지식경제부	보도자료	함께하는 공정사회! 더 큰 희망 대한민국 http://www.mke.go.kr
2012년 4월 27일(금) 석간부터 보도하여 주시기 바랍니다.		
자료문의 : 정보통신산업과 서성일 과장, 최승규 주무관(02-2110-4816)		

휴대폰 가격표시제 정착을 위해 소비자가 앞장선다

- 지경부, 녹색소비자연대, KEA '휴대폰 가격표시제 조기정착 MOU' 체결 -

□ 지식경제부(장관: 홍석우)는 4.27(금) 녹색소비자연대, 한국전자정보통신산업진흥회(KEA)와 휴대폰 가격표시제 조기정착을 위한 양해각서(MOU)를 체결함

* 서명: 김재홍 성장동력실장, 박인례 녹소연대표, 정진우 KEA 산업전략본부장
* 일시/장소: '12.4.27(금) 11:30, KEA 전자회관 12층

○ 이번 양해각서는 휴대폰 가격표시제가 정착될 수 있도록 지경부, 녹소연, KEA간에 대리점·판매점 모니터링 활동, 휴대폰 가격표시제 지원센터 운영 등 관계기관간 상호협력 내용을 정한 것으로

○ 금번 양해각서 체결을 통해 소비자 보호를 위해 추진해온 휴대폰 가격표시제 정착에 정부 외에 소비자, 업계도 참여하는 추진체계를 갖추게 되어 동 제도가 보다 조기에 정착될 것으로 기대

< MOU 주요 내용>

1. 소비자에게 올바른 휴대폰 가격정보 제공 및 합리적인 소비선택 문화가 정착되도록 휴대폰 가격표시제 정착을 위해 적극 협력
2. 녹소연은 휴대폰 가격표시제와 관련한 시장 모니터링, 판매자와 소비자 대상의 가격표시제 홍보 및 교육활동 등을 수행
3. KEA는 휴대폰 가격표시제 위반 신고 접수 및 관리 등 휴대폰 가격표시제 지원센터 제반업무를 성실히 수행

□ 휴대폰 가격표시제는 판매가격 미표시 관행으로 인해 소비자 피해 등 불공정 사례가 빈번하게 발생함에 따라 '12.1월부터 시행되었으며, 지난 1월 지자체와 합동으로 이행실태를 점검*한바 있으나,

* 전국 약4,500여개 대리점·판매점 중 560개 업체가 위반(12.6%)하였고, 위반 업체에 대해 현장시정 또는 시정권고 조치

○ 여전히 휴대폰 판매점이나 온라인 등에서 제대로 지켜지지 않고 있다는 지적이 제기되고 있는 실정임

○ 이와같이 휴대폰 가격표시제가 아직도 정착되지 않는 주요요인은,

① 휴대폰 가격표시제 도입 초기에 따라 소비자 인식이 미흡하고

② 보조금이 지급되는 휴대폰 유통구조의 특성상 정부가 가격표시제 준수 여부를 모니터링하기 힘들 것이라는 매장들의 인식이 있고

③ 가격표시제 준수 매장에 대한 유인 및 미준수 매장에 대한 불이익 등 이통사업자의 매장에 대한 휴대폰 가격표시제 관리 시스템 구축에 대한 관심 부족 등에서 기인하고 있음

* 특히, 이통사와 직접적인 계약관계를 갖고 있지 않는 판매점 관리에 대한 구조적 접근이 부재

□ 이에, 지경부는 금년 2월부터 이통사 등과 TFT를 구성하여 휴대폰 가격표시제 조기 정착을 위한 방안을 검토하였고, 5.1일부터 녹소연, KEA, 지자체, 이통사와 공동으로 추진할 예정임

미정착 주요 요인	대책 방안
① 휴대폰 가격표시제 인식 미흡	– 대국민 홍보(홍보 포스터, 지하철 홍보영상물 등) – 단말가격 관련 용어 통일 사용
② 제도 정착에 대한 매장들의 부정적 인식	– 소비자 모니터링 요원 운영(녹소연) – SNS/홈페이지 등을 활용하여 위반매장 정보 공유 – 자율 준수 '약속스티커' 제작·부착 유도 – 휴대폰 가격표시제 지원센터 운영 – 분기별 이행실태점검
③ 이통사의 휴대폰 가격표시제 관리 시스템 구축에 대한 관심 부족	– 이통사별 자율적인 가격표시제 정착 추진 ·매장인증제 실시 ·사업자 114 신고센터 운영 ·자율 준수 '약속 스티커' 부착 ·가입자 대상의 홍보문자 발송 등

