

통신가이드

휴대폰

소액결제



휴대폰
소액결제란?

kids maxx shoes home
온라인 상에서
콘텐츠 등 제품 구입 시
휴대폰을 통해 본인 인증 후
이용 요금을 결제하여
익월 통신요금에
해당 구매 비용이 포함되어
청구되는 결제 방식



2015년 소액결제 거래 건수 2억 9천 158만건

시장규모 4조 4천억원

미래창조과학부 '이통3사별 통신과금 소액결제 시장현황'

휴대폰 소액결제 증가 요인

- 간단한 본인인증을 통해 결제 가능
- 카드나 통장을 발급받지 않아도 사용 가능
- 공인인증서나 별도 프로그램 설치 없이 결제 가능

휴대폰 소액결제 변화 추세

2012년 이전

게임, 음악

2012년 이후

온라인 쇼핑

2016년에는 소액결제의 59%가
온라인쇼핑 등 실물거래로 나타남

그러나 소액결제 소비피해는
꾸준히 늘고 있으며
그 방법 또한
더욱 교묘해지고 있음.

이용사실 없는 무단소액결제
회원가입 후 자동소액결제
사기성 결제(스미핑, 피싱 등)
이벤트 등 유인 소액결제





소액결제 소비피해

특히 2016년에는
'제3자 결제'(개인정보 도용
후 피의자 명의 결제)가
소비자 민원 1위를 차지

소비자 피해 사례(1)

인증절차 없이 이루어진 앱 결제

소비자는 중학생 자녀가 자신의 휴대폰으로 게임 아이템 수십만원을 결제한 사실을 뒤늦게 알았다. 아무런 인증절차 없이 게임 내 아이템이 휴대폰 결제로 구매가 되어 업체에 환불을 요청했으나, 환불이 안 된다는 답변만 받았다.

- ▶▶▶ 소액결제 차단 및 결제금액 제한 신청(통신사 고객센터)
- ▶▶▶ 휴대폰번호, 주민번호 등 개인정보를 입력할 경우 '성인인증'인지 '결제'인지 확인필요
- ▶▶▶ 미성년자의 경우 앱 결제창이 뜨는 경우 부모의 동의 후 누를 수 있도록 주의 필요

소비자 피해 사례(2)

무료기간 경과 후 유료로 자동전환되는 경우

소비자는 매달 비슷했던 휴대전화요금이 갑자기 2만 원 이상이나 더 많이 나온 청구서를 발견함. 청구서 항목을 살펴보니 무료라고 해서 가입한 ‘로또번호 알림’이라는 서비스로 본인 모르게 요금이 수차례 나가고 있었던 것을 확인함.

- ▶ 회원가입 시 약관이나 계약조건을 확인하고, "무료", "이벤트"라는 문구에 주의 필요(유료회원가입여부, 자동연장결제 여부 등 체크)
- ▶ 매월 별도의 해지 신청이 없을 시 지속적으로 서비스가 제공되어 자동결제가 되는지 확인 필요
- ▶ 매월 발송되는 요금청구서를 확인하여 본인이 모르는 결제내역이 있는지 확인

소비자 피해 사례(3)

모바일 청첩장, 돌잔치 초대장 등을 사칭

소비자는 '모바일 돌잔치 초대장을 보내드렸습니다. 참석하여주시기 바랍니다. 돌잔치 오시는 길'이라는 문자를 받고 인터넷 주소를 무심코 눌렀는데 한달 뒤 소액결제가 청구되었음.

- ▶▶▶ 소액결제 사기를 당했을 경우 먼저 각 통신사에 연락하여야 함. 통신사가 결제업체에 연락하여 결제업체에서 환불여부를 결정할 수 있음.
- ▶▶▶ 백신프로그램 설치 및 주기적인 업데이트, 실시간 감시 상태 유지
 - ※ 스마트폰 보안설정 강화방법
 - : 환경설정 > 보안 > 디바이스 관리 > '알 수 없는 출처'에
✓체크 해제

참고 소액결제 차단 방법

SKT

자신의 스마트폰으로 114를 눌러 SK텔레콤 고객센터 연결
▶ 상담원과 연결 ▶ 소액결제 모두 차단 또는 제한

KT

자신의 스마트폰으로 114를 눌러 KT 고객센터 연결 ▶ 상담
원과 연결 ▶ 소액결제 모두 차단 또는 제한(오프라인 결제
·무선결제·청구대행·본인인증 차단 등 선택

LGU+

자신의 스마트폰으로 114를 눌러 LGU+ 고객센터 연결 ▶
상담원과 연결 ▶ 소액결제 모두 차단 또는 제한

소액결제 피해 구제



결제 확인 알림문자 수신 여부 확인 및 확인 시
해당 결제대행회사 고객센터로 결제 취소 요청



통신사업자와 결제대행회사에 이의제기



통신사업자 및 결제대행회사와 해결되지 않을 경우,
소액결제중재센터(www.spayment.org)를 통해
도움 요청



1372 소비자상담센터에 피해처리 요청
(국번없이 1372)

휴대폰 소액결제



사단
법인 **소비자공익네트워크**
CONSUMER NETWORK FOR PUBLIC INTEREST