

청소년과 부모가 경험한 청소년의 이동전화 서비스 소비자문제와 관련요인†

Youth and Their Parents' Experiences of Young Consumers' Problem in Mobile Phone Service and Related Variables

양덕순 · 송인숙*

(사)한국소비자교육지원센터 · 가톨릭대학교 소비자주거전공*

Yang, Deoksoon · Song, Insook*

Korean Institute for Consumer Education

Dept. of Consumer and Housing Studies, The Catholic University of Korea*

Abstract

A study on what kind of problems young consumers experience in buying and using mobile phone services with a comprehensive and consumers oriented perspective is needed. Through this acknowledgement, we investigated (i) the degree of consumer problems that young consumers experience in purchasing and using mobile phone services, and (ii) the related variables that affect experiences of this consumer problem. The parents of the teenagers were also included in the survey because they experience the same problems young consumers' experience in buying and using mobile phone services. Data were gathered through an internet survey (www.embrain.com) and a total of 699 samples from 350 parents and 349 youths using mobile phone services were analysed. The results are as follows. First, the teenagers and parents' experience level of young consumers' problems were generally high experiencing similar kinds of problems. Second, parents experienced more young consumers' problems than the teenagers in buying and using mobile phone services, especially in misuse and abuse of the phones. Third, among the teenagers, the monthly usage fee music or game usage, the number of changes in mobile phone service operators, the number of replacement mobile phones and the gender had a significant effect on consumers' problems of mobile phone services. Among the parents, the monthly usage fee, music or game usage, confirmation of the bill, and the gender of their child were significant consumer problems. Based on results of our survey the direction of consumer policy and education was suggested for teenagers and their parents.

Keywords : mobile phone service, consumer problem, young consumer, experiences of young consumers' problem, young consumers' problem of mobile phone service

I. 서론

4821만 9788명에 이르고 있다(방송통신위원회, 2010). 불과 10여 년 전인 1999년 8월 이동전화 신규 가입자 수가 164만 여명 정도였던 것과 비교를 해 보면 매우 폭발

† 본 연구는 2009년도 가톨릭대학교 교비 연구비의 지원으로 이루어졌음.

* Corresponding author: Song, Insook

Tel: 02-2164-4307, Fax: 02-2164-4301

E-mail: sinsook@catholic.ac.kr

적으로 증가하였음을 알 수 있다. 10대 의 이동전화 이용률은 76.6%(김원 외, 2009)로 조사되어 거의 대다수의 청소년들이 이동전화를 이용하고 있음을 알 수 있다.¹⁾ 이제 이동전화 서비스는 거의 모든 국민이 보편적으로 이용하는 상품이 되었다.

그러나 그동안 정부는 이동전화 서비스에 대해서 사업자 중심의 정책을 펴왔던 것이 사실이다. 이는 이 분야 산업의 발전으로 인한 경제적인 효과를 기대하였을 뿐 아니라 이동전화 서비스 산업이 가진 특성 때문이기도 하였다. 이동전화 서비스 시장은 일반 제품이나 서비스와 달리 서비스를 제공하기 위한 필수설비(essential facilities)와 망효과(network effect)가 존재하며 공통비의 비중이 큰 비용구조를 가지고 있다(정보통신정책연구원, 2005). 따라서 초기 산업 발전에 정부의 지원과 육성 정책이 절대적인 역할을 해왔다. 이 과정에서 산업활성화에 좀 더 무게가 실렸고 사업자 중심의 정책으로 이어졌다.

이러한 공급자 중심의 정책을 펴면서 상대적으로 소비자권익을 소홀히 한 결과 관련 소비자문제 및 피해가 많이 발생해왔다. 방송통신위원회에 접수된 이동전화 서비스 민원건수를 보면 2006년 16,494건, 2007년에는 16,259건, 2008년은 11,084건이나 되며(방송통신위원회, 2009), 지난 10년간 한국소비자원의 소비자상담 품목 중에서 이동전화 서비스가 거의 1위 또는 2위를 차지하여 소비자상담 비중이 가장 큰 품목 중의 하나다(한국소비자원, 2009).

이러한 사업자 중심의 이동전화 서비스 시장환경을 개선하려는 정책적인 관심이 필요하다. 이를 반영하여 최근 방송통신위원회는 이용자 보호 주간 행사(방송통신위원회, 2009)를 펴는 등 소비자 중심의 정책을 펴려는 움직임을 보이고 있다. 그러나 소비자 중심의 정책을 펴기 위해서는 소비자들이 이동전화 서비스와 관련하여 어떠한 문제를 실제 겪고 있는지를 파악하려는 노력이 선행되어야 한다.

이동전화 서비스는 성인소비자는 물론 어린이, 노인, 청소년 등 취약계층도 함께 이용하는 상품이다. 특히 청소년의 경우를 보면 거의 모든 청소년들이 이동전화 서비스를 이용하고 있는데 소비액수, 정신몰입정도, 관여소비시간 등의 측면에서 소비생활에서 차지하는 비중이 크며, 이동전화 서비스에 대한 사용과 의존이 매우 크다. 지속적인 계약관계로 인하여 소비자문제를 계속적으로

경험할 가능성이 있으며, 청소년 시기의 소비양식은 성인이 된 후의 소비에도 큰 영향을 미친다. 또한 청소년의 이동전화 서비스 소비자문제는 청소년 본인뿐만 아니라 부모가 함께 경험하게 된다.

또 이동전화 서비스를 둘러싼 기술은 급속히 발전할 뿐 아니라 사업자들의 새로운 판매전략의 개발 등으로 소비자들이 필요한 정보를 갖추기 어렵다. 이는 청소년은 물론 그들 부모들도 마찬가지이다. 신규가입이 이 시기에 집중되고 이들을 대상으로 한 사업자들의 마케팅 활동이 활발한데 비해, 청소년은 소비생활 경험과 판단능력이 전반적으로 부족하여 적절히 대응하지 못하고 있다. 송인숙, 양덕순(2009)의 연구에 의하면 청소년 소비자들이 지식의 부족으로 인해 가입후 사용 초기에 여러 가지 문제를 겪고 그 결과 과도한 요금을 예상치 않게 부담하고 있었다. 예를 들면 청소년 이용자의 과다 요금 청구 문제가 제기되어 최근 청소년 요금제가 도입되었으나, 청소년요금 상한에 적용되지 않는 서비스로 인해 과도한 요금이 청구되어 낭패를 보는 경우가 여전히 발생한다. 최근 여론조사에 의하면 전국 19세 이상 남녀 700명을 대상으로 전화 설문을 벌인 결과 응답자의 93.3%가 국내 이동전화 요금이 비싸다고 답하여(“휴대전화 비싸다, 93.3%-성별, 지역, 소득 상관없이 불만 표출-”, 2009) 대다수의 소비자들이 요금에 대하여 불만족함을 짐작할 수 있다. 요금 이외 가입비 유무, 해지시 위약금 존재 및 액수, 청소년 보호 서비스의 존재와 관련 용어 등을 모르는 청소년과 부모가 상당수 있어서 문제발생 가능성을 짐작할 수 있다(송인숙, 양덕순, 2009).

또한 청소년들의 이동전화 서비스 사용은 오남용 문제가 제기되고 있다. (구)정통부는 전국 3500명의 네티즌을 대상으로 조사한 결과 휴대폰 중독에 대한 자가진단을 통해 스스로 휴대폰 중독 상태라고 응답한 청소년이 10.1%로 나타났다(“청소년 10명 중 1명은 휴대폰 중독”, 2007). 한국소비자원(2004)이 중·고·대학생을 대상으로 휴대폰 의존 심리를 5점 척도(5점 만점)로 조사한 결과 ‘휴대폰을 가지고 나가지 않으면 불안하다’ 3.36점, ‘휴대폰이 없으면 불편해서 살 수가 없다’ 3.21점으로, 이 항목에 대해서 평균 이상으로 그러한 심리나 행태를 보이고 있는 것으로 나타났다. 이러한 지나친 휴대폰 사용이나 의존으로 학업이 방해를 받는 문제를 인식하여 서울의 전체 중학교 중 65.3%인 247개교, 고등학교 전체

1) 한국방송통신위원회와 한국인터넷진흥원(2009)은 2009년 5월(조사기준 시점 5월 1일 0시) 전국 30,000 가구 약 75,000명을 대상으로 인터넷과 이동전화 서비스 이용실태를 조사하였음.

중 53.3%인 166개교가 휴대금지 또는 등교 후 수합보관 등의 조치를 취하고 있었다(“서울 초등학교 10명 중 4명, 휴대폰 갖고 있어”, 2009). 서울시는 초, 중, 고생의 교내 이동전화 이용을 제한하는 조례를 제정하고자 논의하기 까지 하였으나, 제정에 이르지 못하는 못하고 이 문제는 일선 학교에 자율적으로 맡기기로 했다(“서울 초·중·고 휴대폰 사용제한 백지화”, 2009). 이와 같이 청소년의 이동전화 사용 문제는 심각한 사회문제가 되었다.

이러한 청소년의 이동전화 서비스에 대해 지금까지 이루어진 연구를 살펴보면 크게 이용행동 및 실태에 관한 연구(김광수 외, 2006; 김시월, 김유진, 2008; 김신동, 2004; 나은영, 2001; 유소이, 2002a; 정보통신정책연구원, 2005; 한국소비자원, 2004; Kiyoko & Hitomi, 2005), 소비자문제 관한 연구(김정은, 여정성, 2001; 박미혜, 강이주, 2005; 송인숙, 양덕순, 2009; 안선영, 나종연, 2009; 유소이, 2002b; 최은실, 여정성, 2002), 오남용에 관한 연구(김선남, 김현욱, 2004; 박길성 외, 2001; 박웅기, 2003; 이정선, 이정화, 2008; 이시형 외, 2002; 양심영, 2002; 한주리, 허경호, 2004; 황진구 외, 2005)로 나누어 볼 수 있다. 이들 선행연구는 청소년 이동전화 서비스 사용에서 겪는 문제를 다루기는 하였으나 모바일 콘텐츠 구매와 음성전화 서비스 이용, 계약지식이 부족한 데서 겪는 청소년 소비자문제 등 연구자의 관심에 따라 부분적으로 연구가 이루어졌으며, 오남용 문제에 대해서는 대부분 신문방송학, 언론학 등에서 사회심리적이고 문화적인 관점에서 주로 이루어졌다.

청소년 소비자가 이동전화 서비스 이용에서 겪는 문제 전체를 파악하기 위해서는 이들 문제를 포괄적으로 다루며 또한 서비스 이용자라는 소비자의 관점에서 연구될 필요가 있다. 이에 이동전화 서비스 오남용을 포함하여 청소년이 경험하는 소비자문제 전반에 대하여 조사연구하고자 한다.

