 두 브랜드 모두 요금 항목 만족률이 크게 상승(각각 16%p, 17%p)했다는 공통점이 눈에 띈다.

○ 리브모바일은 2반기 연속 하락했다. '21년 하반기부터 4년(8반기) 연속 1위로 독보적 만족도를 유지했으나 작년 하반기 3위(-25점)로, 이번에는 7위(-10점)로 밀려났다. 이미지(1위)와 고객 응대 서비스(2위)의 강점은 유지됐지만, 프로모션·이벤트, 부가서비스·혜택 만족률은 모두 하락했다. 금융 대기업 계열 사업자의 과당경쟁에 대한 비판 여론으로 공격적 마케팅에 제동이 걸린 결과다. 반면 같은 금융사 계열 후발 사업자인 토스모바일(683점)은 이번에 만족도가 큰 폭(+36점) 상승해 톱10에 재진입했다.

■ 통신3사 : SKT '보안' 만족도는 회복 더뎠

○ 통신3사(MNO) 중에서는 SKT(679점, +19점)가 1년(2반기)만에 1위를 탈환했다[그림2]. SKT는 2025년 상반기 유심 해킹 사고 직후 545점까지 폭락(참고. [통신사 만족도, SKT 최하위...리브모바일 8반기 연속 1위](#) '25.06.24)했다가 2회 연속 회복세를 보였다. 다만 2위 LG U+(678점, -6점)와의 점수차가 단 1점에 불과해 우열을 논하기는 어려운 상태다. KT(648점, +12점)는 직전 조사 대비 만족도가 상승했지만 '21년 이후 크게 벌어진 점수차를 좁히기엔 역부족이다.



○ 세부 항목별로 SKT는 이미지 만족률(50%)이 7%p 상승했고, 음성 통화 품질, 고객 응대 서비스 등 주요 항목도 개선됐으나 해킹 사태 이전 수준엔 못 미치고 있다. 특히 '25년 상반기 신설한 '보안(통신 생활 보호, 개인 정보 보호 등)' 만족률은 29%(5점 척도 중 4+5점 비율)로 KT와 동률에 머물렀다. LG U+(43%)와 비교하면 14%p라는 큰 차이로 열세다.








■ '기본기와 리스크 관리가 지속가능성 좌우할 듯

○ 우리WON모바일의 정상 등극(알뜰폰), SKT의 선두 탈환(통신3사) 모두 짧은 기간에 이뤄진 성과지만 지속가능성은 장담할 수 없다. 우리WON모바일은 리브모바일(KB국민

은행)처럼 금융 대기업(우리은행) 계열임을 고려하면 조만간 프로모션 과잉 논란이 튀어나올 수 있다. SKT는 보안 항목에서 LG U+에 크게 뒤져 있어 이미지 개선으로 얻은 실낱 우세가 언제든 뒤집힐 수 있다. 요금, 프로모션·이벤트 등 핵심 항목과 보안에서 기본에 충실한 서비스 관리가 더욱 중요해질 것으로 보인다.

이 리포트는 컨슈머인사이트가 2005년부터 수행한 '이동통신 기획조사'를 바탕으로 한다. 조사는 컨슈머인사이트의 86만 IBP(Invitation Based Panel)를 표본틀로 연 2회(매년 3~4월/9~10월, 회당 표본 규모 약 3만명) 실시하며 이동통신 사용 행태 전반을 조사 범위로 한다. 2026년 상반기에는 3만 226명을 조사했으며, 표본추출은 인구구성비에 따라 성·연령·지역을 비례 할당하여, 모바일과 PC를 이용한 온라인 조사로 진행됐다.

<참고. 컨슈머인사이트 이동통신 기획조사 개요>

 응답 대상자	전국 14세~64세 휴대폰 사용자
 표본프레임	컨슈머인사이트 IBP(Invitation Based Panel)
 표본추출방법	성별/연령/지역 고려 할당 추출
 자료수집방법	모바일, PC를 이용한 온라인 조사
 표본 수	회당 약 3만명 ●
 조사 주기	연 2회, 상반기 4월, 하반기 10월
 보유 데이터	2005년~2026년, 총 43차수 데이터 확보

[누적 표본구성 현황] 총 2,432,236명

차수		사례수	차수		사례수
43차	2026년 상반기	30,226	21차	2015년 상반기	40,461
42차	2025년 하반기	31,359	20차	2014년 하반기	41,874
41차	2025년 상반기	31,245	19차	2014년 상반기	41,390
40차	2024년 하반기	33,242	18차	2013년 하반기	42,195
39차	2024년 상반기	33,098	17차	2013년 상반기	44,168
38차	2023년 하반기	33,790	16차	2012년 하반기	73,365
37차	2023년 상반기	34,651	15차	2012년 상반기	88,967
36차	2022년 하반기	35,519	14차	2011년 하반기	81,344
35차	2022년 상반기	34,673	13차	2011년 상반기	85,605
34차	2021년 하반기	34,561	12차	2010년 하반기	87,426
33차	2021년 상반기	34,266	11차	2010년 상반기	88,876
32차	2020년 하반기	35,676	10차	2009년 하반기	85,935
31차	2020년 상반기	34,682	9차	2009년 상반기	74,893
30차	2019년 하반기	33,274	8차	2008년 하반기	76,469
29차	2019년 상반기	34,571	7차	2008년 상반기	92,210
28차	2018년 하반기	36,079	6차	2007년 하반기	100,615
27차	2018년 상반기	37,349	5차	2007년 상반기	100,752
26차	2017년 하반기	37,174	4차	2006년 하반기	100,901
25차	2017년 상반기	40,189	3차	2006년 상반기	100,000
24차	2016년 하반기	38,405	2차	2005년 하반기	110,455
23차	2016년 상반기	39,355	1차	2005년 상반기	100,779
22차	2015년 하반기	40,172			

For-more-Information

박경희 본부장	parkkh@consumerinsight.kr	02-6004-7619
박지영 팀장	parkjy@consumerinsight.kr	02-6004-7629
김수진 과장	kimsj@consumerinsight.kr	02-6004-7626