

초점

June 2026 No.5

해외 주요국의 최적요금제 고지 제도 운영 현황과 국내 도입에 따른 시사점

이보겸 전문연구원

정보통신정책연구원 통신전파정책연구실

해외 주요국의 최적요금제 고지 제도 운영 현황과 국내 도입에 따른 시사점

이보겸 전문연구원

정보통신정책연구원 통신전파정책연구실, bokyumlee@kisdi.re.kr

요약

- 최근 전기통신사업법 개정을 통해 이용자의 합리적 선택을 지원하기 위한 최적요금제 고지 의무가 신설됨
 - 개정법은 일정한 전기통신사업자가 이용자의 요금, 이용조건 및 이용행태 등을 분석하여 이용자에게 적합한 최적요금제를 고지하도록 규정
 - '26.6월 「전기통신사업법 시행령 일부개정령안」이 입법예고되어 최적요금제 고지 의무 사업자 기준이 제시되었으며, 향후 고지 제정을 통해 구체적인 운영 기준이 마련될 예정
 - 최적요금제 고지 제도는 이용자의 정보비대칭을 완화하고 요금제 선택권을 제고하기 위한 제도로서, EU 및 주요국에서는 유사한 제도를 운영해오고 있음
 - EU는 '18년 유럽전자통신법(EU ECTD)을 통해 계약 종료 고지 및 연간 최적요금 정보 제공 의무를 도입하였으며, 회원국들은 이를 국내법에 반영함
 - 아일랜드와 독일은 사업자에게 연간 최적요금 정보 제공 의무를 부과하고 있으며, 영국은 계약 종료 고지(End-of-Contract Notifications, 이하 ECN)* 및 연간 최적요금 고지(Annual Best Tariff Notifications, 이하 ABTN)** 제도를 운영
- * ECN(End-of-Contract Notifications): 계약 종료 10~40일 전에 계약 상태와 최적요금 등을 알리는 제도
- ** ABTN(Annual Best Tariff Notifications): 계약 기간이 끝난(Out-of-contract) 고객에게 매년 최소 한 번 최적요금을 알리는 제도

- 향후 국내 최적요금제 고지 제도의 구체적 운영 방안을 마련하는 과정에서 적용 대상, 고지 시점 및 주기, 최적요금제의 산정 및 제시 기준 등에 대한 세심한 검토가 필요할 것
 - EECC, 아일랜드, 독일 및 영국은 사업자에게 연 1회 이상의 최적요금 정보 제공 의무를 부과하고 있으며, 영국의 사후평가 결과 연간 최적요금 고지 제도는 가입자의 재계약 및 사업자 전환 행동에 영향을 미친 것으로 나타남
 - 아일랜드는 이용자의 과거 이용내역을 기반으로 최적요금 정보를 제공하도록 안내하고 있으며, 독일은 현재 계약 서비스 범위와 데이터 제공량을 고려하도록 법률에 명시하고 있음
 - 영국은 현재 서비스와 이용량 등을 고려하여 실제 가입 가능한 요금제 중 가장 저렴한 요금제를 제시하도록 하는 등 최적요금의 범위와 산정 기준을 구체적으로 규정하고 있음
 - 국내 역시 이용자의 실제 이용 행태를 어떻게 반영할 것인지, 어떤 범위의 요금제를 최적요금제로 제시할 것인지 등 세부 기준 마련이 필요함
 - EU의 경우 제도 시행의 경험을 바탕으로, 디지털네트워크법(DNA) 제정 과정에서 일부 이용자 보호 규정이 기업 고객에게는 적절하지 않을 수 있다는 의견 등을 반영하기 위한 제도 개선을 추진하고 있어, 향후 관련 입법 동향을 모니터링할 필요가 있음

01 개요

- 최근 전기통신사업법 개정을 통해 이용자의 합리적 선택을 지원하기 위한 최적요금제 고지 의무가 신설됨
 - 개정법은 일정한 전기통신사업자가 이용자의 요금, 이용조건 및 이용행태 등을 분석하여 이용자에게 적합한 최적요금제를 고지하도록 규정
 - 아울러 '26.6월 「전기통신사업법 시행령 일부개정령안」이 입법예고되어 최적요금제 고지 의무 사업자 기준이 제시되었으며, 향후 고시 제정을 통해 구체적인 운영 기준이 마련될 예정
- 최적요금제 고지 제도는 이용자의 정보비대칭을 완화하고 요금제 선택권을 제고하기 위한 제도로, EU 및 주요국에서는 유사한 제도를 운영해오고 있음
 - EU는 '18년 유럽전자통신법(EU ECTC)을 통해 계약 종료 고지 및 연간 최적요금 정보 제공 의무를 도입하였으며, 회원국들은 이를 국내법에 반영함
 - 아일랜드와 독일은 사업자에게 연간 최적요금 정보 제공 의무를 부과하고 있으며, 영국은 계약 종료 고지(End-of-Contract Notifications, 이하 ECN)* 및 연간 최적요금 고지(Annual Best Tariff Notifications, 이하 ABTN)** 제도를 운영
 - * ECN(End-of-Contract Notifications): 계약 종료 10~40일 전에 계약 상태와 최적요금 등을 알리는 제도
 - ** ABTN(Annual Best Tariff Notifications): 계약 기간이 끝난(Out-of-contract) 고객에게 매년 최소 한 번 최적요금을 알리는 제도
 - 영국의 사후평가 결과 연간 최적요금 고지 제도는 가입자의 재계약 및 사업자 전환 행동에 영향을 미친 것으로 나타남
- 본고는 해외 주요국의 최적요금 정보 제공 제도와 운영 사례, 영국의 제도 운영 성과 및 국내 법제화 현황을 검토하고, 향후 최적요금제 제도 운영과 관련한 시사점을 도출하고자 함