① 우선, 가격표시제에 대한 전국민 대상으로 지하철 홍보물, 포스터 배포 등 다양한 매체를 활용하여 대국민 홍보를 실시하고

② 소비자의 휴대폰 구매 과정에서 이통사간에 상이한 용어 사용으로 인한 불편 및 혼동사항을 해소하기 위해 단말기 가격표시 관련 용어를 통일하여 사용하기로 함

③ 또한, 휴대폰 매장들이 소비자에게 가격표시제 준수를 스스로 선언하는 "고객 약속스티커"를 자율적으로 부착하여 자기책임 중심의 가격표시제 정착을 추진

- 지자체 점검·단속시 스티커 미부착 매장에 대해 우선 점검하고, 부착매장의 실제 준수 여부는 모니터링요원이 점검

④ 휴대폰 가격표시 위반에 대한 시민감시를 시작

○ SNS 등 온라인 매체을 통해 네티즌과 가격표시제 위반매장의 정보를 공유·신고토록 계정(페이스북/트위터ID "pricephone")과 홈페이지를 운영하고,

○ 소비자단체(녹소연)의 소비자 보호 모니터링 요원을 통해 매장의 실제 가격표시제 적용 상태를 점검 및 계도하고 위반사항을 신고토록 할 예정임

- 녹소연은 정기적으로 가격표시제 위반 실적을 집계하여 이통사별 지역별 위반 정도를 발표하여 소비자의 합리적인 선택을 유도할 계획임

⑤ 휴대폰 가격표시제 조기정착을 위한 지원체제를 구축하기로 함

○ KEA에서 "휴대폰 가격표시제 지원센터" 운영하여

※ 홈페이지 : price.gokea.org, pricephone.or.kr

- 모니터링 요원, 네티즌, 일반시민 등의 신고를 접수하여 지자체의 단속을 지원하고 가격표시 문화를 정착하는 활동을 함

- 전담요원이 온라인 판매업체(홈쇼핑 포함)의 휴대폰 가격표시 상태를 상시 모니터링하여 지자체에 통보하고 단속을 지원할 예정임

□ 아울러, 이통사는 자체적으로 휴대폰 가격표시제에 대한 소비자 인식 제고 및 대리점 매장에 대해 인센티브 방안을 마련하여 시행할 것이라고 발표함

① 휴대폰 기가입자 대상으로 가격표시제 홍보 문자를 발송하고

② KT, SKT는 현재 시행하고 있는 대리점 자율인증제에 가격표시제 실시 상태도 평가·인증하도록 강화할 것이라고 밝혔으며(판매점 제외), LGU+는 5월부터 시행

③ 이통3사는 공히 114번호를 통해 소비자들이 가격표시제 위반매장을 현장에서 신고할 수 있도록 하여 해당사업자 대리점은 즉각 시정하고, 판매점은 휴대폰 가격표시제 지원센터로 통보할 것임

④ 또한, 이통사별 소속 매장(판매점/대리점)에 대해 가격표시제 준수를 고객에게 선언하는 “약속 스티커”를 자율적으로 부착토록 하는 등 제도 준수를 유도할 것이라고 밝힘

□ 지경부는 이러한 방안 등을 추진하면서 동 제도의 조기정착을 위해 지자체 합동으로 ‘12.5.7~18일(2주)간 전국 온라인·오프라인 매장에 대해 2/4분기 이행실태점검을 실시할 예정

○ 이번 점검에서는 표기한 가격과 다르게 판매하는 등 허위가격판매에 대해 집중적으로 점검·단속할 예정

○ 아울러, 녹소연 모니터링 요원, 일반시민, 네티즌, 이통사 등이 가격표시제 위반을 신고하는 매장에 대해서도 월1회 지자체에서 위반 매장에 대해 점검·단속할 예정

□ 이번 조기정착방안은 정부 외에 소비자단체와 이통사 등 업계도 같이 참여하여 휴대폰 가격표시제 정착에 노력한다는데 의의

○ 소비자들이 휴대폰을 구매할 경우 이통사의 인증 매장, 약속 스티커가 부착된 매장에서 구입하면 보다 명확한 가격정보를 바탕으로 구매가 가능할 것으로 기대

※ 개소식 행사사진 별도 송부

※ ‘이통사별 추진 방안’ 자료 문의

- KT : 이승용 매니저 010-3010-2591
- SKT : 권태익 매니저 02-6100-3755
- LGU+ : 이경훈 부장 010-8080-2941

<약속 스티커>



참고1 지경부-녹소연-KEA 간 「휴대폰 가격표시제 MOU」 체결식

□ 목 적

○ 휴대폰 가격표시제의 조기 정착을 위해 우리부-녹색소비자연대-한국전자정보통신산업진흥회 간 MOU 체결을 통한 협력체계 구축

□ 개 요

○ 일 시 : ‘12.4.27(금) 11:30~12:15 (45분)

