



휴대폰 상식

모바일 장치 및 서비스 문제를

방지하는 방법

휴 휴대폰은 사람들의 의사 소통하는 방법을 바꿔 놓았습니다. 전반적으로 요즘의 소비자들은 가정의 유선 전화 서비스보다 휴대폰 서비스에 매년 더 많은 비용을 지출합니다.

소비자들이 그 어느 때 보다 휴대폰을 더 많이 사용하는 이유는 충분히 납득할 수 있는 것입니다. 신호가 연결되는 곳이면 어디서든지 통화나 문자 이용이 가능하다는 것은 큰 혜택입니다. 데이터를 이용할 수 있는 “스마트폰”과 PDA(personal digital assistant, 휴대 정보 단말기)는 여러분이 이동 중 이메일 보내고 받기, 인터넷 접속, 음악 듣기와 비디오 상영, 게임하기, 화일과 모바일 애플리케이션(“앱”) 업로드와 다운로드 등과 같은 더 많은 것들을 할 수 있도록 해 줍니다.

그렇지만 이들을 위한 비용이 만만치 않습니다. 이들의 많은 혜택에도 불구하고 휴대폰 서비스는 음성과 데이터 플랜 한도 초과 (“빌샷(bill shock)”)와 계약이 만료되기 전에 계약을 취소할 경우 부과되는 조기 약정 해지 수수료 등과 같은 액수가 많고 종종 예상치 못한 비용의 부담을 여러분에게 안겨줄 수 있습니다.

여러분이 어떻게 휴대폰을 사용하는가에 관계없이 문제들을 피하고 싶을 것입니다. 이 자료는 현명한 선택 방법, 휴대폰 비용 관리, 개인 정보, 데이터 그리고 모바일 장치의 보호, 청구서 혹은 서비스 문제 처리 등에 대해 설명하고 있습니다.

휴대폰

여러분의 요구 사항에 알맞는 휴대폰과 서비스 플랜을 선택하는 것 만으로도 여러분은 많은 잠재적인 문제를 피할 수 있을 것입니다.

휴대폰과 데이터 기능이 있는 장치들의 가격대는 50달러 이하의 기본적인 전화기로부터 수백 달러에 이르는 최신의 데이터 기능을 가진 스마트폰까지 매우 다양합니다. 여러분이 장기 계약 플랜에 가입할 경우 휴대폰 서비스 공급업체들은 큰 폭으로 할인된 가격으로 (혹은 무료) 휴대폰을 제공하는 경우가 많습니다.

모든 휴대폰은 전화를 걸거나 받기 위해 휴대폰 서비스 플랜이 필요합니다. 스마트폰과 같이 데이터 기능을 가진 장치들은 또한 별도의 데이터 서비스 플랜에 요구됩니다. 데이터 기능을 가진 장치를 구입하게 전에 매월 부과되는 추가 비용을 감당할 수 있는지 생각해 보십시오.

서비스 공급업체로부터 무료 혹은 할인된 전화기를 구입하는 것은 좋은 거래일 수 있습니다. 그러나 여러분이 유예 기간 내에 계약을 취소하더라도 전화기를 돌려주는 것 외에도 SIM 카드 비용과 재입고 비용을 지불해야 할 수도 있습니다. 만약 여러분이 유예 기간 내에 휴대폰을 돌려주지 않을 경우 조기 약정 해지 수수료 전체가 부과될 것입니다.

여러분은 서비스 공급업체 이외의 다른 곳에서 휴대폰을 구입할 수 있지만 그 휴대폰이 여러분의 서비스 공급업체의 네트워크에서 작동할 것인지를 구입 전에 확인하십시오.

네트워크 기술은 크게 두 가지로 나누어 집니다: GSM과 CDMA 입니다. CDMA 휴대폰은 GSM 네트워크에서 작동하지 않으며 반대의 경우에도 마찬가지입니다. 휴대폰 서비스 공급업체들은 한 가지 네트워크 기술만을 사용하기 때문에 여러분 휴대폰의 유형과 공급업체의 서비스가 일치해야 합니다. (만약 여러분이 외국으로 자주 여행할 경우 방문하는 국가들에서 작동하는 휴대폰을 선택하십시오.)

판매처에 반품이나 교환에 대한 규정을 물어 보십시오.