02 EU의 계약 종료 고지 및 최적요금 정보 제공 제도

I 법적 근거

- EU는 '18년 제정한 유럽전자통신법(EECC) 제105조 제3항을 통해 계약 종료 전 고지 및 최적요금 정보 제공 의무를 규정
 - 약정기간 종료 후 자동 연장되는 전자통신서비스 계약에 대해 사업자가 계약 종료 전 고지와 연간 최적요금 정보를 제공하도록 의무화
 - 회원국은 해당 규정을 반영하여 국내법을 정비하도록 요구받음

EECC 계약 종료 전 고지 및 최적요금 정보 제공 조항

Article 105

Contract duration and termination

3. Where a contract or national law provides for ^{주1)}automatic prolongation of a fixed duration contract for electronic communications services other than number-independent interpersonal communications services and other than transmission services used for the provision of machine-to-machine services, Member States shall ensure that, after such prolongation, end-users are entitled to terminate the contract at any time with a maximum one-month notice period, as determined by Member States, and without incurring any costs except the charges for receiving the service during the notice period. Before the contract is automatically prolonged, providers shall inform ^{주2)}end-users, in a prominent and timely manner and on a durable medium, of ^{주3)}the end of the contractual commitment and of the means by which to terminate the contract. In addition, and at the same time, providers shall give end-users ^{주4)}best tariff advice relating to their services. Providers shall provide end-users with ^{주5)}best tariff information at least annually.

주1) 약정기간 종료 후 자동 연장되는 전자통신서비스 계약

주2) 최종이용자는 공공 전자통신망 또는 공공 전자통신서비스를 제공하지 않는 이용자를 의미

주3) 계약이 자동으로 연장되기 전 약정기간의 종료와 계약을 해지하는 방법을 제공해야 함

주4) 동시에 최적요금 조언도 제공해야 함

주5) 최소 매년 1회 최적요금 정보를 제공하여야 함

I 주요 내용

가. 적용 대상

- 약정기간 종료 후 계약이 자동으로 연장되는 전자통신서비스 계약을 대상으로 적용
 - 번호무관 개인간 통신서비스* (Number-independent Interpersonal Communications Services) 및 M2M 전송서비스는 적용 대상에서 제외

* 국가 또는 국제 번호계획상의 전화번호와 연결되지 않는 개인간 통신서비스를 의미하며, 대표적인 예로 메시징 서비스, 화상회의 서비스 및 이메일 서비스 등이 있음(예: WhatsApp, Facebook Messenger 등)

나. 계약 종료 전 고지 및 최적요금 정보 제공 의무

- 사업자는 계약이 자동 연장되기 전에 최종이용자에게 계약 종료 관련 정보를 제공해야 함
 - 약정 종료 사실, 계약 해지 방법, 최적요금 조언(best tariff advice) 등의 정보를 포함
 - 관련 정보는 명확하고 적시에 제공되어야 하며, 내구성 있는 매체(durable medium)를 통해 고지해야 함
- 사업자는 최종이용자에게 최적요금 정보(best tariff information)를 최소 연 1회 이상 제공해야 함

I 그림 1 | EECC 계약 종료 전 고지 및 최적요금 정보 제공 체계



I 회원국 법제화

- EECC 제124조에 따라 회원국은 '20.12.21일까지 관련 규정을 자국 국내법으로 전환하도록 요구받았음
 - 이에 따라 회원국들은 EECC 제105조 제3항의 계약 종료 전 고지 및 최적요금 정보 제공 의무를 국내법에 반영하는 입법을 추진

※ 유럽연합 집행위원회에 따르면 EECC의 국내법 전환은 당초 기한('20.12.21일)보다 지연되어 '24.8월 27개 회원국 모두에서 완료됨

I EU 회원국 도입 사례

- EU 회원국 가운데 최적요금 고지 제도의 구체적인 운영 사례를 확인할 수 있는 아일랜드와 독일을 중심으로 살펴봄

가. 아일랜드

- (법적 근거) 아일랜드는 '22년 「European Union (Electronic Communications Code) Regulations 2022」를 통해 EECC를 국내법으로 전환하였음
 - EECC 제105조 제3항의 계약 종료 전 고지 및 최적요금 정보 제공 의무를 Regulation 89(5) 및 Regulation 89(6)에 반영하였으며, 해당 규정은 '23.6.9일부터 시행
- (계약 종료 전 고지 및 최적요금 조언) 사업자는 약정기간 종료 이전 최소 1개월 전에 계약 종료 사실과 계약 해지 방법을 이용자에게 고지하여야 함
 - 동시에 이용자에게 해당 서비스와 관련된 최적요금 조언(Best Tariff Advice)을 제공하도록 규정
- (연간 최적요금 정보 제공) 사업자는 이용자에게 최적요금 정보(Best Tariff Information)를 최소 연 1회 이상 제공하도록 규정

