집중점검

무선인터넷 정액제로 바꿔도 '허걱'

비싼 가격 모바일 콘텐츠산업 활성화 '장벽'

이동통신 가입자의 90%가 넘는 이들이 무선인터넷을 사용하고 있다는 통계와 이동통신업체들의 무선인터넷 수익률이 날로 높아가고 있다는 조사결과가 쏟아지고 있다. 무선인터넷이 활성화를 이루고 있지만 정작 모바일 콘텐츠업체들은 여전히 배고픈 실정이다. 이는 통신요금이 아직까지 비싸 이용자들이 접속만 했다가 정보이용을 포기하기 때문이다. 이처럼 무선인터넷의 경우 음악이나 게임, 영화 등을 다운로드 할 때의 요금 문제가 활성화에 걸림돌로 작용, 관련 콘텐츠업체들이 어려움을 겪고 있다.

글 권경희 기자

국내 무선인터넷 가입자 수는 이미 지난 2003년 말 3,360만명에 이르렀다. 이는 당시 이동통신 가입자의 93%에 이르는 수치였다. 그만큼 남녀노소에 관계없이 무선인터넷을 이용하는 계층이 폭넓게 형성돼 있는 것이다.

무선인터넷을 통해 서비스되는 모바일 콘텐츠는 CDMA 2000 1x EVDO 환경과 함께 휴대 단말기 사양의 대폭적인 개선으로 향후 눈에 띄는 질적 변화가 예상된다. 따라서 이들 콘텐츠에 대한 수요는 계속해서 늘어나고, 시장 또한 안정적인 성장세를 이어갈 전망이다.

이중 네트워크게임은 단순한 게임방식으로 쉽게 질리기 쉬운 모바일 게임의 단점을 보완할 수 있는 차세대 게임 모델로 주목받고 있다. 컴퓨터의 인공지능뿐 아니라 다른 유저와 경쟁할 수 있고 3D게임, 동작인식 게임에 비해 요구되는 휴대전화 사양도 그리 높지 않기 때문이다.

2004년 한 해 동안 누적 다운로드 100만건을 돌파한 엔텔리젼트의 '삼국지 무한대전' 은 네트워크게임의 가능성을 열었다는 평가를 받으며 개발사 관계자들로부터 '2004시즌 MVP' 로 꼽혔다. 그러나 그 이후, 네트워크게임 중 이렇다할 히트작이 나오진 못하고 있다. 그 이유는 게임을 즐기기 위해 지불해야 하는 데이터 요금의 '압박' 때문이다.

모바일게임을 즐기기 위해선 통상 2,000원으로 책정되는 정보이용료 외에 게임을 다운로드 하기 위한 데이터 요금(패킷요금)을 지불해야 한다. 150KB용량의 싱글형 다운로드 게임을 받으려면 대략 700원의 데이터 요금이 든다(1KB=2패킷, 패킷당 2.5원).

네트워크게임을 할 땐 무선인터넷에 접속해 패킷을 주고받은 양 만큼 데이터 요금을 추가로 지불해야 한다. 보통 1시간 정도 네트워크에 접속해서 게임을 하면 1,500원 정도의 요금이 부과된다.

업계에선 '하드코어 마니아'가 아닌 평균적인 모바일게임 유저가 월 6건 정도의 게임을 다운로드하고 있는 것으로 추정한다. 여섯 개의 게임 정보이용료 1만2,000원, 다운로드 하는데 소요되는 데이터 요금 4,200원을 합하면 1만6,200원인 셈.

점차 커지는 추세인 모바일게임의 용량, 무선인터넷에 접속해 게임을 다운로드 하기까지 경로를 탐색하는 과정에서 발생하는 패킷요금까지 감안하면 실제 데이터 요금은 거의 2만원에 육박한다.

하루에 한 시간씩 네트워크게임을 이용한다고 가정하면 한 달에 4만5,000원의 데이터 통화료가 추가된다. 모바일 게임 마니아들의 연령대는 대개 통신이용료를 부모들이 내주는 10대 후반~20대 중반이다.

무선인터넷 이용요금 불만 높아

이렇듯 최근 휴대전화를 이용한 무선인터넷 서비스가 확대되고 있는 가운데 이와 관련한 소비자 상담이 급증하고 있는 것으로 나타났다.

