

# 구독서비스 소비실태 및 가격분석

## [음악, 영상, 교육서비스 중심]

### 미래소비자행동

#### I. 조사 목적 및 개요

##### 1. 조사 목적

- 정보통신기술의 발전과 소유가 아닌 경험을 중시하는 소비문화 확산에 따라 구독서비스 시장이 급격하게 성장하고 있음.
- KT 경영연구소 자료에 따르면 국내 구독경제 시장 규모는 2020년 약 40조 원으로 추정되었으며 2016년 대비 54.8% 증가한 규모임. 2025년에는 구독경제 시장 규모가 100조 원 규모까지 확대될 것으로 전망함.<sup>1)</sup>
- 구독서비스의 대표적 형태는 OTT 서비스와 음원 서비스였음. 하지만 최근에는 게임을 포함한 컴퓨터 소프트웨어뿐만이 아니라 와인, 커피, 신선식품 등 다양한 재화로 확대되고 있음. 이에 따라 전통적인 오프라인 기반의 비즈니스 모델에서도 구독서비스를 병행하거나 전환하고 있음.

1) [구독경제 시대]① 2025년 시장 규모 100조 전망...국내 지형도는, 뉴시슬, 2023. 3. 25.

- 2021년 조사자료에 의하면 조사대상자의 57%가 유료 구독서비스를 이용하고 있다고 응답, 소비자 5명 가운데 3명은 유료 구독서비스 이용하는 것으로 나타남.<sup>2)</sup>
- 구독하는 상품·서비스의 유형으로는 영상구독 서비스 이용자가 가장 많았으며, 다음으로 음원 구독서비스 이용자가 많은 것으로 나타남.

[구독서비스 분야별 이용률과 구독금액]

구독서비스 분야	이용률	월평균 구독금액
영 상	70%	13,400원
음 원	54%	7,500원
기타 콘텐츠 (도서, e북, 트렌드 등)	14%	10,700원
식 품	19%	55,800원
생활편의	12%	34,800원

※ 출처: 컨슈머인사이트, 이동통신 기획조사 결과 보도자료

- 2016년 넷플릭스가 한국 시장에 등장한 이후 OTT 서비스 시장은 매년 성장하고 있음.
- 2022년도 방송통신위원회 연구자료에 따르면 OTT 서비스 이용률은 2020년 66.3%에서 2021년 69.5%, 2022년 72.0%로 지속해서 증가함.<sup>3)</sup>
- OTT 서비스 이용자 가운데 유료서비스 이용률은 2020년 21.7%에서 2021년 50.1%로 증가하였음, 2022년에는 55.9%로 유료결제 이용자 비율이 꾸준히 증가하고 있음.

[OTT 이용률 현황]

구 분	2020년	2021년	2022년
OTT 서비스 이용률	66.3%	69.5%	72.0%
이용자 중 유료결제 비율	21.7%	50.1%	55.9%

※ 출처 : 방송통신위원회, 2022년도 방송시장 경쟁상황 평가

2) 컨슈머인사이트, 이동통신 기획조사 결과 보도자료.(2021)

3) 방송통신위원회, 2022년도 방송시장 경쟁상황 평가.(2022) 391쪽.

- 구독서비스가 다양해지면서 소비자들은 여러 서비스를 중복해서 사용하고 있음. 그에 따라 구독서비스로 지출하는 총비용이 증가하면서 소비자에게 부담이 되고 있음.
- 구매하는 것에 비해 저렴한 가격으로 여러 서비스나 물품을 이용할 수 있다는 장점과 개별 건으로는 비용이 많이 들지 않는다는 점 때문에 여러 구독서비스를 이용하는 경우가 많음.
- 실제 방송경영평가에서 실시한 OTT 서비스 이용자 대상 설문 조사결과 평균 5개의 OTT 서비스를 사용하고 있는 것으로 나타났으며, 구독형 OTT는 평균 2.7개를 사용하고 있는 것으로 나타남<sup>4)</sup>
- 최근 OTT 서비스의 경우 요금 인상뿐만 아니라 광고형 서비스 도입, 동시접속자 수 제한 등 이용 규정이나 서비스 제공 방식을 변경하고 있음. 이는 실질적인 요금 인상으로 소비자들에게 경제적 부담이 되고 있음.
- 이에 구독서비스 요금 및 요금변동 사항을 조사하여 요금 분석을 실시함. 또한, 구독서비스 관련 소비자 상담을 분석하여 요금 관련 소비자피해 유형 및 예방책을 모색하고자 함.

2. 사업 기간 : 2023년 8월~12월

### 3. 조사대상

- 소비자들의 이용이 많은 영상, 음원 서비스 그리고 구독서비스 가운데 소비자들의 관심이 많으면서 상대적으로 요금이 높은 교육서비스에 대한 요금을 조사함.
- 영상과 음원 제공방식 가운데 요금 비교가 가능하고 소비자들이 많이 이용하는 방식인 구독기반(SVOD)의 요금을 조사함<sup>5)</sup>

4) 방송통신위원회, 2022년도 방송시장 경쟁상황 평가,(2022) 392쪽.

5) 음원·영상 등을 제공하는 방식을 구독기반(SVOD), 콘텐츠별 구매(TVOD), 광고기반(AVOD)로 구분함. OTT

## 4. 세부사업 내용

### 1) 서비스 및 요금조사

- 조사대상 : OTT 서비스(6개사), 음원 서비스(10개사), 교육 서비스(14개사)
- 조사기간
  - 1차 조사 : 2023.10.10. ~ 10. 19.
  - 2차 조사 : 2023.11.5. ~ 12. 10.
- 조사내용
  - 업체별 요금 및 이용조건
  - 요금인상 시기, 인상률, 이용조건 변동 사항 등
  - 약관(계약해지 및 위약금)
- 스마트폰에서 결제하는 경우 인앱결제 수수료가 포함됨. 현재 전체 요금의 최대 30% 정도이며, 스마트폰을 통해 결제할 경우 운영체제에 따라 수수료가 달라지기도 함. 이번 요금조사에서는 인앱결제 수수료를 제외한 조사대상 업체에서 제시한 요금만을 조사함.

### ○ 조사대상 OTT 서비스 : 6개

- 국내에서 운영하는 OTT 서비스 가운데 국내 업체 3개사, 해외 서비스업체 3개사 총 6개 OTT 서비스의 요금을 조사함.

[조사대상 OTT 서비스]

구 분	업체명	사업자
국내 OTT 서비스	쿠팡플레이	쿠팡(주)
	티빙	주식회사 티빙
	웨이브	콘텐츠웨이브 주식회사
해외	넷플릭스	넷플릭스서비스코리아 유한회사

서비스 가운데 여러 방식으로 제공하기도 하지만 대부분 구독형 기반으로 서비스가 제공되고 있음.

OTT 서비스	디즈니 플러스	월트디즈니컴퍼니코리아 유한책임회사
	왓 차	주식회사 왓차

○ 조사대상 음원 서비스 : 10개

- 음원 서비스의 경우 국내에서 운영 중인 음원 서비스업체를 전수조사하였음. 국내 업체 7개사, 해외 음원 서비스업체 3개사 총 10개 음원 서비스의 업체의 요금을 조사하였음.
- 소리바다의 경우 2023년 10월 조사과정에서 홈페이지가 운영되고 있는 것으로 확인되어 조사하였으나 2024년 1월에 확인 결과 운영 중단된 것으로 확인되어 최종 분석에서는 제외되었음.

[조사대상 음원 서비스]

구 분	업체명	사업자
국내 음원 서비스	멜론	(주)카카오엔터테인먼트
	네이버	네이버(주)
	벅스	(주)엔에이치엔벅스
	F L O	(주)드림어스컴퍼니
	지니	(주)지니뮤직
	카카오뮤직	(주)카카오
	소리바다	-
해외 음원 서비스	유튜브	Google LLC
	애플뮤직	Apple Inc
	스포티파이	Spotify AB * 본부 스웨덴 스톡홀름, 본부 미국 뉴욕

○ 조사 대상 교육 서비스 : 14개

- 교육서비스의 경우 취미 분야 1개 업체, 자격증·취업 분야 5개 업체, 어학 분야 3개 업체, 교과목 3개 업체, 도서 2개 업체로 총 14개 서비스에 대한 요금을 조사하였음.
- 교육서비스 분야의 경우 사업자 및 제공 프로그램이 다양한 관계로 단기간으로 1개 수업을 개별적으로 구매하는 경우는 제외하였으며, 일정 요금

을 내면 일정 기간에 여러 프로그램을 이용하는 구독기반(SVOD)형태의 요금만 조사하였음.

- 1차 조사를 통해 요금 비교가 가능한 비슷한 서비스 중심으로 조사를 시행하였음.
- 취미 분야에서 온라인 교육서비스를 제공하는 곳으로 쓱씨당, 탈잉, 마이비스킷 등이 있었지만 구독형은 '클래스101'이 유일함에 따라 취미 분야의 요금은 1개 업체만 조사하게 되었음.

[조사대상 교육 서비스]

분 야	업체명	사업자, URL
취미	클래스 101	주식회사 클래스101 https://class101.net
자격증, 취업	에듀윌	(주)에듀윌 https://www.eduwill.net
	해커스	(주)캡스스터디 https://gosi.hackers.com/
	메가랜드	(주)메가랜드 https://www.megaland.co.kr/
	공단기	(주)에스티유니타스 https://gong.conects.com/
	박문각	(주)에듀스파박문각 https://www.pmg.co.kr/
어학	영단기	(주)에스티유니타스 https://eng.conects.com/m
	해커스어학원	(주)해커스어학연구소 https://www.hackers.ac
교과목	시원스쿨	(주)에스제이더블유인터내셔널 https://www.siwonschool.com/
	엘리하이	메가스터디교육(주) https://junior.mbest.co.kr/
	온리원	(주)비상교육 https://www.only1.co.kr/
도서	밀크T	(주)천재교과서 https://www.milkt.co.kr/
	밀리의 서재	(주)밀리의 서재 https://www.millie.co.kr/
	윌라	(주)인플루엔셜 https://www.welaaa.com/

2) '1372소비자상담센터' 상담사례 분석

- 조사대상 : 2020년 1월부터 2023년 9월까지 총 3년 9개월 동안 '1372

소비자상담센터'로 접수된 구독서비스 관련 상담 4,277건을 분석하였음.

- 분석내용
  - (연도별 추이) 연도별 상담 건수 및 주요상담내용 분석
  - (요금문제) 요금 관련 주요상담 사유, 결제금액, 이용한 서비스의 유형

## II. 시장현황

### 1. OTT 서비스 시장현황

- OTT 서비스의 경우 넷플릭스 가입자 수와 사용시간 면에서 다른 OTT 업체와 비교하여 압도적 1위를 계속 유지하고 있음.
- OTT 애플리케이션 사용자 수의 경우 넷플릭스가 1,223만 명으로 1위였으며, 뒤를 이어 쿠팡플레이 563만 명으로 2위, 티빙이 540만 명으로 3위를 차지함.

[OTT앱 사용자 수]

사업자	사용자 수 (만명)
넷플릭스	1,223
쿠팡플레이	563
티빙	540
웨이브	439
디즈니 플러스	270

[OTT앱 사용시간]

사업자	사용시간
넷플릭스	1억 시간
티빙	4536만 시간
웨이브	4492만 시간
쿠팡플레이	1827만 시간
디즈니 플러스	915만 시간

\* 모바일 데이터 : AOS + iOS 합산 기준, 8월 기준

\*\* 출처 : 모바일인덱스 'OTT 트렌드 인사이트'

- OTT 애플리케이션 사용시간에 있어서 넷플릭스가 1위였으며, 2위는 티빙, 3위 웨이브로 나타나 사용자 수 순위와는 차이가 있었음.

[OTT 서비스 앱 사용자 및 사용률]

앱	사용자(만명)	사용률
넷플릭스	1,156	63.6%
쿠팡플레이	467	43.6%

티빙	411	43.9%
웨이브	293	21.5%
디즈니플러스	181	36.0%
왓차	88	27.3%

※ 출처 : 인사이트 '2023년 OTT앱 시장 동향 분석' 2023. 5. 17

- 쿠팡의 전략은 다양한 상품으로 이용자를 확보하는 것을 목표로 사업 분야를 공격적으로 확대하는 '플라이휠' 전략을 기본으로 하고 있음. 따라서 다른 OTT 서비스업체와 다르게 쿠팡 배송 등 이질적인 서비스와 결합하여 서비스를 제공하고 있음.<sup>6)</sup>
- 쿠팡은 국내 OTT 서비스업체 가운데 3년 전에 시작했기 때문에 늦은 편이라고 할 수 있음. 하지만 3년 만에 애플리케이션 이용자 수에서 국내 2위를 차지하게 되었음.
- 2023년 11월부터 국내 OTT 서비스업체인 3위와 4위 업체인 티빙과 웨이브의 합병이 본격적으로 논의되고 있어 앞으로도 시장변화는 계속될 것으로 판단됨.

[OTT서비스 앱 사용자의 중복사용 현황]

앱	중복 사용비중	중복사용TOP3		
		1위	2위	3위
넷플릭스	43.9%	쿠팡플레이 20.0%	티빙 19.5%	웨이브 13.7%
쿠팡플레이	60.4%	넷플릭스 49.5%	티빙 22.1%	웨이브 11.8%
티빙	71.5%	넷플릭스 54.8%	웨이브 26.6%	쿠팡플레이 25.1%
웨이브	69.7%	넷플릭스 54.1%	티빙 37.3%	쿠팡플레이 18.9%
디즈니플러스	82.5%	넷플릭스 70.6%	티빙 31.1%	쿠팡플레이 28.8%

※ 출처 : 인사이트 '2023년 OTT앱 시장 동향 분석' 2023. 5. 17

### 2. 음원 서비스 시장현황

- 음원서비스를 중심으로 이루어진 음악감상 시장

6) 동아일보, 현실이 된 쿠팡 독주.. 쿠팡만 살아남는 '쿠팡 유토피아' 되나 2023. 11. 21.

- 과거 라디오, 텔레비전으로 음악을 감상했다면 이제는 완전히 온라인중심의 서비스로 변화했음.
- 2022년 음악이용자 실태조사에 따르면 음악감상을 이용하는 방식에서 온라인 동영상 사이트가 81.6%로 가장 많았으며 다음으로 음원 스트리밍 67.0%인 것으로 나타났음.<sup>7)</sup>
- 멜론과 유튜브뮤직을 이용하는 사용자 수는 비슷한 수준이며 다음으로 지니, FLO 순으로 나타남.
- 음원 서비스를 제공하는 어플의 사용자 수 추이를 보면 멜론과 유튜브뮤직을 이용하는 사용자 수는 비슷한 수준이며, 다음으로 지니, FLO 순으로 나타남.
- 하지만 멜론과 유튜브뮤직의 격차가 크지 않으며, 실제로 9월 다른 조사에서는 유튜브뮤직의 이용자가 멜론을 앞선 것으로 나타난 때도 있었음. 따라서 멜론과 유튜브뮤직의 경쟁이 치열하다고 할 수 있음.