아일랜드 Regulation 89(6)

Prolongation of fixed term contract

89.(6) Before a fixed duration contract is automatically prolonged the provider concerned shall inform the end-user, in a prominent and timely manner (being not less than one month before the prolongation date) and on a durable medium, of ^{주1)}the end of the contractual commitment and of the means by which to terminate the contract. In addition, and at the same time, ^{주2)}providers shall give end-users best tariff advice relating to their services. ^{주3)}Providers shall provide end-users with best tariff information at least annually. A provider who fails to inform an end-user or give tariff advice or information in accordance with this paragraph commits a hybrid offence. Proceedings for an offence under this paragraph shall not be instituted where a direction under paragraph (16) has been issued in respect of the non-compliance.

주1) 계약이 자동으로 연장되기 전 약정기간의 종료와 계약을 해지하는 방법을 제공해야 함

주2) 동시에 최적요금 조연도 제공해야 함

주3) 최소 매년 1회 최적요금 정보를 제공하여야 함

- (최적요금 산정 방식) ComReg는 최적요금 조연 및 정보가 이용자의 과거 이용내역(past usage)을 기반으로 제공된다고 설명
 - 이용자의 필요에 적합한 요금제, 가격플랜 또는 결합상품을 제시함으로써 이용자가 자신의 이용행태에 적합한 서비스를 선택할 수 있도록 지원
- (실제 적용 사례) Vodafone Ireland는 「Notification regarding your price plan」 통지문을 통해 최적요금 관련 정보를 제공하고 있음
 - 통지문에는 계약 종료 시점에 제공되는 계약 종료 고지 및 최적요금 조연과 함께, 약정기간 종료 후 기존 요금제를 유지하는 가입자에게 12개월마다 관련 안내가 제공된다는 점을 설명
 - 공개된 사례에서는 가입자가 선택 가능한 이동통신 요금제와 월 이용요금 정보를 제공하고 있으며, 단말기 결합 요금제 및 SIM Only 요금제를 중심으로 제시

Vodafone Ireland의 계약 종료 및 최적요금 안내 통지문 사례

① 통지문 본문

▶ 왜 이 통지문을 받았나요?

- EU 및 아일랜드 법에 따라 약정기간 종료 시점에 계약 종료 고지와 최적요금 조언을 제공해야 함
- 약정기간 종료 후 기존 요금제를 유지하는 가입자에게는 12개월마다 관련 안내를 제공

▶ 어떤 정보가 제공되나요?

- 이용자의 선택을 지원하기 위해 다양한 서비스 옵션과 요금 수준을 제시
- 신규 단말기 구매 여부 또는 기존 단말기 유지 여부에 따라 선택 가능한 요금제를 안내

▶ 현재 요금제를 유지하거나 변경·해지할 수 있나요?

- 기존 요금제 유지, 요금제 변경, 신규 단말기 구매 및 서비스 해지 가능
- 약정기간 종료 이후에는 위약금 없이 해지 가능

② 요금제 비교표

구분	월 이용요금	주요 제공 내용
단말기 결합 요금제	€ 40~	단말기 + 이동통신서비스
SIM Only 요금제	€ 35~	이동통신서비스만 제공

※ 실제 통지문에는 이용자가 선택 가능한 복수의 이동통신 요금제와 월 이용요금이 함께 제시됨

자료: Vodafone Ireland

나. 독일

- (법적 근거) 독일은 '21.12.1일 시행된 「Telekommunikationsgesetz(TKG)」 제57조 제3항을 통해 사업자의 최적요금 안내 의무를 규정
- (최적요금 제공 의무) 사업자는 이용자에게 해당 이용자에게 가장 적합한 요금제(best tariff)에 관한 조언을 제공하여야 하며, 관련 정보를 최소 연 1회 이상 제공하여야 함
- (최적요금 산정 기준) 사업자는 최적요금 산정 시 이용자가 현재 계약한 서비스의 이용 범위를 고려하여야 하며, 특히 데이터 제공량(data volume)을 고려하도록 규정
 - 이용자의 실제 이용 특성을 반영한 최적요금 안내를 유도
 - EECC가 최적요금 정보 제공 의무만 규정한 것과 달리, 독일은 최적요금 산정 시 고려 요소를 법률에 명시

독일 TKG §57(3)

Telekommunikationsgesetz (TKG)

§ 57 Vertragsänderung, Minderung und außerordentliche Kündigung

(3) Anbieter beraten die Endnutzer hinsichtlich des ^{주1)}für den jeweiligen Endnutzer besten Tarifs in Bezug auf ihre Dienste. Sie berücksichtigen hierbei insbesondere ^{주2)}den Umfang der vom Endnutzer aktuell vertraglich vereinbarten Dienste, insbesondere in Bezug auf das enthaltene Datenvolumen. Anbieter erteilen Endnutzern Informationen über ^{주3)}den hiernach ermittelten besten Tarif mindestens einmal pro Jahr.