○ 장 소 : KEA 전자회관 12층 접견실

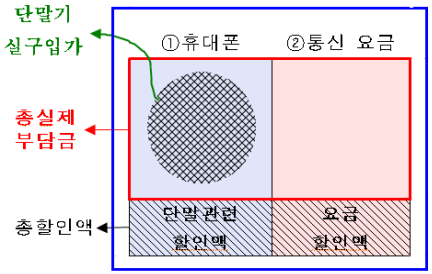
○ 참석자(14명)
- (지 경 부) 성장동력실장, 정보통신산업과장, 사무관, 주무관
- (유관기관) 녹색소비자연대, KEA 상임대표
- (업 계) 이통사, 제조사
- (학 계) 소비자 분야 손창완 교수, 김시월 교수

□ 세부 일정

시 간		주 요 내 용	비 고
11:30-11:32	2‘	참석자 소개	정보통신산업과장
11:32-11:37	5'	**인사말씀**	**실장님**
11:37-11:47	10‘	휴대폰 가격표시제 조기정착 방안 발표	
11:47-12:10	23‘	간담회	
12:10-12:15	5‘	**MOU 체결 및 기념촬영**	

참고2 휴대폰 가격구조 및 가격표시제 올바른 사례 & 위반 사례

□ 휴대폰 가격 구조



○ 이동통신비는 "①휴대폰 구입비용, ②통신요금" 으로 구성

* 통신요금은 어디서 구매하더라도 동일함

○ 휴대폰 가격표시제 가격(단말기 실구입가) = 출고가 - 단말관련 할인액

□ 올바른 사례



단말기별로 가격태그를 명확하게 표기



판매하지 않는 상품의 경우 '비매품' 등으로 명확히 표시

□ 위반 사례



어떤 단말기의 가격태그인지 불명확함



출고가 표기



가격 미표시

참고3 휴대폰 가격표시제 조기정착 추진방안

□ **단말기 가격표시 관련 용어 통일 (이통사별)**

○ 가격 관련 용어(출고가, 할부원금, 실구입가) 및 단말할인 관련 용어(선할인, 할부할인)를 통일하되, 각 이통사별 브랜드에 맞게 사용

○ 매장내, 신규신청서 서식지 및 온라인 사이트 등 모든 곳에 통일하여 사용

구분	개 념	이전 사용현황	통일(안)	
가격 관련	제조사에서 이통사로 공급하는 가격	출고가, 단말기 출고가격 등	**출고가**	
	출고가에서 선할인을 제외한 가격	단말할부원금, 판매가, 할부원금, 판매가격 등	**할부원금**	
	선할인, 할부할인 등 모든 할인을 제외한 실부담 단말기 가격	최종 실구매가격 등	**실구입가**	
단말 할인 관련	통신사에서 약정을 조건으로 일시에 할인해주는 금액 (미이행시 일할 반환)	약정금액	**선할인**	**약정 할인**
	대리점, 판매점에서 고객에게 직접 할인하는 금액	선할인, 대리점할인, 보조금		**즉시 할인**
	통신사에서 약정을 조건으로 약정기간 동안 매월 할인해주는 금액 (미이행시 할인중단)	프로모션할인, 더블할인, T할부지원, 파워할부할인	**할부할인**	

□ **가격표시제 자율준수 「약속 스티커」 부착 (이통사별)**

○ 이통사별로 희망하는 매장을 대상으로 약속 스티커를 배포하고, 매장의 출입구 등에 자율적으로 부착토록 하여 가격표시제 준수에 대한 자체적인 책임 강화

- 소비자단체의 홍보 활동시 미부착 매장에 대해서도 부착토록 홍보

○ 미부착 매장을 중심으로 지자체에서 우선 점검 실시하고, 모니터링 요원은 부착 매장에 대해서도 실제 준수 여부를 점검

□ 가격표시제 모니터링 요원 운영 (녹소연)

○ 수도권 및 광역지자체 대상 시행

- 총 선발 인력 : 약90명, 2인1조

＊ 수도권(서울 20명, 인천 6명, 경기도 10명), 비수도권(13개 도·광역시 각 4명)

○ 단속 방법 : 계도 및 미스터리 쇼핑 등을 통해 가격표시제 위반 매장을 모니터링하고 신고센터에 모니터링 결과를 전달

＊ 가격미표시, 공짜폰, 출고가 표기, 통신요금 반영표기 등

＊ 허위가격판매, 요금할인 연계 판매 등

○ 녹색소비자연대와 연계하여 3개월간 운영후 추가 운영 검토

□ 「휴대폰 가격표시제 지원센터」 운영 (KEA)