그런데 이동전화 서비스를 이용하는 사람은 청소년 본인이지만 실제 요금은 부모가 부담하고 있으며 청소년의 이동전화 이용에 관심을 가지고 관여하고 있으므로 이동전화 서비스문제에 대한 경험에 대해 청소년은 물론 부모도 함께 조사하는 것이 필요하다고 판단되어 조사대상에 이들을 모두 포함시켰다. 본 연구에서는 청소년본인과 함께 청소년 자녀를 둔 부모들을 대상으로 이동전화 서비스를 구입하고 사용하는 과정에서 경험하는 문제와 관련 요인이 무엇인지를 알아보려 한다. 이 실증조사 결과는 이동전화 서비스 청소년 소비자교육 및 정책방향

설정에 필요한 기초자료를 제공할 수 있을 것이다.

II. 문헌 고찰

1. 이동전화 서비스 소비자문제의 개념과 유형

소비자문제(consumer problem)란 협의로 재화나 서비스를 구입하고 사용하는 과정에서 일어나는 소비자의 피해 내지는 불이익으로, 광의로는 소비자가 생활인으로서 소비생활을 하는데 있어서 문제라고 인식된 여러 가지 문제들로 정의내려 볼 수 있으며, 그 영역도 매우 광범위하다. 첫째, 개인소비자 즉 최종소비자(ultimate consumer)로서 일상생활에서 요구되는 상품을 구입하고 소비하는 과정에서 야기되는 여러 가지의 문제들을 그 대상으로 삼는다. 둘째, 사회인으로서 사회적 공동시설, 즉 주택, 문화, 의료, 교통, 통신, 상수도, 하수도, 전기 등을 이용하고 소비하는 사회적 공동소비에 해당되는 영역을 그 대상으로 한다. 셋째, 소비자가 생존을 보호하고 유지하기 위해 불가결한 대기, 하천 등 자연적 생활환경을 파괴하는 데서 발생하는 문제를 그 영역으로 포함하는 태도이다. 따라서 소비자문제의 영역은 개인 소비자로서 상품의 합리적 구매, 소비라는 과정상의 문제에서 사회적 공동소비, 생활환경의 보존으로 그 영역이 확대되고 있다(김영신, 이기춘, 1990).

소비자문제의 측정은 소비자불만족이나 소비자불만호소행동을 측정하는 간접적인 방법과 직접적인 방법으로, 제품과 서비스의 제한없이 소비자가 경험할 수 있는 문제를 열거한 후 이에 대한 경험의 정도를 측정하는 방법과 ‘도움에 의한 회상 방법(aided recall method)’ 즉 소비자가 구매하는 다양한 제품이나 서비스 품목에 대해 소비자문제를 열거한 후 그 정도를 측정하는 방법이 있다(김영신, 이기춘, 1990).

이상의 정의에 기초하여 본 연구에서의 이동전화 소비자문제는 소비자들이 이동전화 서비스를 구입하고 이용하는 과정에서 일어나는 소비자 피해나 불이익을 말하며, 본 논문에서는 이동전화 서비스에 대하여 소비자가 경험할 수 있는 문제를 열거한 후 이에 대한 경험의 정도를 측정하고자 한다.

이동전화 서비스 및 이동전화 시장의 특성²⁾으로 인해 다른 상품 및 서비스와는 달리 이동전화 서비스에만 고유의 소비자문제가 발생한다. 이동전화 서비스 소비자문

제에 관한 선행자료를 종합해보면, 기관이나 연구자에 따라 차이가 있어서 문제유형을 정리하기 어려우나 대체로 이동전화 소비자문제는 주로 요금과 가격관련 피해였다. 한국소비자원(2008)은 이동전화 서비스 분야의 피해구제 건수 및 주요피해유형, 처리결과를 분석한 결과 주요 피해유형은 ‘단말기 무료제공’, ‘폰대금 지원 약정’ 후 대금을 청구하거나 약정과 달리 과도한 요금을 청구하는 등의 ‘부담대금청구’가 가장 많았다. 구체적으로 이동전화 가입, 단말기 할부 계약 등 계약단계에서 본인 확인 절차를 소홀히 함으로써 본인이 알지 못하는 상태에서 계약이 이루어져 이용대금이 청구되는 명의도용과 관련한 피해, 통화품질 불만, 법정대리인인 부모 동의 없이 미성년자가 가입하여 발생한 피해 등으로 나타났다.

또 울산광역시 소비자보호센터(송인숙·양덕순에서 재인용, 2009)는 울산시민들의 통신서비스관련 피해예방 및 효율적 해결방안 모색을 위해 지난해 11월 6일부터 17일까지 이동전화 및 인터넷 사용자 600명(응답자 582명)을 대상으로 통신서비스 피해실태를 조사하였는데 이동전화서비스 이용자의 75.1%(437명)가 사용중 가격, 요금, 가입조건 등으로 인해 불만이나 피해를 경험한 적이 있으며, 그 내용으로는 사용요금 과다청구(55.3%), 데이터 통화료 과다청구(45.0%), 단말기 비싸게 구입(44.3%) 등 주로 요금과 가격관련 피해였고, 신청하지 않은 부가서비스 요금청구(45.0%)나 가입조건의 불이행(22.5%) 등 사업자의 부당행위로 인한 피해, 그리고 타인의 명의도용 피해경험(4.6%) 등으로 나타났다. 사용 중인 부가서비스의 종류와 내용을 알고 있는지에 대해서는 응답자의 46.7%는 휴대폰을 이용해서 무선인터넷이나 소액결제 등을 사용한 적이 있었으며, 데이터통화료나 정보이용료에 대해서 93.1%가 비싸다고 느끼는 것으로 조사되었다.

방송통신위원회의 통신서비스 사업자 민원 중 이동전화 서비스 분야에 가장 많이 접수된 민원은 요금불만(2,930건)이며 이어서 업무처리(1,541건), 문의&답변(1,422건), 명의도용(445건), 가입요금제(437건) 등의 순으로 확인되었으며, 요금불만 민원의 45.3%는 이동전화를 이용한 소액결제 관련으로 “소액결제중재센터”에서 처리한 민원이다(방송통신위원회, 2009).

이들 자료를 종합하면 소비자들이 이동전화 서비스를 이용하면서 주로 경험하는 문제가 소액결제관련 요금 문제, 가입요금제 관련 문제, 단말기 무료 또는 폰대금 지

원 약정 후 대금 청구 또는 과도한 요금 청구, 데이터요금 과다 청구, 사용요금 과다청구, 신청 않은 부가서비스 요금 청구, 단말기 비싸게 구입 등 주로 요금이나 가격과 관련된 문제가 큰 비중을 차지하고 그 밖에 통화품질이나 불만처리 등과 관련한 문제가 조사 논의되었다.

소비자피해를 다루는 이들 기관에서는 이상과 같은 문제들에 관심을 가지고 오남용 문제에 대해서는 사업자와의 관계에서 발생하는 피해가 아니기 때문에 소비자문제로 포함하여 조사하고 있지 않으나, 청소년의 경우 이동전화 오남용으로 인한 부작용이 당사자 본인은 물론 부모들에게 문제가 되고 있으므로 본 연구에서는 오남용 문제를 소비자문제의 범주에 포함시켜 다루고자 한다.

2. 청소년의 이동전화 서비스 소비자문제

청소년의 이동전화 서비스 사용이 보편화되면서 청소년 소비자들은 이동전화를 통해 편리하고 다양한 기능 및 서비스를 활용하여 자신의 일상과 문화를 만들어가는 반면 이로 인한 문제도 필연적으로 수반된다.

특히 청소년 이동통신 소비자의 경우 사업자간 치열하고 고도화된 마케팅 전략에 무방비로 노출되어 신규서비스를 구매하고 사용하는 과정에서 많은 소비자문제를 경험하고 있다. 통신소비자 보호체계가 갖춰져 있지 않은 상태에서 청소년을 집중적으로 공략하는 기업의 판매전략에 맞서 청소년이 새로운 서비스에 대응하여 스스로를 보호할 수 있는 능력을 갖추기란 거의 불가능해 보인다. 청소년뿐만 아니라 어른에게도 생소한 새로운 서비스이기 때문에 다른 상품과 달리 어른들 역시 그들을 보호할 능력도 없다고 본다(송인숙, 양덕순, 2009). 이와 같은 이유로 청소년의 이동전화 서비스 소비자문제는 심각하며 청소년 이동전화 문제는 일반적인 상품이 갖는 문제 외에 심각한 오남용의 문제를 포함하는 특성을 가지고 있다.

청소년의 이동전화 관련 소비자문제를 다룬 연구로는 이동전화 서비스 소비자행동 및 문제 연구(유소이 2002b; 최은실, 여정성 2002), 모바일 콘텐츠 구매와 음성전화 정보서비스 이용에서 소비자문제, 계약관련지식부족으로 인한 소비자문제 등을 다룬 연구(김정은, 여정성, 2001; 박미혜, 강이주, 2005; 송인숙, 양덕순, 2009; 안선영, 나종연, 2009)들이 있다. 이들 연구에서는 청소년 소비자와 관련하여 모바일 콘텐츠와 음성전화정보서비스 소비자문

2) 여기에 대해서는 송인숙·양덕순(2009) 논문 참조

제, 휴대폰 교체 충동 가능성, 모바일 콘텐츠 구매과정에서 휴대폰 사용요금 관련 문제의 발생 가능성, 정보이용료 미인지로 인한 과다 요금 부과 가능성을 지적하고, 요금에 대한 정확한 정보제공 등을 해결방안으로 제안하고 있다.