중고 휴대폰을 구입하기 전에 휴대폰 일련 번호(ESN 혹은 IMEI)에 문제가 없는지 확인하십시오. 배터리 아래에 있는 찾아 그 번호가 분실이나 도난 신고가 되어 있거나 미납 청구서와 관련되어 있는지 서비스 공급업체에 문의해 보십시오. 만약 문제가 있을 경우 서비스 공급업체는 휴대폰 가입을 받아 들이지 않을 것이며 전화기 구입 비용만 낭비하게 될 것입니다.

서비스 공급업체를 바꾸기 전에 잠재적인 비용에 대해 고려해 보는 것이 중요합니다. 예를 들어 사용해 오던 휴대폰이 변경된 서비스 공급업체의

네트워크와 호환되지 않을 경우 여러분은 새 휴대폰을 구입해야 할 수도 있습니다. 일반적으로 모바일 앱은 다른 종류의 휴대폰 운영체제로 옮겨서 사용될 수 없기 때문에 (예를 들어 안드로이드에서 아이폰으로) 모바일 앱 재구입이 또 다른 비용 부담이 될 수 있습니다.

휴대폰과 모바일 장치들의 높은 가격 때문에 품질보증 연장과 휴대폰 보험으로 여러분의 투자를 보호하려는 것은 자연스러운 것입니다. 그러나 품질보증과 보험은 항상 수수료, 제외, 공제 그리고 그 밖의 제한이 따릅니다. 품질보증이나 보험에 가입하기 전에 이들을 실제로 이용하게 될 경우에 발생할 수 있는 예상치 못한 혼란을 방지하기 위해 품질보증이나 보험의 약관과 요구 사항을 완전히 이해하도록 하십시오. 품질보증과 보험 상품들의 비용과 혜택을 신중히 고려해 이들이 실제로 여러분에게 가치가 있는 것인지 결정하십시오.

서비스 플랜

휴대폰 서비스에는 선불(장기 약정과 시용 조회가 없음)과 후불(월간 서비스 가입과 조기 약정 해지 수수료가 있음)의 두 가지 유형이 있습니다. 일반적으로 후불(장기 약정) 플랜의 요금이 좀 더 낮지만 여러분은 적어도 1년 혹은 2년 동안의 서비스 구입을 약속하게 됩니다.

선불이나 후불 서비스 중에서 여러분의 사용량에 가장 알맞는 플랜을 선택하십시오. 한도 초과 사용료(너무 적은 양의 서비스 플랜에 의한다)나 사용하지 않은 서비스에 대한 요금을 내게되는 것을 피하십시오. 또한 “친구들과 가족” 플랜 혹은 “무료 모바일 투 모바일” 플랜 등과 같이 여러분이 가장 많이 통화하는 사람들과 무료로 통화할 수 있게 해주는 플랜을 찾아보십시오. 이들 플랜은 여러분의 요금 절약에 도움을 줍니다. “무료”가 아닌 모든 발신 및 수신 전화와 문자 메시지는 여러분의 서비스 할당량에서 공제된다는 것을 기억하십시오.

세금이나 부가 요금이 청구서에 별도로 추가되는지 그리고 월 평균이 얼마나 되는지 문의해 보십시오. 예상 밖의 감당할 수 없는 요금은 여러분이 서비스를 취소하게 되는 원인이 될 수 있으며 장기 계약 플랜 취소를 위한 상당한 비용 부담을 초래할 수 있습니다.

선불 서비스: 선불 서비스에는 서비스 이용을 위해 사용료를 먼저 지급하는 방법과 일정량의 서비스를 포함하는 월간 플랜의 두 가지 유형이 있습니다. 후불 플랜과 같이 통화 시간, 문자 메시지 그리고 데이터의 “바이트”가 여러분의 어카운트에서 사용할 때마다 공제됩니다. 크레딧 카드나 데빗 카드 혹은 체크 계좌 지불 승인을 이용해 온라인이나 전화로 추가 서비스를 구입하고 여러분의 어카운트를 재충전할 수 있습니다.