○ 한국전자정보통신산업진흥회(KEA)내 전담 조직 및 인력 운영

○ 휴대폰 가격표시제 위반매장에 대한 모니터링 요원 및 일반시민의 신고를 접수하여 위반업체는 지자체 전달

- 지원센터 홈페이지 : “price.gokea.org”, "pricephone.or.kr"

○ SNS 등을 통한 위반매장 정보 공유 및 홍보 등을 위한 페이스북/트위터 계정 설치·운영

※ 페이스북, 트위터
- 이름 : 휴대폰 가격표시제 지원 센터
- ID : pricephone, 이메일 : price@gokea.org

○ 소비자단체와 협력하여 휴대폰 소비자 보호 활동 지원

참고4 이통사별 자체 휴대폰 가격표시제 정착 방안

□ KT

1. Fair Price와 연계한 휴대폰 가격표시제 홍보 활동 강화

○ 자사 홈페이지 올레닷컴을 활용한 “구입가격 확인 캠페인” 및 “FairPrice 신문고” 캠페인 운영

○ 온/오프라인 및 SNS를 통한 가격표시제 홍보 활동 지속
- 오프라인 : 매장 내 홍보책자(“휴대폰 구매의 정석”) 배포 및 월 단위 알기 쉬운 가격표시제(Fair Price)자료 배포
- 온라인 : 올레 모바일 블로그를 통한 Fair Price 관련 고객안내 및 고객 의견 접수
- SNS : 자사 트위터 및 페이스북을 활용한 고객 홍보활동 지속 시행

2. 구매고객 대상 가격표시제 MMS 홍보 활동

○ 월 단위 휴대폰 구매고객 대상 가격표시제 안내 SMS 발송
○ 청구서 내 가격표시제 홍보 문구 및 이미지 첨부

3. 단말기 관련 용어 통일

4. 전속 매장에 대한 인증제 평가시 가격표시제 사항 반영

5. 고객센터(114)를 통한 가격표시제 VOC(고객불만사항) 접수 및 신고센터 안내

○ 가격표시제 VOC 접수
- 고객센터로 접수되는 VOC에 가격표시제 항목 추가
- 현장 및 대리점에 해당 VOC이관 및 처리결과에 따른 패널티 부과
- 도매 평가 연계를 통한 대리점 차원의 판매점 계도 활동 지속 수행

○ 가격표시제 안내 (‘휴대폰 가격표시제 지원센터’ 안내 및 이관)
- 가격표시제 관련 문의에 대한 가격표시제 지원센터 연결 및 고객 안내 병행

□ SKT

1. 매장 인증제

○ 4월부터 '공식 인증 대리점' 제도 시행

2. 위반대리점 및 판매점 관리

○ '고객과의 약속' 실행을 위해 대리점 관리를 강화

- CE 방문평가, 우수 매장 포상 등 제도 시행 중

○ 판매점에 대해서는 지속적으로 계도 및 교육을 강화할 계획

3. 고객 SMS·MMS 홍보

○ 신규 및 기변 고객 대상으로 5월부터 시행 예정

- 신규 및 기변시 할부원금 정보를 SMS로 송부하고, 홍보 문구를 추가하여 MMS로 송부

- MMS 외 이메일 및 스마트 청구서를 활용하여 홍보할 예정(5월)

4. 이동전화 용어 통일

5. 가격표시제 홍보 포스터 배포

6. 매장 자율 '약속 스티커' 배포

7. 사업자114 신고센터 운영

○ '고객과의 약속' 실행력을 강화하고, 가격표시제의 발전 및 개선을 위해 고객신고센터(1599-0010) 운영중

8. 가격표시제 위반 판매점에 이통3사 공동 경고공문 발송 예정

□ LGU+

구분	내 용	일정 계획
매장인증제	우수 매장 자격을 부여하는 스마트샵 인증프로그램 항목에 반영	5월~7월
문자홍보	18개월 이상 고객 대상 순차적 발송 * 스팸으로 인식하는 민원 발생 시 중단	5월~7월
고객센터 신고 접수	고객센터를 통한 제안,신고 접수	5월~7월
용어통일	규제기관 가이드라인에 맞춰 시행	5월~
홍보 포스터	휴대폰 가격표시제 관련 포스터 LGU+ 대리점 및 판매점 게시(1만개 수준)	5월~6월
3사 공동 경고 공문 발송	모니터링 요원 적발 및 신고 대리점 대상	5월~6월
매장 자체준수 스티커 부착	가격표시제 매장 준수 안내 문구	5월~
요금 청구서	요금청구서에 가격표시제 공지 - 대상 고객 : 약 608만명	5월,6월,7월 청구서
홈페이지 공지	홈페이지 www.lguplus.com 공지란에 안내	5월~6월