주1) 가장 적합한 요금제에 대한 조언을 제공해야 함

주2) 이 경우 현재 계약한 서비스의 범위를 고려하여야 하며, 특히 포함된 데이터 제공량과 관련된 사항을 고려해야 함

주3) 이에 따라 산정된 최적요금에 관한 정보를 최종이용자에게 최소 연 1회 제공해야 함

- (실제 적용 사례) Deutsche Telekom 이용자가 공개한 연간 최적요금 안내 이메일 사례에 따르면, 사업자는 통신법(TKG)에 따른 법적 의무 이행 차원에서 이용자에게 최적요금 정보를 제공하고 있는 것으로 확인됨
 - 안내문에는 ‘당사는 고객님에게 가장 적합한 요금제에 대한 정보를 연 1회 제공하고 있으며, 이는 통신법(TKG)에 따른 법적 의무를 이행하기 위한 것’이라고 명시
 - 또한 사업자는 현재 이용 중인 요금제의 월 이용요금과 제공 서비스를 검토하여 최적요금 여부를 판단하며, 공개된 사례에서는 ‘고객님은 이미 가장 적합한 요금제를 이용하고 있습니다’라는 안내가 제공된 것으로 확인됨

Deutsche Telekom의 연간 최적요금 안내 이메일 예시

당사는 고객님에게 가장 적합한 요금제에 대한 정보를 연 1회 제공하고 있습니다. 이는 통신법(TKG)에 따른 법적 의무를 이행하기 위한 것입니다. 이를 위해 현재 이용 중인 요금제의 월 이용요금과 제공 서비스를 검토하며, 할인·우대혜택 및 추가 부가옵션은 고려하지 않습니다.

2024년 4월 검토 결과:

고객님이 이용 중인 Magenta Zuhause L Hybrid 요금제에 대하여

고객님은 이미 가장 적합한 요금제를 이용하고 있습니다.

자료: Deutsche Telekom 고객지원 커뮤니티(Telekom hilft), 「Information zum besten Tarif」 게시글(2024)

03 영국(Ofcom)의 계약 종료 고지 및 최적요금 정보 제공 제도

I 제도 도입 배경

- Ofcom은 '17년부터 이용자가 약정 종료 이후에도 더 나은 상품이나 다른 사업자로 전환하지 않고 기존 계약을 유지하면서 필요 이상으로 높은 요금을 부담하는 문제를 검토함
 - 이용자들이 자신의 계약 상태와 약정 종료 후 이용 가능한 선택지, 요금 절감 가능성 등을 충분히 인지하지 못하고 있음
 - 또한 다양한 서비스 구성, 결합상품 및 부가서비스 등으로 인해 이용 가능한 선택지를 이해하고 비교하기 어렵다고 분석
- 이에 Ofcom은 이용자가 충분한 정보를 바탕으로 서비스를 비교·검토하여 자신의 필요에 적합한 조건을 선택할 수 있는 환경 조성을 정책 목표로 설정
 - 이를 위해 '18.7월 약정 종료 예정 가입자 및 약정 만료 가입자에 대한 고지 제도 도입을 최초 제안하였음
- 이후 '18년 제정된 EU EECC는 계약 종료 전 고지 및 최적요금 정보 제공 의무를 규정하였으며, Ofcom은 EECC의 이용자 보호 취지가 기존 정책 방향과 부합한다고 보고 관련 제도 도입을 추진
 - 일반조건(General Conditions)을 개정하였으며, '19.5월 최종 성명서(Statement) 발표를 거쳐 '20.2월 ECN 및 ABTN 제도를 시행

I 주요 내용

가. 법적 근거 및 적용 범위

- (법적 근거) 영국은 일반조건(General Conditions C1.21~C1.36)에서 ECN 및 ABTN 의무를 규정
- (의무 적용 사업자) 공공 전자통신 서비스(Public Electronic Communications Services) 제공 사업자에게 적용
 - 이동전화, 초고속인터넷, 유선전화 및 유료방송 서비스가 해당하며, M2M 서비스는 적용 대상에서 제외