[음원 앱 사용자 수]

앱	사용자 수 (만명)
멜론	677
유튜브뮤직	604
지니	322
FLO	209
네이버VIBE	91
스포티파이	47
벅스	37

\* 2023년 8월 사용자 수(MAU) 기준  
 \*\* 출처 : 모바일인덱스 '음원 플랫폼 트렌드 인사이트'

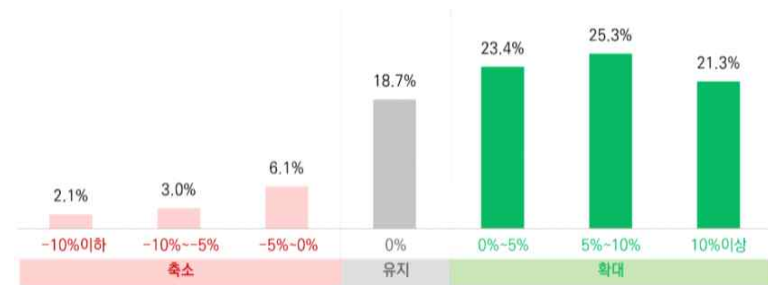
- 유튜브뮤직의 경우 광고를 시청할 경우 무료로 이용할 수 있으며, 광고 노출 없는 유튜브 프리미엄 또는 음악 프리미엄을 결제하여 이용하는 비율은 17.8%로 낮다는 조사 결과도 있었음.<sup>8)</sup>

7) 2022 음악이용자 실태조사, 19쪽

### 3. 교육서비스 시장현황

- 2022 이러닝 산업 실태조사에 의하면 온라인을 통해 교육서비스를 이용하는 비율은 2018년 59.0%, 2020년 62.5%, 2021년 65.9%로 매년 꾸준히 증가하고 있는 것으로 나타남.
- 이러닝 이용방법은 교육방송 시청이 45.9%, 인터넷 전문 교육사이트 제공 이러닝 서비스 수강이 44.1%로 나타남. 이러닝 이용자 가운데 인터넷 전문교육 업체 제공 강의를 이용하는 비율이 상당히 높았음.
- 온라인을 통한 이러닝 시장변화에 대해 살펴보면 확대될 것이라는 의견이 70.1%로 현저히 많으며, 유지될 것이라는 의견이 18.7%로 나타났음. 실제로 이러닝 산업은 교육의 분야와 교육서비스 제공방식을 다양화하고 있음.

[이러닝 학습시장의 변화]<sup>9)</sup>



8) 2022 음악이용자 실태조사, 24쪽  
 9) 2022 이러닝산업 실태조사, 89쪽

### Ⅲ. 가격조사 결과

#### 1. OTT 업체 가격조사결과

##### 1) OTT 업체별 가격 및 약관

###### ① 넷플릭스

###### ○ 넷플릭스 요금제 구성

- 1차 가격조사에서 넷플릭스의 경우 베이직 요금제를 포함하여 총 4개 요금제로 구성되어 있었으나 2023년 12월 12일 베이직 요금제를 삭제하면서 요금제 구성이 3개로 변경되었음.
- 현재 조사대상 OTT업체 가운데 광고를 보는 대신 저렴하게 영상을 시청할 수 있는 광고형 상품은 넷플릭스가 유일한 것으로 확인되었음.

[2023년 10월 1차 조사 요금제]

	광고형 스탠다드	베이직	스탠다드	프리미엄
월 요금	5,500원	9,500원	13,500원	17,000원
영상화질	매우좋음	좋음	매우좋음	가장좋음
해상도	1080p	720p	1080p	4K+HDR
사용가능한 디바이스	TV, 컴퓨터, 스마트폰, 태블릿	TV, 컴퓨터, 스마트폰, 태블릿	TV, 컴퓨터, 스마트폰, 태블릿	TV, 컴퓨터, 스마트폰, 태블릿
저장	×	○	○	○
동시접속	2명	1명	2명	4명

[2023년 12월 2차 조사 요금제 ]

	광고형 스탠다드	스탠다드	프리미엄
월 요금	5,500원	13,500원	17,000원
영상화질	매우좋음	매우좋음	가장좋음
해상도	1080p	1080p	4K+HDR
사용가능한 디바이스	TV, 컴퓨터, 스마트폰, 태블릿	TV, 컴퓨터, 스마트폰, 태블릿	TV, 컴퓨터, 스마트폰, 태블릿
저장	×	○	○
함께살지 않는 사람	-	1명 (1명당 추가비용 5,000원)	2명 (1명당 추가비용 5,000원)

###### ○ 넷플릭스 요금 변동

[넷플릭스 요금 및 이용조건 변경 시기]

요금제 변동시기	변경내용
2021. 11. 18.	프리미엄 요금제 14,500원 → 17,000원 스탠다드 요금제 12,000원 → 13,500원
2023. 11. 3.	계정공유 금지, 1인당 5,000원 추가
2023. 12. 12.	베이직 요금제 폐지

- 2021년 조사결과<sup>10)</sup>와 비교한 결과 스탠다드 요금은 12,000원에서 13,500으로 17.3%(1,500원) 인상되었으며, 프리미엄 요금은 14,500원에서 17,000으로 2,500원 인상되어 28.8% 상승한 것으로 확인됨.
- 2021년 11월 이후 2년 만에 이용조건이 변동이 있었음. 2023년 11월 3일 넷플릭스는 요금제 자체 변동은 없었으나 이용조건을 변경하면서 실질적인 요금인상 효과가 발생하였음.
- 2023년 11월 이용조건 변경 이후 2023년 12월 12일 광고를 시청하지 않고 가장 저렴하게 사용할 수 있는 요금제였던 베이직 요금제(월 9,500

10) YWCA, 구독서비스 이용 형태 및 시장현황 조사 요약보고서, 2021, 8쪽.

원)가 없어짐으로써 소비자들이 광고를 시청하지 않고 이용할 수 있는 가장 저렴한 요금제는 스탠다드 요금제가 되었음.

- 가장 저렴한 요금제가 9,500원에서 13,500원이 되면서 소비자들에게 실질적으로 44.4%의 인상 효과가 있는 것으로 나타남.

○ 넷플릭스 약관

- 넷플릭스의 경우 2021년까지는 환급에 관한 조항이 없었음. 이에 2021년 공정거래위원회 시정요청에 따라 약관 수정 후 환불에 관한 조항을 개정하고 환불을 진행하는 것으로 확인됨.
- 단, 약관의 내용이 '해당 결제 주기'에 해당하는 것만 환불 요청을 할 수 있다고 되어 있어 장기간 미사용건에 대한 환불은 여전히 어려움.

<넷플릭스 이용약관 환불관련 규정>  
 3.5. 환불 요청. 회원이 결제일로부터 7일 이내에 넷플릭스 멤버십을 해지하고 그동안 해당 계정으로 넷플릭스 콘텐츠를 이용하지 않은 경우, 회원은 해당 결제 주기에 청구된 멤버십 요금을 전액 환불 요청할 수 있습니다.  
 2023. 12월 기준

② 티빙

- 티빙의 요금제는 3가지 요금제로 구성되어 광고형을 제외한다면 넷플릭스와 유사한 요금제와 구조로 되어 있었음. 티빙의 경우 연간요금제가 있다는 점에서 차이점을 보임.
- 티빙의 경우 2021년도 7월 YWCA에서 조사한 가격과 비교하였을 때 1차 조사에서는 요금구조 및 요금변동은 없는 것으로 확인되었음.

[티빙 요금제 1차(2023. 10월) 조사]

	베이직	스탠다드	프리미엄
월 요금	7,900원	10,900원	13,900원

연 요금		71,000원	98,000원	125,000원
최대화질		720p HD	1080p FHD	1080pFHD+4K(일부콘텐츠)
사용 가능 디바이드	PC, 스마트폰, 태블릿, 크롬캐스트	○	○	○
	안드로이드 TV	×	○	○
	스마트 TV (삼성, LG)	×	○	○
	애플 TV	×	○	○
동시접속		1명	2명	4명

○ 티빙 연간요금제 할인율

- 티빙의 경우 월별요금보다 연간요금의 경우 33.5% 정도 저렴한 것으로 나타남.

[티빙 월별요금과 연간요금 비교]

요금제종류	월별요금	연간요금	연간금액 차액	할인율
베이직	7,900원	71,000원	23,800원	25.1%
스탠다드	10,900원	98,000원	32,800원	25.1%
프리미엄	13,900원	125,000원	41,800원	25.1%

○ 티빙 요금제 인상률

- 티빙의 경우 2023년 12월 요금인상이 있었으며, 이용조건이나 요금구조 등에 있어서는 변동이 없었음.
- 요금인상 후 스탠다드 요금과 프리미엄 요금의 가격이 동일해졌음.

[티빙 요금제 2차(2023. 12월) 조사]

	베이직	스탠다드	프리미엄
월 요금	9,500원	13,500원	17,000원

최대화질		720p HD	1080p FHD	1080pFHD+4K(일부콘텐츠)
사용 가능 디바 이드	PC, 스마트폰, 태블릿, 크롬캐스트	○	○	○
	안드로이드 TV	×	○	○
	스마트 TV (삼성, LG)	×	○	○
	애플 TV	×	○	○
동시접속		1대	2대	4대

○ 티빙 약관

- 티빙의 경우 넷플릭스와 비교하여 상세하게 규정을 마련하고 있었음. 우선 티빙의 경우 연간회원권이 있는 관계로 계약 기간 중 해지 요청건에 대한 위약금에 관한 내용 등 상세하게 정리하고 있었음.
- 애플과 구글을 통한 인앱결제<sup>11)</sup>의 경우 책임소재가 티빙 측에 없음을 명확히 하는 약관 조항이 있었음.

- ① 유료회원은 해당 유료서비스 내지 상품을 전혀 사용하지 아니하였을 경우에 한하여 결제일로부터 7일 이내에 “회사”에 결제 취소(청약 철회)를 요청할 수 있습니다.
- ② 유료회원이 본조 1항에 의하여 유료서비스 또는 상품에 대하여 청약 철회 가능한 기간(결제일로부터 7일 이내)을 경과하여 청약 철회를 신청하거나, 전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률, 콘텐츠산업진흥법, 콘텐츠 이용자 보호지침 등 기타 관계 법령에서 정한 청약 철회 제한 사유에 해당하는 콘텐츠의 경우에 해당하는 경우에는 청약 철회가 제한됩니다.
- ③ “회원”이 구매한 유료서비스 또는 상품을 중도 해지한 경우, “회사”는 “회원”이 구매한 대금에서 “회원”의 실제 콘텐츠 시청의 유무, 이용한 기간 등 서비스 또는 상품을 통하여 취득한 이익을 감안, 합리적인 범위 내에서 “회사”가 적용하는 소정의 기준을 적용하여 차감하고 환불합니다.

11) 애플리케이션 등에서 유료 콘텐츠를 결제할 때 구글, 애플 스토어를 통해서 구매하는 경우 결제금액에서 최대 30%를 수수료로 가져가는 구조임.

- ④ 회원이 환불을 요청하는 경우, 잔액에서 결제대행수수료 등 기타 부대비용으로 환불금액의 10%에 해당하는 환불 수수료를 공제한 금액을 환불하여 드리며 (단, 환불대상금액이 금10,000원 이하의 경우는 1,000원 공제), 환불대상금액이 1,000원 이하인 경우는 환불이 불가능합니다.
- ⑤ Apple IAP(In-App-Purchase) 서비스 이용의 취소 및 환불의 경우 Apple 미디어 서비스 이용 약관의 정책을 따릅니다
- ⑥ Google Play IAP(In-App-Purchase)의 취소 및 환불의 경우 Google Payments 서비스 약관의 정책을 따릅니다.
- ⑦ 대행 판매 상품의 경우 제휴사 이용약관의 정책을 따릅니다.

③ 웨이브

- 국내 OTT 서비스업체인 웨이브의 요금제는 베이직, 스탠다드, 프리미엄 요금제 3가지로 구성되었음. 요금의 경우 티빙의 2023년 12월 인상 이전 요금과 같았음.

[웨이브 요금제 구성]

		베이직	스탠다드	프리미엄
월 요금 (단위 : 원)		7,900	10,900	13,900
연 요금 (단위 : 원)		79,000	87,500	111,500
화질		HD화질	FHD화질	최고화질
사용가능 디바이드	모바일, 태블릿, PC	○	○	○
	TV	×	○	○
동시시청		1명	2명	4명

- 웨이브의 월별요금과 연간요금의 차이를 살펴본 결과 다소 차이가 있는 것으로 확인되었음. 베이직 요금의 경우 월별요금으로는 1년에 94,800원으로 연간요금 79,000원보다 15,800원 더 비싼 것으로 나타남.
- 스탠다드 요금의 경우 월별요금으로는 1년에 130,800원으로 연간요금 87,500원보다 43,300원 더 비싼 것으로 나타남.

- 티빙과 웨이브의 연간요금제 가격 할인율을 비교했을 때 티빙의 할인율이 25%였다면 웨이브의 경우 고가의 요금제일수록 할인율 더 높았음.

[웨이브 월별요금과 연간요금 비교]

요금제	월별요금	연간요금	연간금액 차액	할인율
베이직	7,900원	79,000원	15,800원	16.7%
스탠다드	10,900원	87,500원	43,300원	33.1%
프리미엄	13,900원	111,500원	55,300원	33.1%

④ 쿠팡플레이

- 쿠팡플레이의 경우 OTT 서비스 운영을 통하여 얻는 수익이 목적이 아닌, 쿠팡 멤버십의 가입자 수를 확대하기 위한 목적으로 쿠팡 서비스의 다양화 전략에 따라 OTT 서비스를 제공하고 있음.
- 다른 OTT 서비스와 전략 및 목적이 다르므로 인해 가격구성 및 가격대에 뚜렷한 차이를 보임.
- 가격의 구성은 1개로 되어 있으며, 가격대도 4,990원으로 매우 저렴하였음. 멤버십을 통해 OTT 서비스 이외에도 받을 수 있는 서비스가 다양화 되어 있는 것이 특징임.
- 쿠팡플레이의 요금은 2021년 12월 한차례 인상이 있었음. 당시 2,900원에서 4,990원으로 72.1%(2,090원) 인상되었음.

[쿠팡플레이 요금 및 혜택]

<p>쿠팡 와우 멤버십: 월 4,990원 (VAT포함)</p> <p>&lt;주요 멤버십 혜택&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 로켓배송 상품 하나만 사도 무료배송</li> <li>- 로켓프레시 신선식품 장보기 15,000원 이상 무료배송</li> <li>- 로켓배송 상품 30일 무료반품</li> <li>- 로켓직구 무료배송</li> <li>- 쿠팡플레이 무료 시청</li> </ul>
---

- 쿠팡 이츠 주문 시 최대 10% 할인

⑤ 디즈니 플러스

○ 디즈니 플러스 요금 구조

- 디즈니 플러스의 요금은 월별요금 9,900원과 연간요금 99,000원으로 구분되며 연간요금의 경우 약 16.6%의 할인 효과가 있음.
- 단일요금제의 화질은 4K로 넷플릭스나 티빙 요금제의 프리미엄 수준의 화질의 영상을 제공하였으며, 동시접속 4개까지 가능하였음.

[디즈니 플러스 1차 조사결과]

구 분	2023년 10월 가격
요금제	9,900원(월) 99,000원(연간)
화 질	4K
오디오	Dolby Atmos
동시접속	4

○ 디즈니 플러스 요금변동

- 디즈니 플러스의 경우 1차 조사와 2차 조사 결과 요금제의 변동이 있었음. 우선 요금구성이 단일요금제에서 2개 요금제로 구분이 되었음.
- 디즈니 플러스의 경우 기존요금제와 스탠다드 요금제가 동일하여 변동이 없는 것으로 판단할 수도 있음. 하지만 이용조건에 차이가 있음.
- 기존의 단일요금제에서 소비자에게 제공되는 화질, 오디오, 동시접속자 수를 동일하게 이용하기 위해서는 프리미엄 요금제를 이용해야 함.
- 즉, 기존의 단일요금제에서 사용했던 동일한 조건의 요금제를 사용할 경우 월별 요금은 9,900원에서 13,900원으로 4,000원 증가하여 가격이 40.4% 인상된 것이며, 연간요금의 경우 99,000원에서 139,000원으로 40,000원

증가하여 가격이 40.4% 인상되었음.

