

이동전화 자급제 단말기 이용행태에 관한 연구

조찬우, 유지은, 이성준

한국전자통신연구원

cchanw@etri.re.kr, jieun.yu@etri.re.kr, sungjun2@etri.re.kr

A study on the usage behavior of unlocked mobile phone

Chanwoo Cho, Jieun Yu, Seong-Jun Lee

Electronics and Telecommunications Research Institute

요 약

'12년 도입된 단말기 자급제는 '18년 이후 활성화 정책에 따라 최근 이용자가 증가하고 있으나, 그 비중이 전체 이동통신 가입자의 9.5%로 여전히 낮아 관련 정책의 개선 필요성에 대한 논의가 이루어지고 있다. 이에 본 연구는 이동전화 자급제 단말 가입 및 이용특성을 조사·분석하여, 정책 개선을 위한 시사점을 제공하고자 한다. 분석 결과, 자급제 단말에 대한 높은 인지율 대비 실제 이용률이나 이용경험률은 상대적으로 낮지만, 향후 이용의향이 높아 자급제 단말 이용률은 지속적으로 높아질 것으로 판단된다. 자급제 단말 이용자는 통신사, 단말, 요금제 등을 선택하는데 있어서의 자유로움이 주된 이용 이유임과 동시에 만족요인으로 나타났으며, 비싼 단말기 구매비용과 보조금 혜택이 없는 점은 주된 불만족 요인으로 나타났다. 따라서, 이용자의 단말기 구입에 대한 부담을 경감할 수 있는 정책적 개선 방안이 우선적으로 필요할 것으로 보이며, 자급제 전용 요금제 출시 등을 통해 이용자의 요금 선택의 폭을 넓히는 것 또한 중요한 것으로 보인다.

I. 서론

이동전화 단말기 자급제는 이동사업자 뿐만 아니라 제조사 유통점, 대형 할인마트, 온라인 쇼핑몰 등을 통해 단말기를 구입하여 이용자가 선택한 통신서비스를 이용할 수 있도록 하는 제도로 '12년 5월 시행되었다. 그러나 당초 기대했던 제도 도입 효과가 크게 나타나지 않음에 따라, 단말기 자급제 활성화와 관련된 전기통신사업법 개정안이 '15년~'17년에 걸쳐 다수 발의되었다. 이에 과학기술정보통신부(이하 과기정통부)는 자급제 단말 확대, 자급제 단말 유통채널 확충을 통한 소비자 선택권 제고를 골자로 하는 '소비자 관점의 완전자급제 이행방안'을 '18년 12월 확정 발표하였다[1]. 이후, 5G 단말의 LTE 요금제 이용 허용 등 단말기 자급제 활성화 정책이 이루어짐에 따라 자급제 단말 이용자의 비중은 '18년 약 6.9%에서 '20년 7월 약 9.5%로 증가하였다[2] ([표 1] 참조).

[표 1] 자급제 단말 이용현황 (단위: 만명)

구분	'18년 12월	'19년 7월	'19년 12월	'20년 7월
자급제 단말 이용자 수	383	446	482	535
전체 이동통신 가입자 수	5,560	5,620	5,612	5,607
자급제 단말 이용 비중(%)	6.89	7.93	8.59	9.54

그러나 '소비자 관점의 완전자급제 이행방안'의 세부과제 12개 중 완전 이행된 과제는 저가 자급단말 출시, 온라인 개통 등 2개 항목에 그치고 있다 [3]. 이에 정치권과 소비자단체를 중심으로 단말기 완전자급제 도입 등 관련 정책 개선 필요성에 대한 논의가 이루어지고 있다[4]. 적절한 정책적 개선방안을 도출하기 위해서는, 자급제 단말 가입 및 이용 특성 등 이용행태에 대한 조사가 선행되어야 할 필요가 있다. 이에 본 연구는 국내 이동전화 자급제 단말 이용행태를 실증 분석하여 정책적 시사점을 도출하고자 한다.

II. 분석 데이터 및 분석의 관점

본 연구는 '20년 12월부터 '21년 1월까지 국내 20~59세의 4G 또는 5G 스마트폰 이용자 2,037명을 대상으로 한국전자통신연구원에서 수행한 '이동통신서비스 소비자 이용행태 조사' 중, 자급제 단말 이용행태 관련 문항의

응답결과를 중심으로 분석하였다. 관련 문항은 자급제 단말 이용여부 및 이용경험, 자급제 단말 이용의향 및 그 이유, 자급제 단말 이용이유 및 만족/불만족 요인, 자급제 단말 비용 이유 등 5개 문항이다.

분석은 크게 두 가지 관점에서 수행하였다. 첫째, 자급제 단말 이용현황과 이에 대한 이용자 인식을 알아보기 위해, 자급제 단말 이용률 및 인지여부, 과거 이용경험, 향후 이용의향 등을 분석한다. 둘째, 자급제 단말 이용자의 가입 특성 - 현 이용 통신사, 가입 방식, 단말 구입채널 등 - 및 이용 특성 - 통신사 선택 이유, 요금제 및 요금제 만족도, 자급제 단말 이용이유 및 만족요인 등 - 을 비자급제 단말 이용자와의 비교·분석을 통해 도출한다.