청소년의 이동전화 관련 소비자문제를 다룬 연구들을 좀 더 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 최은실, 여정성(2002)은 이동전화 서비스 효용과 비용요인에 따른 소비자 유형 연구에서 효용-비용 차원에 따라 네 집단으로 유형화 하고 이들 집단 간의 특성 차이를 연구하였다. 연구 결과 이동전화 서비스에 대한 소비자 만족도는 5점 만점에 2.59로 전반적으로 낮았고 특히 요금관련 만족도(2.10)가 현저히 낮게 나타났다. 유소이(2002b)는 이동전화 서비스에 대한 소비자의 불평행동유형분석 및 결정요인을 파악하고 불평 후 만족도를 연구하였다. 분석결과 소비자들은 무행동을 가장 많이 하고 있었으며(66%), 사적 불평행동(25%), 공적 불평행동(9%) 순으로 나타났고, 사적, 공적 불평행동을 한 후의 만족도를 조사한 결과 47%가 만족한 것으로 나타나 이동전화 서비스 이용에서 소비자들이 문제를 겪고 있음을 시사하였다. 김정은, 여정성(2001)은 청소년 소비자의 음성전화정보서비스 소비실태와 소비자문제를 연구하였는데, 청소년 소비자들 중 35%만이 정보이용료를 인지하고 있어 많은 청소년들이 정보이용료로 지출되는 금액을 인지하지 못하여, 정보이용료 과다 부과 문제가 발생할 소지가 있음을 제시하였다. 박미혜, 강이주(2005)는 관련 홈페이지의 게시판의 내용을 분석하여 청소년들의 모바일 콘텐츠 구매과정에서의 문제점을 연구하였는데, 연구결과 게임자체의 문제(54.8%), 게임요금 관련 문제(25.5%), 기타문제(19.7%) 순으로 나타났다. 게임자체의 문제는 예러 등의 게임오류, 게임방법 이해의 어려움, 게임 품질 불량, 용량초과 등으로 구분하였으며, 게임 요금과 관련하여서는 요금문의(11.2%), 과도한 요금불만(4.4%), 부당광고, 정보부족으로 인한 요금문제(4.0%)의 순으로 나타났다. 이는 결국 휴대폰 사용요금과 연결되어 문제가 될 수 있으므로 모바일 게임 콘텐츠 개발 사업자는 게임을 판매하기 전에 충분한 테스트를 거치고, 요금에 대한 정확한 정보제공을 통해 소비자문제를 예방해야 한다고 제언하였다. 송인숙, 양덕순(2009)은 이동전화 서비스에 대해서 가입시 알아야 할 계약관련 지식이 청소년과 부모 모두 상당히 부족하였다. 특히 가입 당시 수준은 현재 수준 보다 더욱 낮아 여러 가지 문제를 겪고 그 결과 과도한 요

금을 예상치 않게 부담하고 있었다. 안선영, 나종연(2009)은 이동전화 서비스 구매서 정보탐색과정에서의 소비자혼란 연구에서 소비자들이 휴대폰 구매시 단말기 가격과 보조금정보와 관련있는 가격관련정보에서 가장 높은 혼란을 경험하는 것으로 나타났다.

이동전화는 가족 구성원이 공동으로 사용하는 유선전화와 달리 소유와 사용이 개인 중심적인 매체로 이동성과 개별성의 특징을 가지며 상이한 디지털 미디어 기능과 서비스를 동시에 이용할 수 있는 융합성의 특징을 가지고 있어, 청소년들이 부모 등의 통제에서 벗어나고 자신들의 자율적인 영역을 만들고 활용할 수 있는 여지가 보다 확장될 수 있으며, 자신만의 스타일 및 취향에 대한 욕구를 지닌 청소년들에게 유용한 수단이 될 수 있다(고영삼 외, 2008). 이동전화는 청소년들에게 이러한 긍정적 기능이 있는 반면 과몰입, 의존 또는 중독이라는 오남용 문제를 초래하기도 한다. 이동전화의 과다 사용 또는 중독은 건강이나 학습을 저해하기도 하고 부정행위나 일탈의 도구로 활용될 수 있다.

최근 들어서 이동전화의 사회적 효과와 아울러 이동전화의 과몰입 및 의존, 중독 등 오남용에 대한 연구들도 활발하게 이루어지고 있다. 오남용은 청소년 이전에 초등학생시기부터 연구자의 관심을 받고 있다. 이경선, 이정화(2008)는 초등학생의 휴대전화 사용실태와 휴대폰 중독과의 관계를 연구하였는데, 연구결과 조사대상 초등학생은 5학년보다 6학년이 더 많이 이용하고 있었으며, 남학생보다 여학생이 더 이용하고 있는 것으로 나타났으며, 초등학생의 휴대전화 이용에서 통화기능과 같은 고유의 기능보다는 게임, 인터넷 등의 부가적인 기능의 사용으로 인해 휴대전화 금단, 휴대전화 통제, 정서적 의존, 일상생활의 장애 등의 문제를 겪고 있는 것으로 나타났다. 중학생에 관한 연구로 송과지역 중학생을 대상으로 조사한 김시월, 김유진(2008)은 월이용요금, 음성통화 문자메시지, 인터넷 서비스 등의 이용횟수 등을 밝히면서 아울러 새로운 기능과 디자인의 휴대폰을 보았을 때와 친구가 새로운 이동전화를 구입했을 때 자신의 것을 교체하고 싶은 욕구를 느낀다는 것과 문자메시지 과다 사용으로 인한 중독우려, 오락적 기능만을 강조한 무선인터넷 사용의 문제점 등을 지적하였다. 서울시내 대학생 설문조사에 의하면 국내 대학생 중 약 73%가 이동전화를 사용하지 못하는 경우 불안하고 답답해지는 ‘금단증상’을 보이는 것으로 나타났다(이동조, 2002; 박웅기에서 재인용, 2003). Risto(2003)는 핀란드인들이 일상생활에서 이동전화에 지나치게 의존함

으로써 겪는 심리적 불안감을 분석하였다.

이상에서 살펴본 바와 같이 청소년의 경우도 앞서 살펴본 일반 이동전화 서비스 소비자문제와 같이 가격관련 문제가 가장 혼란을 빚고 있으며 아울러 오남용 문제가 주목받고 있었다.

3. 청소년 이동전화 서비스 소비자문제 관련 요인

청소년들이 이동전화 서비스 사용에서 겪는 문제와 관련된 변인이 무엇인지를 직접 다룬 연구는 거의 없다. 이동전화 서비스 사용에서 만족이나 소비자행동 관련 연구를 포함하여 연관이 있는 연구들을 살펴봄으로써 관련변인에 대한 간접적인 시사점을 찾아보겠다. 먼저 유소이(2002a)는 휴대폰 서비스에 대한 소비자태도, 사용 비용 및 소비자만족도 연구에서 휴대폰 사용이 중요하다고 생각할수록(사용의 중요성), 휴대폰에 대한 사전지식이 많을수록(사전지식), 유통과정의 영향을 많이 받을수록(유통과정내에서의 영향력), 그리고 남성보다 여성이 호의적인 소비자태도가 형성될 확률이 증가하는 것으로 나타났다. 휴대폰 사용에 지불하는 비용은 휴대폰 사용에 대해 호의적인 태도를 가질수록, 소득수준이 높을수록 휴대폰 사용에 지불하는 비용은 증가하며, 여성소비자, 기혼소비자, 대학을 졸업한 소비자일수록 휴대폰 사용에 대한 비용이 감소하는 것으로 나타났다. 휴대폰 사용에 대한 만족은 선호하는 서비스 업체와 실제 사용하고 있는 서비스 업체가 일치하지 않을수록, 연령이 증가할수록 소비자가 만족할 확률은 감소하는 반면, 휴대폰 사용이 중요하다고 인식할수록, 정보탐색이 충분할수록 소비자가 만족할 확률은 증가하는 것으로 나타났다. Woo와 Henry(1999)는 홍콩에서 이동전화 서비스 소비자들에게 만족을 가져다 주는 요인을 연구한 결과 전송의 질, 가격정책, 점원들의 능력 등이 이동전화 소비자들의 만족도에 영향력이 큰 것으로 나타났다. 최은실, 여정성(2002)은 이동전화 서비스 효용과 비용요인에 따른 소비자유형 연구에서 이동전화 서비스에 대하여 저소득층에서 요금에 대한 불만족이 높게 나타났으며, 직업에 따른 분석결과 학생과 주부들의 불만이 높게 나타나, 이동전화 서비스 소비자문제와 소득수준, 직업유형이 관련 있을 것으로 추측할 수 있다. 김정은, 여정성(2001)은 음성전화정보서비스 이용행동과 청소년의 성별, 학년과 연관이 있음을 제시하였다. 안선영, 나중연(2009)은 이동전화 서비스 구매 정보탐색시 소비자혼란에 미치는 변수로 사회인구학적 변수보다 정보탐

색과 관련있는 소비자지식 수준과 정보원천의 특성이 중요한 영향 변수로 나타났다.

어린 시기부터 청소년, 대학생에 이르기까지 휴대폰은 오남용의 문제와 관련된 연구들은 소비자학 분야보다는 심리학이나 신문방송학분야에서 활발하게 이루어지고 있다. 이들 분야에서 연구는 주로 사회심리적, 사회문화적 요인, 예를 들면 자아존중감, 충동성, 자기통제력, 우울, 애착, 대인관계, 또래 동조성 등과 같은 요인을 중심으로 오남용문제를 설명하고 있다(김선남, 김현욱, 2004; 나은영, 2005; 박길성 외, 2001; 박웅기, 2003; 양심영, 2002; 이시형 외, 2002; 이준호 외, 2004; 한승수, 오경수, 2006; 한주리, 허경호, 2004; 황진구 외, 2005; Katz, 1999; Risto, 2003). 김선남, 김현욱(2004)은 ‘청소년의 휴대폰 중독에 관한 연구’를 통해 자아개념이 강한 청소년일수록 이동전화 중독 정도가 높으며, ‘휴대폰 사용 요금에 대한 부모의 꾸지람’, ‘부모의 경제력’과 같은 요인들이 청소년의 이동전화 중독과 밀접한 연관이 있다는 것을 밝혀냈다. 박웅기(2003)는 한국 대학생들의 이동전화 중독 성향과 관련 심리적 예측변인에 관하여 연구하였는데 외로움과 습관적인 이동전화의 이용이 이동전화의 중독을 예측할 수 있는 변인들로 나타났다. Katz(1999)는 청소년의 이동전화 과몰입 상태를 대인관계적 특성으로 설명하였으며, 한승수, 오경수(2006)는 휴대전화의 사용정도, 동기 그리고 대인관계 유형에 따라 이동전화 과몰입 성향을 설명하였다.

이상의 연구들에서 이동전화 서비스 소비자만족이나 행동은 사회인구학적 변인과 소비자 태도, 사용의 중요성, 사전지식, 유통과정내의 영향력, 정보탐색량, 정보원천의 특성, 가격정책, 품질 등 다양한 변인들이 거론되었다. 본 연구에서는 소비자문제와 관련된 요인에 관심을 가지고 있기 때문에 이들 변인 중 이동전화 서비스 이용행동이 직접적인 관련이 있다고 판단되어 기본적인 사회인구학적 변인 외에 이동전화 명의, 월평균이용요금, 음악이나 게임이용빈도 등과의 관련을 살펴보고자 한다. 또한 이동전화 서비스와 관련하여 요금관련 문제, 품질이나 계약해제·불만처리, 오남용 등의 문제를 소비자문제라는 관점에서 포괄적으로 다루고자 하기 때문에, 이동전화 오남용 영역에서 이미 연구가 많이 이루어지고 있는 사회심리적, 또는 사회문화적 요인과의 관련에 대해서는 다루지 않고 앞서 언급하였듯이 사회인구학적 변인과 이용행동 변인을 중심으로 살펴보고자 한다.

Ⅲ. 연구문제 및 연구방법

1. 연구문제

본 연구는 청소년 소비자의 이동전화 서비스 소비자문제 경험 수준 및 관련 요인을 살펴보고자 한다. 조사대상 범위는 이동전화 서비스 이용해본 경험이 있는 청소년과 그 부모를 대상으로 선행연구와 이동전화 서비스 피해사례를 참조하여 작성한 문항으로 구성된 설문지로 조사를 실시하고자 한다.

