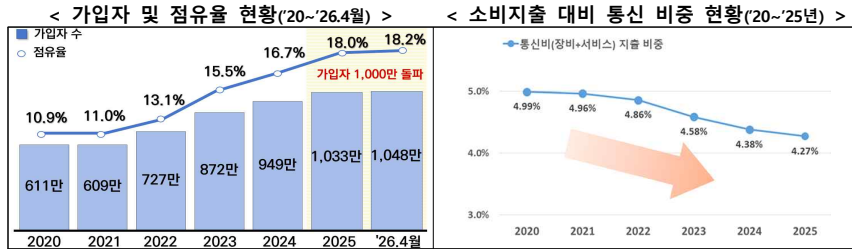


이동통신 시장 새로운 경쟁과 혁신 촉진방안 - 「알뜰폰 2.0」 도약 - 3+ : 더(+) 저렴하게, 더(+) 다양하게, 더(+) 믿을 수 있게

I. 성과 및 한계

□ 가격 경쟁력: 1천만 가입자, 가계통신비 절감

- **그간 알뜰폰 정책**(10-)은 자체 설비 미보유·저운영비 구조의 단순 재판매 모델(단순 MVNO, Reseller) 기반으로 낮은 진입장벽과 가격 경쟁력 확보가 장점
* 이통사의 망 뿐만 아니라 과금가입자관리 시스템 등도 임대 + 대리점 운영비 마케팅비 등 절감
- 정부도 도매대가 사전규제, 전파사용료 감면 연장(4차례) 등을 통해 알뜰폰이 저렴한 통신서비스를 지속적으로 공급할 수 있도록 적극 지원
- 그 결과 15년 만에 59개 사업자가 진입하고, 저렴한 요금제가 확산되면서 가입자 1천만명 돌파(25.6) 등 가계통신비 부담 완화에 크게 기여
※ 알뜰폰 평균 요금은 17,570원으로 이통사 평균 요금 36,050원 대비 48.7% 수준



□ 구조적 한계: 요금·서비스 차별화 제한 → 출혈 경쟁, 고객 신뢰 저하

- 단순 MVNO 모델은 이통3사 의존도가 매우 높고 자체 설비가 없어, 가격 할인 외 요금제·서비스 독자설계·차별화 경쟁이 어려운 구조적 한계
- 주요 시장인 저가 요금제 영역에 진입장벽이 낮아 다수 사업자, 특히 영세 사업자들이 대거 진입하여 가격 경쟁 중심의 출혈 경쟁 심화
※ 절반 이상인 35개사가 10만명 이하 소규모, 1만명 이하도 127개사(20%), 6개사는 폐업 준비 중
※ 알뜰폰 전체 영업이익의 적자 전환('23년 296억원 → '24년 -258억원), 27개 사업자 영업적자
- 낮은 수익성은 고객센터·보안 등 기본 투자 부족으로 이어져, '연결되지 않는 고객센터', '대포폰·보이스피싱 온상' 등 부정적 인식도 확산

⇒ 최근 양적 성장세도 둔화, '사업자를 늘리는 정책'에서 '좋은 사업자가 성장하는 정책'으로 **“근본적인 전환”** 필요

II. 비전 및 주요 추진과제

비전

- [알뜰폰 1.0]** 저렴한 요금으로 가계통신비 인하에 기여 ⇒
- [알뜰폰 2.0]** 국민의 통신비 부담을 더 낮추면서 혁신적인 사업자가 성장하는 지속가능한 알뜰폰 생태계 조성

추진 과제

- 【가격】** 지속적 가계통신비 부담 완화 기반 마련
- 【혁신·다양화】** 새로운 알뜰폰 모델 진입 기반 조성
- 【신뢰】** 이용자 보호체계 고도화로 시장 신뢰 회복

과제 1

【가격】 지속적 가계통신비 부담 완화 기반 마련

- ◇ '더 저렴한 알뜰폰 요금제'를 '합리적 가격의 단말'과 결합해 '누구나 쉽게' 이용할 수 있도록 **요금·단말·가입절차 일괄 개선**
- ⇒ **청년·서민층**이 많이 이용하는 **알뜰폰의 가격 경쟁력 유지**