[디즈니 플러스 2차 조사 결과]

구 분	스탠다드	프리미엄
요금제	9,900원(월) 99,000원(연간)	13,900원(월) 13,900원(연간)
화 질	FHD	4K
오디오	5.1	Dolby Atmos
동시접속	2	4

○ 디즈니 플러스 약관

- 소비자기본법에 따른 소비자분쟁해결기준에 따르면 환급이나 교환 시 실 지급금액을 기준으로 정산을 하게 되어 있음.
- 디즈니 플러스의 경우 결제금액과 상관없이 정가를 기준으로 정산하는 것으로 약관에 명시되어 있었음. 이는 소비자분쟁해결기준에 맞지 않은 부당 약관으로 판단됨.
- 부당약관에 대해서는 소비자피해 예방을 위한 개선이 필요함.

디즈니 플러스 취소 및 환불정책

1. 귀하에게는 귀하의 디즈니+ 서비스 결제일로부터 7일 이내에 디즈니+ 디지털 콘텐츠를 시청하지 않은 경우, 구독을 철회할 수 있는 청약 철회권이 보장됩니다.

2. 잔여기간에 대한 환불액은 해당결제주기 동안 시청한 잔여기간에 대한 환불액은 해당 결제 주기 동안 시청이력이 일체 없는 경우만 위약금 없이 산정될 수 있으며, 시청 이력이 있는 경우 잔여기간에 대한 환불액에서 당사가 적용하는 소정의 기준율에 따라 멤버십 유형별 월간 또는 연간 정상 구독료의 최대 10%의 위약금(부대비용 및 결제 대행수수료가 포함됨)을 차감 후 환불하게 됩니다. 월간 구독자 및 연간 구독자에게 지급되는 이러한 잔여기간에 대한 환불액은 결제 주기의 시작일로부터 즉시 취소 신청일까지

의 기간에 비례하여 결제 시기의 정상 월간 구독료를 기준으로 산정됩니다. 이 때, 환불액 산정 기준이 되는 구독료는 할인이 적용되지 않은 월간 구독료 정액을 기준으로 하며, 할인된 금액의 구독료(예: 연간 구독료 내지 프로모션 구독료)를 잔여기간으로 나눈 금액이 아니라는 점을 반드시 유의 부탁드립니다. 예를 들어, 연간 구독자가 디즈니+서비스를 한(1) 달 이용 후 즉시 취소 시, 지불한 연간 구독료에서 그 당시 기준의 한(1)달의 월간 구독료 정액(연간 구독료를 12개월로 나눈 금액이 아님)을 공제한 잔여 금액이 잔여기간에 대한 환불액에 해당되며,

⑥ 왓차

- 왓차의 요금제는 베이직 요금제와 프리미엄 요금제 2개로 구성이 되어 있었음.
- 왓차의 경우 2021년부터 요금인상이 없었으며, 2023년 12월 2차 조사 당시에도 요금인상에 대한 언급이 없었음.

[왓차 가격구조]

구 분	베이직	프리미엄
월 가격	7,900원	12,900원
화질	Full HD	Ultra HD 4K, HDR 10+
비디오 저장 개수	5개	100개
모바일, 태블릿, PC, TV	○	○
동시 시청	1명	4명

2. OTT 서비스 업체간 요금 비교

1) OTT 서비스 요금 비교

- OTT 서비스 요금 비교는 제공되는 영상 해상도를 3가지 형태로 구분하여 비교하였음. 4K, HDR급 해상도의 경우 프리미엄으로 분류하였으며 1080p의 경우 스탠다드로 분류하였음. 마지막으로 720p은 베이직 요금제로 분류하여 요금제를 분류하였음.
- 광고형의 경우 넷플릭스에만 있는 요금제로 요금 비교에서는 제외하였음.

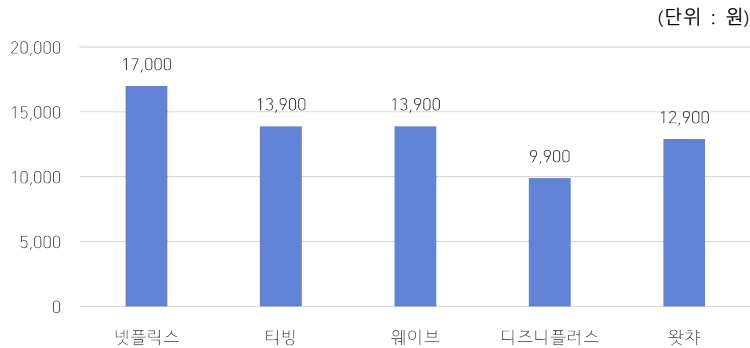
[업체별 요금 비교(2023년 10월 기준)]

(단위 : 원)

구분	프리미엄 (4k, HDR)	스탠다드 (1080p)	베이직 (720p)
넷플릭스	17,000	13,500	9,500
티빙	13,900	10,900	7,900
웨이브	13,900	10,900	7,900
디즈니플러스	9,900	-	-
왓차	12,900	7,900	-
쿠팡	-	4,900	-

- 4K, HDR 화질을 제공하는 프리미엄의 경우 넷플릭스의 요금이 가장 높게 나타났으며 티빙, 웨이브, 왓차의 금액이 비슷했고, 디즈니 플러스의 요금이 가장 낮았음.

[프리미엄 요금제 비교 (2023년 10월 기준)]



- 1080p화소를 스탠다드 요금제를 비교한 결과 넷플릭스의 요금이 13,500원으로 가장 비싼 요금제였으며, 티빙과 웨이브가 각각 10,900원으로 같았음.

- 쿠팡플레이가 4,900원으로 가장 저렴한 요금이었음. 쿠팡의 경우 다른 OTT 업체와 달리 별도로 수익이 날 수 없는 구조로 운영되고 있으며, 배송 등 이질적인 서비스와 함께 제공되고 있어 단순히 요금을 비교하는데 한계가 있음.

[스탠다드 요금제 비교 (2023년 10월 기준)]



- OTT 서비스 제공 업체들이 2023년 11월, 12월에 요금을 인상함에 따라 2차 조사를 통해서 요금변동, 요금인상률을 살펴보았음.

[인상 후 업체별 요금 비교(2023년 12월 기준)]

(단위 : 원)

	프리미엄 (4k, HDR)	스탠다드 (1080p)	베이직 (720p)
넷플릭스	17,000	13,500	-
티빙	17,000	13,500	9,500
웨이브	13,900	10,900	7,900
디즈니플러스	13,900	9,900	-
왓차	12,900	7,900	-
쿠팡	-	4,900	-

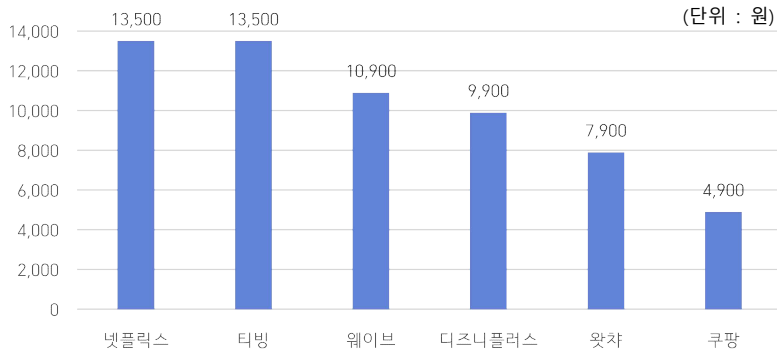
- 4k, HDR 해상도의 서비스를 제공해주는 프리미엄 요금제의 인상 전후의 요금을 비교하였음. 넷플릭스와 티빙의 요금이 월 17,000원으로 동일하였으며, 다음으로 웨이브, 디즈니플러스, 왓차의 요금은 월 13,900원, 월 12,900원으로 요금이 비슷하였음.

[프리미엄 요금제 가격 비교(2023년 12월 기준)]



- 1080p 화소의 서비스를 제공하는 스탠다드 상품의 요금을 살펴보면 프리미엄 요금제와 동일하게 넷플릭스의 요금이 13,500원으로 가장 높았음. 다음으로 웨이브 10,900원, 디즈니 플러스 9,900원, 왓차 7,900원, 쿠팡 플레이 4,900원 순으로 나타남.

[스탠다드 요금제 가격 비교(2023년 12월 기준)]



## 2) OTT 서비스 디바이스 1대당 요금

- 동시사용 가능한 디바이스의 수를 반영하여 디바이스 1대당 요금을 비교

하였음. 실제로 많은 소비자가 동시사용 가능한 디바이스 수에 맞추어 여러 사람이 같이 이용하는 때도 많았음. 따라서 소비자들에게 동시접속 가능한 디바이스 수는 요금에서 중요한 요인이라고 할 수 있음.

- 프리미엄 요금제의 경우 동시접속 4대까지 가능했으며, 스탠다드 요금제의 경우 왓차를 제외하고 동시에 2대까지 동시접속이 가능했음. 베이직 요금제의 경우에는 1대만 접속할 수 있었음.

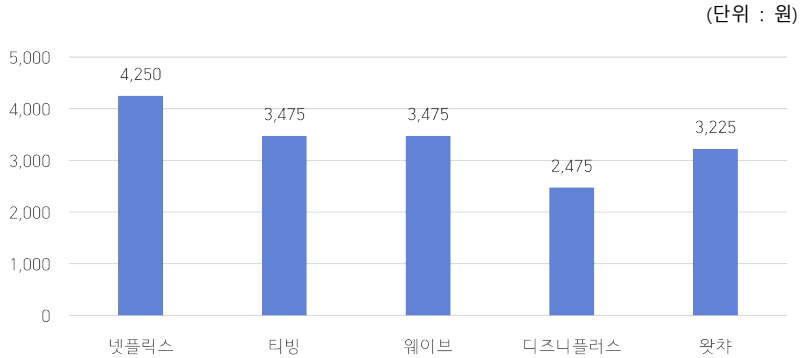
[디바이스 1대당 요금분석 (2023년 10월 기준)]

(단위 : 원)

	프리미엄 (4k, HDR)		스탠다드 (1080p)			베이직 (720p)			광고형 (중간광고제공)			
	접속 자수	요금	디바이스 1대	접속 자수	요금	디바이스 1대	접속 자수	요금	디바이스 1대	접속 자수	요금	디바이스 1대
넷플릭스	4	17,000	4,250	2	13,500	6,750	1	9,500	9,500	2	5,500	2,750
티빙	4	13,900	3,475	2	10,900	5,450	1	7,900	7,900	-	-	-
웨이브	4	13,900	3,475	2	10,900	5,450	1	7,900	7,900	-	-	-
디즈니 플러스	4	9,900	2,475	-	-	-	-	-	-	-	-	-
왓차	4	12,900	3,225	1	7,900	7,900	-	-	-	-	-	-
쿠팡 플레이	-	-	-	2	4,990	2,495	-	-	-	-	-	-

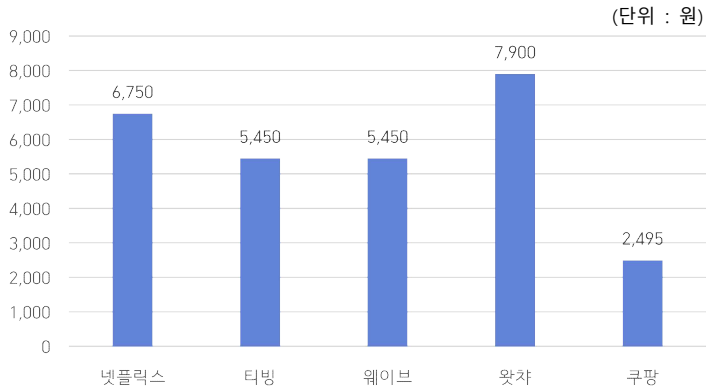
- 프리미엄 요금제를 동시에 사용할 수 있는 디바이스 수로 나누어 비교한 결과 넷플릭스의 요금제가 디바이스 1대당 4,250원으로 가장 높았으며, 티빙과 웨이브의 요금 3,475원으로 같았으며, 다음으로 왓차, 디즈니 플러스 요금 순으로 나타남.

[프리미엄 요금제 디바이스 1대당 요금(2023. 10월 기준)]



- 스탠다드 요금제를 동시접속 가능한 디바이스 1대당 가격으로 분석하였을 때 왓챠의 경우 동시접속 가능 디바이스가 1대이므로 가격이 가장 요금이 비싸게 나왔음.
- 왓챠를 제외하고 살펴보면 넷플릭스의 요금이 6,750원으로 가장 비싼 것으로 나타났음. 다음으로 티빙과 웨이브의 요금이 5,450원이었으며, 쿠팡 플레이가 2,495원으로 순으로 나타남.

[스탠다드 요금제 디바이스 1대당 요금(2023. 10월 기준)]



- 2023년 11월과 12월 요금인상이 있었음. 인상금액을 기준으로 디바이스 1대당 가격을 분석하였음.

- 티빙의 가격이 인상되면서 디바이스 1대당 요금에서 넷플릭스와 티빙이 4,250원으로 동일했음. 다음으로 웨이브, 디즈니 플러스의 디바이스 1대당 요금이 3,475원이었으며 다음으로 왓챠가 3,225원으로 가장 저렴하였음.
- 스탠다드 요금의 동시접속 가능한 디바이스 1대당 요금을 분석하였음. 왓챠를 제외하고 전부 2대를 사용할 수 있었음.
- 넷플릭스와 티빙의 디바이스 1대당 요금이 6,750원으로 가장 고가로 나타났다. 다음으로 웨이브의 디바이스 1대당 요금이 5,450원이었으며, 디즈니플러스 4,950원, 쿠팡 플레이 2,495원 순이었음.

[디바이스 1대당 요금분석 (2023년 12월 기준)]

(단위 : 원)

	프리미엄 (4k, HDR)			스탠다드 (1080p)			베이직 (720p)			광고형 (중간광고제금)		
	접속자수	요금	디바이스 1대	접속자수	요금	디바이스 1대	접속자수	요금	디바이스 1대	접속자수	요금	디바이스 1대
넷플릭스	4	17,000	4,250	2	13,500	6,750	1	9,500	9,500	2	5,500	2,750
티빙	4	17,000	4,250	2	13,500	6,750	1	7,900	7,900	-	-	-
웨이브	4	13,900	3,475	2	10,900	5,450	1	7,900	7,900	-	-	-
디즈니플러스	4	13,900	3,475	2	9,900	4,950	-	-	-	-	-	-
왓챠	4	12,900	3,225	1	7,900	7,900	-	-	-	-	-	-
쿠팡 플레이	-	-	-	2	4,990	2,495	-	-	-	-	-	-

### 3) OTT 서비스 요금변동

- OTT 서비스 조사대상 업체 가운데 넷플릭스, 티빙 디즈니 플러스 3개 업체의 요금이 1차 조사 시점인 10월 이후 11월과 12월에 변동이 있었음. 10월 1차 요금조사 이후 요금변동을 조사함.

[OTT 서비스 요금변동]

(단위 : 원)

	프리미엄 (4k, HDR)			스탠다드 (1080p)			베이직 (720p)		
	변경 전	변경 후	차액	변경 전	변경 후	차액	변경 전	변경 후	차액
넷플릭스	17,000	17,000	0	13,500	13,500	0	9,900	없어짐	
티빙	13,900	17,000	3,100	10,900	13,500	2,600	7,900	9,500	1,600
디즈니 플러스	9,900	13,900	4,000	-	9,900	-	-		

※ 최근 2년간 요금변동이 없는 웨이브, 쿠팡, 왓차는 분석에 제외함.

① 넷플릭스

- 넷플릭스의 경우 프리미엄 요금제, 스탠다드 요금제의 가격변동은 없었음.
- 베이직 요금제가 없어지면서 스탠다드 요금제가 넷플릭스에서 소비자들이 가장 저렴하게 이용할 수 있는 요금이 되었음.