나. ECN 및 ABTN

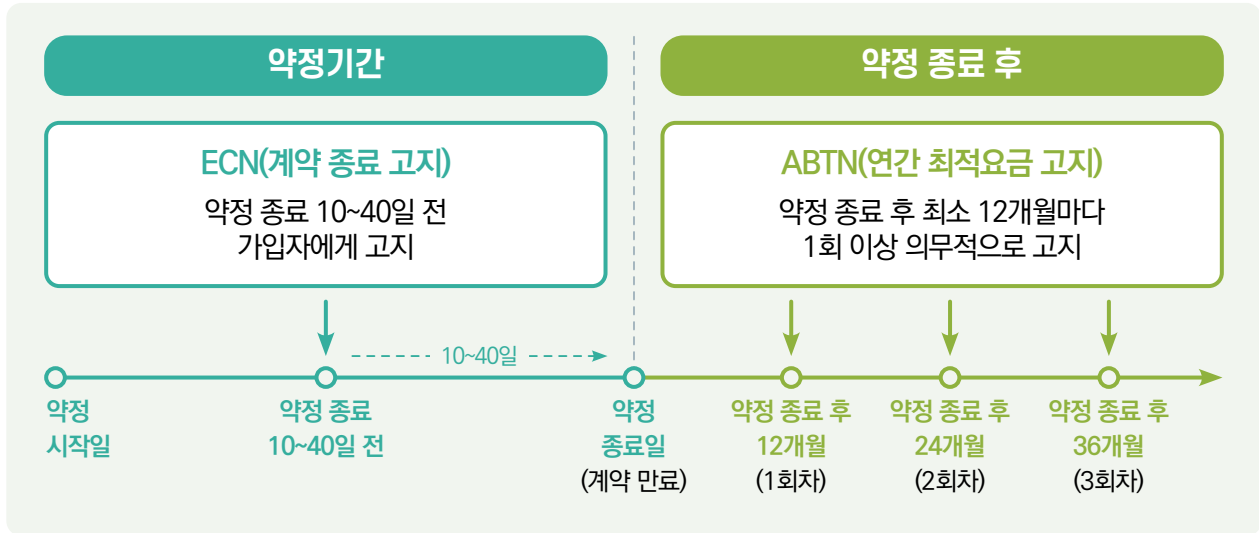
① ECN

- (고지 대상 및 시점) 약정을 체결한 가입자 중 약정 종료 이전 이용자에게 약정 종료 10~40일 전에 고지
 - ※ 가입자 중 소비자와 기업 고객에 따라 고지 내용에는 일부 차이가 있으며, 소비자에게는 보다 상세한 계약·요금 정보 제공이 요구됨
- (고지 포함 내용) 고지에는 계약 현황, 요금, 계약 종료 및 이용 가능 선택지 관련 정보 등이 포함
 - (계약 현황) 약정 종료일, 현재 이용 중인 서비스 내용, 다른 통신서비스 계약 정보, 결합상품 관련 계약 정보, 다른 계약의 약정 종료일
 - (요금 정보) 현재 핵심 기본요금, 약정 종료 이후 적용되는 요금, 사업자가 제공 가능한 최적요금 정보
 - (계약 종료 관련 정보) 해지 통지기간(notice period), 약정 종료 이후 위약금 없이 해지 가능하다는 내용, 계약 해지 방법
 - (이용 가능 선택지 관련 정보) 약정 종료로 인해 변경되는 서비스 내용, 약정 종료 시점에 이용 가능한 선택지

② ABTN

- (고지 대상 및 주기) 약정기간이 만료된 가입자 대상으로 최소 12개월마다 1회 이상 의무적으로 고지
 - ※ 가입자 중 소비자와 기업 고객에 따라 제공 내용에는 일부 차이가 있으며, 소비자에게는 보다 상세한 계약·요금 및 최적요금 정보 제공이 요구됨
- (고지 포함 내용) 계약 현황, 요금, 계약 종료 및 이용 가능 선택지 관련 정보 등이 포함
 - (계약 현황) 현재 계약이 약정기간의 적용을 받지 않는다는 내용, 현재 이용 중인 서비스 내용, 다른 통신서비스 계약 정보, 결합상품 관련 계약 정보, 다른 계약의 약정 종료일
 - (요금 정보) 현재 핵심 기본요금, 사업자의 최적요금 정보
 - (계약 종료 관련 정보) 계약 해지 시 적용되는 해지 통지기간(notice period) 관련 내용
 - (이용 가능 선택지 관련 정보) 이용 가능한 선택지

I 그림 2 I ECN 및 ABTN 정보제공 체계



다. 최적요금 범위 및 산정 기준

- (범위) Ofcom 가이드라인은 사업자가 제공해야 하는 최적요금 범위를 제시
 - a) 현재 이용 중인 서비스를 기준으로 해당 가입자에게 제공 가능한 가장 저렴한 요금제
 - b) 현재 이용 중인 서비스를 기준으로 모든 가입자에게 제공 가능한 가장 저렴한 요금제(a 항목과 다를 경우 제시)
 - c) 가입자의 서비스 요금이 이용량에 따라 달라지는 경우, 실제 이용량을 기준으로 가입자에게 제공 가능한 가장 저렴한 요금제(a 항목과 다를 경우 제시)
 - d) 단말기와 통신 요금이 결합된 계약 가입자의 경우, 현재 이용 중인 서비스 기준 가장 저렴한 SIM-only 요금제
 - e) 사업자가 필요 시 객관적이고 합리적인 근거에 따른 업그레이드 요금제 포함 가능
- (요금 산정 기준) 사업자는 가입자의 현재 서비스 및 이용량 등을 고려하여 최적요금을 산정
 - 현재 이용 서비스와 가장 유사한 서비스 묶음을 기준으로 요금제를 제시
 - 이용량 기반 요금제는 가입자의 예상 이용량을 고려하여 산정
- (가입 가능한 요금제 제시) 사업자가 제시하는 요금제는 실제 가입 가능한 요금제여야 함
 - ECN의 경우 약정 종료 시점까지 이용 가능해야 함
 - ABTN의 경우 고지일 기준 최소 30일 이상 이용 가능해야 함