구체적인 연구문제는 다음과 같다.

- [연구문제 1] 청소년 소비자와 부모의 이동전화 서비스 이용행동 특성은 어떠한가?
- [연구문제 2] 청소년 소비자의 이동전화 서비스 소비자 문제에 대한 청소년과 부모의 경험 수준은 어느 정도인가?
- [연구문제 3] 청소년 소비자의 이동전화 서비스 소비자 문제에 대한 청소년과 부모의 경험 수준은 사회인구학적 변수에 따라 차이가 있는가?
- [연구문제 4] 청소년 소비자의 이동전화 서비스 소비자 문제에 대한 청소년과 부모의 경험수준은 이동전화 서비스 이용행동 변수에 따라 차이가 있는가?

2. 연구방법

1) 자료수집과 분석

조사대상은 이동전화 서비스 이용자인 청소년 본인과 청소년 자녀를 둔 부모이다. 청소년 소비자의 경우 형, 누나의 문제경험 영향력을 배제하기 위하여, 부모의 경우 그 이전의 문제경험에 대한 영향력을 배제하기 위하여 첫째 자녀인 청소년과 첫째 자녀가 청소년인 어머니 또는 아버지 중에서 자녀의 이동전화 서비스 가입이나 이용에 대하여 잘 알고 계시는 분을 조사대상으로 하였다. 본 연구에서 청소년 소비자란 만 19세 미만인 자(청소년 보호법, 제2조 제1호)로서 중, 고등학생에 한정하였다.

연구의 자료는 청소년 이동전화 서비스 소비자문제에 대해서 청소년 본인과 부모가 경험한 수준을 관련 변수와 함께 조사하는 내용으로 구성된 설문지를 인터넷 설문조사 기관인 엠브레인에 의뢰하여 자기 기입식 방법으로 수집하였다. 본 조사 전 2009년 3월 9일~3월 21일까지 사전조사를 실시하여 설문지를 수정, 보완하였고, 본

조사는 2009년 3월 25일~3월 28일까지 수행되었다. 부모 350부, 청소년 349부의 자료를 분석에 사용하였다. 이동전화 서비스 소비자문제 경험 문항은 선행연구와 피해사례를 참조하여 문항을 구성하였다.

자료 분석은 SPSS PC+를 이용하여 빈도, 백분율, 평균과 표준편차, 상관관계분석, 신뢰도, 일원분산분석, T-검증 등 각 연구문제에 적합한 방법을 사용하였다.

2) 측정 도구

① 소비자문제 경험 변수

청소년 본인과 부모가 인식한 이동전화 서비스 가입 및 이용과정에서 문제를 경험한 정도를 나타낸다. 피해사례, 선행연구로부터 추출한 이동전화 서비스 구입 및 이용과정에서 겪을 수 있는 문제를 요금 문제, 품질·해지·불만처리 등 문제, 이동전화 오남용 문제의 세 가지 하위영역으로 나누었다. 요금문제는 예상보다 많은 요금 청구, 안내받은 요금과 실제 요금이 다른 요금청구, 미신청 부가서비스 요금 청구, 무료서비스로 안 요금의 청구, 과도한 음성전화 정보서비스 요금 청구, 과도한 게임이나 음악 이용요금의 청구, 과도한 소액결제 요금 청구, 과도한 국제요금 청구, 요금 납부에 따른 경제적 어려움에 대한 문제 9문항이다. 품질·해지·불만처리 문제는 통화 품질, 스팸 관련, 요금청구서 등 용어 이해의 어려움, 통신회사 전환, 불만처리 과정상 어려움, 제3의 기관에 불만처리 의뢰 경험 등 이용요금 외 문제 6문항이며, 오남용 영역에서는 새로운 휴대폰 사달라고 조르기, 부모 모르게 대금 결제, 이동전화로 인한 공부방해, 성인컨텐츠 이용, 휴대폰 중독, 이동전화 이용으로 인한 학교생활 방해의 6문항이다.

이상과 같이 요금문제 9문항, 품질·해지·불만처리 등 문제 6문항, 이동전화 오남용 6문항의 총 21문항에 대하여 ‘전혀 없다’, ‘거의 없다’, ‘약간 있다’, ‘자주 있다’의 4점 리커트형으로 측정하였으며, 점수가 높을수록 이동전화 서비스 가입 및 이용과정에서 문제를 경험한 정도가 높은 것을 나타낸다. 점수 분포는 최하점 21점에서 최고점 84점까지이다.

② 사회인구학적 변수

부모를 조사대상으로 부모의 성별, 연령, 첫째 자녀의 학년, 교육수준, 월평균 가계소득을 조사하였으며, 이동전화를 이용하는 첫째 자녀인 청소년 소비자를 대상으로 성별, 학년, 아버지의 교육수준, 어머니의 교육수준을 조

사하였다.

③ 이동전화 서비스 이용행동 변수

이동전화 명의, 이동전화 최초 이용 시기, 청소년 요금제 이용여부, 음악·게임 이용빈도, 단말기 교체 경험, 요금 부담자, (첫 청소년 자녀의)월평균 이용요금, 요금 청구서 확인 정도, 가입이나 변경시 주이용 매장, 이동통신사 변경 경험, 가입기간을 조사하였다.

이상의 각 측정도구 중 동일개념을 묻는 다문항 척도의 신뢰도를 크론바하(Cronbach) 알파계수로 평가한 결과 <표 1>과 같이 나타났다. 일반적으로 사회과학에서 알파값이 0.6 이상이면 신뢰성이 있다고 할 수 있으므로 (강병서, 김계수, 2001) 이 경우 신뢰성이 있다고 할 수 있다.

<표 1> 청소년 이동전화 서비스 소비자문제 경험 척도의 신뢰도

응답자	하위영역	문항수	크론바하의 α계수
청소년	요금문제	9	.815
	품질, 해지, 불만처리 등 문제	6	.711
	오남용 문제	6	.664
부모	요금문제	9	.858
	품질, 해지, 불만처리 등 문제	6	.776
	오남용 문제	6	.789

<표 2> 조사대상자의 일반적 특성

응답자 (수)	구분		빈도 (명)	백분율 (%)	구분		빈도 (명)	백분율 (%)
청소년 (349명)	학년	중1	41	11.7	아버지의 교육 수준	중졸이하	34	9.7
		중2	61	17.5		고졸	185	53.0
		중3	63	18.1		대졸	104	29.8
		고1	59	16.9		대학원 이상	26	7.4
		고2	57	16.3				
		고3	68	19.5				
성별	여	167	47.9	어머니의 교육 수준	중졸이하	30	8.6	
	남	182	52.1		고졸	223	63.9	
부모 (350명)	연령	36-39세	27	7.7	교육 수준	중졸 이하	1	0.3
		40-44세	194	55.4		고졸	85	24.3
		45-49세	113	32.3		대졸	235	67.1
		50-54세	16	4.6		대학원 이상	29	8.3
	성별	여	188	53.7	첫째 청소년자녀의 성별	여	182	52.0
		남	162	46.3		남	168	48.0
	첫째 청소년자녀의 학년	중1	52	14.9	월평균 가계 소득	200만원 미만	22	6.3
		중2	43	12.3		200만원-300만원 미만	62	17.7
		중3	49	14.0		300만원-400만원 미만	101	28.9
		고1	64	18.3		400만원-500만원 미만	83	23.7
고2		72	20.6	500만원-600만원 미만		43	12.3	
고3		70	20.0	600만원 이상		39	11.1	

3) 조사대상자의 특성

① 일반적 특성

조사 대상자들의 일반적 특성은 다음의 <표 2>와 같다. 조사대상 청소년의 경우 고3이 19.5%로 가장 많았으며, 다음으로 중3이 18.1%로 높았고, 나머지 학년도 고루 참여하였다. 남학생이 52.1%, 여학생이 47.9%로 남학생의 비율의 좀 더 높게 나타났다. 조사대상 청소년 아버지의 교육수준을 보면 고졸이 53.0%로 가장 높았고, 어머니의 교육수준 역시 고졸이 63.9%로 가장 높았다.

한편 부모응답자의 경우 성별은 남녀 비슷한 비율이었고 연령은 40대가 87.7%로 대부분이었다. 교육수준은 대졸이 67.1%로 앞서의 청소년이 응답한 자신의 아버지와 어머니의 고등학교 졸업비율이 가장 높은 것과 비교할 때 교육수준이 높았다. 월평균 가계소득은 300만원~400만원 미만이 28.9%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 400만원-500만원 미만이 23.7%를 차지하였다. 첫째인 청소년 자녀의 성별도 남녀 각각 52.0%, 48.0%로 비슷하였으며, 자녀의 학년은 고등학생이 58.3%로 중학생 자녀를 둔 부모보다 좀 더 많았다.

② 이동전화 서비스 이용행동 특성

<표 3>에서 부모와 청소년의 이동전화 서비스 이용행동 특성을 보면 이동전화 명의에 대하여 청소년 본인이

라고 응답한 비율이 부모, 청소년 응답자 각각 78.6%, 84.2%로 비슷하고 아직도 상당수는 부모의 명의로 되어 있었다. 이동통신 최초 가입시기는 중1, 초등학교 6의 비중이 가장 높았고 10명중 7명 정도는 중학교 1학년에 이미 이동전화 서비스를 이용하고 있었다. 청소년 요금제를 이용하는 비율은 90%내외로 나타났으며, 음악이나 게임을 40~50%는 한 달에 한 번 이상 이용하고 있었다. 주 요금부담자는 부모였으며, 이용요금은 2~3만원 사이가 가장 비율이 높았고 그 다음으로 2만원 미만이었다. 80%정도의 청소년이 한 번 이상 단말기를 교체하였고, 60%정도는 이동통신사를 한 번 이상 변경하였다. 요금 청구서를 확인하지 않거나 총액정도만 확인하는 비율이 35%정도였고 항목별 세부내용을 꼼꼼히 보는 비율은 청

소년의 경우 25.5%, 부모의 경우 30.6%에 그쳤다. 이상에서 살펴본 이동전화 서비스 이용행동에 대한 청소년과 부모응답자의 응답비율은 각 항목별로 약간의 차이는 있으나 대체로 비슷한 경향을 보여주었다.

한편 청소년 소비자보호를 위해서 각 통신사에서는 무선인터넷 차단, 수신자 부담전화 차단 서비스 등 다양한 청소년보호 서비스를 제공하고 있다. <표 3>에서 청소년 소비자보호를 위한 차단서비스 및 요금 통보서비스 신청 현황을 보면, 청소년의 경우 12.6%~25.8%, 부모의 경우 18.6%~34.6%로서 청소년 보호서비스에 대한 활용도가 높지 않았다.