모든 선불 서비스에는 만료기간이 있습니다. 만약 여러분이 선불 플랜이 만료되도록 놔둘 경우 재가입 수수료를 내야 할 수도 있습니다. 혹은 서비스 공급업체가 어카운트를 닫을 수 있으며 이로 인해 여러분은 전화번호를 잃을 수 있습니다. 여러분이 서비스를 유지할 계획일 경우 달력에 표시해 두거나 서비스가 만료되기 전에 이를 알려 주는 경고를 설정해 두십시오. (서비스 공급업체가 매일 자동으로 사용 기간을 추가하도록 하는 것에 동의할 경우 여러분의 서비스는 만료되지 않을 것입니다.)

선불 휴대폰 서비스를 구입할 때 최소 구입 한도, 가입비, 일일 접속료나 매일 첫 1분에 부과되는 추가 요금, 추가 사용 시간에 부과되는 분당 요금, 문자와 데이터의 바이트, 그리고 미사용 서비스에 대한 규칙 등을 살펴 보십시오.

서비스 약정의 이행

일반적으로 약정 플랜이 선불 플랜에 비해 단위당 요금이 저렴한 반면에 약정 해지 수수료가 약정 기간 초기에 수 백 달러까지 부과 될 수 있으며 반쯤된 전화기에 대한 “재입고” 수수료가 부과될 수 있습니다. 약정 해지 수수료를 피하기 위한 가장 좋은 방법은 서비스가 시작될 때 약정이 끝날 때까지 해당 서비스 공급업체를 유지할 수 있는지를 최대한 확실히 하는 것입니다.

여러분과 같은 지역에서 휴대폰을 사용하는 이웃과 직장 동료들에게 어떤 서비스 공급업체를 이용하며 그 업체들의 서비스 범위(신호 수신), 고객 서비스 그리고 요금에 얼마나 만족하는지 물어 보십시오. 지역 서비스 공급업체들의 서비스 범위 지도를 스토어나 온라인에서 살펴보십시오. 필요할 경우 서비스 플랜을 약정 기간 동안 별금이나 약정 기간 연장 없이 좀더 저렴한 플랜으로 바꾸는 것이 가능한지 문의해 보십시오.

여러분의 휴대폰 서비스 약정은 적어도 2주 동안의 체험 사용 기간을 부여할 것입니다. 만약 여러분이 서비스에 만족하지 않을 경우 이 기간 내에 약정을 해지하면 별금이 부과되지 않습니다. (약정 해지 전에 사용한 서비스 요금은 여러분의 책임입니다.)

서비스 공급업체가 여러분의 플랜을 크게 변경할 경우 그 업체는 적어도 서비스 변경 14일 전에 이를 여러분에게 통보해야 하며 조기 약정 해지 수수료 없이 약정을 해지할 수 있는 권리를 여러분에게 제공해야 합니다.

연방 통신위원회(FCC)는 휴대폰 가입자가 같은 지역에 머무를 경우 서비스 공급업체를 바꿀 때 그들의 전화 번호를 계속 유지할 수 있도록 합니다. 이것을 여러분의 전화 번호를 “포팅”한다고 말합니다. 서비스 공급업체 이전이 끝날 때까지 현재 서비스를 취소하지 마십시오. 그렇지

않으면 전화 번호를 잃을 수 있습니다.

약정을 갱신하기 전에 여러분이 받을 수 있는 할인이나 인센티브에 대해 문의해 보십시오.

휴대폰 비용 관리

“빌샷(bill shock)”은 여러분이 월간 휴대폰 사용 한도를 넘겨 훨씬 더 많은 금액의 청구서를 납부하게 되는 것을 알았을 때의 반응을 설명하는 것입니다. 예상치 못한 요금을 피하는 여러가지 방법이 있습니다.

관리 도구와 콘텐츠를 활용하십시오. 여러분의 사용량을 지속적으로 관찰해 플랜 사용 한도를 넘기지 않도록 하십시오. 서비스 공급업체의 웹사이트를 방문하거나 정해진 코드로 전화해 (사용량을 안내해 주는 문자 메시지나 음성 녹음을 받을 것입니다.) 사용량을 언제든지 확인해 보십시오. 서비스 공급업체가 여러분의 사용량이 플랜 한도에 가까워 지거나 한도 초과 수수료가 부과되기 시작한 것을 알려주는 문자 경고 서비스에 가입하십시오. (이와 같은 서비스는 2013년부터 기본적으로 제공될 것으로 예상됩니다.) 여러분 전화기의 “일반 설정(general settings)” 메뉴에 있는 사용량 측정기를 활용하십시오. (청구서 주기가 시작될 때마다 재설정하십시오.) 사용량이 미리 설정된 양에 도달할 때 알려주는 “앱” (소프트웨어 애플리케이션)을 찾아보십시오. 선불 플랜에서는 여러분이 요금을 감당할 수 있는 만큼만 서비스를 충전하고 자동 재충전 플랜을 피하십시오.