한국소비자보호원은 지난 2003년 11월부터 2004년 10월까지 접수된 무선인터넷서비스 관련 상담은 모두 610건으로 전년 같은 기간에 비해 13% 증가했다고 최근 밝혔다.

상담사례를 분석한 결과 '생각보다 요금이 많이 나왔다'가 62%(378건), '사용하지 않은 요금이 부과된 것 같다' 24.8%(151건) 등으로 요금에 대한 불만이 높은 것으로 조사됐다.

특히 청소년 관련 상담 77건 가운데 '과다 요금 청구' 건은 85.7%(66건)이었으며, 평균 이용금액은 46만3,323원으로 전체 상담 건의 평균보다 1.5배정도 높아 상대적으로 미성년자의 피해가 심각한 것으로 나타났다.

13~18세 청소년 500여명을 대상으로 실시한 설문조사에서는 무선인터넷 이용에 불만이 있다는 응답자가 80.8%(366명)에 달했다. 이중 75.7%(277명)가 이용요금에 불만이 많은 것으로 조사됐다.

SK텔레콤의 '무선인터넷 시장조사 보고서'에도 이와 비슷한 결과가 나왔다. SK텔레콤이 지난해 10월 한달간 이동통신 3사 가입자 1,500명(SKT 52.1%, KTF 32%, LG텔레콤 15.9%, 중복답변 허용)을 대상으로 조사한 결과 휴대전화 이용자들의 대부분이 무선인터넷 요금이 비싸다고 여기는 것으로 나타났다.

이 보고서에 따르면 무선인터넷 요금에 대해 '매우 비싸다'(20.6%)와 '약간 비싸다'(65.3%)는 의견이 전체의 85.9%를 차지, 무선인터넷 이용요금이 전반적으로 '비싸다'는 인식을 가지고 있는 것으로 분석됐다.

무선인터넷 월평균 이용요금은 8,350원으로, 1만원 이상이 12.4%, 5,000원에서 1만원 사이가 10.6%였으며 5,000원 미만이 45%였다.

한달 무선인터넷 이용료 수십만원

휴대전화를 사용하는 이들 중에는 한달 무선인터넷 이용료가 수십만원이 나온 적이 있어 무선인터넷 접속 자체를 두려워하는 이도 급증하고 있다. 분명히 버튼 몇 개 누른 기억밖에 없는데, 요금청구서를 보고 놀랐다는 불만을 토로하는 소비자 상담이 급증하고 있다.

내가 쓴 통화량을 알고 그만큼 요금을 내는 통화료와 달리 무선인터넷 요금 계산은 잘 알지도 못하고 복잡하기만 하다. 무선인터넷 요금, 도대체 뭐가 어떻게 되는 걸까?

"혹시 ○○텔레콤 쓰세요? 그러시면 모바일게임 받아가세요. 저희가 오늘 이벤트로 게임을 3개씩이나 무료로 드리고 있거든요." 길거리를 지나다가 '무료'라는 말에 귀가 번쩍해 게임 콘텐츠를 받게 되는 경우가 있다. '공짜라면 양잿물도 마신다는데, 게임이라니. 오늘 완전히 횡재했네'라는 생각에 휴대폰에 게임을 담아준 도우미 언니에게 "감사합니다"라는 인사까지 공손히 하고 돌아선다.

그런데 한달 후, 휴대폰 요금 명세서를 보다보면 이상한 항목을 발견하게 된다. '무선인터넷 데이터통화료 5000원'. 당장 114를 눌러 요금 청구가 잘못됐다며 따지려는 순간, 상담원이 하는 말 "○월 ○일 게임 X, Y, Z 다운로드 받으실 때 부과된 통화료입니다."

공짜라면서 요금을?

생각지도 못한 무선인터넷 요금 때문에 휴대폰 사용자들이 골머리를 앓고 있다. 무료라고 해서 콘텐츠를 받았는데 요금이 부과되거나 또는 '얼마'라는 정확한 가격을 확인한 후 다운로드했는데 그 보다 훨씬 많은 비용을 물게 되는 일이 비일비재하기 때문이다. 도대체 어떻게 된 일일까? 무선인터넷 요금은 데이터통화료와 정보이용료 두 가지가 합쳐져 구성된다. 정보이용료는 유료 콘텐츠를 구입할 때 부과되는 요금이며, 데이터통화료는 무선인터넷을 접속하는 동안 나가는 비용이다.