이와 같은 이동전화 서비스 이용행동 특성을 한국소비자원(2004)의 조사결과와 비교할 때 휴대폰 이용요금을

<표 3> 조사대상자의 이동전화 서비스 이용행동 특성

응답자		청소년		부모		응답자		청소년		부모	
구분		빈도 (명)	백분율 (%)	빈도 (명)	백분율 (%)	구분		빈도 (명)	백분율 (%)	빈도 (명)	백분율 (%)
명의	잘 모름	10	2.9	1	0.3	요금 부담자	부모	324	92.8	340	97.1
	본인	284	84.2	275	78.6		자녀 본인	6	1.7	4	1.1
	부모	36	10.3	71	20.3		부모·자녀공동부담	11	3.2	3	0.9
	기타	19	5.4	3	0.9		기타(친척, 친구 등)	8*	2.3	3	0.9
(첫 자녀의) 처음 이용 시기	초등4 이전	25	7.2	22	6.5	(첫자녀의) 월 이용 요금	잘 모름	1	0.3	0	0.0
	초등5	28	8.0	47	13.4		2만원 미만	73	20.9	117	33.4
	초등6	68	19.5	71	20.3		2만-3만원 미만	165	47.3	148	42.2
	중1	111	31.8	110	31.4		3만-4만원 미만	81	23.2	64	18.3
	중2	43	12.3	39	11.1		4만-5만원 미만	20	5.7	16	4.6
	중3	39	11.2	28	8.0		5만-7만원 미만	5	1.4	3	0.9
	고1-고3	35	10.0	33	9.5		7만-10만원 미만	1	0.3	0	0
요금제	잘 모름	12	3.4	13	3.7	요금 청구서 확인 정도	확인하지 않음	28	8.0	21	6.0
	청소년요금제	315	90.3	310	88.6		총액정도 확인	95	27.2	105	30.0
	기타요금제	22	6.3	27	7.7		항목별 금액 정도 확인	137	39.3	117	33.4
음악, 게임 이용	잘 모름	29	8.3	59	16.9	이용 매장	항목별 세부내용 꼼꼼히	89	25.5	107	30.6
	이용 않음	122	35.0	142	40.6		오프라인 매장만 이용	230	65.9	185	52.9
	한달에 1-2번	179	51.3	130	37.1		주로 오프라인 이용	77	22.1	97	27.7
	한달에 3-4번	12	3.4	16	4.6		오프라인과 온라인 반반	23	6.6	34	9.7
단말기 교체	한달에 5번 이상	7	2.0	3	0.9	주로 온라인 쇼핑물	9	2.6	19	5.4	
	잘 모름	7	2.0	1	0.3	온라인 쇼핑물만 이용	10	2.9	15	4.3	
	없음	68	19.5	74	21.1	이동통신사 변경	잘 모름	6	1.7	3	0.9
	한 번	121	34.7	113	32.3		없음	132	37.8	138	39.4
	두 번	64	18.3	77	22.0		한 번	127	36.4	131	37.4
세 번	45	12.9	55	15.7	두 번		52	14.9	51	14.6	
소액결제 차단 서비스	네 번 이상	44	12.6	30	8.6	세 번	20	5.7	19	5.4	
	신청함	90	25.8	121	34.6	네 번 이상	12	3.4	8	2.3	
	신청안함	141	40.4	114	32.6	수신자 부담 전화차단 서비스	신청함	73	20.9	72	20.6
모름	118	33.8	115	32.9	신청안함		201	57.6	155	44.3	
모름	118	33.8	115	32.9	모름		75	21.5	123	35.1	
무선 인터넷 차단 서비스	신청함	80	22.9	123	35.1	자녀 무선 인터넷 요금통보 서비스	신청함	44	12.6	65	18.6
	신청안함	223	63.9	149	42.6		신청안함	220	63.0	191	54.6
	모름	46	13.2	78	22.3		모름	85	24.4	94	26.9
계	349	100.0	350	100.0	계	349	100.0	350	100.0		

* 고모, 동생, 할머니, 지인 등

부모에게 의존하는 비율은 낮아졌으며 청소년요금제 사용 비율은 약간 증가하였다. 휴대폰 최초 이용시기도 낮아졌다.

IV. 연구결과

1. 청소년 이동전화 서비스 소비자문제에 대한 청소년과 부모의 경험 수준

1) 청소년의 경험수준

청소년 이동전화 소비자문제에 대한 청소년 본인의 경험수준은 <표 4>에서 보듯이 4점 만점에 1.27-2.85점의 범위를 가지며, 평균 2.12 점으로서 4점 만점에서 중간점 2.50점을 약간 하회하는 수준이다. 본 연구에서 조사된 문제 경험 문항이 기본적으로 침해되어서는 곤란한 문제이며 겪어서는 안될 문제임을 고려할 때 이러한 점수는 상당한 문제를 경험하는 것을 의미한다.

문제경험수준을 하위영역별로 보면 품질·해지·불만처리 등 영역에서 2.26점으로 가장 경험수준이 높았고, 그 다음으로 요금 영역에서 2.11점, 오남용 영역에서 2.00점 순으로 나타났다.

청소년 응답자의 문제경험수준을 문항별로 살펴보면 요금문제에서 예상보다 많은 이동전화 요금이 나오거나(2.77점) 무료서비스인 줄 알았는데 유료여서 요금이 청구되는 문제(2.49.점), 게임이나 음악을 다운한 요금이 과도하게 나오는 요금 문제(2.41점)를 많이 겪었으며 상대적으로 국제 전화 요금(1.34점)과 060음성 전화 요금 문제(1.69점)는 적었다. 품질·해지·불만처리 등에서는 스팸문자 또는 스팸음성전화로 가장 큰 문제를 겪었으며(2.85점), 통화품질 문제 경험수준(2.54점)도 높았다. 오남용 영역에서는 새로운 휴대폰으로 바꾸고 싶은 문제(2.58점), 공부에 방해가 되는 문제(2.35점)가 많았고, 성인 콘텐츠에 접속(1.27점)하거나 부모 몰래 휴대폰 대금을 결제하는 문제(1.69점) 경험 수준은 낮았다.

2) 부모의 경험수준

청소년의 이동전화 소비자문제에 대한 부모의 경험 수준 역시 <표 4>에 제시되어 있다. 이를 보면 부모의 경험 수준은 4점 만점에 1.50-3.04점의 범위를 가지며, 평균 2.24점으로 중간점 2.50점을 약간 하회하는 수준으로 기

본적으로 겪어서는 안될 문제들을 조사한 것이므로 이러한 점수 수준은 상당한 문제를 경험하고 있음을 나타낸다.

하위영역별로 문제경험수준을 보면 품질·해지·불만처리 등 영역에서 2.33점으로 가장 경험수준이 높았고, 그 다음으로 오남용 영역에서 2.23점, 요금 영역에서 2.18점 순이었다.

문항별로 보면, 요금문제에서 예상보다 많은 이동전화 요금이 나오거나(2.77점), 무료서비스인 줄 알았는데 유료서비스라서 요금이 청구되는 문제(2.56점)를 많이 겪었으며, 국제전화 요금으로 인한 문제경험(1.50)은 적었다. 품질·해지·불만처리 등에서는 스팸문자 또는 스팸음성전화로 가장 큰 문제를 겪었으며(3.04점), 요금청구서 내역을 이해하지 못해 어려움을 겪는 경험(2.39점)수준이 높았다. 오남용 영역에서 공부에 방해가 되는 문제(2.79점)와 새로운 휴대폰으로 바꿔 달라고 조르는 문제(2.69점) 경험수준이 높았다. 성인 콘텐츠에 접속(1.65점)하거나 부모 몰래 휴대폰 대금을 결제하는 문제(1.75점) 경험 수준은 낮았다.

3) 청소년과 부모의 경험수준 비교

청소년 이동전화 소비자문제에 대한 청소년과 부모의 경험 수준을 먼저 총평균으로 비교해보면 부모들(2.24점)이 청소년(2.12점)들 보다 문제를 더 많이 경험하고 있었다($t=3.25, p<.001$). 이러한 차이는 오남용 영역에서 청소년과 부모가 문제를 경험한 수준이 다른 것이 반영된 것이다. 왜냐하면 하위 영역별로 볼 때 요금문제와 품질·해지·불만처리 등 영역에서는 청소년과 부모의 경험수준에 차이가 없고, 오남용 영역($t=5.36, p<.001$)에서 만 유의한 차이를 보였기 때문이다.

문항별로 비교해보면 총 21문항 중에서 청소년과 부모가 경험수준에서 차이를 보인 문항은 10문항이다. 그 내용을 보면 특히 ‘통신회사나 다른 기관에 이동통신 문제나 불만해결을 의뢰(요청)한 적이 있다($t=3.55, p<.001$)’, ‘휴대폰 때문에 공부에 방해가 된다($t=6.81, p<.001$)’, ‘성인 콘텐츠에 접속한 적이 있다($t=7.33, p<.001$)’, ‘휴대폰 중독이 의심된다($t=3.69, p<.001$)’의 4문항에서 특히 두드러진 차이를 보였는데, 이들 중 3문항이 오남용 영역에 해당된다. 즉 부모는 청소년의 학업과 생활을 지도하는 입장에서 휴대폰의 오남용을 더 심각하게 인식하는 것 같다. 선행연구들(김시월, 김유진, 2008; 이정선, 이정화, 2008)에서 이미 오남용과 관련해서는 우려를 나타냈는데