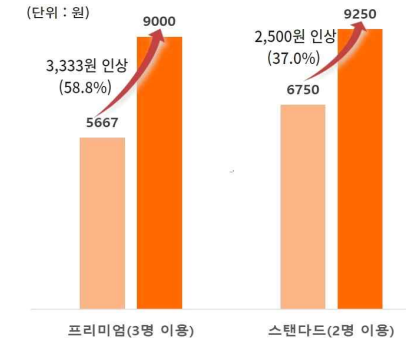
[넷플릭스 요금제 변동]

구 분	변경 전	변경 후	비 고	
1 명이 용	프리미엄	17,000원	17,000원	요금변동 없음
	스탠다드	13,500원	13,500원	요금변동 없음
	베 이 직	9,900원	삭 제 * 스탠다드 요금제 사용 (13,500원)	3,600원 인상 (36.4%)
다수 이용	프리미엄 (17,000원 ÷ 3명)	5,667원	9,000원 (27,000원 ÷ 3명) * 27,000원=17,000+10,000(추가회원비용)	3,333원 인상 (58.8%)
	스탠다드 (13,500원 ÷ 2명)	6,750원	9,250원 (18,500 ÷ 2명) * 18,500원=13,500+5,000(추가회원비용)	2,500원 인상 (37.0%)

- 넷플릭스의 프리미엄 요금제는 17,000원으로 디바이스 4개까지 동시에 사용할 수 있었으며, 이 때문에 4명이 계정을 공유해 이용하는 경우가 많았음. 이 경우 한 명이 부담하는 금액은 4,250원이었으며, 만약 3명이 사용했다면 5,667원이었음.



[2017년 넷플릭스 홍보문]



[다수 이용 시 요금변동]

- 현재 프리미엄 요금은 2명, 스탠다드 요금은 1명까지 회원을 추가할 수 있으며, 회원 1명 추가에 5,000원이 적용되고 있음. 프리미엄 요금제를 사용하는 계정에 2명의 회원을 추가해 3명이 공유하게 된다면 1명이 9,000원을 부담하게 됨. 3명을 기준으로 살펴보면 5,667원에서 9,000원으로 3,333원, 58.8% 인상된 것으로 나타남.
- 소비자 관점에서 살펴보면 9,900원 요금제를 이용하던 소비자들은 13,500원을 이용하게 되었음. 이 경우 36.4% 인상되는 것으로 나타남.

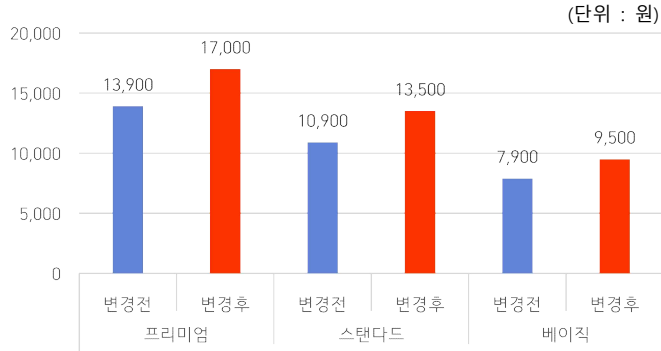
② 티빙

- 티빙의 요금제는 인상 전에 넷플릭스 요금보다 저렴했지만 12월에 인상됨에 따라 넷플릭스와 요금 및 이용조건이 유사한 것으로 나타남.
- 티빙 프리미엄 요금의 경우 13,900원에서 17,000원으로 3,100원이 증가하여 22.3% 인상되었음. 스탠다드 요금은 기존의 10,900원에서 13,500원으로 2,600원 증가하여 23.9% 인상되었음. 마지막으로 가장 저렴한 요금제인 베이직 요금의 경우 7,900원에서 9,500원으로 1,600원 증가하여 20.3% 인상되었음.
- 티빙의 경우 이용조건 및 요금제 유형의 변동 없이 요금인상만 있었음.

[티빙 요금변동]

요금제	구분	차액	인상률
프리미엄	인상전	13,900원	3,100 22.3%
	인상후	17,000원	
스탠다드	인상전	10,900원	2,600 23.9%
	인상후	13,500원	
베이직	인상전	7,900원	1,600 20.3%
	인상후	9,500원	

[티빙 요금변동]



③ 디즈니 플러스

- 디즈니 플러스의 경우 기존에는 월 9,900원 단일요금제로 1080p 해상도 영상을 지원하고 있었음. 이번 요금제 변경으로 프리미엄, 스탠다드 2개의 요금제로 구성되었음.
- 기존에 이용하던 것과 동일한 화질의 영상과 음질 서비스를 받기 위해서는 변경된 요금제 중에 프리미엄 월 13,900원 요금제를 이용해야 함.
- 소비자의 관점에서 저렴한 요금제가 있기는 하지만 동일한 수준의 서비스를 받기 위해서는 9,900원에서 13,900원으로 기존보다 매월 4,000원 더

지불해야하는 상황으로 40.4%의 인상률을 보여 가장 인상률이 높았음.

4) OTT 서비스 동시사용 및 계정 공유

- 동시접속이 가능하며, 계정공유를 마케팅에 활용하면서 많은 소비자가 계정을 공유해서 사용하였음. 이에 동시접속 가능한 기기 수로 나누어 분석해 보았음.

[프리미엄상품의 요금변동]

(단위 : 원)

	변경 전(A)			변경 후(B)			디바이스 1대	
	접속자수	요금	디바이스 1대	접속자수	요금	디바이스 1대	차액(A-B)	증감율
넷플릭스	4	17,000	4,250	3	27,000 (17,000+공유요금10,000)	9,000	△4,750	111.8%
티빙	4	13,900	3,475	4	17,000	4,250	△775	22.3%
디즈니 플러스	4	9,900	2,475	4	13,900	3,475	△1,000	40.4%

※ 최근 2년간 요금변동이 없는 웨이브, 쿠팡, 왓차는 분석에 제외함.

- 디바이스 1대당 요금변동을 살펴보면 넷플릭스의 요금이 4,250원에서 9,000원으로 4,750원 인상되었음. 티빙의 경우 3,475원에서 4,250원으로 22.3%(775원) 인상되었음. 디즈니플러스의 경우 2,475원에서 3,475원으로 1,000원 인상되었음.
- 넷플릭스의 인상 폭이 가장 높았으며 다음으로 디즈니 플러스, 티빙 순이었음.

5) 국제가격 비교

- 넷플릭스 스탠다드 요금제 전 세계 평균은 10.12\$, 프리미엄 요금의 전 세계 평균은 13.08\$였으며, 한국의 요금은 스탠다드 요금 10.27\$, 프리미엄 요금 12.93\$로 평균과 비슷한 수준이었음.
- OECD국가 가운데 가장 요금이 비싼 국가는 스위스였으며, 가장 요금이 저렴한 국가는 튀르키예로 나타남.

- 스탠다드 요금을 기준으로 한국의 순위를 살펴보면 전 세계 244개국 가운데 105위로 중간 정도 가격대인 것으로 나타남.

[OECD 국가별 넷플릭스 가격비교]

(단위: USD)

국 가	요금제 순위	스탠다드 요금	프리미엄 요금
<b>전세계 평균가격</b>		<b>10.13</b>	<b>13.08</b>
스 위 스	1	21.62	28.49
덴 마 크	3	16.50	21.56
아일랜드	6	16.18	22.65
미 국	7	15.49	19.99
이스라엘	17	14.85	18.91
벨 기 에	18	14.56	19.41
프 랑 스	18	14.56	19.41
룩셈부르크	18	14.56	19.41
오스트리아	23	14.02	19.41
독 일	23	14.02	19.41
아이슬란드	23	14.02	19.41
이탈리아	23	14.02	19.41
스 페 인	23	14.02	19.41
영 국	34	13.83	20.13
코스타리카	44	12.99	15.99
네덜란드	61	12.94	17.26
포르투갈	61	12.94	17.26
핀 란 드	61	12.94	17.26
멕 시 코	68	12.68	17.32
스 웨 덴	69	12.33	17.11
캐 나 다	70	12.16	15.48
그 리 스	71	11.86	15.10
체 코	77	11.50	14.16
뉴질랜드	79	11.40	15.40
호 주	83	11.18	15.13
라트비아	87	10.78	12.94
리투아니아	87	10.78	12.94
슬로바키아	87	10.78	12.94
에스토니아	87	10.78	12.94
폴 란 드	100	10.71	14.94
<b>한 국</b>	<b>105</b>	<b>10.27</b>	<b>12.93</b>
일 본	106	10.12	13.44
노르웨이	107	9.96	14.54
헝 가 리	120	9.91	12.74
칠 레	123	9.57	12.31
슬로베니아	127	8.62	10.78
콜롬비아	221	6.74	9.74
튀르키예	243	3.39	4.53

\* VPN wiki : <https://vpnwiki.com/en/netflix-subscription-prices>의 요금정보를 분석함

\*\* 2023년 5월 요금기준, 스탠다드 요금 기준으로 요금제 순위정리

### 3. 음원서비스 가격조사결과

#### 1) 음원서비스 업체별 가격 비교

##### ① 멜론

- 멜론의 경우 요금제 할인이벤트도 수시로 하고 있었음. 요금제 조사 및 분석 시에는 정상요금을 기준으로 하였음.
- 멜론의 경우 4개 요금제로 크게 스트리밍만 가능한 상품과 스트리밍과 오 프라인 재생이 되는 상품으로 나누어짐. 가격대는 6,900원부터 29,900원 까지 조건에 따른 가격이 다양하게 구성되어 있음.
- 동일한 사용조건이더라도 자동으로 정기결제하도록 계약하는 경우와 30 일권을 구매할 때 가격이 다소 차이가 있었음. 자동결제의 경우가 4.59%~15.4% 더 저렴한 것으로 나타남.

[멜론 음원 서비스 요금 구성]

상품	사용조건	가격 (VAT 미포함, 할인혜택 미포함)	
		정기결제	10,900원
스트리밍 플러스	스트리밍, 오프라인 재생 (앱 사용 시)	30일 이용권	11,400원
		Hi-Fi(고음질)정기결제	12,000원
무제한 듣기	스트리밍만 가능	정기결제	7,900원
		스트리밍 티켓 30일	8,900원
		모바일 정기결제	6,900원
		MP3 10플러스 정기결제	14,500원
MP3 다운 +무제한 듣기	MP3 다운로드 및 무제한 듣기	MP3 10플러스 티켓 30일	15,900원
		MP3 30플러스 정기결제	25,900원
		MP3 30플러스 티켓 30일	29,900원

[멜론 정기결제권과 30일권 비교]

(단위 : 원)

상품	사용조건	정기 결제권	30일권	차액	할인율
스트리밍 플러스	스트리밍+오프라인재생	10,900	11,400	500	4.6%
무제한 듣기	스트리밍만	7,900	8,900	1,000	12.7%
MP3 다운 +무제한 듣기	MP3 10건 다운로드 + 무제한 듣기	14,500	15,900	1,400	9.7%
	MP3 30건 다운로드 + 무제한 듣기	25,900	29,900	4,000	15.4%

## ② 유튜브

### ○ 유튜브 요금구조

- 유튜브의 경우 광고에 노출되는 경우 무료로 음악과 영상을 시청할 수 있으며, 프리미엄 요금제를 결제하는 경우 광고 노출 없이 영상 및 음원을

이용할 수 있음.

- 유튜브 프리미엄을 결제하는 경우 유튜브 음악을 동시에 이용할 수 있어 프리미엄을 많이 이용하고 있음. 일종의 끼워팔기의 형태로 운영되고 있음.

[유튜브 1차(2023년 10월) 요금조사]

상품	사용조건	가격(VAT 포함)
Music Premium	-YouTube Music 사용 가능 -다운로드 -백그라운드 재생 -오디오 전용 기능 -전용 음악 액세스 가능	8,690원
Premium	-Music Premium 기능 모두 포함 -유튜브 광고 제거 -동영상 다운로드 -백그라운드 재생	10,450원

### ○ 유튜브 요금변동

- 2023년 10월 1차 요금조사 이후 2023년 12월 8일 유튜브 요금인상이 있었음.

- 요금제의 구조 및 이용조건에 경우 변동이 없었으며 요금만 인상되었음.

[유튜브 2차(2023년 12월) 요금조사]

상품	이용조건	가격(VAT 포함)
Music Premium	-YouTube Music 사용 가능 -다운로드 -백그라운드 재생 -오디오 전용 기능 -전용 음악 액세스 가능	11,990원
Premium	-Music Premium 기능 모두 포함 -유튜브 광고 제거 -동영상 다운로드 -백그라운드 재생	14,900원

- 뮤직 프리미엄 상품의 경우 8,690원에서 11,990원으로 인상되면서 3,300

원 인상되었으며 인상률은 38.0%였음. 유튜브 프리미엄 가격의 경우 10,450원에서 14,900원으로 4,450원 인상되어 인상률은 51.2%였음.

[유튜브 뮤직 가격변동]

(단위 : 원)

상품	1차 가격조사 (2023년 10월)	2차 가격조사 (2023년 12월)	차액	인상률
Music Premium	8,690	11,990	3,300	38.0%
Premium	10,450	14,900	4,450	51.2%

- 유튜브의 경우 iOS(아이폰)을 통한 인앱결제 수수료를 포함한 경우의 요금은 19,500원으로 2만 원에 육박했음.

### ③ 지니

- 지니의 요금제는 할인 제휴상품이 많았음. 특정 통신사와 카드사의 할인 상품을 제외하고 소비자가 선택할 수 있는 요금제를 조사하였음.
- 모바일 전용, 모든 기기에서 스트리밍 가능한 상품, 오프라인에서도 사용 가능한 상품으로 크게 3개 요금제로 나누어졌음. 특이하게 이질적인 전자책 OTT 서비스인 밀리의 서재 연합상품이 있었음.

[지니 요금구조]

상품	사용조건	가격 (VAT 미포함)
스마트 음악감상	모바일 스트리밍만 가능	7,400원
음악감상	모든 기기에서 스트리밍 가능	8,400원
데이터 세이프 음악감상	모바일 기기에서 오프라인 사용 가능	10,900원
지니×밀리의 서재	스마트 음악감상(7,400) +전자책,오디오북(9,900)	13,000원

### ④ FLO

- FLO의 요금제는 무제한 듣기, 모바일 무제한 듣기, 오프라인 재생이 가능한 무제한 듣기, 300회 듣기 4개 요금제로 구성되어 있음.
- 모바일 무제한 듣기, 무제한 듣기, 오프라인 재생이 가능한 무제한 듣기 상품은 정기결제로 결제하는 경우 할인이 되고 있으며, 12개월 이용권의 경우 15% 할인이 되고 있었음.
- 본 조사에서는 정기결제 할인, 12개월 이용권 할인을 제외하고 1개월 요금제를 정리하여 다른 요금제와 비교하였음.
- 모바일 무제한 듣기는 7,000원, 무제한 듣기는 8,000원, 오프라인 재생 가능한 무제한 듣기는 11,000원이었음. 300회 무제한 듣기의 경우 12개월 이용권, 정기결제 할인 없이 월 4,800원이었음.
- SK텔레콤의 T멤버십의 경우 30% 할인이 가능했음.

[FLO 요금구조]

상품	사용조건	가격 (VAT 미포함)
모바일 무제한 듣기	모바일 전용, 무제한 스트리밍	7,000원
무제한 듣기	기기제한 없음, 무제한 스트리밍	8,000원
무제한 듣기 +오프라인 재생	기기제한 없음, 무제한 스트리밍, 오프라인 재생	11,000원

\* SK텔레콤 T 멤버십 연 6회 30% 할인

### ⑤ 네이버VIBE

- 모바일 무제한 듣기, 무제한 듣기, 오프라인 재생 가능한 무제한 듣기로 크게 3가지 요금제로 구분이 되었음.
- 각 요금제의 경우 연간 약정 구독, 대학생, 1년 선결제시 할인이 되고 있었음. 본 조사에서는 할인 요금을 제외한 할인 전 요금을 조사하여 비교하였음.
- 모바일 무제한 듣기의 경우 7,000원, 모든 기기에서 무제한 듣기 8,000원, 오프라인 재생 가능한 무제한 듣기는 10,910원이었음.