앞서 말한 길거리에서 받은 게임을 예로 들어보자. 분명히 무료라고 했는데, 요금이 나온 이유는 데이터통화료는 무료가 아니기 때문이다. 즉 하나에 2,000원 하는 게임을 공짜로 받은 것은 맞지만 그것을 휴대폰으로 다운로드 받기 위해 들어가는 무선인터넷 이용비인 데이터통화료는 고스란히 내가 물어야 한다.

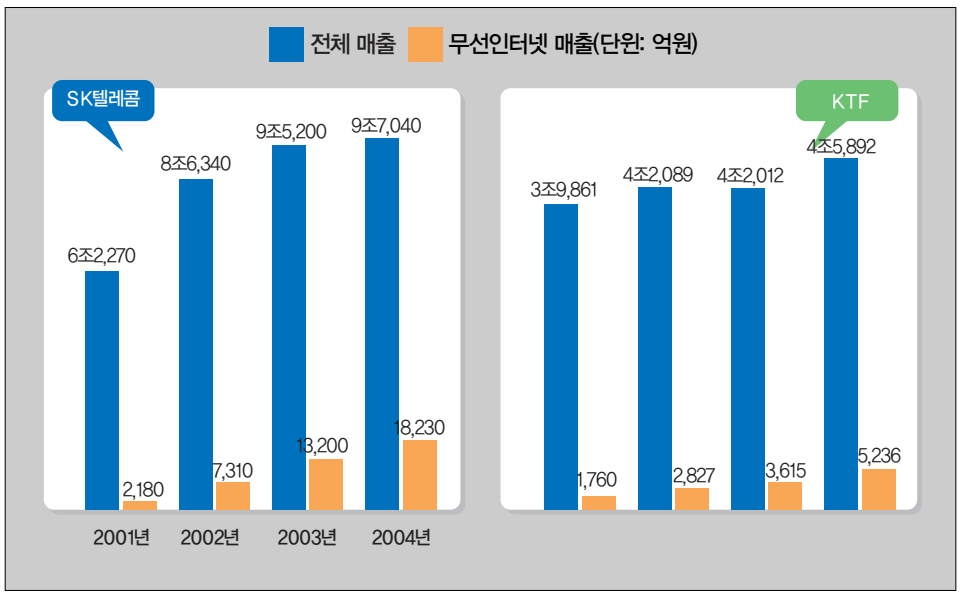
원래 게임을 다운로드받으려면 게임 가격인 정보이용료 2,000원에 다운로드 비용 1,500원(용량에 따라 달라짐)이 합쳐져 3,500원 가량이 들지만, 이 경우는 다운로드 비용 1,500원만을 내게 되는 것이다. 무선인터넷 요금 방식에 대해 알고 받은 경우라면 상관이 없지만, 전혀 모르는 상태에서 무료라는 말만 믿고 받은 사람으로서는 속았다는 느낌을 지울 수 없다.

그런데 여기서 생기는 궁금증 하나. 도대체 어떤 기준으로 데이터통화료라는 것이 부과되기에 게임비용에 맞먹는 '큰' 금액을 지불해야 되는 것일까? 이동통신사들이 쉽고 정확하게 알려주지 않는 무선인터넷 과금방식과 생각지도 못한 비싼 요금 때문에 이래저래 많은 휴대전화 사용자들이 피해를 입고 있는 실정이다.

생각지 못한 과다한 요금부과

서울에 사는 최모 씨는 한 이동통신사의 무선인터넷 서비스를 통해 코미디 프로그램 다시보기 서비스를 이용했다. 전체보기는 1,500원, 부분 보기는 500원이라는 설명을 보고 전체보기가 이익이라는 생각에 44분에 이르는 프로그램 전부를 감상했다. 잠시 후 도착한 문자메시지를 보고 최씨는 경악할 수밖에 없었다. '통화료+정보이용료 20만4,286원'. 1,500원은 화면을 나오게 하는 요금일 뿐 화면을 보는데 대한 무선인터넷 통화료가 20만원이 넘었던 것.

중학생 자녀에게 휴대폰을 선물한 이모 씨. 한달 후 자녀가 사용한 휴대폰의 요금 고지서를 받고 그만 주저 앉고 말았다. 무선인터넷 요금이 무려 110만원이나 청구돼 있었기 때문이다. 알고보니 무선인터넷이 무료라 생각한 자녀가 심심할 때마다 게임, VOD, MOD 등을 이용한 것이



전체 매출 대비 무선인터넷 매출

었다.