모든 주요 서비스 공급업체들이 제공하는 자녀 보호 기능은 어카운트 소유자가 사용량에 제한을 설정할 수 있게 해 줍니다. http://www.consumer-action.org/news/articles/2011_spring_issue_wireless_special_issue/ 에서 소비자 행동의 자녀 보호 기능에 대한 정보를 찾을 수 있습니다. 업데이트된 세부 사항과 그 밖의 정보를 서비스 공급업체의 웹사이트에서 찾을 수 있습니다.

데이터 사용을 관찰하고 최소화 하십시오. 데이터는 스마트폰을 위한 서비스 중에서 가장 많은 비용을 차지하는 부분이며 사용 한도 초과 요금의 수천 달러에 이를 수 있습니다. 데이터 한도 초과 사용을 피하는 가장 좋은 방법은 처음부터 충분한 양의 서비스를 구입하는 것입니다. 일반적인 사용량을 지난 청구서에서 찾아보거나 서비스 공급업체 혹은 WirelessED.org 에서 제공하는 사용량 계산기를 이용하십시오.

앱은 여러분이 이들을 다운로드 하거나 실제로 사용할 때뿐만 아니라 이들이 업데이트와 정보 (일기예보와 주식 시세 등) 수집을 위해 인터넷에 자동으로 연결할 때도 데이터를 사용한다는 것을 알고 계십시오. 보이지

않는 많은 양의 데이터 사용을 피하려면 인터넷에 연결되는 앱들을 사용되지 않을 때는 꺼두십시오. 또한 이메일 가져오기와 음성 메일 검색 등의 자동 데이터 사용 기능을 끄거나 수동으로 설정해 두십시오.

와이파이(Wi-Fi)는 휴대폰 네트워크가 제공하는 모든 서비스를 데이터 플랜의 공제 없이 제공합니다. 화일이나 앱들의 업로드와 다운로드와 같이 데이터를 많이 사용하는 작업들을 여러분이 와이파이존(Wi-Fi zone)에 있을 때 하십시오. 여러분의 집이나 사무실에 무선 인터넷이 설치되어 있을 경우 여러분이 이들 장소에 있을 때 무선 인터넷에 연결해 모바일 데이터 사용을 피하십시오. (여러분 전화기의 부호가 와이파이 혹은 휴대폰 네트워크 서비스를 사용하고 있는지를 표시해 줄 것입니다.) 그러나 와이파이 핫스팟(Wi-Fi hotspot, 공개된 공공 무선 서비스)에서 중요한 정보나 쇼핑 혹은 बैं킹하는 것을 피하십시오. Lifehacker.com와 OnGuardOnline.gov 에서 좀더 많은 정보를 얻을 수 있습니다.

여러분의 스마트폰을 비행기 모드로 설정하면 휴대폰 네트워크 서비스를 사용하지 않으면서 음악 감상, 사진 검색, 게임 등을 할 수 있으며 여러분이 플랜 사용 한도에 가까워지고 있거나 자신의 서비스 공급업체의 네트워크를 벗어났을 때를 위한 예방책이 될 수 있습니다.

로밍의 대안. 여러분의 서비스 공급업체 네트워크 범위를 벗어난 곳에서 휴대폰을 사용하는 로밍은 많은 요금이 부과될 수 있으며 외국을 여행할 때는 엄청난 요금이 부과될 수 있습니다. 저렴한 요금 옵션은 다음과 같습니다:

- 할인된 요금이나 균일 요금으로 일정량의 서비스를 받는 (플랜 조기 취소 벌금을 피하기 위해 적어도 한번의 결제 주기 동안 플랜을 유지하십시오.) 로밍 플랜의 사전 구입;
- 선불 전화 카드와 유선 전화 이용;
- 여러분이 방문하는 국가에서의 휴대폰 대여나 구입;
- 잠금 해제된 휴대폰에 해당 지역 SIM 카드(교체 가능한 컴퓨터 칩으로 여러분의 전화 번호와 그 밖의 가입자 정보를 담고 있습니다.)를 넣어 시내 통화 요금으로 통화; 그리고
- 와이파이로 연결된 동안 무료 혹은 저렴한 요금의 인터넷 전화 (VoIP) 앱(스카이프와 같은) 이용.