[네이버VIBE 가격구조]

상품	사용조건	가격 (VAT 미포함)
모바일 무제한 듣기	모바일 APP, 태블릿/아이패드에서 무제한 듣기	7,000원
무제한 듣기	모든 기기 무제한 듣기	8,000원
무제한 듣기 + 오프라인 재생	무제한 듣기, 1개 기기 오프라인 재생	10,910원

\* 대학생은 최초 1회 인증 후 최대 4년간 30% 할인 제공

⑥ 박스

- 박스의 요금제 역시 다양한 제휴 할인, 결합 상품이 있었음. CJ ONE, Wavve, CGV, 카드사 할인 등의 상품이 있었음. 본 조사에서는 제휴 할인 및 결합상품을 제외한 요금을 조사하였음.
- 박스 요금제는 6,900원부터 16,000원까지 요금제가 다양했음.

[박스 가격구조]

상품	사용조건	가격 (VAT 미포함)
모바일 무제한 듣기	모바일 기기에서 감상 가능	6,900원
무제한 듣기	모든 기기에서 감상 가능	7,900원
무제한 듣기 + 오프라인 재생	모든 기기에서 감상, 스마트폰 저장 가능	10,900원
Premium 무제한 듣기	고음질 FLAC 음원	12,000원
Premium 무제한 듣기 + 오프라인 재생		16,000원

⑦ 스포티파이

- 스포티파이는 해외 음원 서비스 업체로 국내업체에 비해서 요금제가 단순했으며, 할인 및 제휴 서비스는 없었음.

- 다운로드 안되는 스트리밍만 가능한 베이직 상품이 있으며, 다운로드를 통해서 오프라인 재생가능한 상품은 계정 개수에 따라 개인, 듀오로 나누어 줬음.
- 요금제는 7,900원, 10,900원, 16,350원으로 구성되어 있음.

[스포티파이 가격구조]

상품	사용조건	국내 가격 (VAT 미포함)
베이직	스트리밍만 가능, 다운로드 불가능	7,900원
개인	계정 1개, 다운로드 가능	10,900원
듀오	계정 2개, 다운로드 가능	16,350원

⑧ 애플뮤직

- 애플뮤직의 경우 개인, 요금제와 가족요금제로 나누어 졌으며, 가족요금제는 최대 6개 계정까지 사용할 수 있음.

[애플뮤직 가격구조]

상품	국내 가격 (VAT 미포함)
개인	8,091원 (VAT 포함 8,900원)
가족	12,273원 (VAT 포함 13,500원)

⑨ 카카오뮤직

- 무제한 듣기: 7,636원(VAT 포함 시 8,400원)
- 전용 페이지를 더이상 운영하지 않고 카카오톡 홈페이지로 이동됨. 애플리케이션으로 이용 가능.
- 현재 카카오는 멜론을 운영 중이나 아직 카카오뮤직 서비스를 종료하지 않고 유지 중임.

⑩ 소리바다

- 소리바다의 경우 2022년 9월 7일 상장 폐지되었으며, 회생절차 중단되었음. 10월 1차 조사 시에는 사이트가 운영되고 있어 요금 조사를 하였음.
- 2024년 1월부터 운영이 중단되어 최종 가격비교에서는 제외함.

[소리바다 가격구조]

상품	사용조건	가격 (VAT 미포함)
SAVE 음악감상	무제한 스트리밍 및 모바일 오프라인 재생	10,900원
무제한 음악감상	모바일 및 PC 무제한 스트리밍	7,900원
모바일 전용 음악감상	모바일 무제한 스트리밍	6,900원

2) 음원서비스 업체 간 요금제 비교

- 음원서비스의 경우 업체별로 다양한 요금제를 가지고 있었음. 최대한 비슷한 조건의 상품을 중심으로 가격을 비교하였음.
- 음원서비스의 경우 OTT와 다르게 통신사 할인, 대학생 요금제, 할인이벤트 등을 통해 요금 할인을 받을 수 있는 경우가 많았음. 하지만 본 조사에는 이벤트, 할인가를 제외한 정가를 기준으로 비교하였음.
- 프리미엄 요금제의 평균요금은 11,038원이었으며, 스탠다드 요금제 평균은 8,289원, 베이직 요금제 평균은 7,000원이었음.

[음원서비스 요금비교]

(단위 : 원)

	프리미엄 (무제한 + 다운로드, 오프라인 재생)	스탠다드 (무제한 듣기)	베이직 (모바일무제한)
평 균	11,038	8,289	7,000
네이버VIBE	10,910	8,900	7,000
멜론	10,900	7,900	6,900

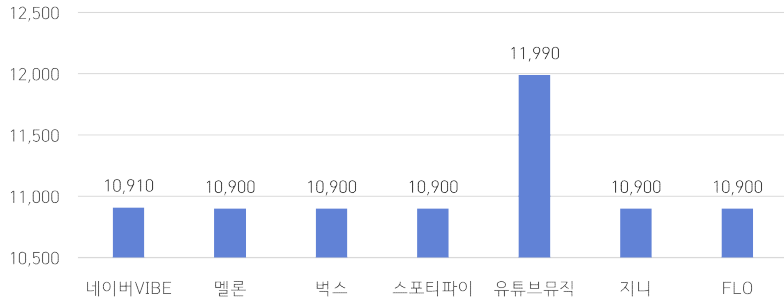
박스	10,900	7,900	6,900
소리바다	10,900	7,900	6,900
스포티파이	10,900	7,900	-
애플뮤직	-	8,900	-
유튜브뮤직	11,990	-	-
지니	10,900	8,900	7,400
카카오뮤직	-	8,400	-
FLO	10,900	7,900	6,900

① 프리미엄 요금제

- 음원 서비스 가운데 무제한 듣기와 오프라인 듣기가 가능한 상품을 프리미엄으로 분류하였으며(일부 세부적인 이용조건은 다소 상이함), 업체별 요금을 살펴보았음.
- 유튜브 뮤직의 경우 2023년 12월 가격을 3년 만에 인상하였음. 기존의 8,690원에서 11,990원으로 3,300원(38.0%) 인상되었음.
- 유튜브 뮤직 프리미엄의 가격 인상 이후 음원 서비스 가운데 가장 고가의 요금제는 유튜브 뮤직이 되었음. 유튜브 뮤직을 제외한 6개 업체인 네이버, 멜론, 박스, 스포티파이, 지니, FLO의 요금은 10,900원대로 비슷한 수준으로 나타남.

[업체별 음원서비스 프리미엄 요금제 비교]

(단위 : 원)

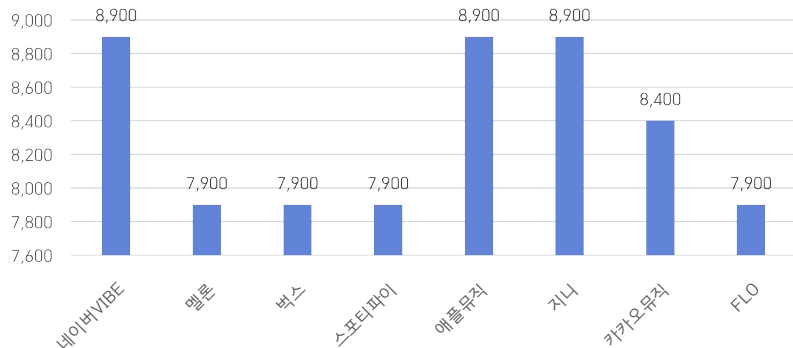


② 스탠다드 요금

- 음원 서비스 가운데 실시간 스트리밍만 가능한 상품을 스탠다드 형으로 분류하였음. 스탠다드 형은 프리미엄 및 베이직 요금제와 비교하여 해당 유형의 서비스를 제공하는 업체가 9곳으로 가장 많았음.

[업체별 음원서비스 스탠다드 요금제 비교]

(단위 : 원)



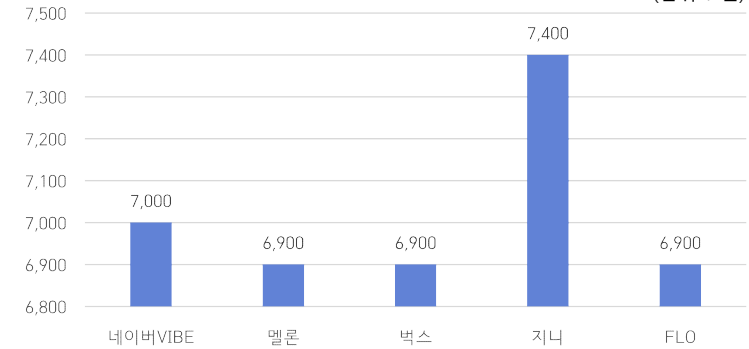
- 스탠다드 요금제는 프리미엄 요금제와 다르게 업체별 요금의 차이가 있었

음. 8,900원으로 가장 높게 나타난 곳은 네이버VIBE, 애플뮤직, 지니 3곳이었음. 다음으로 카카오뮤직의 요금이 8,400원이었으며 멜론, 벅스, 스포티파이, FLO 총 4개사의 요금이 7,900원으로 동일한 것으로 조사되었음.

③ 베이직 요금제

[업체별 음원서비스 스탠다드 요금제 비교]

(단위 : 원)



- 베이직 요금제는 모바일을 통해서 스트리밍만 가능한 상품임. 모바일을 제외한 PC를 포함한 다른 디바이스로는 스트리밍을 할 수 없는 조건임.
- 오프라인 재생이 안 되며, 사용 가능한 기기에 제약이 있으므로 가장 저렴한 요금에 해당함.
- 지니의 요금이 7,400원으로 가장 높았음. 다음으로 네이버VIBE의 요금이 7,000원이었음. 다음으로 멜론, 벅스, FLO 3개사의 요금은 6,900원으로 같았으며 가장 낮은 요금제로 조사되었음.

○ 유튜브 프리미엄 국제가격 비교

- 전 세계 83개국의 유튜브 프리미엄 요금제를 살펴본 결과 스위스 (18.17\$)가 가장 비싼 것으로 나타났으며 가장 저렴한 국가는 튀르키예 (1.04\$)로 나타남.

[국가별 유튜브 프리미엄 가격]

(단위: USD)

국 가	프리미엄 요금	순 위	요금제 갯수
평 균	8.17	-	3
스위스	18.17	1	3
덴마크	18.17	3	3
독 일	14.01	5	4
미 국	13.99	8	4
이탈리아	12.93	10	3
호 주	11.22	20	3
일 본	8.92	34	4
대한민국	7.99	37	1
코스타리카	7.20	42	3
헝가리	5.06	66	3
튀르키예	1.04	83	4

\* VPN wiki : <https://vpnwiki.com/en/youtube-premium-subscription-prices-by-country/>  
요금정보를 분석함

\*\* 2023년 3월 요금기준

- 요금제 구성을 살펴보면 대부분 국가가 3개 이상의 요금제 구조인 경우가 66개국(79.5%)이었음. 요금제 구조가 2개인 국가는 10개국(12.1%), 한 국을 포함해 단일 요금제인 경우는 7개국(8.4%)에 불과했음.

[유튜브 프리미엄 요금제 구성현황]

요금구성	국가수	주요국가
합 계	83(100.0%)	
3개 이상	66(79.5%)	스위스, 덴마크, 캐나다, 일본, 튀르키예 등
2개	10(12.1%)	벨기에, 세르비아, 나이지리아, 아르헨티나 등
1개	7( 8.4%)	슬로베니아, 파라과이, 이스라엘 등

※ 2023년 3월 요금제 기준

### 3. 교육서비스

- 교육서비스의 교육 내용과 프로그램에 따라 교육 프로그램이 매우 다양했

음. 일정한 조건의 비슷한 상품의 가격 비교를 위하여 일차적으로 프로그램과 업체 현황을 조사한 후에 요금조사를 시행하였음.

- 교육서비스 가운데 개별프로그램으로 결제하거나, 특정 과목을 한 달만 수강하는 형태의 서비스는 본 조사에서 제외하였음.
- 본 조사는 일정 기간 동안 특정 분야의 여러 과목을 시청할 수 있는 유형의 서비스만을 조사하였음.

#### ① 공인중개사

- 공인중개사 교육 프로그램의 경우 공인중개사 시험 전 과목에 대한 교육 프로그램을 제공하고 있으며, 조사대상 3개 업체 모두 합격할 때까지 재수강이 가능한 상품이었음. 단, 재수강을 위해서 시험응시 확인을 위한 서류 제출을 하게 되어 있었음.
- 에듀윌 공인중개사의 요금이 2,050,000원으로 가장 높았으며 해커스 1,590,000원, 메가랜드가 1,254,000원으로 가장 저렴하였음.

[공인중개사 교육 구독서비스]

분 야	업체명	금액(원)	기 간	컨 텐 츠
공인중개사	에듀윌 공인중개사	2,050,000	합격할 때까지	전과목
	해커스 공인중개사	1,590,000	합격할 때까지	전과목
	메가랜드	1,254,000	합격할 때까지	전과목

#### ② 공무원 시험

- 공무원 시험의 경우도 공인중개사 교육 프로그램과 동일하게 시험에 필요한 전 과목을 합격할 때까지 재수강할 수 있는 형태로 구성이 되어 있었음.
- 공단기의 프로그램이 1,750,000원으로 가장 높았으며, 다음으로 메가공무원, 해커스공무원, 에듀윌, 박문각 순으로 조사되었음.

[공무원 교육 구독서비스]

분 야	업체명	금액(원)	기 간	컨 텐 츠
공무원	공단기	1,750,000	합격할 때까지	9급
	메가공무원	1,320,000	합격할 때까지	9급 행정직
	해커스공무원	1,199,000	합격할 때까지	9급, 7급
	에듀윌	990,000	합격할 때까지	9급 행정직
	박문각	830,000	합격할 때까지	9급, 7급, 군공무원, 소방, 경찰

③ 토익시험

- 토익의 경우 리스닝, 리딩 2개 과목을 전부 포함한 상품으로 일정기간 동안 횟수 제한 없이 재생할 수 있는 상품의 가격을 비교하였음.
- 교육 수강 기간이 90일까지로 되어 있으나 최대 추가로 90일 또는 110일 까지 수강할 수 있다고 안내되어 있었음. 즉, 조사대상 업체 가운데 영단기는 최대 180일, 해커스 토익 200일, 시원스쿨은 200일까지 수강할 수 있는 프로그램이었음.
- 영단기의 요금이 269,000원으로 가장 높았으며 다음으로 해커스 토익 249,000원, 시원스쿨 166,500원으로 조사되었음.

[토익 교육 구독서비스]

분 야	업체명	금액(원)	기 간	컨 텐 츠
토익	영 단 기	269,000	90일(+90일)	토익 전 과정
	해커스 토익	249,000	90일(+100일)	토익 전 과정
	시원스쿨	166,500	200일	토익 전 과정

④ 교과목

- 초·중·고 교과목의 경우 24개월 계약할 때 월 요금을 살펴보았음. 교과목 구분 없이 초등, 중등, 고등 각각 학년에 맞추어 교육을 수강할 수 있었음.

- 교육 기간은 24개월로 했을 때 월 요금은 온라인, 밀크 T 119,000원, 엘리하이 월 113,900원으로 큰 차이는 없었음.

[교과목 교육 구독서비스]

분 야	업체명	금액(원)	기 간	컨 텐 츠
교과목	엘리하이	월 113,900	24개월	초등, 중등
	온 리 원	월 119,000	24개월	초등, 중등
	밀 크 T	월 119,000	24개월	초등, 중등, 고등

④ 독서

- 전자책 서비스를 제공하는 곳은 밀리의 서재와 윌라가 있었음. 두 곳 전문 일정 기간 무제한으로 전자책을 볼 수 있는 서비스를 제공하고 있음.
- 밀리의 서재의 경우 오프라인으로 정기적인 책배송을 받을 수 있는 상품도 있으며, 윌라의 경우 어학 강의를 제공하거나 저자와의 북토크를 운영하고 있어 두 업체 간의 소비자 유인책으로 제공하는 프로그램에는 차이가 있었음.
- 전자책을 무제한 볼 수 있는 서비스의 가격을 조사한 결과 9,900원으로 같았음.