- **(요금: 가격 경쟁력 확보)** 알뜰폰 원가의 핵심인 도매대가와 전파사용료를 낮춰 추가 요금 인하 여력 마련
※ 알뜰폰사 전체적으로 연간 약 250억원 규모의 비용 절감 기대
- 금번 개편된 이통3사의 신규 요금제(데이터 안심옵션(QoS 400Kbps) 적용 상품)를 알뜰폰사에도 도매제공하고(수익배분(RS) 방식, 8월부터 단계적),
- 기존 도매제공 요금제(RS) 약 90종에 대해서는 안심옵션을 추가비용 부담 없이 적용, 특히 5G 요금제는 도매대가(이통사 쪽)도 인하(약 15종에 대해 1.0~3.0%p, 3사별 상이)
* 알뜰폰사 자체설계 종량형 요금제(RM)에도 안심옵션 적용 확산 위해, 부가서비스인 안심옵션 상품 자체가 합리적 조건에 도매제공될 수 있도록 지속 유도
- 중소·중견 알뜰폰사의 전파사용료 감면을 확대(시행령 개정, 하반기)
※ 사업자의 법령 준수 및 이용자 보호 정도 등과 연계해 감면을 차등화 병행 추진
※ 3년 후 연장 여부 재검토 시, 설비 투자 등과 연계 추진

- **(단말: 중저가 단말 선택권 확대)** 빠르게 정착 중인 중고폰 안심거래 사업자 인증제* 지속 활성화 및 중고 단말 세액공제 관련 재정당국 진의
 - * '25.5월 제도 도입 약 1년 만에 47개사가 약 110만개의 인증 중고폰 거래('26.5월 기준), '25년 중고폰 전체 거래 규모는 약 1,415만대로 추산(한국갤럽)
- **중저가·자급제 단말 확산을 위해 관계부처 제조사·유통사와 협의체** 구성·운영(8월)
 - ※ 중저가·자급제 단말 공급운영 확대, 투명성 제고, 수리 및 부품 접근성 개선 등
- **(가입절차: 편의 개선 및 정보제공 강화)** USIM 배달·교체 등 없이 온라인 즉시 개통이 가능한 eSIM 활성화를 위해 고시 개정(하반기)
 - ※ eSIM 수수료 체계 개선, 발급 절차 및 이동 등의 표준화·간소화 등
- **마이데이터 기반 맞춤형 요금제 비교·추천을 주요 알뜰폰까지 확대**(개보위 협력, 하반기)
- **(점검: 연내 알뜰폰 경쟁환경 종합평가)** 시장 자율 도입 후 경쟁상황을 평가하고, 평가 결과와 규제 재점검 메커니즘 연계(도매대가 사전 규제 등)
 - ※ 주요 내용: 도매시장 경쟁성 평가(도매조건 및 실제 거래 현황, 진입 여건 등), 단말·유통시장 경쟁성 평가, 소비자 경쟁성과 평가 등
- **도매 협정 신고 반력 대상 사업자를 이통3사로 확대** 및 알뜰폰사가 제공 요청 시 **정당한 사유 없이 거부할 수 없는 서비스** 대상을 확대(중량형 → 수익배분형·부가서비스, 시행령 개정, 하반기)

과제 2 [혁신·다양성] 새로운 알뜰폰 모델 진입 기반 조성

- ◇ 단순 재판매(Reseller)를 넘어 **서비스형 알뜰폰(Partial MVNO/부분 MVNO)**, **독립형 알뜰폰(Full MVNO)**으로 성장해 나가는 '투자 사다리' 구축을 위해, **제도 개선**(시행령 및 도매제공 고시·상호접속 고시 개정), **투자 지원**, **공용인프라(MMNE) 허용** 등 **패키지 지원** 추진
- **(서비스형·독립형 알뜰폰: 제도 기반 마련)** 이통사로부터 통신망은 빌리되 자체 설비를 통해 다양한 요금제와 제휴 서비스를 독자적으로 설계할 수 있는 새로운 알뜰폰 모델의 진입 기반을 마련하기 위해 제도 전반 정비 및 구체화
 - ※ 해외 주요국에서는 설비 보유형 알뜰폰이 상당 수준의 점유율 확보(알뜰폰 점유율 스페인 35.7%(독립형 53.7%) (Telegeography('26.1월)), 일본 10.5%(독립형 24.2%), (총무성 발표('25.9월))