<표 4> 청소년의 이동전화 서비스 소비자문제에 대한 청소년과 부모의 경험수준

하위 영역	문항	청소년	부모	t
		평균 (표준 편차)	평균 (표준 편차)	
요금 문제	예상보다 많은 이동통신 요금이 나온 적이 있다.	2.77 (.81)	2.77 (.72)	.06
	판매자로부터 안내받은 요금과 실제 청구된 요금이 차이가 있었던 적이 있다.	2.22 (.89)	2.38 (.74)	2.67**
	신청하지 않은 부가서비스 요금이 청구된 적이 있다	2.31 (.89)	2.37 (.71)	1.02
	무료 서비스인 줄 알았는데 유료 서비스라서 요금이 청구된 적이 있다.	2.49 (.98)	2.56 (.73)	1.07
	060 등 음성전화 정보서비스 요금이 과도하게 나온 적이 있다.	1.69 (.88)	1.89 (.77)	3.16**
	게임이나 음악을 다운한 요금이 과도하게 나온 적이 있다.	2.41(1.03)	2.40 (.80)	-.14
	휴대폰 소액결제 요금이 과도하게 나온 적이 있다.	1.94 (.10)	2.07 (.77)	1.92
	국제전화 요금이 과도하게 나온 적이 있다.	1.34 (.66)	1.50 (.65)	3.17**
	이동통신 요금을 낼 수 없어 어려움을 겪은 적이 있다.	1.79 (.99)	1.65 (.75)	-2.06*
소계	2.11 (.58)	2.18 (.50)	1.73	
품질, 해지, 불만처리 등	전화가 잘 걸리지 않거나 통화상태가 좋지 않아 어려움을 겪은 적이 있다.	2.54 (.98)	2.35 (.76)	-2.86**
	스팸문자 또는 스팸음성전화로 불편을 겪은 적이 있다.	2.85(1.06)	3.04 (.79)	2.80**
	요금 청구서 내역을 이해하지 못해 어려움을 겪은 적이 있다.	2.30 (.90)	2.39 (.70)	1.35
	이동통신 회사를 바꾸는 데 어려움을 겪은 적이 있다.	1.98 (.88)	2.05 (.72)	1.22
	휴대폰을 사용하면서 발생한 문제(예를 들어 의사사항이나 피해발생시)를 해결하는 과정에서 어려움을 겪은 적이 있다.	2.23 (.91)	2.23 (.66)	-.06
	통신회사나 다른 기관에 이동통신 문제나 불만해결을 의뢰(요청)한 적이 있다.	1.69 (.85)	1.90 (.73)	3.55***
소계	2.26 (.60)	2.33 (.50)	1.49	
이동전화 오남용	새로운 휴대폰으로 바꿔달라고 조른다.	2.58(1.02)	2.69 (.80)	1.54
	부모 모르게 휴대폰으로 대금을 결제한 적이 있다.	1.69 (.91)	1.75 (.80)	.85
	휴대폰 때문에 공부에 방해가 된다.	2.35 (.92)	2.79 (.80)	6.81***
	성인컨텐츠에 접속한 적이 있다.	1.27 (.60)	1.65 (.75)	7.33***
	휴대폰 중독이 의심된다.	2.09 (.97)	2.34 (.86)	3.69***
	휴대폰 사용과 관련하여 학교에서 지적받거나 벌을 받은 적이 있다.	2.05 (.93)	2.17 (.84)	1.79
소계	2.00 (.55)	2.23 (.57)	5.36***	
계	2.12 (.47)	2.24 (.44)	3.25***	

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

-‘전혀 없다’ 1점, ‘거의 없다’ 2점, ‘약간 있다’ 3점, ‘자주 있다’ 4점을 주었음

본 연구결과에서 어느 정도 오남용 문제를 겪고 있는지를 확인할 수 있었다.

부모들과는 달리 청소년들은 통화품질 문제($t=-2.86$, $p<.01$)나 이동전화 요금을 낼 수 없어 문제($t=-2.06$, $p<.05$)를 겪는 문항에 대해서 부모들 보다 더 높은 경험수준을 보였다. 단 이는 청소년과 그의 부모를 쌍으로 조사한 것이 아니기 때문에 해석상 한계는 있다. 이 밖에 부모들은 청소년 자녀들의 이동전화 요금을 대신 납부하면서 음성전화 정보서비스 요금($t=3.16$, $p<.01$), 국제전화 요금($t=3.17$, $p<.01$), 판매자의 안내와 다른 요금 청구($t=2.67$, $p<.01$)와 같은 요금 관련 문제를 청소년 보다 더 많이 경험하고 있었다.

그러나 이러한 차이에도 불구하고 이동전화 소비자문제 중에서 가장 경험수준이 높은 문항에서는 청소년과 부모가 일치하고 있었다. 즉 스팸문자 또는 스팸음성전화로 인한 불편, 예상보다 많은 요금, 무료인줄 알은 유료서비스 요금의 청구, 새로운 휴대폰으로 바꾸고 싶어

하는 문제를 청소년도 부모도 가장 많이 겪고 있었다.

이동전화 서비스 만족도를 조사한 선행연구(한국소비자원, 2004; 최은실, 여정성, 2002)에서 요금 관련 만족도가 상대적으로 낮게 나타났는데, 본 연구 결과에서는 요금 관련 문제와 함께 품질·해지·불만처리 등 영역, 오남용 영역에서 다양한 문제를 겪고 있음을 알 수 있었다.

2. 사회인구학적 변수에 따른 청소년 소비자의 이동전화 서비스 소비자문제 경험의 차이

먼저 사회 인구학적 변수에 따라 청소년의 문제경험수준에 차이가 있는지 알아보면 <표 5>와 같다. 청소년들의 성별에 따라 문제경험 수준에서 차이가 나타났는데 청소년들은 여학생이 남학생 보다 문제경험 수준이 높았다($t=-2.44$, $p<.05$)고 응답하였다. 이 밖의 다른 사회인구학적 변수 즉, 청소년 본인의 학년, 아버지의 교육수준, 어머니의 교육수준에 따른 차이는 없었다.

사회 인구학적 변수에 따라 부모의 문제경험 수준에 차이가 있는지 알아보면 (<표 5> 참조), 자녀가 남학생인 경우에 여학생인 경우보다 휴대폰으로 인한 문제를 더 많이 겪고 있었다($t=2.21, p<.05$). 성별 외에 부모의 연령이 많을수록 문제경험을 많이 했으며($F=3.51, p<.05$), 첫째 자녀의 학년에 따른 차이가 있었는데($F=2.29, p<.05$) 고3인 경우에 중1인 경우 보다 문제를 많이 경험하고 있었다. 이 밖에 다른 사회인구학적 변수에 따른 차이는 없었다.

<표 5>의 결과에서 사회 인구학적 변수에 따른 차이에 대하여 청소년과 부모를 비교해보면, 청소년의 경우는 여학생이 남학생 보다 문제경험 수준이 높은 반면, 부

모들은 자녀가 남학생인 경우 여학생 보다 휴대폰으로 인한 문제를 더 많이 경험하고 있어 서로 달랐다. 즉 청소년 본인들은 여학생들이 문제를 더 많이 경험한다고 응답하였지만 부모들은 남학생 자녀들이 더 많은 문제를 경험하는 것으로 응답하였다. 또 청소년의 경우 본인의 학년에 따른 문제경험의 차이는 없었던 반면 부모는 첫째 자녀가 고3인 경우에 중1인 경우 보다 문제를 많이 경험하고 있었다. 다른 사회인구학적 변수에 따른 문제경험의 차이는 나타나지 않았다.

<표 5> 사회인구학적 변수에 따른 이동전화 서비스 소비자문제 경험의 차이

구분	변수	집단	사례수	평균	F 또는 t	Duncan
청소년	성별	여	167	2.19	-2.44*	-
		남	182	2.06		
	학년	중1	41	2.03	1.33	-
		중2	61	2.14		
		중3	63	2.06		
고1		59	2.20			
고2		57	2.08			
아버지의 교육 수준	중졸이하	34	2.14	2.18	-	
	고졸	185	2.17			
	대졸 이상	130	2.05			
어머니의 교육 수준	중졸이하	30	2.18	1.13	-	
	고졸	223	2.14			
	대졸이상	96	2.06			
부모	부모 성별	여	188	2.20	1.64	-
		남	162	2.28		
	부모 연령	36-39세	27	2.03	3.51*	a ab b c
		40-44세	194	2.23		
		45-49세	113	2.25		
		50-54세	16	2.47		
	자녀 성별	여	182	2.19	2.21*	-
		남	168	2.29		
	첫째 자녀 학년	중1	52	2.07	2.29*	a ab ab ab ab b
		중2	43	2.25		
		중3	49	2.21		
		고1	64	2.25		
		고2	72	2.25		
고3		70	2.34			
교육 수준	고졸 이하	86	2.14	2.51	-	
	대졸	235	2.27			
	대학원 이상	29	2.27			
월평균 가계 소득	200만원 미만	22	2.39	1.98	-	
	200만원-300만원 미만	62	2.14			
	300만원-400만원 미만	101	2.31			
	400만원-500만원 미만	83	2.23			
	500만원-600만원 미만	43	2.21			
	600만원 이상	39	2.16			

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

-모두 모집단의 등분산성 가정을 충족시킴(부모 성별의 경우 등분산성 가정 충족시키지 않아 등분산성 가정 충족시키지 않을 경우의 수치 사용)

3. 이동전화 서비스 이용행동 변수에 따른 청소년 소비자의 이동전화 서비스 소비자문제 경험의 차이

먼저 <표 6>에서 이동전화 서비스 이용행동 변수에 따른 문제행동 경험수준의 집단간 차이 여부를 알아본 결과 청소년

년의 경우 월평균 이용요금($F=4.13, p<.01$), 단말기 교체 경험($F=7.97, p<.001$), 이동통신사 변경경험($F=11.46, p<.001$), 음악·게임 이용빈도($F=8.71, p<.001$), 총이용기간($F=5.17, p<.01$)변수에 따라 유의한 차이를 보였다. 즉 월평균 이용요금이 많을수록, 단말기 교체경험이나 이동

<표 6> 이용행동 변수에 따른 이동전화 서비스 소비자문제 경험의 차이

변수	구분	청소년					부모						
		사례	백분율 %	평균	F(t)	Dun-can	사례	백분율 %	평균	F(t)	Dun-can		
명의	본인	284	83.8	2.10	-2.31	-	275	78.8	2.22	-1.52	-		
	부모 등	55	16.2	2.15			74	21.2	2.30				
처음 이용시기	초등교 입학전-초등3	9	2.6	2.17	2.01	-	7	2.0	1.88	2.20	-		
	초등4-초등6	112	32.1	2.21			133	38.0	2.22				
	중1-중3	193	55.3	2.07			177	50.6	2.25				
	고1-고3	35	10.0	2.13			33	9.4	2.33				
요금제	청소년 요금제	315	93.5	2.11	-1.54	-	310	92.0	2.24	.66	-		
	기타 요금제	22	6.5	2.27			27	8.0	2.18				
월 이용 요금	2만원 미만	73	21.0	2.02	4.13**	a	117	33.4	2.06	13.05***	a		
	2만-3만원 미만	165	47.4	2.09			ab	148	42.3			2.27	b
	3만-4만원 미만	81	23.3	2.21			bc	64	18.3			2.44	b
	4만원 이상	29	8.3	2.31			c	21	6.0			2.33	b
요금 부담자	부모	324	92.8	2.12	-.48	-	340	97.1	2.24	-.02	-		
	부모 외	25	7.2	2.17			10	2.9	2.24				
단말기 교체	없음	68	19.9	1.96	7.97***	a	74	21.2	2.20	1.81	-		
	한 번	121	35.4	2.09			b	113	32.4			2.19	
	두 번 이상	153	44.7	2.22			c	162	46.4			2.28	
이동통신사 변경	없음	132	38.5	1.98	11.46***	a	138	39.8	2.22	2.28	-		
	한 번	127	37.0	2.19			b	131	37.8			2.20	
	두 번 이상	84	24.5	2.26			b	78	22.4			2.33	
이용 매장	주로 오프라인 이용	307	88.0	2.12	.12	-	282	80.6	2.23	.97	-		
	오프라인과 온라인 반반	23	6.6	2.17			34	9.7	2.32				
	주로 온라인 쇼핑몰	19	5.4	2.11			34	9.7	2.18				
음악, 게임 이용	이용 않음	122	38.0	1.99	8.71***	a	142	48.8	2.10	13.58***	a		
	한 달에 1-2번	179	55.9	2.19			b	130	44.7			2.36	b
	한 달에 3번 이상	19	6.1	2.30			b	19	6.5			2.33	b
요금청구서 확인 정도	확인하지 않음	28	8.0	2.00	2.45	-	21	6.0	2.35	4.34*	a		
	종액, 항목별 확인	232	66.5	2.16			222	63.4	2.27			ab	
	항목별 세부내용 꼼꼼히	89	25.5	2.06			107	30.6	2.14			b	
총이용 기간	2년 미만	111	31.9	2.08	5.17**	a	79	24.4	2.23	1.23	-		
	2-5년 미만	180	51.5	2.09			a	207	63.9			2.27	
	5년 이상	58	16.6	2.30			b	38	11.7			2.34	
소액결제 차단 서비스	신청함	90	25.8	2.25	5.04**	a	121	34.6	2.26	.31	-		
	신청안함	141	40.4	2.11			b	114	32.6			2.21	
	모름	118	33.8	2.04			b	115	32.9			2.23	
수신자 부담 전화차단 서비스	신청함	73	20.9	2.21	2.23	-	72	20.6	2.26	.145	-		
	신청안함	201	57.6	2.11			155	44.3	2.22				
	모름	75	21.5	2.05			123	35.1	2.24				
무선 인터넷 차단 서비스	신청함	80	22.9	2.10	.58	-	123	35.1	2.29	1.61	-		
	신청안함	223	63.9	2.14			149	42.6	2.20				
	모름	46	13.2	2.07			78	22.3	2.22				
자녀 무선 인터넷 요금통보 서비스	신청함	44	12.6	2.23	4.86**	a	65	18.6	2.28	.40	-		
	신청안함	220	63.0	2.15			b	191	54.6			2.22	
	모름	85	24.4	1.99			b	94	26.9			2.23	
계			100.0					100.0					

