

국내 이동통신의 사업자 전환율 동향

■ 강 인 규*

1. 개요

이용자가 가격과 비가격 요소를 고려하여 최상의 조건을 제공하는 사업자를 선택하기 위해서는 충분한 정보가 제공되어야 한다. 그리고 이용자가 가격과 비가격 요소의 변화에 대해 서비스 제공사업자를 전환할 능력이나 성향을 충분히 보유할 경우, 통신사업자는 신규 가입자를 확보하고 기존 가입자를 유지하기 위해 활발히 경쟁할 유인을 지니게 된다. 이러한 관점에서 주요국의 통신시장 경쟁상황 평가에서는 가격인상이나 서비스의 부정적 변화에 대응한 소비자의 행태를 주요 지표로 활용하고 있다. 특히 이용자가 사업자를 선택하거나 전환할 때 부담해야 하는 거래비용이 낮은 경우, 사업자의 행위를 제약하는 효과가 더욱 높아지기 때문에 이를 파악하기 위해 일반적으로 이용자의 정보에 대한 접근 및 이의 활용성, 경제적·비경제적 전환장벽, 전환비용 등의 세부지표를 살펴본다.¹⁾ 그러나 전환비용이 이용자의 전환을 방해할 만큼 높은지를 가늠하기가 쉽지 않기 때문에 이의 대응치로서 사업자 전환율(churn rate)²⁾을

* 정보통신정책연구원 통신전파연구실 전문연구원, (02)570-4138, yeenkyu@kisdi.re.kr

1) 정진한·김성환 외 (2011), pp.57~58.

2) 사업자 전환율이란 주어진 기간에 걸쳐 사업자를 전환한 가입자의 총 가입자에 대한 비율로서 사업자 입장에서는 보통 해지율로 지칭된다. 일반적으로 해지율은 월간 기준으로 발표되기 때문에 월 해지율이 2%라면 연간 총 가입자의 24%(=2%*12개월)가 해지함을 의미한다. 한편 1을 사업

활용하기도 한다.³⁾

이에 본고에서는 국내 이동통신 가입자의 사업자 전환율 규모와 추세를 살펴보고자 한다.

2. 사업자 전환율 국제비교

2011년 국내 이동통신 가입자의 사업자 전환율은 3.1%로 OECD 평균인 2.1%에 비해 높은 수준이다. 이를 통해 상대적으로 국내 이용자가 사업자를 활발하게 전환하고 있음을 알 수 있다.

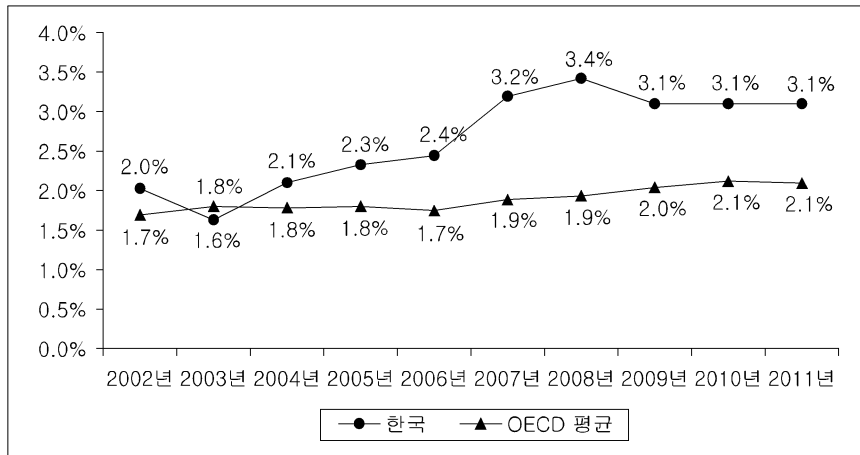
그 추세를 살펴보면 보조금 지급을 금지하는 법제화가 이루어진 2003년에 단말기 교체비용의 증가에 따라 전환장벽이 높아져, 사업자 전환율이 OECD 평균보다 낮아진 것으로 평가된다. 이듬해인 2004년부터 번호이동성 제도가 순차적으로 도입됨에 따라 번호변경에 따른 전환장벽이 완화되어 다시 국내 사업자 전환율이 OECD 평균을 상회하게 되었고, 그 격차가 점진적으로 벌어지게 되었다. 또한 2006년 3월에는 단말기보조금 지급이 부분적으로 허용된 데 이어, 2008년 3월 보조금 규제 일몰에 따른 시장충격을 완화하기 위해 2007년 5월 30일부터 보조금 밴드제 도입 및 기종별 보조금 시행이 이루어짐에 따라 보조금 지급에 대한 사업자의 자율성이 높아져 국내 사업자 전환율이 큰 폭으로 증가하게 되었다.