III. 분석 결과

3.1 자급제 단말 이용현황 및 이용자 인식

전체 응답자 중 자급제 단말 이용자의 비중은 18.5%이며, 자급제 단말 인지율은 79.6%(비이용자의 61.1% 인지율 포함)로 높게 나타났다. 자급제 단말 이용경험이 없는 이용자는 전체 응답자의 72.1%이며, 이 중 향후 자급제 단말을 이용할 의향이 있는 응답자의 비중은 65.1%로 높은 편이다 ([표 2] 참조). '20년 7월의 자급제 단말 이용현황([표 1] 참조)과 비교하였을 때, 자급제 단말 이용 비중은 더욱 증가한 것으로 볼 수 있다. 또한, 향후 자급제 단말 이용 의향을 고려하면 자급제 단말 이용률은 더욱 증가할 가능성이 큰 것으로 판단된다.

[표 2] 자급제 단말 이용 및 인지여부, 향후 이용의향

구분	응답 문항	응답수(명)	비중(%)
자급제 단말 이용 및 인지 여부	현재 자급제폰을 구입해서 이용중이다	377	18.5
	자급제폰을 이용하지는 않지만, 어떤 것인지 알고 있다	1,245	61.1
	잘 모르겠다/처음 듣는다	415	20.4
	합계	2,037	100.0
향후 이용의향	이용 의향이 있다	957	65.1
	이용 의향이 없다	512	34.9
	합계	1,469	100.0

3.2 자급제 단말 이용자의 가입 특성

자급제 단말 이용자의 알뜰폰 가입 비중은 32.9%로, 비자급제 단말 이용자의 6.6%에 비해 매우 높았으나, 자급제 이용자는 모두 알뜰폰 가입을 위한 것도 아님을 동시에 확인할 수 있다. 통신사 가입 방식은 기기변경 66.0%, 번호이동 28.1%로 비자급제 단말 이용자에 비해 번호이동의 비중이 높게 나타났다. 또한 자급제 단말 이용자는 온라인 채널에서의 단말 구입률이 55.4%로, 비자급제 단말 이용자의 21.6%에 비해 훨씬 높게 나타나, 자급제 단말 이용자가 온라인 채널을 통해 원하는 단말을 구입하고 번호이동을 통해 알뜰폰에 가입하는 비중이 높은 것으로 볼 수 있다([표 3] 참조).

[표 3] 자급제 단말 이용자의 가입 특성: 통신사, 가입방식, 단말 구입채널

	구분	자급제 단말 이용자 (n=377)	비자급제 단말 이용자 (n=1,600)
현 이용 통신사	통신3사(MNO)	253 (67.1%)	1,660 (93.4%)
	알뜰폰(MVNO)	124 (32.9%)	109 (6.6%)
통신사 가입 방식	신규가입	22 (5.8%)	52 (3.1%)
	기기변경	249 (66.0%)	1,214 (73.1%)
	번호이동	106 (28.1%)	394 (23.7%)
단말 구입채널	오프라인	141 (37.4%)	1,228 (74.0%)
	온라인	209 (55.4%)	358 (21.6%)

3.3 자급제 단말 이용자의 이용 특성

자급제 단말을 이용하는 주요한 이유는 통신사 가입/해지/변경의 자유로움이며 그 다음은 선택약정 요금할인, 간단한 요금구조 순으로 나타났다([표 4] 참조). 특히 5G 자급제 단말 이용자는 5G 단말을 구매하여 LTE 요금제를 이용하기 위해서라는 응답이 가장 주된 이유(44.0%)로 나타나는 차이를 보였다. 과거 자급제 단말을 이용한 적이 있으나 현재 이용하지 않는 주요한 이유는 통신사 대리점이 제공하는 혜택이라는 응답이 가장 많았으며, 원하는 자급제 단말이 없어서, 제품 구매 및 서비스 이용절차가 복잡해서 순으로 나타났다([표 5] 참조). 또한, 현재 자급제 단말 이용자의 가장 큰 만족 요인은 요금제와 단말 선택의 자유로움(39.8%), 가장 큰 불만족 요인은 비싼 단말기 구매 비용(30.5%)인 것으로 나타났다. 이러한 결과로 볼 때, 단말기와 금전적 혜택이 자급제 단말의 이용 여부와 이용시 만족도 측면에서 중요도가 높은 요인으로 볼 수 있다.