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

-‘잘 모름’은 missing data 처리하여 변수별 총 응답사례수가 다름

-모든 변수에 있어서 모집단의 등분산성 가정을 충족시킴

통신사 변경경험이 많을수록, 음악·게임 이용빈도가 높을수록, 총이용기간이 5년 이상인 경우에 문제경험 수준이 높았다. 이동전화 서비스를 더 많이 사용할수록 문제를 더 많이 겪고 있는 것이라고 할 수 있다.

그리고 청소년 보호서비스의 경우 소액결제 차단서비스($F=5.04, p<.01$)와 자녀 무선 인터넷 요금 통보서비스($F=4.86, p<.01$)를 신청한 경우에 문제경험 수준이 높았다. 이는 서비스를 신청했기 때문에 문제를 많이 겪은 것이 아니라 문제를 경험하고 난후 그 대책으로 이러한 서비스를 신청하게 된 것으로 보인다.

부모의 경우 이동전화 서비스 이용행동 변수에 따른 집단간 차이를 보면(<표 6> 참조), 월평균 이용요금($F=13.05, p<.001$)과 음악·게임 이용빈도($F=13.58, p<.001$), 요금청구서 확인정도($F=4.34, p<.05$) 변수에 따라 유의한 차이를 보였다, 즉 월평균 이용요금이 많을수록, 음악·게임을 이용하는 경우, 요금청구서를 확인하지 않는 경우에 문제경험 수준이 높았다.

이동전화 서비스 이용행동 변수에 따른 청소년과 부모의 차이를 <표 6>에서 비교해보면 청소년과 부모 응답자 모두에게서 유의한 차이를 보인 변수는 월평균 이용요금과 음악·게임 이용빈도이다. 청소년과 부모 모두 월평균 이용요금이 많을수록, 음악·게임을 이용하는 경우에 문제경험 수준이 높았다. 그러나 청소년의 경우는 단말기 교체경험이나 이동통신사 변경경험이 많을수록, 총이용기간이 5년 이상인 경우 문제를 많이 겪고 있는 반면 부모 응답자의 경우는 요금청구서의 확인정도에 따라 문제경험 정도가 달라 요금청구서를 확인하지 않는 경우에 문제를 많이 겪고 있었다. 박미혜, 강이주(2005)는 모바일 게임을 이용하는 과정에서 게임요금과 휴대폰 사용요금이 연결되어 문제가 될 수 있음을 지적하였는데, 본 연구결과에서 휴대폰으로 게임을 할 경우 소비자문제경험이 많음을 보여준다.

V. 결론 및 제언

청소년 소비자가 이동전화 서비스 사용에서 겪는 문제 전체를 파악하기 위해서는 이들 문제를 포괄적으로 다루며 또한 서비스 이용자라는 소비자의 관점에서 연구될 필요가 있다는 인식 하에, 청소년 이동전화 서비스 소비자문제에 대한 경험 수준 및 관련 요인을 살펴보고자 하였다. 또 청소년의 이동전화 서비스는 이용자 본인 뿐 아

니라 그들 부모도 이들의 이용요금을 지불하면서 함께 문제를 겪고 있기 때문에 청소년과 함께 청소년 자녀를 둔 부모를 대상으로 조사한 내용을 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 청소년 이동전화 서비스 이용에 관한 기본적인 사항을 보면 약 70%가 중학교 1학년까지 이동전화 서비스에 가입하였다. 청소년 요금제를 이용하는 비율은 90% 내외로 상당히 높았으나 명의가 본인이 아닌 경우도 20% 내외로 꽤 많았고 요금부담자는 95% 내외가 부모였다. 과반수의 청소년이 음악이나 게임을 한 달에 한 번 이상 이용하고 있었다. 한 번 이상 단말기를 교체한 경우가 80% 내외였고, 이동통신사를 한 번 이상 변경한 경우는 60%정도였다. 요금청구서를 항목별로 꼼꼼히 보는 경우는 30% 정도에 그쳤다. 한편 청소년 소비자를 보호하는 차단서비스 및 요금 통보서비스 신청 비율이 절반에도 훨씬 못 미치고 있어 활용 비율이 낮았다.

둘째, 청소년 이동전화 소비자문제에 대한 청소년 본인과 부모의 경험수준을 보면, 전반적으로 이동전화 소비자문제를 상당히 경험하고 있었고, 문제를 겪고 있는 내용을 구체적으로 보면 청소년과 부모 모두 많이 겪고 있는 문제의 내용이 비슷하였다. 즉, 스팸문자 또는 스팸 음성전화로 인한 불편, 예상보다 많은 요금, 무료인줄 알았으나 유료서비스로 청구되는 요금, 새로운 휴대폰으로 바꾸고 싶어 하는 문제들을 청소년도 부모도 가장 많이 겪고 있었다.

셋째, 이용자인 청소년 본인 보다 오히려 부모들이 청소년 자녀의 이동전화로 인한 문제를 더 많이 경험하고 있었다. 영역별로 볼 때 품질·해지·불만처리 등 영역에 대한 문제경험 수준이 청소년과 부모 모두 가장 높았고, 특히 오남용 영역에서 자녀 보다 부모가 문제를 더 많이 겪고 있었다. 부모는 청소년의 학업과 생활을 지도하는 입장에서 휴대폰의 오남용을 더 심각하게 인식하는 반면 청소년들은 사용자 입장에서 통화품질 문제나 이동전화 요금을 낼 수 없어 겪는 문제를 부모들 보다 더 많이 경험하는 것으로 보인다. 또 부모들은 청소년 자녀들의 이동전화 요금을 대신 납부하면서 음성전화 정보서비스 요금, 국제전화 요금, 판매할 때의 안내내용과는 다른 요금 청구 등 요금 관련 문제를 청소년 보다 더 많이 경험하고 있었다.

넷째, 청소년의 경우는 여학생이 남학생 보다 문제경험 수준이 높은 반면, 부모들은 자녀가 남학생인 경우 여학생 보다 휴대폰으로 인한 문제를 더 많이 경험하고 있었

다. 청소년과 부모 모두 월평균 이용요금이 많을수록, 음악·게임을 이용하는 경우에 문제경험 수준이 높았다. 그러나 청소년의 경우는 단말기 교체경험이나 이동통신사 변경경험이 많을수록, 총 이용기간이 5년 이상인 경우 문제를 많이 겪고 있는 반면 부모 응답자의 경우는 요금청구서의 확인정도에 따라 문제경험 정도가 달라 요금청구서를 확인하지 않는 경우에 문제를 더 많이 겪고 있었다.

본 연구결과를 바탕으로 청소년의 이동전화 서비스 소비자문제 감소를 위한 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 청소년 이동전화 서비스 계약 및 이용 관련 소비자교육이 강화되어야 한다. 본 연구결과에서 청소년 이동전화 서비스에 대한 소비자문제를 청소년과 부모가 함께 겪으며 부모가 오히려 더 문제를 많이 경험한다는 사실에 비추어 이동전화 서비스 이용에 관한 소비자교육을 청소년은 물론이고 부모에게도 제공해야 한다. 청소년의 이동전화 서비스 가입시기로 볼 때 중학교 입학 전에 소비자교육이 이루어져야 하며 따라서 부모의 경우도 첫 자녀가 중학교 입학하기 전인 초등학교 고학년 부모를 대상으로 이루어지는 것이 바람직하다.

교육내용은 본 연구에서 조사된 소비자문제 각 영역과 문항을 토대로 구성하되 그 조사결과를 반영하여 실제 청소년이나 부모들이 어떤 문제를 얼마나 겪고 있는지를 충분히 숙지하고 그에 근거하여 실제적인 내용을 담아야 할 것이다. 예를 들면 오남용과 관련한 문제를 가장 많이 겪고 있으므로 휴대폰의 바른 사용에 관한 내용을 반드시 포함하여야 하고, 요금과 관련한 문제를 줄이기 위해서는 계약 전에 요금부과체계를 충분히 알 수 있도록 하며 요금청구서를 항목별로 꼼꼼히 보도록 안내해야 한다. 특히 청소년 소비자를 보호하는 차단서비스 및 요금 통보서비스를 알리고 적극 활용하도록 도와야 한다.

또 이동전화 서비스를 통해 음악이나 게임이용을 하지 않는 경우에 소비자문제 경험이 적었다. 음악·게임 이용시 여러 가지 요금문제도 겪을 뿐 아니라 공부에 방해되거나 좀 더 게임하기에 좋은 최신기종을 갖고 싶은 요구가 생기게 된다. 휴대폰의 본래 목적인 전화 통화만 하는 것 보다 음악이나 게임을 이용하는 경우 이동전화 서비스 문제를 많이 겪고, 휴대폰 중독의 우려가 더 커진다고 볼 때 소비자교육 내용에 이를 포함해야 할 것이다. 단말기를 교체하거나 통신사의 변경도 가급적 하지 않아야 문제 경험이 적어진다.