한편, 스마트폰이 보급되기 시작한 2009년부터는 이동통신사업자가 고가의 단말 구매에 따른 이용자의 일시적 부담을 경감시키기 위해 할부제도를 운용함에 따라, 통

자 전환율로 나누면 평균적 가입자가 특정 사업자의 이용자로 남아 있을 개월 수인 평균 가입기간 (Subscriber Lifetime)을 계산할 수 있다. 보다 자세한 내용은 FCC(2011. 6. 27), pp.154~156을 참조.

- 3) 실제로 미국 연방통신위원회는 이동통신 시장에 대한 경쟁상황을 분석함에 있어 이용자 행위지표 가운데 하나로서 가입자의 사업자 전환율 규모와 추세를 통해 이용자가 자신의 필요에 보다 충족되는 사업자로 전환하고자 하는 의향과 능력을 기능하고 있다. 하지만 사업자 전환율은 실제로 사업자를 전환한 가입자의 비율을 의미할 뿐, 전환장벽으로 인해 전환을 포기한 이용자까지는 포괄하지 못함으로써 사업자를 전환하는 데 어려움을 겪는 정도를 정확히 측정하지 못하는 한계를 지닌다.

[그림 1] 한국과 OECD 회원국 이동통신 가입자의 사업자 전환율 추이



주: OECD 34개 회원국 가운데 에스토니아, 아이슬란드, 아일랜드, 룩셈부르크, 슬로바키아, 슬로베니아를 제외한 평균

자료: Bank of America Merrill Lynch(2012), Global Wireless Matrix 1Q12

상 2년보다 긴 할부기간으로 인해 사업자 전환율이 낮아진 것으로 추정된다.⁴⁾ 이로 인해 OECD 평균과 최대 1.5%까지 격차를 보였던 국내 사업자 전환율은 2011년에는 1.0%로 격차가 줄어들었다.

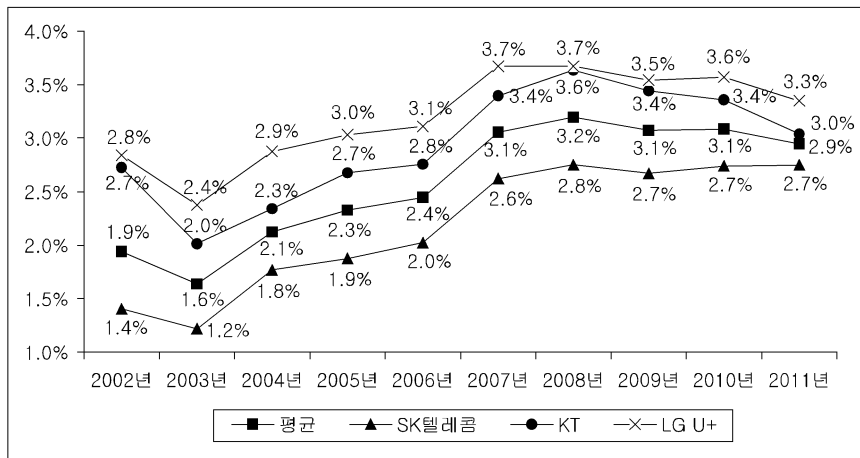
3. 사업자별 해지율 비교

이동통신사업자별 해지율을 비교해 보면 선발사업자인 SK텔레콤의 해지율이 2002~2011년 동안 항상 가장 낮았으며, KT와 LG U+가 그 뒤를 잇고 있다. 특히 단말 기보조금을 통한 마케팅 경쟁이 보편화된 2007년에는 모든 사업자의 해지율이 0.6%p 증가하여 이후 평균적으로 3% 대를 유지하는 양상을 보이고 있다. 이는 신규 가입자의 유입이 제한적인 상황에서 1년 동안 이동통신 전체 가입자의 약 3분의 1가량이 사업자를 전환함을 의미한다. 그리고 사업자 전환과 단말기 교체가 결부되어 이루어

4) 이동통신시장의 전환비용 유형 및 현황에 관해서는 정진한·김성환 외(2011), pp.29~47를 참조.

지는 국내 시장 환경을 감안할 경우, 매년 1,500만 대 이상의 단말 교체수요가 발생하고 있음을 알 수 있다. 한편, 2007년까지는 1~3위 사업자 간의 해지율이 1%p 이상의 격차를 보였으나, 점차 줄어들어 2011년에는 0.6%p로 감소하였다.