- (가입 자격 미충족 시) 가입 자격이 없는 요금제를 제시하는 경우 관련 사유를 함께 안내
 - 해당 요금제 가입이 불가능한 이유와 해당 요금제가 가입자에게 표시된 이유도 함께 안내
- (결합 및 연결 서비스) 복수 서비스 또는 결합상품의 경우 관련 계약 및 서비스를 함께 고려하여 최적요금을 산정
 - 하나의 계약에 복수 서비스가 포함된 경우 해당 서비스 전체를 기준으로 최적요금을 산정
 - 연결 계약 또는 결합상품의 경우 일정 조건에서 관련 계약 전체를 함께 고려하여 최적요금을 산정

표 1 | ECN 및 ABTN 비교

구분	ECN	ABTN
목적	약정 종료가 임박한 이용자에게 계약 정보와 선택지를 알려 합리적 선택 지원	약정이 만료된 이용자에게 최적요금 정보를 제공하여 요금 절감 및 합리적 선택 지원
고지 대상	약정을 체결한 가입자 중 약정 종료 이전 이용자	약정기간이 만료된 이용자
고지 시점/주기	약정 종료 10~40일 전에 1회 고지	최소 12개월마다 1회 이상 의무적으로 고지
고지 포함 내용	• 계약 정보 • 요금 정보(최적요금 정보 포함) • 계약 종료 관련 정보 • 이용 가능 선택지 정보	• 계약 현황 • 요금 정보(최적요금 정보 포함) • 계약 종료 관련 정보 • 이용 가능 선택지 정보
최적요금 범위 및 산정 기준	• 현재 이용 서비스를 기준으로 다양한 최적요금을 제시 • 가입자의 서비스 및 이용량 등을 고려하여 산정 • 실제 가입 가능한 요금제만 제시 • 가입 자격이 없는 요금제는 불가능 사유 및 표시 사유를 함께 안내 • 복수서비스/결합상품의 경우 관련 계약 및 서비스를 함께 고려	
적용 대상	공공 전자통신 서비스 제공 사업자 (이동전화, 초고속인터넷, 유선전화, 유료방송 등)	

I 성과분석

- (개요) Ofcom은 '24년 발표한 사후 평가 보고서를 통해 '20년 도입된 ABTN 및 ECN이 이동통신 시장 가입자의 재계약(re-contracting) 및 사업자 전환(switching)에 미친 영향을 분석
 - 가입자의 계약 유형 및 연령대별 반응 차이도 함께 검토
- (ABTN의 효과) ABTN은 이동통신 가입자의 재계약 및 사업자 전환 행동에 유의한 변화를 가져온 것으로 분석
 - 주요 사업자에서 가입자의 자사 재계약을 증가 효과가 통계적으로 유의하게 나타났으며, 사업자 전환에도 일정한 영향이 확인됨

- 다만 사업자 전환 효과는 재계약 효과에 비해 상대적으로 작게 나타났는데, 이는 알림이 자사 재계약 옵션 중심으로 구성되고 타사 전환 관련 정보는 포함하지 않는 제도적 특성에 기인한 것으로 분석

표 2 | ABTN 도입에 따른 이동통신 서비스 사업자별 재계약·전환 효과

사업자	재계약 효과	전환 효과
Three	+4.75%***	+1.47%***
Tesco mobile	+1.28%***	+0.16%***
O2	+2.02%***	+0.87%***
Sky Mobile	+0.61%	-0.77%
종합 평가	재계약 증가 효과	작지만 전환 증가 효과 존재

주: 1) ***는 통계적 유의성을 의미함

2) Sky Mobile 효과는 통계적으로 유의미하지 않음

- (ECN 효과) ECN은 이동통신 시장에서 재계약 및 사업자 전환 행동에 대해 일관된 효과를 보이지 않은 것으로 분석
 - 일부 사업자에서는 재계약을 증가 효과가 나타난 반면, 다른 사업자에서는 통계적으로 유의하지 않거나 감소 효과가 관찰되는 등 사업자별 결과가 상이하게 나타남
 - 사업자 전환에 미치는 영향 역시 복합적으로 나타났으며, 전반적으로 재계약 효과에 비해 영향이 제한적인 것으로 분석됨