현대시장에서 이동전화 서비스는 제품이 복잡하고, 고

도화되고 있으며, 고도의 마케팅이 집합되어 있다. 늘 휴대하면서 장기간 소비하는 품목이면서 청소년시기 이후 성인기에도 계속 사용하는 제품이므로 오남용 등은 초기 사용습관이 중요하다. 이러한 특성 때문에 청소년의 이동전화 소비자교육은 소비자사회에서 대처할 수 있는 전반적인 능력 즉, 계약관련 소비자문제, 상품의 비교선택, 불만대응 능력 등을 향상시킬 수 있는 좋은 소재라 할 수 있다. 정규교육에서 컴퓨터와 관련하여서는 사용, 중독, 예절, 윤리 교육 등이 이루어지고 있는데 이에 비해 이동전화는 청소년 생활에서 차지하는 비중이 컴퓨터 못지않게 큼에도 상대적으로 교육이 거의 이루어지지 않는다는 점에서 새로운 인식이 필요하다.

둘째, 본 연구에서 밝혀진 내용을 보면 월평균 이용요금이 많을수록, 음악·게임을 이용하는 경우에, 단말기 교체경험이나 이동통신사 변경경험이 많을수록, 총 이용기간이 5년 이상인 경우 문제를 더 많이 겪고 있었다. 결국 더 많이 이용할수록, 문제를 더 많이 겪고 있다는 것이다. 이로 볼 때 이동전화 사용 초기만이 아니라 이용기간이 길어도 문제를 겪는 것이고 사용경험이 풍부하고 친숙하다고 하여 문제를 적게 겪는 것이 아니라는 것이다.

이는 근본적으로 이동전화 서비스 관련 제도와 실행에 문제가 있는 것이 아닌지 검토해야 할 부분이다. 예를 들면 이동전화 청소년사용자를 위한 여러 가지 제도가 시행되고 있으며 또 계속 개발되고 있다. 청소년 요금제를 비롯하여 휴대폰 소액결제 차단서비스, 수신자 부담 전화 차단서비스, 무선인터넷 차단서비스, 자녀 인터넷 이용요금 통보서비스 등의 보호서비스 등이다. 그러나 앞서의 가입신청 비용을 보면 실제 활용도가 충분하지 않다. 이는 제도에 대한 홍보가 부족한데도 그 한 원인이 있다고 할 수 있으므로 적극적으로 알릴 필요가 있다. 소비자에게 유리한 이런 제도를 사업자가 초기가입자에게 알리는 것을 의무화하고 있지만 현장에서 제대로 지켜지는지 확인하는 제도가 필요하다. 보험 상품의 경우 청약자에게 계약과 설명내용을 전화로 다시 하나하나 확인하고 있는데 이러한 제도를 참고할 수 있다.

본 연구는 청소년의 이동통신 소비자문제를 그들 부모도 함께 겪고 있다는 점에서 청소년자녀를 둔 부모도 조사대상에 포함시켜 청소년의 문제경험수준과 비교하였다. 앞으로의 연구에서는 조사대상 청소년과 그들 부모를 쌍으로 조사한다면 더욱 바람직할 것이다. 또 새로운 기종, 새로운 요금체계와 서비스정책 등으로 이동통신 시장환경은 계속 급격히 변화하고 있기 때문에 소비자들

이 문제를 겪는 내용과 양상 또한 계속 변화하고 있다. 이 때문에 연구의 결과가 발표되는 시기에는 벌써 조사 시점과는 또 다른 문제가 발생할 수 있다. 따라서 시장의 변화에 따라 소비자문제 연구도 계속 이루어져야 한다.

주제어 : 이동전화 서비스, 소비자문제, 청소년 소비자, 청소년 소비자문제 경험, 청소년의 이동전화 소비자문제

참 고 문 헌

- 강병서, 김계수. (2001). **사회과학 통계분석**. 서울: (주)데이타솔루션.
- 고영삼, 황용석, 윤명희, 김주경, 황혜선. (2008). **학생들의 휴대전화 과몰입 실태와 일상태도 변화 연구 -중학생 · 고등학생 · 대학생 집단 간 비교-**. 한국정보문화진흥원 연구보고서.
- 김광수, 박효정, 송인기. (2006). 이동전화의 이용에 따른 결과와 가치의 탐색. **한국언론학보**, 50(1), 60-90.
- 김선남, 김현욱. (2004). 청소년의 휴대폰 중독에 관한 연구. **한국방송학보**, 18(4), 88-116.
- 김시월, 김유진. (2008). 청소년 소비자의 소비가치와 소비행동과의 관계 -이동전화 소비행동을 중심으로-. **대한가정학회지**, 46(3), 13-26.
- 김신동. (2004). 이동전화 이용행태에 대한 국가 간 비교연구. **한국언론학보**, 48(2), 429-456.
- 김영신, 이기춘. (1990). 소비자 문제에 관한 이론 및 실증적 분석. **소비자학연구**, 1(1), 41-65.
- 김원, 주용완, 나은아, 김미향, 황혜선. (2009). **2009년 인터넷이용실태조사**. 한국방송통신위원회, 한국인터넷진흥원.
- 김정은, 여정성. (2001). 청소년 소비자의 음성전화정보서비스 소비실태와 소비자문제 분석. **소비자학연구**, 12(3), 1-21.
- 나은영. (2001). 이동전화 채택에 영향을 미치는 이동전화 커뮤니케이션의 매체적 속성에 관한 연구. **한국언론학보**, 45(4), 189-228.
- 나은영. (2005). 청소년의 이동전화 애착이용, 효과지각 및 커뮤니케이션 효능감 -2002 · 2004년 서울 · 수도권 지역 중 · 고등학생을 중심으로-. **한국언론학보**, 49(6), 198-233.
- 박길성, 설동훈, 이명진. (2001). **청소년의 휴대폰 활용실태 및 사회적 의미 고찰**. 청소년보호위원회 연구보고서.
- 박미혜, 강이주. (2005). 모바일게임 콘텐츠 관련 소비자문제에 관한 연구. **한국생활과학회지**, 14(4), 577-592.
- 박용기. (2003). 대학생들의 이동전화 중독증에 관한 연구. **한국언론학보**, 47(2), 250-281.
- 방송통신위원회. (2009). **2008년 방송통신 민원동향**.
- “서울 초 · 중 · 고 휴대폰 사용제한 ‘백지화’”. (2009, 11. 23). **머니투데이**, 자료검색일 2009. 12. 1, 자료출처 <http://news.mt.co.kr/newsPrint?no=2009112309514676570&type=12009-12-01>
- “서울 초등학교 10명 중 4명, 휴대폰 갖고 있어”. (2009, 8. 12). **조선닷컴**, 자료검색일, 2009, 12. 20, 자료출처 <http://news.chosun.com/svc/news/www/printContent.html?type=2009-12-01>
- 송인숙, 양덕순. (2009). 청소년 소비자의 이동통신 계약관련 지식 및 소비자문제 연구. **소비자학연구**, 20(2), 173-201.
- 안선영, 나종연. (2009). 휴대폰 구매시 정보탐색과정에서의 소비자혼란. **소비자학연구**, 20(2), 53-80.
- 양심영. (2002). **고등학교 청소년의 휴대전화 과몰입에 관한 연구**. 한국청소년개발원.
- 유소이. (2002a). 휴대폰 서비스에 대한 소비자태도, 사용비용 및 소비자만족에 관한 연구. **소비자학연구**, 13(1), 119-138.
- 유소이. (2002b). 휴대폰 서비스에 대한 소비자의 불평행동 유형과 불평행동 후 만족에 관한 연구. **소비자학연구**, 13(3), 151-168.
- 이경신, 이정화. (2008). 초등학교생의 휴대전화이용 수준과 자기효능감 및 자기통제력과의 관계연구. **한국생활과학회지**, 17(2), 271-278.
- 이시형, 김학수, 나은영. (2002). **청소년 휴대전화 사용과 그 영향에 관한 연구**. 삼성생명공익재단 사회정신건강연구소.
- 이준호, 안수근, 정용조. (2004). 청소년들의 이동전화 이용행태와 사회심리적 변인에 관한 연구-부산 · 울산 지역 이용자들을 중심으로-. **한국언론정보학보**, 27(겨울), 247-282.
- 정보통신정책연구. (2005). **정보통신정책해드북 1권, 통신서비스 정책의 이해**. 서울: 범영사.
- “청소년 10명중 1명 휴대폰 중독”. (2007, 02. 15). **네이버 뉴스**, 자료검색일 2009, 12. 01, 자료출처 <http://news.naver.com/main/tool/print.nhn?oid=029&aid=00001163280> 2009-12-01
- 최은실, 여정성. (2002). 이동전화 서비스의 효용과 비용요

- 인에 따른 소비자유형 연구. *소비자학연구*, 13(3), 1-28.
- 최향섭, 김희연. (2005). **이동전화 소비양식에 관한 사회문화적 이해**. 정보통신정책연구원 연구보고서.
- 한국소비자원. (2004). **청소년 이동전화 및 무선인터넷 이용실태 조사**.
- 한국소비자원. (2008). **2007 소비자피해구제연보 및 사례집**.
- 한국소비자원. (2009). **2008 소비자피해구제연보 및 사례집**.
- 한승수, 오경수. (2006). 대인관계 유형과 사용경향에 따른 이동전화 과몰입 성향 연구-대학생들의 사례를 중심으로-. *한국방송학보*, 20(4), 371-405.
- 한주리, 허경호. (2004). 이동전화 중독척도 개발 및 타당성 검증. *한국언론학보*, 48(6), 138-165.
- 황진구, 유지열, 호경임. (2005). **청소년 이동통신서비스 이용실태와 대책연구**. 한국청소년개발원 연구보고서.
- “휴대전화요금 비싸다” 93.3%성별, 지역, 소득 상관없이 불만 표출-. (2009, 08. 12). *PRESSian*, 자료검색일, 2010, 03. 08, 자료출처 http://www.pressian.com/article/article_print.asp?article_num=10090812143741
- Woo, K. S., & Henry, K. Y. F. (1999). Customer satisfaction in the Hong Kong mobile phone industry. *Service Industries Journal*, 19(3), 162-174.
- Katz, J. (1999). *Connections: Social and Cultural study of the Telephone in American Life*. New Brunswick: transaction publishers.
- Kiyoko, K., & Hitomi, S. (2005). Impact of the mobile phone on junior high school's friendship in the Tokyo metropolitan area. *Cyber Psychology & Behavior*, 8(2), 121-130.
- Risto, J. M. (2003). Negative consequence of mobile phone consumption. *Advances in Consumer Research*, 30(1), 340-345.

접 수 일 : 2010. 01. 05.
수정완료일 : 2010. 04. 06.
게재확정일 : 2010. 04. 09.