- **(법적 정의 신설) 단순 MVNO와 구분되는 자체 설비를 보유한 서비스형 독립형 알뜰폰**에 대한 사업자 지위 정의와 설비 가능 요건 마련(시행령 개정, 하반기)

구분	단순 재판매형 알뜰폰 (Simple MVNO, Reseller)	서비스형 알뜰폰 (Partial MVNO, 부분 MVNO)
보유 설비	자체 설비 없음	설비 일부 보유 - 요금청구·수납 - 과금 처리 - 가입자 식별·인증
특징	이통사 의존	요금·서비스 독자 설계

- **(망 연동 및 이용체계 정비)** △ 망 연동 의무사업자를 이통사로 확대(시행령 개정, △설비 보유 수준에 따른 대가(도매대가, 설비 이용료 등) 차등 산정(도매제공 고시 개정, 하반기)
 - ※ △독립형 알뜰폰에는 도매 제공방식 추가(중량형·수익배분형 → 망 용량 기반, 도매제공 고시), △독립형 알뜰폰 특성 반영 접속제도 정비(전국 유선망 보유전화번호권 전부 연결 요건 완화, 상호접속 고시), △이동전화번호 및 이동통신망 식별번호(PLMN) 부여 관련 번호체계 규정 개선(번호세칙)
 - **(도매대가 사후검증) 시행령·고시 개정 시 시장 진입이 가능하나, 독립형 알뜰폰은 이통사와 실질적 경쟁 관계로 협상이 원활하지 않을 우려에** 대비해 이익제기 시 대가 산정의 적정성 사후검증 보완장치 마련 병행 추진(법률 개정)
 - **(MNE 알뜰폰 재제공 제도장)** 비통신기업의 시장 진입과 중소 알뜰폰사의 비용 부담 완화를 위해 알뜰폰 인프라 재제공(MMNO Enabler) 허용 및 절차 구체화(도매제공 고시 개정, 하반기)
 - **(투자 자원 설비투자 부담 완화)** 금융당국과 협의 및 정책금융 수요조사 제출 등을 통해 '27년에도 통신 설비투자 지원 지속 추진('26년 동일 수요 제기, 금융위 협력 추진)
- ⇒ 기존 논의가 정책 방향 제시에 머물렀다면, 이번에는 실제 시장 진입을 뒷받침할 수 있는 구체적인 제도화 방안을 마련 8월 중 시행령·고시 등 후속 제도개선 착수
- ※ 알뜰폰 업계 및 전문가 대상 간담회·의견수렴 등을 통해 현장 의견을 폭넓게 반영하였음

과제 3 [신뢰] 이용자 보호체계 고도화로 시장 신뢰 회복

- ◇ 최소한의 역량을 갖춘 사업자가 경쟁하도록 등록·운영 요건을 일제 정비 하고, 기본적인 고객센터 및 이용자 보호 역량 등을 보유하지 못한 부실 사업자에 대한 **관리·퇴출체계** 마련·시행

- **(고객센터: 서비스 기준 대폭 상향)** 알뜰폰의 고질적 불만사항인 고객센터 연결 문제(상담지연·장기대기 등)를 개선하기 위해 **고객서비스 기준 대폭 강화** 추진
 - **최소 고객상담 인력 기준 상향**(가입자 1만명당 1명 기준 모든 알뜰폰사로 확대(시행령 개정 중), 기업별 최소 3명 이상 도입) 및 **고객센터 정기평가·결과 공개** 추진
- **(사업자 역량: 이용자 보호 역량 제고)** 부정개통 방지, 개인정보보호 등 강화되는 **이용자 보호 규제**를 중소 사업자가 **충실히 준수**할 수 있도록 **역량 강화** 지원
 - 알뜰폰 사업 특성을 반영한 **현장 맞춤형·실무형 교육 과정**을 개발하고, 담당 직원이 **연 1회 이상 정기적으로** 이수하도록 추진
- **(실태 점검: 전수 조사)** 발신번호 변작, 부정개통 등 법률 위반 여부 및 **알뜰폰 등록요건**(자본금, 고객센터 등) 충족 여부 등 **전수 조사** 추진
- **(인수합병: 제도적 걸림돌 제거)** 사업자 간 **M&A, 휴·폐업** 과정의 **이용자 불편**을 해소하고, **원활한 시장 재편** 지원을 위한 **제도 정비**
 - M&A 시 **USIM 교체 불편** 없이 전산시스템을 통한 **가입자 자동전환** 의무화, 휴·폐업 시 **이용자 보호계획 제출 의무**를 모든 알뜰폰으로 확대(시행령 개정 중)