[전자책 구독서비스]

분 야	업체명	금액(원)	기 간	컨 텐 츠
독서	밀리의 서재	9,900	1개월	오프라인 책 배송 서비스 병행
	윌라	9,900	1개월	저자 북토크, 어학강의

#### IV. 구독서비스 관련 소비자상담분석

##### 1. 소비자상담 분석 개요

###### 1) 조사대상

○ 조사대상 : 구독서비스 관련 소비자 상담 4,277건

- 2020년 1월부터 2023년 9월까지 '1372소비자상담센터'에 접수된 구독서비스 관련 소비자 상담 4,277건을 분석함.

- 구독서비스, 음원서비스, OTT 등으로 상담내용을 검색하여 중복상담을 제거하여 분석에 사용함.

○ 데이터 정리

- 모든 상담데이터는 비식별화를 위하여 제한된 정보만을 분석에 활용하였음. 상담접수일, 성별, 연령대, 상담내용만 분석에 활용함.

- 상담내용에서 소비자 요구사항, 주요상담내용, 이용한 구독서비스의 종류, 가격에 대해 정리하였음.

- 연령대 및 가격의 경우 필수입력사항이 아니므로 기입이 안 되어 있는 경우가 일부 있어 합계 다소 차이가 발생하였음.

###### 2) 분석내용

- (연도별 추이) 연도별 상담 건수 및 주요상담내용 분석
- (소비자의 일반적 특징) 상담을 신청한 소비자의 성별, 연령대
- (가격문제) 가격, 비용과 관련된 주요상담사유, 결제금액
- (상담사유) 주요상담사유 및 사례

##### 2. 구독서비스 관련 소비자상담 현황

###### 1) 연도별 구독서비스 관련 소비자 상담 현황

○ 특정 업체 관련 이슈 발생 시 소비자 상담이 일시적으로 급증하는 양상을 보임.

- 구독서비스는 비교적 크지 않은 금액으로 일정 기간 서비스나 물품을 이용하는 것으로 다수의 이용자가 거주 지역에 구분 없이 이용하는 서비스로 많은 소비자가 쉽게 가입하고 이용하고 있음. 이 때문에 특정 업체에 운영상 문제가 발생하면 집단적인 소비자 상담이 발생하고 있음.

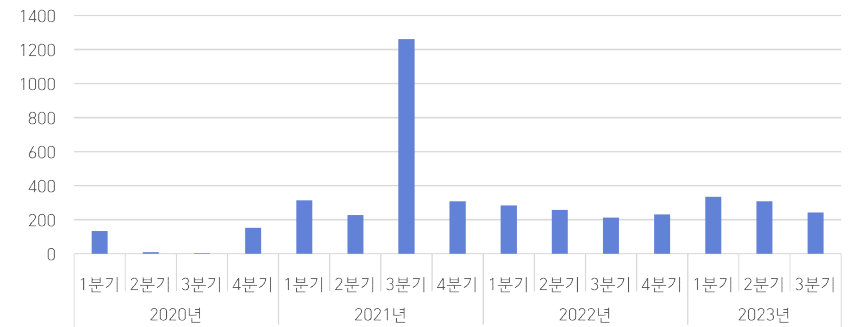
[연도별 구독서비스 관련 소비자 상담 접수 현황]

(단위: 건)

연도	2020년				2021년				2022년				2023년		
소계	298				2,111				983				885		
건수	1분기	2분기	3분기	4분기	1분기	2분기	3분기	4분기	1분기	2분기	3분기	4분기	1분기	2분기	3분기
	133	10	3	152	313	228	1,262	308	283	257	212	231	335	308	242

[분기별 상담현황]

(단위: 건)



○ 2020년 1분기 OTT서비스 관련 상담 급증

- 2019년 시작되었던 코로나19의 영향으로 2020년 1분기 사회적 거리 두기 시행되었음. 이로 인하여 재택근무, 온라인 수업이 많아지면서 가정에

서 머무르는 시간이 늘어나게 되었고 당시에 OTT 서비스 가입자도 함께 급격히 증가하면서 상담도 같이 증가하였음.

- 특히 2020년 1분기에는 넷플릭스 이용자들의 무료 이용 기간 이후 자동으로 유료결제 넘어간 건으로 상담이 급증하여 1분기 상담의 80%(113건)이 넷플릭스 업체에 대한 상담 건으로 나타남.

#### 2020년 1월 상담건

넷플릭스 OTT서비스를 사용 후 2019년 8월에 자동결제 해지신청을 하였습니다 2019년 12월에 자동결제기 신청이 되어 14,500원 결제되었고, 카드내역을 보니 사용하지 않았고 접속하지도 않았으나 자동결제 되었습니다. 넷플릭스측에 문의하니 접속된 흔적은 없지만 자동결제된 부분에 대해서는 환불 해줄 수 없다는 답변만 하고 있습니다.

#### 2020년 2월 상담건

제 명의의 티비를 미성년자인 제 동생이 결제를 했으며, 결제 당시에는 무료체험 후 자동결제라는 내역이 있었습니다. 저는 이 결제 내용에 대한 문자나 메일이 오지 않아 이에 대해 알 수 없었던 점이 있습니다. 2019년 10월부터 2020년 2월 까지 사용하지 않은 넷플릭스 이용권에 대해 환불신청하고 싶습니다.

#### ○ 2020년 4분기, 2021년 1분기 티빙 관련 상담 급증

- 2020년 4분기와 2021년 1분기에는 OTT업체인 '티빙(Tving)'관련 상담 급증함.
- 2020년 4분기 티빙은 네이버와의 지분을 맞교환하면서 요금제 개편 다운로드 서비스 정비하는 등의 과정에서 기존 가입자들에게는 요금제 변경과 사전 안내 부족으로 상담이 급증하였음.
- 일시적으로 급증한 상담으로 티빙 측 상담센터 전화 연결이 원활하지 않으면서 소비자상담센터로 문의가 많았음.

#### 2020년 11월 상담건

티빙에서 이벤트로 1년 이용권을 35,400원을 카드결제로 구매하였습니다. 지난주에 계약 내용이 변경되어 앞으로는 동시 시청이 안 된다고 합니다. 12월 15일부터 변경 내용이 적용 된다고 해서 취소를 하고 싶어 문의하려는데 전화 연결도 안되고 인터넷 문의에도 답변이 없습니다.

#### ○ 2021 3분기 머지포인트 사건으로 상담 급증

- 2021년 3분기 '머지포인트'건으로 만 1,181건의 상담이 접수됨. 머지포인트는 바우처형 상품과 월간구독형 상품 머지플러스, 장기간(3개월)상품으로 구독형 상품을 판매하였음.
- 계약시 안내되었던 가맹점의 개수가 줄어들고, 환불요청이 집중되자 사업자가 잠적하여 피해가 커졌음. 20% 할인 혜택을 볼 수 있다는 점에서 많은 소비자가 상당히 큰 금액을 결제하여 포인트로 가지고 있었음.
- 머지포인트 사건의 경우 특정 기간동안 상담이 많아서 상담 사유 및 품목에서는 머지포인트 관련 상담은 별도로 분류하여 정리하였음.

#### 2) 상담신청자의 특성

#### ○ 소비자 상담신청 30~40대 여성이 많은 것으로 나타남

- 소비자 상담은 여성이 54.5%(2,333명), 남성 45.5%(1,944명)으로 여성이 더 많았음.
- 연령대의 경우 30대가 36.9%(1,577명)로 가장 많았으며, 다음으로 40대가 29.5%(1,263명)으로 거의 30~40대가 과반수를 차지하였음.

[소비자 상담자의 성별과 연령대]

(단위 : 명(%))

구분	합계	남성	여성
합계	4,277(100.0)	1,944(100.0)	2,333(100.0)
10대, 20대	585( 13.7)	234( 12.0)	351( 15.0)
30대	1,577( 36.9)	<b>686( 35.3)</b>	<b>891( 38.2)</b>
40대	1,263( 29.5)	529( 27.3)	<b>734( 34.5)</b>
50대	454( 10.6)	248( 12.7)	206( 8.8)
60대 이상	128( 3.0)	89( 4.6)	39( 1.7)
불명	270( 6.3)	158( 8.1)	112( 4.8)

3) 구독서비스 관련 소비자 상담 품목

○ 소비자 상담 품목으로 OTT 서비스 관련 상담

[구독서비스 관련 소비자 상담 품목 (상위 10개)]

순위	품목	건수(건)	비율(%)
1	머지포인트	1,184	27.68
2	OTT 서비스	1,058	24.74
3	교육서비스	434	10.15
4	기타 인터넷, 모바일 서비스	354	8.28
5	결합상품	208	4.86
6	신문, 잡지, 도서 등	221	5.17
7	소프트웨어	153	3.58
8	자동차	84	1.96
9	멤버십	71	1.66
10	유튜브	55	1.29

- 구독서비스 관련 소비자 상담의 품목을 살펴본 결과 OTT 서비스 관련 상담이 34.2%(1,058건)로 가장 많았음. 다음으로 교육서비스, 기타 인터넷 모바일 서비스 순으로 나타남.
- 상품품목 가운데 결합상품의 경우 OTT 상품과 케이블TV, 인터넷 서비스 등을 결합한 상품으로 계약당사자가 별도의 OTT 업체가 아닌 통신사이기 때문에 따로 분류하게 되었음.

○ 결합상품에 끼워 넣기, 상품설명 부족으로 소비자피해 발생

- 이통통신서비스 계약 또는 인터넷 서비스 가입 시 여러 OTT 서비스를 편하게 가입 및 해지를 할 수 있는 결합서비스를 가입해서 사용하는 소비자들의 피해가 나타남.

[연도별 OTT결합상품관련 상담 건수]

년도	2020년	2021년	2022년	2023년 9월
건수(건)	30	98	26	17

2023년 5월 상담건  
 어린이날 가족들모여 얘기하다 폰 계약서를보니 폰이 학생들이 쓰는 저렴한 폰이었고 남동생이 폰가게에 일한적이 있어 확인해보니 공시가보다 7~80만원 더 비싸게 구매를 하였고 지원금도 하나도 못받은 상태였으며 넷플릭스가 뭔지도 모르는 분에게 넷플릭스와 유튜브 프리미엄 구독까지 부가서비스로 넣어놓고 늙은 아버지가 아무것도 모른다고 호구잡아서 이렇게 덤핑이를 씌운 직원을 고발하고 싶습니다.

2023년 2월 상담건  
 넷플릭스에 가입 신청한 적이 전혀 없는데 (2022년 11월 시청 신청을 하였다) 12월, 1월 시청료를 KT 인터넷요금에 묶어 청구하였습니다. 내역을 미처 확인하지 않고 요금을 냈는데 넷플릭스 시청료라는 명목으로 요금 빠져나간 것을 나중에 발견하여 항의하자 1월분을 환불 해 주겠다는 약속을 받았으나 12월 요금은 환불이

불가하다고 합니다.

- 주로 OTT 서비스 또는 유튜브 프리미엄상품을 결합해서 판매하는데 이때 결합상품에 대한 설명이 부족 또는 소비자의 동의 없는 상품 계약으로 인한 요금청구에 대한 환급 요청이 많았음.
- 결합상품에 대한 계약조건에 대한 이해 부족으로 OTT 서비스 가입 사실을 모르는 예도 있었음. 이 경우 이미 OTT 서비스에 가입한 소비자의 경우 이중결제에 되어 문제가 되고 있었음.
- 통신사의 OTT 구독 결합상품 가입 시 기존의 계정이 있음에도 새로운 계정이 중복으로 생성되어 요금이 이중으로 인출되는 피해 등이 발생할 수 있어 소비자들의 주의가 요구됨.

○ 미성년자의 서비스 계약 주의 필요

- 결합서비스의 경우 TV 리모컨의 간단한 조작으로 OTT 서비스를 자유롭게 가입할 수 있음. 소비자의 가입 편리성을 위한 서비스이지만 이로 인한 소비자 피해도 발생하고 있었음.
- 결합서비스 가입자의 동의 없이 미성년자 자녀 또는 제3자가 가입을 하여 이를 미처 인지하지 못함으로써 서비스 이용료를 소비자가 부담해야 하는 상황에서 환급 요청에 관한 소비자 상담이 있었음.
- 요금이 개별적으로 가입한 것과 다르게 이동통신요금, 인터넷요금에 함께 합산되어 청구되다 보니 요금이 청구되고 있는지 미처 확인하지 못하는 때도 있었음. 소비자들의 경우 요금청구서의 세부명세를 확인하는 등 주의를 기울여야 함.
- 사업자의 경우에는 소비자 문제가 지속해서 발생하고 있는 만큼 계약 당사자에게 요금결제에 관한 정보전달 및 미성년자 등 주계약자가 아닌 사람의 계약 건에 대한 확인절차 및 과정에 대해 점검할 필요가 있음.

2022년 3월 상담건  
2022년 3월 7일 TV시청중 이용 버튼을 잘못 눌러서 가입이 되었다. 3월 8일 취소요청을 하려했더니 영화를 시청한 이력이 있

어 취소는 안된다는 답변을 받았습니다. 한달 뒤에만 해지 가능하다는 답변을 들었습니다.

2020년 3월 상담건

U+ TV 보던중 19년 9월 미성년자 자녀가(08년생) 넷플릭스 30일 무료이용을 로그인했습니다. 이후 로그아웃된 상태였고 14,500원이 이후 7개월간 20년 3월까지 자동결제되고 있음을 어제(3.10일) 알게 되었습니다. 넷플릭스에 연락하여 해지신청을 했습니다. 넷플릭스 상담에서는 시청 내역이 없으므로 넷플릭스에 바로 결제 내역이면 환불 되지만, 결제방식이 U+통해서 했기 때문에 환불이 안된다고 합니다.

○ OTT 서비스 업체 가운데 넷플릭스 관련 상담이 가장 많아

[OTT서비스 업체별 소비자 상담 건수]

업체명	건수(건)	비율(%)	비 고
합 계	1,058	100.0	
넷플릭스	489	46.22	· 결합서비스에서 넷플릭스 117건 미포함
티 빙	305	28.83	· 2020년 4분기 2021년 1분기 일시적 상담 급증
디즈니플러스	158	14.93	
웨이브	11	1.04	
왓 차	10	0.95	
쿠팡	1	0.09	· 멤버십, 쇼핑에서 쿠팡 14건 미포함
기 타	84	7.94	

※ 합계는 상담품목 가운데 OTT 서비스건과 동일함

- OTT 관련 소비자 상담 건의 업체별 상담 건수를 살펴본 결과 넷플릭스 관련 상담이 46.31%(1,058건)로 가장 많았음. 넷플릭스의 경우 결합상품 서비스 상담에서도 117건의 상담이 있었음.
- 넷플릭스 다음으로 OTT 서비스 업체 가운데 티빙 28.8%(305건)로 두 번째로 상담이 많았음. 이는 2020년 4분기와 2021년 1분기 서비스 내용 변경 및 상담센터 연결이 안 되는 문제로 일시적인 상담 급증의 영향으

로 상담이 많은 것으로 분석되었음.

- 쿠팡플레이 관련 상담건 가운데 OTT 서비스 관련 상담은 1건에 불과했으며, 멤버십 혜택 또는 무료배송 관련 쇼핑에 대한 불만이 14건으로 OTT보다 더 많았음.

○ 넷플릭스 미사용 기간 환급 6개월 치만 가능

- 넷플릭스 관련 소비자 상담내용 가운데 여러 계정을 보유하고거나, 결합상품을 통한 가입으로 이중결제가 되거나, 무료사용 기간 이후 자동결제로 전환되는 등의 여러 사유로 발생한 미사용 기간에 대한 환급에 관한 소비자 불만이 있었음.
- 현재 넷플릭스에서는 미사용기간이 확인된다면 환불을 해주고 있지만, 일괄적으로 미사용건이 발생한 사유에 상관없이 최대 6개월까지만 환급해주고 있음.