표 3 | ECN 도입에 따른 이동통신 서비스 사업자별 재계약·전환 효과

사업자	재계약 효과	전환 효과
Plusnet	+11.9%***	+11.3%
Three	+5.3%***	-0.1%
O2	-2.4%**	-2.0%**
EE	-8.6%***	-2.4%***
BT	-0.1%	n/a
SKY Mobile	-0.6%	0.9%
TESCO Mobile	0.1%	0.2%
Virgin Mobile	0.1%	2.4%***
Vodafone	0.7%	-0.3%
종합 평가	사업자별 결과 상이	영향 제한적

주: 1) n/a: 전환 효과 관찰 불가

2) 통계적 유의성 수준: *p < 0.01, **p < 0.05, ***p < 0.001

- 초고속인터넷 시장을 대상으로 한 기존 평가(’22) 결과를 함께 고려할 때, 이동통신 시장에서의 ECN 효과는 초고속인터넷 시장에 비해 낮게 나타났는데, 이는 이동통신 이용자들이 약정 갱신, 요금제 변경 및 사업자 전환에 대해 이미 높은 수준의 관심과 활동을 보이고 있었기 때문으로 해석됨
- (계약 유형 및 연령대별 차이 분석) 가입자의 계약 유형 및 연령대에 따라 제도 효과에 차이가 있는 것으로 분석
 - ABTN의 경우 계약 유형 및 연령대에 따라 반응 차이가 나타났으며, SIM-only 가입자와 일부 고령층 가입자에서 상대적으로 높은 반응이 관찰됨
 - 반면 ECN은 계약 유형 및 연령대에 따른 유의미한 차이가 거의 나타나지 않음
- (종합 평가) Ofcom은 ABTN이 이동통신 가입자의 재계약 및 사업자 전환 행동에 유의한 영향을 미친 반면, ECN의 영향은 상대적으로 제한적이었다고 평가
 - 다만 초고속인터넷 시장을 대상으로 한 기존 평가 결과를 함께 고려할 때, 통신시장 전반에서 ECN 및 ABTN 제도는 이용자가 자신의 계약을 검토하고 보다 유리한 요금제나 사업자를 선택할 수 있도록 지원하는 데 기여한 것으로 평가

04 국내 법제화 현황 및 주요 내용

I 법제화 경과

- 이용자의 합리적 선택권 보장과 가계통신비 부담 완화를 위해 최적요금제 고지 의무가 도입됨
 - EU 사례와 같이 사업자가 이용자에게 최적요금제를 고지하도록 하는 제도의 도입 필요성이 지속적으로 제기
 - ’25.12월 국회 의결을 거쳐 ’26.3월 전기통신사업법 개정안이 공포되었으며, 이를 통해 최적요금제 고지 의무(제32조의21)가 신설
 - ’26.6.19일 「전기통신사업법 시행령 일부개정령안」을 입법예고하고 최적요금제 고지 의무 사업자 기준을 마련
 - 최적요금 고지의 대상, 방법 및 내용 등 구체적인 기준을 마련하기 위한 고시 제정을 추진 중이며, 최적요금제 고지 제도는 ’26.10월부터 시행될 예정

I 전기통신사업법 최적요금제 고지 의무 신설

- (최적요금제 고지 의무 신설) 대통령령으로 정하는 전기통신사업자는 이용자의 합리적 선택을 지원하기 위해 최적요금제를 고지해야 함
- (이용행태 기반 요금제 안내) 사업자는 이용자의 전기통신서비스 요금, 이용조건 및 이용행태 등을 분석하여 이용자에게 적합한 최적요금제를 안내
- (적용 대상 사업자) 전기통신역무의 종류, 사업 규모 및 이용자 보호 필요성 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 전기통신사업자에게 적용
- (하위법령 위임) 최적요금제 고지의 대상, 방법 및 내용 등 구체적인 사항은 과학기술정보통신부장관이 고시로 정하도록 규정

전기통신사업법 최적요금제 고지 의무 조항 신설

제32조의21(최적요금제의 고지) ① 전기통신역무의 종류, 사업규모, 이용자 보호 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 전기통신사업자는 이용자의 합리적 선택을 지원하기 위하여 이용자의 전기통신서비스 요금, 이용조건 및 이용행태 등을 분석하여 이용자에게 최적화된 전기통신서비스 요금제(이하 “최적요금제”라 한다)를 알려야 한다.
② 최적요금제의 고지 대상·방법·내용 등에 필요한 사항은 과학기술정보통신부장관이 정하여 고시한다.

I 전기통신사업법 시행령 최적요금제 고지 의무 사업자 신설

- (시행령 입법예고) 과학기술정보통신부는 '26.6.19일 「전기통신사업법 시행령 일부개정령안」을 입법예고하고 최적요금제 고지 의무 사업자 기준을 제시
 - 전년도 이동통신서비스 매출액이 과학기술정보통신부장관이 시장상황 및 시장점유율 등을 고려하여 고시하는 금액을 초과하는 기간통신사업자를 최적요금제 고지 의무 사업자로 규정
 - 구체적인 매출액 기준은 고시로 정하도록 하여 시장상황과 규제 효용성을 고려한 유연한 검토·개선이 가능하도록 함

전기통신사업법 시행령 최적요금제 고지 의무 사업자 기준 신설

제37조의30(최적요금제 고지 의무 사업자) 법 제32조의21제1항에서 “대통령령으로 정하는 전기통신사업자”란 전년도 이동통신서비스 매출액이 과학기술정보통신부장관이 시장상황, 시장점유율 등을 고려하여 고시하는 금액을 초과하는 기간통신사업자를 말한다.