이 정도까지는 아니더라도 몇 백원 짜리 벨소리 몇 개를 다운로드받았는데, 다음달 요금청구서에 벨소리 가격 외에 몇 천원의 무선인터넷 데이터통화료가 더해져 나온 것을 보고 놀란 사람이 적지 않을 것이다. '몇 KB(킬로바이트)' 의 무선인터넷을 이용했으니 거기에 따라 'XXX원' 을 내라고 고지서는 외치지만 도대체 KB는 무엇이며, 거기에 따라 왜 이만큼의 요금을 내야하는지 제대로 알고 있는 이들은 많지 않다. 이쯤 되면 무선인터넷 요금, 그 계산법이 정말 궁금해진다.

벨소리, 게임, 음악 각각 얼마?

현재 이동통신사들의 무선인터넷 서비스는 데이터량, 즉 접속해서 폰으로 전송되는 '패킷' 사용량에 따라 요금이 부과된다. 1패킷은 0.5KB를 말하는데, 텍스트는 패킷당 6.5원, 소용량 멀티미디어는 2.5원, 대용량 멀티미디어는 1.3원이다.

텍스트는 배경화면, 벨소리 같은 텍스트 기반의 서비스를 말하고, 소용량 멀티미디어는 게임처럼 다운받은후 콘텐츠를 바로 이용하는 그래픽 기반의 서비스를 일컫는다. 대용량 멀티미디어란 준, 핌에서 이용하는 VOD, MOD 서비스를 말한다. 이처럼 부과되는 패킷요금에 각 콘텐츠의 가격을 합하면 우리가 내는 무선인터넷 요금이 된다. 그렇다면 실질적으로 텍스트, 소용량, 대용량 별 콘텐츠를 이용하는데 대략 얼마가 들어가는지 계산해보자.

벨소리의 경우 보통 하나당 용량이 20KB(40패킷) 정도인데, 큰 것은 100KB(200패킷)를 초과하기도 한다. 1패킷당 6.5원이기 때문에 벨소리 하나를 다운받는데는 데이터통화료가 적게는 260원에서 최대 1,300원이 든다. 여기에 벨소리 가격(정보이용료) 450원(미디벨 기준)을 합하면, 벨소리 하나를 다운받는데 들어가는 총 비용은 910~1,750원 정도가 되는 셈이다.

소용량 멀티미디어인 게임은 용량이 천차만별인데, 300KB(600패킷) 단독형을 받는다고 가정해보자. 1패킷당 2.5원이기 때문에 다운받는데 들어가는 데이터통화료는 1,500원이다. 여기에 일반적인 게임의 가격인 2,000원을 더하면 총 3,500원이 우리가 게임 하나를 즐기기 위해 지불하는 금액이다.

준, 핌 등의 서비스를 이용해 동영상이나 음악을 다운로드받거나 시청할 때는 어떨까? 이들 대용량 멀티미디어 서비스는 패킷당 1.3원의 데이터통화량이 부과된다. 하지만 문제는 큰 용량. 음악이나 동영상은 기본2MB~10MB의 용량을 가지고 있다.

1MB는 약 2,000 패킷에 해당하기 때문에, 달리 말하면 4,000~2만 패킷의 용량을 가졌다 할 수 있다. 즉 이들 대용량 멀티미디어 서비스 하나를 즐기는 데는 작게는 5,200원에서 많게는 2만6,000원이라는 비싼 통화료를 지불해야 된다는 말이다.

몇 백원에서 몇 천원 정도인 VOD, MOD 서비스 하나를 즐기기 위해 최대 몇 만원이나 되는 통화료를 지불해야 하다니 그야말로 배보다 배꼽이 더 큰 셈이다. 음악 몇 곡을 다운로드 받았을 뿐인데 몇 만원의 요금이 청구돼 깜짝 놀랐던 일 속에는 이처럼 정보이용료보다 훨씬 많은 통화료가 숨어있었던 것이다.

쉬운 요금 정보가 필요하다

문제는 이처럼 콘텐츠를 다운로드받을 때 이동통신사에서 제대로 된 요금체계를 상세히 알려주지 않기 때문에 모르고 사용하는 경우가 대부분이라는 점이다.