2023년 1월

본인은 LG U+ IPTV 가입자로 넷플릭스를 시청한 적도 없는데 매달 1만원 이상의 요금을 3년간 납입하고 있는 사실을 최근에 알게 되었습니다. 너무 놀란 나머지 U+에 넷플릭스 회원탈퇴를 바로 진행하였고, 넷플릭스에 시청하지도 않은 요금청구에 대해 강력히 항의하였으나, 탈퇴회원은 계정을 알 수 없기 때문에 환급대상이 아니라는 답을 받았습니다. 넷플릭스의 내부 규정에 의하면 환불은 최대 직전 사용 기준 6개월만 받을 수 있다는 어처구니 없는 답변도 받았습니다.

2023년 6월

무료서비스를 이용하고자 2020년 10월에 가입하였고, 해지가 된 줄 알았으나 계속 정상적으로 엘지 유플러스 셋톱으로 결제가 되어 시청하지도 않는 넷플릭스 비용이 매달 결제가 되고 있습니다. 무료기간을 제외하더라도 약 2년 6개월이라는 기간에 보지도 않는 넷플릭스가 결제되고 있었던 겁니다. 당연히 해지한 줄 알았던 계정이 해지가 안되었다는 것도 황당한데, 비용을 6개월 치만 환불해주겠다고합니다. 제가 시청을 안 한 기간 전부에 대해서 환

불이 어렵다면, 반정도라도 환불을 요청했지만 방침이 6개월이라고 하네요.

- 지난 2021년 1월 공정거래위원회에서는 OTT 업체들에게 환불이 불가한 조항을 시정하도록 요구했으며, 이에 따라 각 업체는 환불규정 수정하였음. 이에 따라 환불은 가능한 상황인데 넷플릭스의 경우 해당 결제 주기에 청구된 금액에 대한 내용만 포함이 되었음.
- 즉 1개월 단위의 결제와 환급은 명시하고 있지만, 장기간 미사용건에 대해서는 명확한 규정이 없음.

넷플릭스 이용약관

3.5. 환불 요청. 회원이 결제일로부터 7일 이내에 넷플릭스 멤버십을 해지하고 그 동안 해당 계정으로 넷플릭스 콘텐츠를 이용하지 않은 경우, 회원은 해당 결제 주기에 청구된 멤버십 요금을 전액 환불 요청할 수 있습니다.

2023. 12.월 기준

○ 디즈니 플러스 연간이용 권 결제 후 해지 관련 문의

- 디즈니 플러스의 경우 연간회원권 해지 어려움으로 인한 소비자 문제가 발생하고 있었음. 대부분 1년 99,000원에 결제를 하는 것으로 나타남.

4) 구독서비스 관련 소비자 상담 사유

○ 계약해지 관련 소비자 상담 많아

- 계약해지 및 환급의 어려움으로 인한 상담이 47.2%(1,460건)로 가장 많았음. 계약해지 및 환급 거절, 계약해지를 했음에도 요금이 결제되는 등의 문제가 발생하고 있었음.
- 다음으로 부당한 요금결제로 무료체험 기간 이후 자동으로 유료 서비스 결제되거나 무료서비스로 알았는데 결제되는 등의 피해가 16.3%(505건)로 두 번째로 많았음. 다음으로 계약불이행 6.98%(216건), 위약금 과다

청구 5.1%(202건) 순으로 나타남.

[구독서비스 관련 소비자 상담 사유]

상담사유	건수(건)	비율(%)
<b>합계</b>	<b>3,094</b>	<b>100.0</b>
계약해지 및 환급의 어려움	1,460	47.2
부당한 요금결제	505	16.3
계약불이행	217	7.0
위약금 과다청구	202	6.5
계정도용 및 제삼자의 결제	159	5.1
서비스 불만	156	5.0
부당한 판매행위 등	85	2.8
이중결제	61	2.0
요금 및 이용조건 변경에 대한 불만	55	1.8
불공정약관 및 계약	37	1.2
단순문의 및 기타	157	5.1

5) 구독서비스 관련 소비자요구사항

○ 환급요청이 가장 많았음.

[소비자 요구사항 (상위 5개)]

순위	요구사항	건수(건)	비율(%)
1	환급	3,060	71.55
2	계약해지, 청약철회 등	663	15.50
3	보상	114	2.67
4	계약이행	95	2.22
5	행정조치 (제도개선, 시정조치 등)	69	1.61

- 소비자들의 요구사항으로 71.6%(3,060건)로 가장 많았음. 다음으로 계약 해지, 청약철회가 15.50%(663건) 순으로 나타났음.
- 계약해지 후 환급, 미사용 기간에 대한 환급, 계정도용으로 인한 계약 건 등 환급 관련 소비자 상담 사유가 많았던 만큼 소비자의 요구 사항에서도 환급이 많았음.

6) 구독 기간

○ 소비자 상담을 요청한 건의 구독 기간은 1년 내외가 많았음.

- 소비자 상담내용을 살펴보면 구독 기간이 기재되어 있는 경우만을 정리 하여 구독 기간을 살펴보았음.
- 구독 기간은 1년으로 계약한 건이 498건(46.8%)으로 가장 많았음. 다음 으로 구독기간 1개월이 207건(19.4%), 2년 57건(5.4%)순으로 나타났음.
- 소비자들이 구독 기간으로 1개월 이상으로 하는 경우가 대부분인 것으로 판단됨. 따라서 구독서비스 대부분이 방문판매법상 1개월 이상 거래로 계속 거래에 해당하기 때문에 위약금만 소비자가 부담하면 언제든지 해지할 수 있는 조건이 됨.

[소비자 상담건 신청건의 구독기간]

기간	건수(건)	비율(%)	비고
<b>합계</b>	<b>1,065</b>	<b>100.0</b>	
5개월 미만	307	28.8	1개월 207건(19.4%)
5개월 ~ 1년 미만	108	10.1	
1년 이상 ~ 2년 미만	532	50.0	12개월 498건(46.8%)
2년 이상 ~ 3년 미만	65	6.1	24개월 57건(5.4%)
3년 이상	53	5.0	

## V. 결론 및 제언

- 계정공유 금지로 인해 소비자가 체감하는 요금인상 58.8%
  - 온라인동영상서비스(OTT)업체들은 요금인상, 계정공유 금지, 같은 요금이지만 서비스 품질이 낮아지거나, 저가요금을 없애는 방법으로 요금을 인상하고 있음.
  - 넷플릭스의 프리미엄 요금제는 17,000원으로 디바이스 4개까지 동시에 사용할 수 있었음. 이 때문에 4명이 계정을 공유해 이용하는 경우가 많았으며, 이 경우 한 명이 부담하는 금액은 4,250원이었으며, 만약 3명이 사용했다면 5,667원이었음.
  - 현재 프리미엄 요금은 2명, 스탠다드 요금은 1명까지 회원을 추가할 수 있으며, 회원 1명 추가에 5,000원으로 프리미엄 요금제를 사용하는 계정에 2명의 회원을 추가해 3명이 공유하게 된다면 1명이 9,000원을 부담하게 됨. 3명을 기준으로 살펴보면 5,667원에서 9,000원으로 3,333원, 58.8% 인상된 것으로 나타남.
  - 디즈니 플러스의 경우 월 9,900원에 4K 해상도의 영상을 제공했었음. 요금제 변경 후 월 9,900원의 경우 한 단계 낮은 Full HD 해상도의 영상 서비스를 제공하고 있었음. 결국, 같은 급의 해상도 영상 서비스를 원하는 경우 월 13,900원 요금제를 이용해야 하며, 4,000원(40.4%) 인상되는 것으로 나타남.
  
- 유튜브 프리미엄 단일요금제, 소비자 선택권 침해하고 있음.
  - 83개국의 유튜브 요금제를 살펴본 결과 평균 3개의 요금제로 구성되어 있었음. 단일요금제를 가진 곳은 우리나라를 포함해 7곳에 불과했음. 대부분 국가에서는 학생요금제, 가족요금(1명당 추가비용), 프리미엄 요금으로 구성되어 더 저렴하게 이용하도록 하였음. 단일요금인 우리나라의 경우 다른 국가들에 비해 선택권이 축소된 것으로 판단됨.
  
- 넷플릭스 장기 미사용에 대한 환급은 무조건 6개월까지, 소비자 불만 지

속해서 발생하고 있음.

- 장기간 사용하지 않았음에도 요금이 지급된 사실을 확인하고 환급 요청하는 때도 있었음. 미사용이 확인된 경우 귀책 사유의 여부와 상관없이 획일적으로 최대 6개월까지만 환급을 해주고 있었음. 이로 인한 소비자들의 불만이 지속해서 제기되고 있음.
  
- OTT 결합상품 계약 및 이용시 소비자 주의 필요
  - 잇따른 OTT 서비스 요금인상으로 조금이라도 저렴한 요금제를 찾는 소비자들을 중심으로 결합상품에 관심이 높아지고 있음. 통신사뿐만 아니라 유료방송에서도 결합상품을 내놓고 있음.
  - 소비자 상담 분석결과 이러한 결합상품으로 인한 소비자 문제가 발생하고 있어 소비자 주의가 요구됨. 부당한 가입 권유 및 강요로 소비자가 실제로 사용할 의사가 없는데 가입되는 경우가 있었음. OTT 서비스에 이미 가입된 상태에서 결합상품을 이용하는 통신사를 통해 또 가입됨으로써 다중계정상태가 되고 이로 인해 이중결제 피해가 발생함.
  - 결합상품으로 다중계정이 되는 경우, 부당계약으로 인한 소비자피해 예방을 위해서는 계약 전 계약서와 이용방법 등을 명확히 확인할 필요가 있음. 또한 통신 및 유선요금에 합산되어 요금이 청구되기 때문에 매달 요금고지서의 세부명세까지 확인하는 등 소비자의 주의가 요구됨.

<b>별첨</b>	언론보도 실적	
<b>보도일자</b>	<b>매체</b>	<b>제목</b>
2024. 1. 22.	베이비뉴스	"OTT 없이 못사는 거 알면서 야금야금 꿈수 인상"
2024. 1. 22.	소비자가 만드는 신문	OTT 등 구독서비스 요금 꿈수 인상...계정 공유 페지로 체감 요금 60% ↑

**별첨** 넷플릭스 국제요금 비교(244개국, 스탠다드요금제 기준)

순위	국가	베이직	스탠다드	프리미엄	모바일	베이직 광고형	멤버 추가
1	리히텐슈타인	\$13.61	\$21.62	\$28.49			\$6.75
1	스위스	\$13.61	\$21.62	\$28.49			\$6.75
3	덴마크	\$11.43	\$16.50	\$21.56			\$5.64
3	페로 제도	\$11.43	\$16.50	\$21.56			
3	그린란드	\$11.43	\$16.50	\$21.56			\$5.64
6	아일랜드	\$9.70	\$16.18	\$22.65			\$5.38
7	미국령 사모아	\$9.99	\$15.49	\$19.99			\$7.99
7	괌	\$9.99	\$15.49	\$19.99			\$7.99
7	마셜 제도	\$9.99	\$15.49	\$19.99			
7	미크로네시아	\$9.99	\$15.49	\$19.99			\$7.99
7	북마리아나 제도	\$9.99	\$15.49	\$19.99			\$7.99
7	팔라우	\$9.99	\$15.49	\$19.99			\$7.99
7	푸에르토리코	\$9.99	\$15.49	\$19.99			\$7.99
7	미국령 버진 아일랜드	\$9.99	\$15.49	\$19.99			\$7.99
7	미국	\$9.99	\$15.49	\$19.99		\$6.99	\$7.99
16	바베이도스	\$10.59	\$15.29	\$18.79			\$3.99
17	이스라엘	\$8.90	\$14.85	\$18.91			\$4.57
18	벨기에	\$9.70	\$14.56	\$19.41			\$4.31
18	프랑스	\$9.70	\$14.56	\$19.41		\$6.46	\$6.46
18	룩셈부르크	\$9.70	\$14.56	\$19.41			\$4.31
18	모나코	\$9.70	\$14.56	\$19.41			\$6.46
18	생피에르 미클롱	\$9.70	\$14.56	\$19.41			\$6.46
23	안도라	\$8.62	\$14.02	\$19.41			\$6.46
23	남극 대륙	\$8.62	\$14.02	\$19.41			
23	오스트리아	\$8.62	\$14.02	\$19.41			\$5.38

23	독일	\$8.62	\$14.02	\$19.41		\$5.38	\$5.38
23	지브롤터	\$8.62	\$14.02	\$19.41			\$6.46
23	아이슬란드	\$8.62	\$14.02	\$19.41			\$4.31
23	이탈리아	\$8.62	\$14.02	\$19.41		\$5.92	\$5.38
23	몰타	\$8.62	\$14.02	\$19.41			\$5.38
23	산마리노	\$8.62	\$14.02	\$19.41			\$5.38
23	스페인	\$8.62	\$14.02	\$19.41		\$5.92	\$6.46
23	바티칸 시티	\$8.62	\$14.02	\$19.41			\$5.38
34	건지	\$8.80	\$13.83	\$20.13			\$6.28
순위	국가	베이직	스탠다드	프리미엄	모바일	베이직 광고형	멤버 추가
34	맨 섬	\$8.80	\$13.83	\$20.13			\$6.28
34	저지 섬	\$8.80	\$13.83	\$20.13			\$6.28
34	영국	\$8.80	\$13.83	\$20.13		\$6.28	\$6.28
38	프랑스령 기아나	\$9.70	\$13.48	\$17.26			\$6.46
38	과들루프	\$9.70	\$13.48	\$17.26			\$6.46
38	마르티尼克	\$9.70	\$13.48	\$17.26			\$6.46
38	마요트	\$9.70	\$13.48	\$17.26			\$6.46
38	레위니옹	\$9.70	\$13.48	\$17.26			\$6.46
43	싱가포르	\$9.68	\$13.04	\$16.39			\$5.21
44	앵귤라	\$8.99	\$12.99	\$15.99			\$3.99
44	안티과 바부다	\$8.99	\$12.99	\$15.99			\$3.99
44	아루바	\$8.99	\$12.99	\$15.99			\$3.99
44	바하마	\$8.99	\$12.99	\$15.99			\$3.99
44	버뮤다	\$8.99	\$12.99	\$15.99			\$3.99
44	영국령 버진 아일랜드	\$8.99	\$12.99	\$15.99			\$3.99
44	카리브 네덜란드	\$8.99	\$12.99	\$15.99			\$3.99
44	케이맨 제도	\$8.99	\$12.99	\$15.99			\$3.99
44	코스타리카	\$8.99	\$12.99	\$15.99			\$2.99
44	큐라사오	\$8.99	\$12.99	\$15.99			\$3.99
44	포클랜드 제도	\$8.99	\$12.99	\$15.99			\$7.99
44	문세라트	\$8.99	\$12.99	\$15.99			\$3.99
44	신트마르틴	\$8.99	\$12.99	\$15.99			\$3.99
44	세인트 키츠 네비스	\$8.99	\$12.99	\$15.99			\$3.99
44	트리니다드 토바고	\$8.99	\$12.99	\$15.99			\$3.99
44	터크스 케이커스 제도	\$8.99	\$12.99	\$15.99			\$3.99
44	우루과이	\$8.99	\$12.99	\$15.99			\$3.99
61	올란드 제도	\$8.62	\$12.94	\$17.26			

