

인터넷전화서비스의 피해사례와 소비자만족도

이희숙(충북대학교 소비자학과 교수)
곽민주(충북대학교 소비자학과 박사과정)

인터넷전화서비스(Voice over Inter Protocol Service)는 초고속인터넷망을 이용하여 기존의 집전화와 동일한 통화를 할 수 있는 서비스로, 낮은 통화품질과 070 식별번호의 번거로움으로 인해 소비자이용이 지지부진하다가 2008년 이후 추가적인 요금인하와 음질개선, 새로 도입된 번호이동제로 인해 보급 속도가 빠르게 확산되고 있다.

본 연구는 이렇듯 빠르게 확산되고 있는 인터넷전화서비스를 이용하고 있는 소비자를 대상으로 피해사례와 만족도 수준을 조사하여 인터넷전화서비스의 개선방안을 제시하는데 목적을 두고 있다.

본 연구의 결과 및 결론은 다음과 같다.

첫째, 인터넷전화서비스 이용 특성을 살펴보면, 가입 경로는 '업체의 TM전화를 통해서'(30.4%)가, 이용빈도는 '매일 간간히'(50.3%)가 가장 높은 비율을 보였으며, 가장 많이 통화하는 곳은 이동전화(43.1%)인 것으로 나타났으며, 인터넷전화서비스 선택 시 가장 중요하게 생각하는 것은 '저렴한 요금'(60.2%)인 것으로 나타났다. 가장 많이 이용하는 부가서비스는 '발신번호 표시'와 'SMS서비스'였으며, 평균적으로 사용한 기간은 20개월이었으며, 평균적으로 이용한 금액은 13,737원인 것으로 나타났다.

둘째, 2009년부터 2011년 10월까지 한국소비자원에 접수된 인터넷전화서비스의 피해사례는 총 113건이었으며, 주요 피해유형으로는 '계약기간 중 중도해지에 대한 위약금 청구' 사례가 33건으로 가장 많은 것으로 나타났으며, 그 다음으로는 '소비자가 사용한 것보다 과다하게 사용요금이 청구된 사례'(18건), '계약당시 무료로 제공된 줄 알았던 단말기의 대금이 청구되어 이의를 제기한 사례'(12건) 등의 순으로 나타났다. 이는 인터넷전화서비스가 주로 초고속인터넷서비스, 휴대폰, 인터넷 TV 등과 결합된 결합상품으로 제공되어 요금 체계 및 약정방식이 복잡하고 다양해서 소비자들이 계약서는 꼼꼼히 살펴보지 않고 가입권유자(대리점 직원, 업체의 상담직원)의 설명에만 의존하여 계약을 하기 때문이라 생각된다. 이러한 소비자피해를 줄이려면 소비자 스스로 가입권유자의 설명에만 너무 의존하지 말고 주변 지인이나 인터넷 검색 등을 통해 사전검사를 해야 할 것이다. 또한 의무사용기간, 약정 할인 내용, 단말기 무료여부, 부가서비스 등 계약서 기재사항을 소비자 스스로가 주의 깊게 확인해야 할 것이다. 그리고 계약서에 명시되지 않는 내용은 없는지 꼼꼼히 살핀다면 인터넷전화서비스 관련 피해를 줄일 수 있을 것이다.

셋째, 인터넷전화서비스의 소비자만족도를 살펴본 결과, 기술만족도(인터넷전화 단말기, 통화품질 등과 같은 인터넷전화의 기술적인 부분에 대한 만족도)는 4.48, 서비스만족도(설치기사와 상담직원의 신속성 및 친절성과 약속 이행과 같은 회사 이미지 부분에 대한 만족도) 4.32, 요금만족도(인터넷전화 요금제도의 다양성, 저렴성 등과 부가서비스의 편리성, 유용성 부분에 대한 만족도) 4.33, 인터넷전화서비스 전반에 대한 만족도는 4.78로 나타났

다. 이와 같이 인터넷전화서비스에 대한 전반적인 만족도를 비롯하여 만족도를 구성하는 모든 항목에 대한 수준은 중간점 4점을 넘는 높은 수준을 보였다. 다만 만족도를 구성하는 항목 중 요금만족도가 가장 낮은 수준을 보이고 있었다. 이러한 결과는 인터넷전화서비스에 대한 만족도를 더 높이기 위한 방안으로 사업자들은 요금제도에 대한 더 많은 관심을 가져야 할 것임을 시사하고 있다.

넷째, 인터넷전화서비스 만족도 측정 항목에 따른 측정문항별 만족도 수준을 살펴보면, 기술만족도 항목에서는 '인터넷전화 단말기는 사용하기 편리하다'(4.72점)가 가장 높은 만족도 수준을 보인 반면, '인터넷전화 이용 시 잡음이 없다'(4.28점)가 가장 낮은 만족도 수준을 보였다. 서비스만족도 항목에서는 '가입 시 약속한 혜택(사은품 등)이 잘 이루어졌다'(5.35점)가 가장 높은 만족도 수준을 보인 반면, '상담직원과의 통화연결이 용이하다'(4.37점)가 가장 낮은 만족도 수준을 보였다. 요금만족도 항목에서는 '요금선택을 위한 정보가 알기 쉽게 제공되고 있다'(4.91점)가 가장 높은 만족도 수준을 보인 반면, '다양한 요금제도를 제공하고 있다'(4.00점)와 '내가 사용하고 있는 인터넷전화 부가서비스는 사용하기 편리하다'(4.04점)가 가장 낮은 만족도 수준을 보였다. 이러한 결과에 기초해 볼 때, 인터넷전화서비스에 대한 만족도 수준을 높이기 위해서는 기술 측면에서는 소비자가 인터넷전화 이용 시 불편함이 없도록 잡음에 대한 문제점을 개선해야 할 것이며, 서비스 측면에서는 소비자 문의전화 시 고객센터의 상담직원과 쉽게 연결될 수 있도록 하는 조치 즉, 상담직원과 바로 연결되는 단축번호를 개설하거나 상담직원을 늘리는 등 다양한 개선책을 마련해야 할 것이다. 또한 요금 측면에서는 소비자들이 자신의 이용패턴에 맞는 요금제도를 선택할 수 있도록 다양한 요금제도를 제공하고 부가서비스 또한 쉽게 이용할 수 있도록 해야 할 것이다.

참고문헌

- 윤명희(2003). 인터넷전화서비스 품질결정요인과 고객만족도에 관한 연구. 서강대학교 석사 학위논문.
- 정경희, 조인희, 주형준, 조재림(2009). 인터넷전화서비스품질특성이 브랜드 태도에 미치는 영향 연구: 기술수용모델을 중심으로. *대한안전경영과학회지* 11(3), 199-207.
- 방송통신위원회(2011.07.04). 인터넷전화 가입자 1,000만 명 돌파. 방송통신위원회 보도자료.