05 결론 및 시사점

- 최적요금제 고지 제도는 이용자의 합리적인 요금제 선택을 지원하기 위한 제도로, EU 회원국과 영국은 관련 제도를 운영하고 있으며 국내 역시 '26년 전기통신사업법 개정을 통해 제도 도입을 추진 중
 - EU 회원국들은 연간 최적요금 정보 제공 의무를 법제화하여 운영하고 있으며, 영국은 계약 종료 고지(ECN)와 연간 최적요금 고지(ABTN)를 통해 이용자의 요금제 검토와 사업자 선택을 지원하고 있음
 - 국내는 '26년 전기통신사업법 및 전기통신사업법 시행령 개정을 통해 최적요금제 고지 의무를 도입하였으며, 향후 고지 제정을 통해 적용 대상, 고지 방법 및 세부 기준이 구체화될 예정
- 향후 국내 최적요금제 고지 제도의 구체적 운영 방안을 마련하는 과정에서 적용 대상, 고지 시점 및 주기, 최적요금제의 산정 및 제시 기준 등에 대한 세심한 검토가 필요할 것
 - EECC, 아일랜드, 독일 및 영국은 사업자에게 연 1회 이상의 최적요금 정보 제공 의무를 부과하고 있으며, 영국의 사후평가 결과 연간 최적요금 고지 제도는 가입자의 재계약 및 사업자 전환 행동에 영향을 미친 것으로 나타남
 - 아일랜드는 이용자의 과거 이용내역을 기반으로 최적요금 정보를 제공하도록 안내하고 있으며, 독일은 현재 계약 서비스 범위와 데이터 제공량을 고려하도록 법률에 명시하고 있음
 - 영국은 현재 서비스와 이용량 등을 고려하여 실제 가입 가능한 요금제 중 가장 저렴한 요금제를 제시하도록 하는 등 최적요금의 범위와 산정 기준을 구체적으로 규정하고 있음
 - 국내 역시 이용자의 실제 이용 행태를 어떻게 반영할 것인지, 어떤 범위의 요금제를 최적요금제로 제시할 것인지 등 세부 기준 마련이 필요함
 - EU의 경우 제도 시행의 경험을 바탕으로, 디지털네트워크법(DNA) 제정 과정에서 일부 이용자 보호 규정이 기업 고객에게는 적절하지 않을 수 있다는 의견 등을 반영하기 위한 제도 개선을 추진하고 있어, 향후 관련 입법 동향을 모니터링할 필요가 있음

 참고문헌

과학기술정보통신부, “이용자는 내게 꼭 맞는 통신요금제를 추천받고, 통신사는 대포폰 방지, 침해사고 시 이용자 보호를 위한 의무 강화” 보도자료. 2026. 3. 24.

ComReg, End of Contract Notice and Best Tariff Advice, 25 July 2024.

Bundesministerium der Justiz, Telekommunikationsgesetz (TKG), 2021.

European Parliament and Council of the European Union, Directive (EU) 2018/1972 Establishing the European Electronic Communications Code (EECC), Official Journal of the European Union, 17 December 2018.

European Commission, Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on Digital Networks, COM(2026) 16 final, 21 January 2026.

European Commission, Impact Assessment Report Accompanying the Proposal for a Digital Networks Act, SWD(2026) 13 final, 21 January 2026.

European Commission, Report from the Commission to the European Parliament and the Council on the Functioning of the European Electronic Communications Code, Directive (EU) 2018/1972 ('EECC'), COM(2026) 35 final, 21 January 2026.

Government of Ireland, European Union (Electronic Communications Code) Regulations 2022 (S.I. No. 444/2022), 2022.

Ofcom, Helping Consumers Get Better Deals: Statement on End-of-Contract Notifications and Annual Best Tariff Information, 15 May 2019.

Ofcom, General Conditions of Entitlement, Unofficial Consolidated Version (Version with Effect from 22 April 2025), 22 April 2025.

Ofcom, Ofcom's Guidance under General Condition C1 – Contract Requirements, January 2025.

Ofcom, An Ex-Post Evaluation of Mobile Annual Best Tariff Notifications and End-of-Contract Notifications, 10 May 2024.

KiSDi Perspectives 발간 내역

KiSDi Perspectives는 국내외 정보통신미디어 관련 주요 정책 및 동향을 분석한 리포트입니다.

문의: 노희윤 부연구위원(정보통신정책연구원 미디어정책연구실, hyooooon@kisdi.re.kr, 043-531-4042)