61	핀란드	\$8.62	\$12.94	\$17.26			\$4.31
61	프랑스령 남방 및 남극 지역	\$8.62	\$12.94	\$17.26			
61	네덜란드	\$8.62	\$12.94	\$17.26			\$4.31
61	포르투갈	\$8.62	\$12.94	\$17.26			\$4.31
66	조지아	\$10.13	\$12.72	\$15.10			
67	타지키스탄	\$10.13	\$12.72	\$15.10			
68	멕시코	\$8.05	\$12.68	\$17.32		\$5.73	\$4.00
69	스웨덴	\$9.47	\$12.33	\$17.11			\$4.68
70	캐나다	\$7.37	\$12.16	\$15.48		\$4.42	\$5.89
순위	국가	베이직	스탠다드	프리미엄	모바일	베이직 광고형	멤버 추가
71	브루나이	\$8.99	\$11.99	\$13.99	\$4.99		
71	몰디브	\$8.99	\$11.99	\$13.99	\$4.99		
71	나우루	\$8.99	\$11.99	\$13.99	\$4.99		
71	뉴칼레도니아	\$8.99	\$11.99	\$13.99	\$4.99		
75	키프로스	\$8.62	\$11.86	\$15.10			
75	그리스	\$8.62	\$11.86	\$15.10			
76	체코 공화국	\$8.83	\$11.50	\$14.16			\$3.51
78	사우디 아라비아	\$8.53	\$11.47	\$16.26			
79	쿡 제도	\$8.01	\$11.40	\$15.40			\$4.93
79	뉴질랜드	\$8.01	\$11.40	\$15.40			\$4.93
79	니우에	\$8.01	\$11.40	\$15.40			\$4.93
79	토켈라우	\$8.01	\$11.40	\$15.40			\$4.93
83	호주	\$7.23	\$11.18	\$15.13		\$4.60	\$5.26
83	코코스 제도	\$7.23	\$11.18	\$15.13			\$5.26
83	노퍽 섬	\$7.23	\$11.18	\$15.13			\$5.26
86	쿠바	\$7.99	\$10.99	\$13.99			\$2.99
87	아르메니아	\$8.62	\$10.78	\$12.94			
87	아제르바이잔	\$8.62	\$10.78	\$12.94			
87	벨라루스	\$8.62	\$10.78	\$12.94			
87	에스토니아	\$8.62	\$10.78	\$12.94			
87	카자흐스탄	\$8.62	\$10.78	\$12.94			
87	키르기스스탄	\$8.62	\$10.78	\$12.94			
87	라트비아	\$8.62	\$10.78	\$12.94			
87	리투아니아	\$8.62	\$10.78	\$12.94			
87	몰도바	\$8.62	\$10.78	\$12.94			
87	슬로바키아	\$8.62	\$10.78	\$12.94			
87	투르크메니스탄	\$8.62	\$10.78	\$12.94			

87	우즈베키스탄	\$8.62	\$10.78	\$12.94			
87	루마니아	\$5.38	\$10.78	\$12.94			\$3.23
100	폴란드	\$7.22	\$10.71	\$14.94			\$2.49
101	아랍에미리트	\$7.90	\$10.62	\$15.25			
102	오만	\$8.39	\$10.49	\$15.79			
102	바레인	\$7.99	\$10.49	\$15.79			
104	대만	\$8.57	\$10.48	\$12.38			\$3.18
105	대한민국	\$7.22	\$10.27	\$12.93		\$4.18	
106	일본	\$6.72	\$10.12	\$13.44		\$5.36	
순위	국가	베이직	스탠다드	프리미엄	모바일	베이직 광고형	멤버 추가
107	쿠웨이트	\$7.99	\$9.99	\$14.99			
107	카타르	\$7.99	\$9.99	\$14.99			
107	허드 맥도날드 제도	\$7.99	\$9.99	\$11.99	\$3.99		
107	이란	\$7.99	\$9.99	\$11.99			
107	마카오	\$7.99	\$9.99	\$11.99			
107	남조지아 및 남샌드위치 제도	\$7.99	\$9.99	\$11.99			
107	미국 외곽 제도	\$7.99	\$9.99	\$11.99	\$3.99		
107	서사하라	\$7.99	\$9.99	\$11.99			
107	홍콩	\$8.07	\$9.99	\$11.91			\$3.58
116	부베 섬	\$8.14	\$9.96	\$14.54			
116	노르웨이	\$8.14	\$9.96	\$14.54			\$3.57
116	스발바르 안마옌	\$8.14	\$9.96	\$14.54			
119	태국	\$4.80	\$9.92	\$11.90	\$2.81		\$2.81
120	헝가리	\$7.07	\$9.91	\$12.74			\$2.81
121	프랑스령 폴리네시아	\$5.38	\$9.70	\$12.94	\$15.10		
122	말레이시아	\$6.00	\$9.64	\$11.78	\$3.64		\$2.78
123	칠레	\$6.83	\$9.57	\$12.31			\$2.74
124	페루	\$6.62	\$9.27	\$11.93			\$2.10
125	베트남	\$4.45	\$9.06	\$10.71	\$2.88		
126	파나마	\$4.99	\$8.99	\$12.99			\$2.99
127	알바니아	\$5.38	\$8.62	\$10.78			
127	보스니아 헤르체고비나	\$5.38	\$8.62	\$10.78			
127	불가리아	\$5.38	\$8.62	\$10.78			
127	크로아티아	\$5.38	\$8.62	\$10.78			
127	몬테네그로	\$5.38	\$8.62	\$10.78			
127	북마케도니아	\$5.38	\$8.62	\$10.78			

127	세르비아	\$5.38	\$8.62	\$10.78			
127	슬로베니아	\$5.38	\$8.62	\$10.78			
135	남아프리카	\$5.25	\$8.43	\$10.55	\$2.60		
136	브라질	\$5.29	\$8.15	\$11.42		\$3.86	\$2.63
137	우크라이나	\$5.38	\$8.08	\$10.78			\$3.23
138	이라크	\$3.99	\$7.99	\$11.99			
138	도미니카 공화국	\$4.99	\$7.99	\$10.99			\$2.99
138	에콰도르	\$4.99	\$7.99	\$10.99			\$2.99
138	엘살바도르	\$4.99	\$7.99	\$10.99			\$2.99
<b>순위</b>	<b>국가</b>	<b>베이직</b>	<b>스탠다드</b>	<b>프리미엄</b>	<b>모바일</b>	<b>베이직 광고형</b>	<b>멤버 추가</b>
138	과테말라	\$4.99	\$7.99	\$10.99			\$2.99
138	온두라스	\$4.99	\$7.99	\$10.99			\$2.99
138	알제리	\$3.99	\$7.99	\$9.99			
138	앙골라	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	방글라데시	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	베냉	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	부탄	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	보츠와나	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	영국령 인도양 지역	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	부르키나파소	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	부룬디	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	캄보디아	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	카메룬	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	카보베르데	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	중앙 아프리카 공화국	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	차드	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	크리스마스 섬	\$3.99	\$7.99	\$9.99			
138	코모로스	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	콩고 (브라자빌)	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	콩고 (킨샤사)	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	코트디부아르	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	지부티	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	적도 기니	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	에리트레아	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	에스와티니	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	에티오피아	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	피지	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		

138	가봉	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	감비아	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	가나	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	기니	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	기니비사우	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	요르단	\$3.99	\$7.99	\$9.99			
138	키리바시	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	라오스	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	레바논	\$3.99	\$7.99	\$9.99			
<b>순위</b>	<b>국가</b>	<b>베이직</b>	<b>스탠다드</b>	<b>프리미엄</b>	<b>모바일</b>	<b>베이직 광고형</b>	<b>멤버 추가</b>
138	레소토	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	리베리아	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	리비아	\$3.99	\$7.99	\$9.99			
138	마다가스카르	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	말라위	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	말리	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	모리타니	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	모리셔스	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	몽골	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	모잠비크	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	미얀마	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	나미비아	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	네팔	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	니제르	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	팔레스타인	\$3.99	\$7.99	\$9.99			
138	파푸아 뉴기니	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	핏케언 제도	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	르완다	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	사모아	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	상투메 프린시페	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	세네갈	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	세이셸	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	시에라리온	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	솔로몬 제도	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	소말리아	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	남수단	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	스리랑카	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		

138	세인트헬레나	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	수단	\$3.99	\$7.99	\$9.99			
138	탄자니아	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	동티모르	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	토고	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	통가	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	튀니지	\$3.99	\$7.99	\$9.99			
138	투발루	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	우간다	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
<b>순위</b>	<b>국가</b>	<b>베이직</b>	<b>스탠다드</b>	<b>프리미엄</b>	<b>모바일</b>	<b>베이직 광고형</b>	<b>멤버 추가</b>
138	바누아투	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	월리스 푸투나	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	예멘	\$3.99	\$7.99	\$9.99			
138	잠비아	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
138	짐바브웨	\$3.99	\$7.99	\$9.99	\$2.99		
219	인도네시아	\$4.18	\$7.73	\$11.97	\$3.48		
220	필리핀	\$4.50	\$7.20	\$9.91	\$2.69		\$2.69
221	콜롬비아	\$4.23	\$6.74	\$9.74			\$2.23
222	모로코	\$3.46	\$6.43	\$9.40			
223	벨리즈	\$3.99	\$5.99	\$7.99			\$2.99
223	볼리비아	\$3.99	\$5.99	\$7.99			\$2.99
223	도미니카	\$3.99	\$5.99	\$7.99			\$2.99
223	그레나다	\$3.99	\$5.99	\$7.99			\$2.99
223	가이아나	\$3.99	\$5.99	\$7.99			\$2.99
223	아이티	\$3.99	\$5.99	\$7.99			\$2.99
223	자메이카	\$3.99	\$5.99	\$7.99			\$2.99
223	니카라과	\$3.99	\$5.99	\$7.99			\$2.99
223	파라과이	\$3.99	\$5.99	\$7.99			\$2.99
223	생바르텔레미	\$3.99	\$5.99	\$7.99			\$2.99
223	세인트루시아	\$3.99	\$5.99	\$7.99			\$2.99
223	생마르탱	\$3.99	\$5.99	\$7.99			\$2.99
223	세인트빈센트 그레나딘	\$3.99	\$5.99	\$7.99			\$2.99
223	수리남	\$3.99	\$5.99	\$7.99			\$2.99
223	베네수엘라	\$3.99	\$5.99	\$7.99			\$2.99
223	인도	\$2.39	\$5.99	\$7.79	\$1.79		
239	케냐	\$1.97	\$4.59	\$7.22	\$1.31		
240	나이지리아	\$3.61	\$4.49	\$5.48	\$1.50		

241	이집트	\$2.26	\$3.88	\$5.33			
242	아르헨티나	\$1.92	\$3.57	\$5.22			\$1.92
243	터키	\$2.21	\$3.39	\$4.53			
244	파키스탄	\$1.58	\$2.81	\$3.87	\$0.88		

별첨	유튜브 프리미엄 국제요금 비교(83개국)
----	------------------------

순위	국가	프리미엄	프리미엄 연간 (1개월 요금)	가족요금 (1명 당)	학생요금
1	리히텐슈타인	\$18.17		\$4.55	
2	스위스	\$18.17		\$4.55	\$10.85
3	덴마크	\$17.22		\$4.32	\$9.98
4	영국	\$16.35		\$4.19	\$10.06
5	오스트리아	\$14.01		\$4.31	\$8.08
5	프랑스	\$14.01		\$4.31	\$8.62
5	독일	\$14.01	\$11.69	\$4.31	\$8.08
8	미국	\$13.99	\$11.67	\$3.83	\$7.99
8	아루바	\$13.99		\$3.83	\$7.99
10	벨기에	\$12.93		\$3.23	
10	핀란드	\$12.93		\$3.23	\$7.54
10	아이슬란드	\$12.93		\$3.23	\$7.54
10	아일랜드	\$12.93		\$3.23	\$7.54
10	이탈리아	\$12.93		\$3.23	\$7.54
10	룩셈부르크	\$12.93		\$3.95	\$7.54
10	네덜란드	\$12.93		\$3.23	\$7.54
10	스페인	\$12.93		\$3.23	\$7.54
18	괌	\$11.99		\$3.00	
19	스웨덴	\$11.46		\$2.87	\$6.64
20	호주	\$11.22		\$3.63	\$6.93
21	뉴질랜드	\$11.10		\$3.08	\$6.47
22	노르웨이	\$10.96		\$2.75	\$6.36
23	크로아티아	\$10.30		\$2.63	
24	홍콩	\$9.98		\$2.94	\$6.14
25	캐나다	\$9.57	\$7.98	\$2.82	\$5.89
26	키프로스	\$9.16		\$2.34	\$5.38

26	에스토니아	\$9.16		\$2.34	
26	그리스	\$9.16		\$2.34	\$5.38
26	라트비아	\$9.16		\$2.34	
26	리투아니아	\$9.16		\$2.34	
26	몰타	\$9.16		\$2.34	\$5.38
26	포르투갈	\$9.16		\$2.34	\$5.38
33	싱가포르	\$8.96		\$2.24	\$5.22
34	일본	\$8.92	\$7.43	\$2.65	\$5.44
35	보스니아 헤르체고비나	\$8.49			
순위	국가	프리미엄	프리미엄 연간 (1개월 요금)	가족요금 (1명 당)	학생요금
35	북마케도니아	\$8.49		\$2.17	\$4.99
37	대한민국	\$7.99			
38	멕시코	\$7.95	\$6.62	\$2.66	\$4.52
39	체코 공화국	\$7.93		\$1.99	\$4.83
40	슬로바키아	\$7.76		\$1.98	\$4.52
40	슬로베니아	\$7.76			
41	코스타리카	\$7.20		\$1.80	\$4.16
42	도미니카 공화국	\$7.19		\$1.83	\$4.19
42	에콰도르	\$7.19		\$1.83	\$4.19
42	과테말라	\$7.19		\$1.83	\$4.19
42	온두라스	\$7.19		\$1.83	\$4.19
42	파나마	\$7.19		\$1.83	\$4.19
42	파라과이	\$7.19			
42	푸에르토리코	\$7.19			
42	우루과이	\$7.19		\$1.83	\$4.19
42	베네수엘라	\$7.19			
52	볼리비아	\$6.95		\$1.74	\$4.05
53	세르비아	\$6.90		\$1.76	
54	카타르	\$6.59		\$1.65	\$3.84
55	아랍에미리트	\$6.53		\$1.63	\$3.81
56	폴란드	\$6.47		\$1.95	\$3.73
57	이스라엘	\$6.46			
58	사우디아라비아	\$6.40		\$1.60	\$3.73
59	대만	\$6.35		\$2.12	\$3.80
60	칠레	\$6.30		\$1.76	\$3.69
61	불가리아	\$6.07		\$1.56	\$3.58
62	레바논	\$5.99		\$1.50	\$3.49
63	루마니아	\$5.64		\$1.41	\$3.26

64	페루	\$5.58		\$1.42	\$3.34
65	브라질	\$5.07	\$4.22	\$1.42	\$2.83
66	헝가리	\$5.06		\$1.27	\$3.08
67	태국	\$4.52	\$3.76	\$1.42	
68	콜롬비아	\$4.47		\$1.12	\$2.62
69	남아프리카	\$3.84		\$0.98	\$2.24
70	말레이시아	\$3.83		\$1.21	\$2.33
71	인도네시아	\$3.81		\$1.06	\$2.26
72	네팔	\$3.49		\$1.08	\$1.99
73	베트남	\$3.26		\$1.02	\$2.02
순위	국가	프리미엄	프리미엄 연간 (1개월 요금)	가족요금 (1명 당)	학생요금
74	필리핀	\$2.87		\$0.72	\$1.72
75	우크라이나	\$2.70		\$0.68	\$1.61
76	방글라데시	\$2.18		\$0.68	\$1.27
77	이집트	\$2.14		\$0.65	\$1.26
78	스리랑카	\$1.93		\$0.61	\$1.12
79	파키스탄	\$1.69		\$0.53	\$1.16
80	인도	\$1.55	\$1.29	\$0.38	\$0.95
81	나이지리아	\$1.40		\$0.36	
82	아르헨티나	\$1.07		\$0.32	
83	터키	\$1.04	\$0.86	\$0.67	\$0.67