[표 4] 자급제 단말 이용이유 (중복응답, n=377)

구분	응답 수(명)	비중(%)
통신사 가입/해지/변경의 자유로움	136	36.1
선택약정 요금할인	122	32.4
간단한 통신서비스 요금구조	111	29.4
알뜰폰 통신사 이용	107	28.4
저가 단말기 사용	74	19.6
다양한 약정기간 옵션 활용	61	16.2
통신사 로고/전용 앱 없는 단말	55	14.6
통신사 공시지원금이 적어서	47	12.5
5G폰을 구매하여 LTE요금제 이용	46	12.2

[표 5] 자급제 단말 비이용이유 (중복응답, n=191)

구분	응답 수(명)	비중(%)
대리점이 제공하는 혜택을 받기 위해	76	39.8
원하는 단말이 자급제폰으로 판매되지 않아서	42	22.0
제품 탐색/구매, 서비스 이용절차가 복잡해서	39	20.4
현재 알뜰폰을 이용하지 않아서	24	12.6
통신사 가입/해지 절차가 까다로워서	24	12.6
통신사 기본앱에서 제공되는 서비스가 제공되지 않아서	17	8.9

자급제 단말 이용자가 현재 이용중인 통신사를 선택한 이유는 저렴한 요금, 결합상품 혜택, 나에게 맞는 요금제 순으로 나타난 반면, 비자급제 단말 이용자는 결합 혜택, 멤버십, 서비스 품질 순으로 나타나 자급제 단말

이용 여부에 따라 통신사 선택 이유에 있어 차이를 보였다. 또한 자급제 단말 이용자는 비자급제 단말 이용자에 비해 4만원대 요금제 이용자의 비중이 훨씬 크게 나타났고, 이에 대한 만족도도 상대적으로 더 높게 나타났다([표 6], [표 7] 참조). 즉, 자급제 단말 이용자는 비자급제 단말 이용자에 비해 사업자 선택시 요금제 및 할인혜택을 중시하며, 저렴한 요금제를 선호하고 그 만족도도 높은 것으로 파악된다.

[표 6] 현 통신사 선택이유

구분	자급제 단말 이용자 (n=377)		비자급제 단말 이용자 (n=1,600)	
	응답 수	비중	응답 수	비중
저렴한 요금/요금 할인	138	36.6	234	14.1
결합상품 이용/결합 혜택	134	35.5	793	47.8
나에게 맞는 요금제	86	22.8	186	11.2
멤버십/장기고객/우수고객 혜택	73	19.4	421	25.4
가입조건(가입비, 의무사용기간 등)	69	18.3	204	12.3
서비스 품질	62	16.4	300	18.1
통신사 프로모션/이벤트	46	12.2	213	12.8
브랜드 이미지	43	11.4	200	12.0
저렴한 단말가격	25	6.6	208	12.5

[표 7] 현 이용 요금제 및 요금제 만족도

구분	이용 요금제 (%)		요금제 만족도 (%)		
	4만원대 이하	5만원대 이상	만족	보통	불만족
자급제 단말 이용자(n=377)	63.9	36.1	57.5	31.8	10.6
비자급제 단말 이용자(n=1,600)	43.8	56.2	43.7	37.5	18.8

IV. 결론 및 시사점

본 연구는 국내 이동전화 자급제 단말기에 대한 소비자 인식과 이용행태에 대한 분석을 통해 정책적 시사점을 도출하는 것을 목적으로 하였다. 분석 결과, 자급제 단말에 대한 인지는 높은 편이며, 현재 이용률과 향후 이용의향을 고려하였을 때 앞으로 자급제 이용자는 더욱 증가할 것으로 예상된다. 자급제 단말 이용자들은 통신사 가입, 요금제 및 단말 선택 등의 자유로움 때문에 자급제 단말을 이용하며, 만족을 느끼는 것으로 나타났다. 반면, 자급제 단말을 이용하지 않는 가장 주된 이유가 대리점이 제공하는 혜택을 받을 수 없어서이며, 가장 주된 불만족 요인은 비싼 단말기 구매 비용으로 나타났다. 또한 자급제 단말 이용자는 온라인을 통한 단말기 구매 비중, 알뜰폰 가입 비중이 비자급제 단말 이용자에 비해 상대적으로 높고, 4만원대 이하의 저가요금제 이용비중과 이에 대한 만족도가 높은 편이었다. 위의 분석 결과로 볼 때, 추후 자급제 전용 저가 단말 출시 등을 통해 이용자의 단말기 구입비용 부담을 경감하기 위한 정책의 개선이 우선적으로 필요한 것으로 보이며, 5G 이용자의 경우 LTE 요금제를 이용하기 위함이 자급제 단말을 이용하는 가장 주된 이유로 나타난 것을 볼 때 향후 5G 확산을 위해서라도 자급제 전용 요금제 출시 등을 통해 이용자의 요금제 선택의 폭을 넓히는 것 또한 중요할 것으로 보인다.

본 연구 결과는 단말기 자급제 관련 정책의 개선을 위한 기초자료를 제공함에 그 의의가 있으며, 이를 바탕으로 요금제 이용행태 및 알뜰폰 여부 등의 속성에 따른 자급제 단말의 만족도 등의 요인분석이 추후 연구를 통해서 가능할 것으로 판단된다.

참 고 문 헌

- [1] 과학기술정보통신부 보도자료, 2018.12.24.
- [2] 뉴시스, “자급폰 도입 8년...이용자 비중 10%에 그쳐”, 2020.10.03.
- [3] 소비자주권시민회의, “정부의 통신단말기 완전자급제 이행실태 결과”, 2020.05.26.
- [4] 머니투데이, “스마트폰족 10명중 1명 자급제폰 쓴다”, 2020.09.28.