휴대폰 단말기 상에는 정보이용료만 원단위로 표기하고 정보이용료보다 훨씬 많은 금액이 소요되는 통화료에 대해서는 용량(KB) 또는 시간으로만 표기하고 있다. 정확한 요금을 예측하기 곤란한 상태에서 무선인터넷을 이용하고 뒤늦게 부과된 요금을 보고 '뜨악' 할 수밖에 없다.

생각지도 못한 요금으로 사용한 당사자는 심각한 타격을 입고 이동통신사는 조용히 있으면서 배를 불리는 격이다. 설사 요금체계를 알고 있는 유저라 해도 복잡한 계산 방식 때문에 단번에 데이터통화료 '얼마' 라고 계산하기는 힘들다. 이용할 때마다 매번 계산기를 두드려야 한다면 정말 번거로운 일이 아닐 수 없다.

소보원은 '요금산정 기준은 복잡한데, 충분한 정보가 없기 때문에 무료나 무제한이라는 말에 현혹돼 무선인터넷을 사용한 소비자들의 요금 관련 불만이 많다' 며 '이동통신사들은 데이터통화료에 대해서 소비자들이 사전에 요금을 예측할 수 있도록 원단위로 환산한 금액을 제공하는 방안을 도입해야 한다' 고 전했다.

특히 무선인터넷 요금 관련 피해는 청소년층에서 많다는 점이 더 문제다. 청소년들의 경우 흥미위주로 무선인터넷을 사용할 때가 많고 직접 요금을 해결할 능력이 없는 경우가 대부분이기 때문이다.

통신사	요금제	세부내용			
SKT	데이터 무제한 정액제	월 2만6,000원	모든 데이터 통화 무제한 무료		
	네이트 프리 정액제	월 1만4,000원	무선 네이트 요금 무제한 사용(준 서비스 제외)		
	데이터 이월 정액제	정액제명	월정액	무료통화금액	무료통화 초과시 통화료 할인율
		DATA35	3,500원	7,000원	10%
		DATA70	7,000원	2만1,000원	20%
		DATA100	1만원	4만원	30%
		DATA150	1만5,000원	7만5,000원	50%
KTF	데이터 무제한 요금제	월 2만4,000원	모든 데이터 통화 무제한 무료		
	매직엔 프리 요금제	월 1만4,000원	무선 매직엔 요금 무제한 사용 (핌 서비스 제외)		
	데이터 이월 요금제	정액제명	월정액	무료통화금액	무료통화 초과시 통화료 할인율
		DATA35	3,500원	7,000원	10%
		DATA70	7,000원	2만1,000원	20%
		DATA100	1만원	4만원	30%
		DATA150	1만5,000원	7만5,000원	50%
LGT	무제한 요금제	월 1만원	모든 데이터 통화 무제한(동영상 서비스 제외)		
	쓸쑤록 할인 요금제	월 2,000원	250KB 제공		
	쓸때마다 할인 요금제	월 2,000원	접속시 5KB 제공		

이동통신사별 데이터 요금제 현황

무선인터넷 요금만 따로낼 수 있도록

한 눈에 알아볼 수 있는 쉬운 이용요금 제시뿐 아니라 무선인터넷 이용요금 내역 제공 방법에서도 이동통신사들의 개선이 필요하다는 지적이다. 잘 알지 못하고 사용한데다 청구서에 자세한 요금 내역마저 나와 있지 않아 어디서 얼마가 쓰였는지를 알고 싶은 사용자들의 불편이 크다. 현재 무선인터넷 사용료는 휴대폰 요금 고지서에 간단하게 표시되고 있다. 개별 결제 항목에 대한 상세한 이용내역이 표시되지 않고 해당 결제대행사와 금액, 이용일자만 나오는 수준.

따라서 내가 사용한 요금에 대한 세부 이용내역을 확인하기 위해서는 이동통신사에 직접 연락을 하는 절차가 필요하다. 상황이 이렇다 보니 시간이 많이 들고 여러가지 불편을 겪게되는 것은 당연지사. 이런 이유로 피해 구제를 포기해 버리는 경우도 많다. 통화내역처럼 무선인터넷 이용내역도 이동통신사 홈페이지나 요금 청구서에 공개되는 것이 필요하다.

소보원은 '상세한 내역서를 공개해 무선인터넷 이용요금으로 인한 분쟁이 발생할 때 먼저 휴대폰 요금 가운데 무선인터넷 요금을 제외한 금액만을 분리 납부 할 수 있도록 개선돼야 한다' 고 말했다.