[그림 2] 이동통신사업자별 해지율 추이



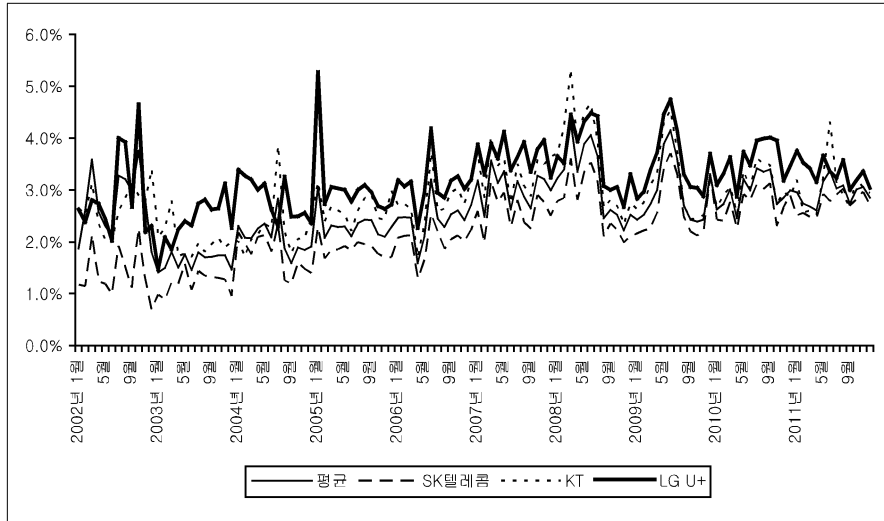
자료: 사업자 IR자료

월간 자료를 통해 사업자 해지율을 살펴보면, 2006년 하반기와 2007년 상반기 중에 추세 전환이 발생한 것으로 나타난다.⁵⁾ 특히 번호이동성 제도가 모든 이동통신사업자를 대상으로 전면 시행된 2005년부터 사업자별 해지율 변동이 동조화되는 양상을 보이고 있다. 2004년 말까지 해지율은 사업자 간에 특정한 패턴을 보이지 않고 불규칙한 모습이었으나, 번호이동성이 전면적으로 시행된 이후 사업자 간에 전환율은 수치상의 격차만 있을 뿐 매우 유사한 패턴을 보이고 있다는 점이 특징적이다. 한편, 2008년 보조금 지급 허용은 모든 사업자에 대해 일괄 시행되면서 사업자 간 전환율

5) 실제로 해지율의 평균값(μ)뿐만 아니라, 시간의 1차 선형함수에 대한 추세 전환을 Chow test를 통해 검정할 경우 유의하게 나타났다. 하지만 Chow test는 분석자가 추세 전환 시점을 확신할 수 있는 상황에서 사용하는 검정통계량으로, 보다 엄밀한 분석을 위해서는 추세 전환 시점을 특정하지 않는 검정통계량이 요구된다. 보다 자세한 내용은 Andrew(1993)을 참조.

격차는 변동되지 않고 상방으로 평행 이동하는 모습을 보이고 있다.

[그림 3] 이동통신사업자별 해지율 추이(월간 자료)



자료: 사업자 제출자료

4. 결 어

지금까지는 대부분의 규제기관이 경쟁상황 분석을 위한 이용자 행위 평가에 있어 정량적인 지표를 활용하기보다는 소비자 대상 설문조사를 통해 전환 저해요인을 정성적으로 규명하는 데 치중하였다. 이로 인해 구조지표, 성과지표, 사업자 행위지표에 비해 이용자 행위지표는 의도하였든 의도치 않았든 상대적으로 등한시되는 경향이 나타났다. 특히 최근 들어 보조금, 결합서비스 등 통신서비스의 가격 및 상품의 복잡성으로 전환장벽이 증대됨에 따라 이를 완화시키려는 노력이 이루어지고 있는 상황에서 적시에 시장을 모니터링할 수 있는 정량적 지표의 개발이 요구된다고 볼 수 있다. 이러한 관점에서 사업자 전환율이 일정한 한계를 지니고 있음에도, 제도나 사업자 전략에 대한 이용자의 반응을 살펴볼 수 있다는 점에서 시장을 모니터링하고 경쟁상황을

나타내는 지표로 유용하게 활용될 수 있다. 특히 위약금, 요금할인 등과 같은 사업자 정책에 따라 상품별로도 해지율이 상이할 수 있어 이를 비교함으로써 해당 사업자의 정책을 평가할 수 있다는 점에서 의미를 가진다.

참고문헌

- 정진한·김성환 외 (2011), 『이동통신가입자의 통신사업자 전환비용에 관한 연구』, 기본연구 11-12, 정보통신정책연구원.
- Andrew W. Donald (1993). “Tests for Parameter Instability and Structural Change with Unknown Change Point”. *Econometrica* 61(4), pp.821~856.
- FCC (2011. 6. 27). “Implementation of Section 6002(b) of the Omnibus Budget Reconciliation Act of 1993, Annual Report and Analysis of Competitive Market Conditions with Respect to Mobile Wireless, including Commercial Mobile Services”. WT Docket No. 10-133, Fifteenth Report. FCC 11-103.
- Recon Analytics (2011. 6. 23.). “International Comparisons: The Handset Replacement Cycle”. 2011