

통신 3사 미환급금 5년째 30억 원 안팎…63만 건 쌓여

- 2022년 31억 3천만 원→2026년 6월 30억 6천만 원…사실상 제자리
- 스마트초이스 조회 215만 건에도 환급 신청 1만 6천 건…조회 대비 0.7%
- 한준호 의원 “해지할 때 환급계좌 등록하고 자동환급 확대해야”

통신 3사가 고객에게 돌려주지 못한 미환급금이 5년째 30억 원 안팎에 머물고 있는 것으로 나타났다. 미환급 건수도 63만 건에 달해 안내에 치중한 현행 환급 절차를 개선해야 한다는 지적이 나온다.

더불어민주당 한준호 국회의원(국회 과학기술정보방송통신위원회 간사・경기 고양시을)이 방송통신위원회로부터 제출받은 자료를 분석한 결과, SKT・KT・LGU+ 등 통신 3사의 미환급 잔액은 2022년 31억 3천만 원에서 2025년 29억 6천만 원으로 소폭 감소했으나, 2026년 6월에는 30억 6천만 원으로 다시 늘었다.

2026년 6월 기준 사업자별 미환급 잔액은 SKT가 14억 4천만 원으로 가장 많았고, LGU+ 10억 원, KT 6억 2천만 원 순이었다.

미환급 건수도 줄지 않았다. 2022년 63만 5,383건에서 2024년 61만 2,732건으로 감소했지만, 2025년 62만 9,536건, 2026년 6월 63만 965건으로 다시 증가했다.

사업자별로는 LGU+가 36만 4,539건으로 전체의 57.8%를 차지했다. KT는 17만 5,429건, SKT는 9만 997건이었다.

통신사들은 SMS와 우편으로 미환급 사실을 안내하고 있다. SMS 안내 건수는 2023년 72만 9,286건, 2024년 61만 3,692건, 2025년 67만 7건에 달했다. 매년 수십만 건을 안내했지만 미환급 잔액과 건수에는 뚜렷한 변화가 없었다.

정부의 통신요금 정보포털 ‘스마트초이스’에서는 2022년부터 2026년 6월까지 총 214만 9,745건의 미환급금 조회가 이뤄졌다. 같은 기간 환급 신청은 1만 5,963건으로, 조회 건수 대비 0.7%에 그쳤다.

연도별 조회 대비 환급 신청 비중은 2022년 0.8%, 2023년 1.2%, 2024년 0.7%, 2025년 0.5%, 2026년 6월 기준 0.5%였다. 최근 3년간은 계속 1%를 밑돌았다.

미환급금 대부분은 1만 원 이상이었다. 2026년 6월 기준 1만 원 이상 미환급액은 24억 6천만 원으로 전체 미환급액의 80.4%를 차지했다.

한준호 의원은 “통신사들이 해마다 수십만 건을 안내하고 있지만, 미환급금은 5년째 30억 원 안팎에서 줄지 않고 있다”며 “안내 횟수가 아니라 국민에게 실제로 돌려준 금액과 건수로 책임을 평가해야 한다”고 지적했다.

이어 “서비스를 해지할 때 환급계좌를 함께 등록하도록 하고, 이용자가 동의하면 미환급금 발생 즉시 자동으로 돌려주는 체계를 마련해야 한다”며 “스마트초이스의 회원가입과 계좌 인증 등 신청 절차도 간소화하고, 방통위는 사업자별 환급 실적과 장기 미환급 현황을 정기적으로 공개해야 한다”고 강조했다. <끝>

<사업자별 미환급 잔액>

구분	2022년	2023년	2024년	2025년	2026년 6월
SKT	15.4억원	15.7억원	15.1억원	14.3억원	14.4억원
KT	5.9억원	5.1억원	5억원	5.1억원	6.2억원
LGU+	10억원	10.4억원	10.3억원	10.2억원	10억원
합계	**31.3억원**	**31.2억원**	**30.4억원**	**29.6억원**	**30.6억원**

<사업자별 미환급 건수(누적)>

구분	2022년	2023년	2024년	2025년	2026년 6월
SKT	92,597건	88,363건	88,078건	99,211건	90,997건
KT	172,532건	164,383건	155,479건	164,617건	175,429건
LGU+	370,254건	370,432건	369,175건	365,708건	364,539건
합계	**635,383건**	**623,178건**	**612,732건**	**629,536건**	**630,965건**

<환급 안내 실적>

구분	2022년	2023년	2024년	2025년	2026년 6월
SMS	미집계	729,286건	613,692건	670,007건	320,736건
우편발송	64,623건	84,256건	27,240건	68,774건	하반기

<스마트초이스 조회·환급 실적>

구분	2022년	2023년	2024년	2025년	2026년 6월
조회	765,616건	342,660건	311,115건	455,272건	275,082건
환급 신청	5,932건	4,188건	2,167건	2,404건	1,272 건

<미환급액 규모별 분포>

(기준 : 2026년 6월말)

구분	1천원미만	1만원미만	1만원이상	합계
미환급금 금액	0.9억원	5.1억원	24.6억원	30.6억원