일반적으로 여러분 휴대폰 스크린의 신호 강도 표시 근처에 로밍 부호(전화기에 따라 차이가 있음)가 표시될 때 여러분이 자신의 네트워크 지역을 벗어난 것을 알게 될 것입니다. (로밍 경고는 2013년부터 기본으로 제공될 것으로 예상됩니다.)

여러분이 외국에서 휴대폰을 사용하기 전에 서비스 공급업체에
알리십시오. 이는 서비스 공급업체가 여러분의 휴대폰이 부정하게
사용되고 있는 것으로 간주하지 않게 합니다. 선불 플랜은 국제 로밍을
허용하지 않거나 매우 제한된 몇 개의 국가에만 허용할 수 있습니다.

무단 이용 방지

타인이 허락없이 여러분의 휴대폰 정보를 입수하거나 전화기를 사용하는
것을 방지하는 최선의 방법은 휴대폰을 사용하지 않을 때 잠금 장치를 해
두고 일정 시간 동안 사용되지 않을 경우 자동으로 잠금 장치가 되도록
설정해 두는 것입니다. 휴대폰의 도난이나 분실을 대비해 원격으로
여러분의 휴대폰에 잠금 장치를 하거나 데이터를 지울 수 있게 하는 도구와
소프트웨어를 찾아보십시오. 여러분의 휴대폰에 잠금 장치 되어 있어도
코드를 입력하지 않고 비상 전화를 걸 수 있습니다.

자신의 휴대폰이 없어진 것을 알았을 때 즉시 서비스 공급업체에
알리십시오. 여러분이 휴대폰을 분실하거나 도난 당하지 않고 단지
일시적으로 잘못 보관한 것으로 생각될 경우 휴대폰을 찾을 때까지
어카운트를 정지시키는 방법을 선택할 수 있습니다.

청구서를 받는 즉시 주의 깊게 살펴 보고 무단 이용이 있을 경우 가능한
빨리 찾을 수 있도록 하십시오. 문제가 있을 경우 청구서를 받은 날로부터
30일 이내에 자신의 서비스 공급업체와 직접 문제를 해결해 보도록
하십시오. 문제가 없는 부분의 청구 금액은 기한 내에 납부하십시오.

전화기의 기억 장치는 폐기하기 전에 삭제하십시오. 이것은 단순히
화일들을 지우는 것으로 끝나지 않습니다. 여러분의 휴대폰 사용 설명서나
서비스 공급업체로부터 삭제 방법을 알아낼 수 있으며 ReCellular.com
에서 많은 휴대폰 모델의 삭제 방법을 찾을 수 있습니다.

연방 통신 위원회(FCC.gov; 888-225-5322; TTY: 888-835-5322)에서
휴대폰 문제의 방지와 해결에 대한 상세 정보를 얻을 수 있습니다.

소비자 행동 (Consumer Action)

www.consumer-action.org

221 Main Street, Suite 480

San Francisco, CA 94105

415-777-9635

info@consumer-action.org

523 W. Sixth Street, Suite 1105

Los Angeles, CA 90014

213-624-8327

outreach@consumer-action.org

Washington, DC

202-670-3601

dc-office@consumer-action.org

소비자 상담과 추천 핫라인

소비자 문제에 대한 불만 신고를 저희 소비자 상담과

추천 핫라인으로 제출하십시오:

hotline@consumer-action.org or 415-777-9635.

중국어, 영어 그리고 스페인어로 상담

소비자 행동은 캘리포니아 소비자 보호 재단(California Consumer Protection Foundation)의 재정 보조를 받아 임파워 유 프로젝트(Empower U project)를 제작했습니다. 소비자 행동은 중, 저 소득층과 영어에 익숙하지 않은 전국의 소비자들에게 교육과 변호를 통해 재정적 번영을 위한 도움을 줍니다. www.consumer-action.org에서 상세한 정보를 얻을 수 있습니다.

© Consumer Action 2011

Empower U - Cell Phone Savvy (Korean)