III. 성과목표 및 기대효과

- **(서비스 다양화)** 더 저렴한 요금제 + 융합형 요금제 + 특화 서비스 등 **이통사와 차별화된 경쟁 확대**
- **(사업자 자생력 강화)** 연내 제도 정비를 신속히 완료하고 지원 병행을 통해 **내년까지 3개 이상 서비스형·독립형 알뜰폰 출현** 목표
- **(시장 건전화)** 전수 점검을 통해 **부실 사업자 정비**, **사업자 평균 가입자 규모 확대**

참고 국민 체감 변화

- 가격·혁신·신뢰 분야의 **구조적 불편·한계**를 국민이 **체감**할 수 있도록 **적극 개선**

구분	지금의 구조적 한계·불편	국민체감 개선 정책 → 달라지는 변화
가격	가계통신비 지속적 인하 필요 : 가격경쟁력을 계속 고도화할 기반 필요	가계통신비 부담 완화 기반 마련 - 요금인하 기반 조성(기본통신권(QoS) 확대, 도매대가 인하, 전파사용료 감면 확대), 저렴한 단말 이용기반 조성, 도매대가 사후규제 보완 → 지속적인 통신비 인하 여력 확보
	사업자는 많지만 요금제 고르기는 어렵고 갈아타기도 번거로움 : 60여개 사업자, 수천개 요금제가 경쟁하는 복잡한 시장	쉬운 요금 비교와 간편한 번호이동 - 마이데이터 기반 기반 맞춤형 요금 추천, eSIM 이용 활성화로 편리한 가입 → 소비자의 합리적 선택과 사업자 전환 지원
혁신	가격은 싸지만, 이통사와 다를 게 없음 : 저가 요금제 중심의 단순 경쟁, 이통사와 차별화된 요금제 부족	이통사와 차별화된 독자적 혁신 요금제 설계·확산 - 설비 보유형 새로운 모델서비스형 독립형(MNO) 도입 → 요금 구성·품질 옵션·결합 상품 등 자율 설계로 특화 요금제 확산
	금융·유통·레저 등 타 산업과 결합한 새로운 서비스 부족 : 타 산업 분야와의 융합에 한계	금융·유통·레저 등과 결합한 생활밀착형 통신서비스 활성화 - 타 분야 신규사업자에 통신 인프라를 신속저렴하게 제공하는 알뜰폰 인프라 재제공(MVNE) 제도화 → 다양한 산업과의 융합 서비스 확대로 이용자 편의 제고
신뢰	전화해도 상담 연결이 잘 안됨 : 고질적인 고객센터 품질 문제	더 빠르고 책임감 있는 고객 상담 - 고객센터 상담 인력 기준 상향 및 정기평가·공개 → 소비자 불편 해소 및 서비스 품질 개선 유도
	대포폰·보이스피싱 악용에 취약 : 통신서비스에 대한 불안과 신뢰 저하	믿을 수 있는 이용환경 조성 - 사업자의 법령 준수·이용자 보호 정도 등에 따라 감면을 차등 적용 → 보이스피싱 등 법률 위반 업체 경제적 제재 강화
	등록만 하고 기본 고객센터 서비스 역량조차 갖추지 못한 사업자 : 최소 역량 미달 사업자로 시장 비효율 발생	부실 사업자 관리·퇴출 체계 마련 - M&A·휴폐업 시 제도적 걸림돌 정비 → 경쟁력 있는 사업자 중심으로 시장 구조 고도화