그러나 무엇보다 가장 먼저 해결해야 할 것은 무선인터넷 요금을 현실적으로 낮추는 것이다. 유선인터넷과 비교할 때 데이터 송수신 속도, 제공되는 정보량은 형편없는데 반해 통화료는 지나치게 비싸기 때문이다.

이통사 데이터 요금제 개편

이에 이동통신사는 2005년 들어 기존 데이터 요금제를 개편했다. 요금제 중 모바일 게임 유저들이 주목할 만한 부분은 SK텔레콤의 네이트 프리 정액제와 KTF의 매직엔 프리 요금제, 그리고 LG텔레콤의 무제한 요금제다. 일정한 금액을 월정액으로 내고 추가비용 없이 무제한 네트워크 접속이 가능하다. 준이나 핌같은 멀티미디어 서비스를 잘 이용하지 않는 유저에게 적합하다.

이러한 요금제 개편은 모바일 네트워크 게임의 '하드코어' 마니아나 무선인터넷 이용빈도가 높은 이용자들의 부담을 크게 덜어준다. 한편 SK텔레콤은 개발사와 협의해 지난해부터 모바일 네트워크 게임 정액제를 운용하고 있다. SK텔레콤은 지난해 12월에 출시한 '게임 무제한정액제' 를 '인조이게임 정액제' 로 개편해 지난달 1일부터 새롭게 출시했다.

인조이게임 정액제는 컴투스, 게임빌, 엔텔리전트, 레몬 등의 개발사가 제작한 네트워크 게임 중 하나를 선택해 4,000~9,900원의 정액요금을 지불하고 이용할 수 있게 한 것. 예를 들어 레몬이 제작한 '레몬맞고' 게임을 하고 싶은 유저는 월 9,900원을 정액요금으로 내고 게임을 다운로드 해 이후 데이터 통화료 없이 무제한 네트워크에 접속해 게임을 즐길 수 있다. 다만 게임을 다운로드 하는데 드는 패킷 요금은 부담해야 한다.

서비스를 제공하는 회사별로 가입을 해서 이용하는 것으로 여러 게임을 다운로드하지 않고 한두개의 네트워크 게임을 오래동안 즐기는 유저에게 적합하다.

SK텔레콤과 KTF가 제공하는 '게임 정보료 정액제' 에 가입하는 것도 좋은 방법. 각 개발사 별로 '정보료 정액제 패키지' 로 지정된 모바일 게임들을 3,000~5,000원 정도의 가격으로 다운로드 할 수 있다.

게임 정보료 정액제의 경우 게임을 다운로드 할 때나 네트워크로 플레이 할 때 패킷 요금이 부과되기에 네이트프리 정액제나 매직앤프리 요금 정액제에 가입한 유저에게 적합하다.

게임 개발사 관계자들은 데이터 및 모바일게임 정액제가 정체상태를 보이고 있는 모바일게임 시장에 숨통을 틔줄 것으로 기대하고 있다.

모바일게임 개발사 레몬의 윤효성 대표는 "정액 요금제가 게임뿐 아니라 모바일 콘텐츠 시장의 활성화에 크게 기여할 것" 이라며 "이동통신사들과 개발사들의 적극적인 홍보가 필요하다" 고 덧붙였다.

4월 13일까지 SK텔레콤의 데이터 요금제(데이터 무제한, 네이트 프리, 데이터 이월) 가입자 수는 103만7,000명. 이중 네이트프리 정액제 가입자 수는 47만5,000명이다. 지난 해 12월 이후 운영해온 인조이게임 정액제 가입자는 3만5,000명.

KTF의 데이터 요금제(데이터 무제한, 매직엔 프리, 데이터 이월) 가입자는 23만1,018명. 이중 1만5,820명이 매직엔 프리 요금제에 가입했다. LG텔레콤은 6만명이 데이터 정액제에 가입한 것으로 추산됐다.

'삼국지 무한대전2' 출시를 앞두고 있는 엔텔리전트의 김용석 실장은 "다양한 요금제를 통해 합리적인 가격으로 게임을 즐길 수 있다는 게 알려지면 네트워크 게임 시장은 크게 확대될 수 있을 것" 이라고 말했다. 하지만 아직도 무선인터넷 요금이 모바일 콘텐츠를 편하게 즐기기에는 부담스러운 가격이라는 게 소비자들의 중론이어서 이동통신사들의 현실에 맞는 가격 조정이 요구된다.