정책연구 08－68

통신서비스 이용자 교육 및 참여 활성화 방안

함창용/조향숙/양덕순/정승희/배동민/강유리

2008. 12

KISDI 정보통신정책연구원
KOREA INFORMATION SOCIETY DEVELOPMENT INSTITUTE

서 언

최근 방송통신 시장은 IPTV를 비롯한 DMB, VoIP 등 방송・통신서비스 융합현상이 급속하게 확산되고 있습니다. 이러한 현상은 디지털 컨버전스가 몰고 온 변화의 흐름을 그대로 반영하고 있으며, 이용자보호제도에 대해 시대적 변화에 맞춘 새로운 패러다임의 정립을 요구하고 있습니다.

통신시장의 급속한 확산과 통신서비스의 전문성으로 인하여, 이용자들은 통신서비스를 선택하고 이용할 때 어려움을 겪고 있으며, 이로 인한 이용자 피해도 증가하고 있습니다. 이용과정에서 발생하는 이용자 문제를 이제는 법이나 제도적 측면에서만 접근하는 것은 한계가 있습니다. 복잡하고 다양한 통신 이용자 문제로부터 이용자를 보호하고, 바람직한 통신소비문화를 조성하고 정착시키기 위하여 통신전문기관의 정보제공 및 교육 프로그램 개발의 필요성이 증대되고 있습니다. 즉, 급변하는 시장환경에서 통신서비스에 대해 이용자가 주체적으로 권리를 행사할 수 있도록 이용자의 의견을 반영하여 제도를 개선하기 위한 필요성이 증대되고 있습니다.

이에 본 연구는 통신서비스에 대한 정보제공, 교육 및 이용자 참여 활성화로 이용자 스스로 올바른 권리를 행사할 수 있는 환경을 조성하여 통신시장에서의 이용자 주권을 확립하고자 하는 목적으로 작성되었습니다. 기존 이용자 교육 및 정보제공 관련 문헌을 분석하고 소비자단체의 이용자 교육 실태 현황을 알아보기 위해 지속적으로 소비자단체와 연락 및 회의를 개최하였습니다. 아울러 이용자의 참여통로를 마련하고 이용자 보호 기반을 조성하고자 각계 전문가들을 모시고 이용자 포럼을 개최하였습니다. 그리고 미국, 영국, 호주 등 주요국 통신전문기관의 교육 및 정보제공 사례 등을 분석하며 콘텐츠 개발 및 교육 시 고려해야 할 점을 도출하였습니다. 이러한 연구 결과에 의해 본 과제에서 개발된 통신이용자 온・오프라인용 교육 및 정보제공 콘텐츠는 텍스트 위주의 콘텐츠가 아닌 다양한 색깔과 그림으로 구성

된 만화 및 플래시로 개발되었습니다. 또한 이용자가 이해하기 쉬운 용어로 구성하여 이용자에게 친근한 콘텐츠가 되도록 하였습니다.

향후 본 과제를 통하여 개발한 교육 프로그램을 활용하여 통신서비스 이용자 교육을 실시하여, 이용자 능력이 향상되고 참여기회가 증대되길 바랍니다. 또한 본 과제를 통하여 개발, 제작된 교육자료 및 콘텐츠를 다양한 기관 및 단체에서 활용할 수 있으면 합니다.

본 보고서는 함창용 공정경쟁정책연구실장, 조향숙 책임연구원, 양덕순 책임연구원과 정승희 연구원, 배동민 연구원, 강유리 연구원, 이재국, 천용준 자료조사원의 참여로 수행되었습니다. 특히, 연구를 수행함에 있어 각계 전문가 및 소비자단체, 방송통신위원회 관계자분들의 의견 및 협조가 큰 도움이 되었습니다. 도움을 주신 모든 분들께 감사를 드리며 마지막으로 본 보고서가 미력하나마 우리나라 정보통신서비스 산업의 발전에 기여하기를 바랍니다.

2008년 12월

정보통신정책연구원

원 장 방 석 호

목 차

서 언 ····· 1

요약문 ····· 9

제 1 장 서 론 ····· 13

제 1 절 문제 제기 ····· 13

제 2 절 연구 목적 ····· 17

제 2 장 주요국의 이용자 교육 및 정보제공 사례 ····· 18

제 1 절 미국의 통신전문기관: FCC ····· 18

1. 개 요 ····· 18

2. FCC 이용자교육 및 정보제공의 특징 ····· 18

3. CGB 콘텐츠 구성 및 주요내용 ····· 19

제 2 절 영국의 통신전문기관: Ofcom ····· 26

1. 개 요 ····· 26

2. Ofcom의 이용자 교육 및 정보제공의 특징 ····· 27

3. 소비자를 위한 조언(Advice for Consumers) 콘텐츠 구성 및 주요 내용 ···· 28

제 3 절 호주의 통신민원 옴브즈만(Ombudsman): TIO ····· 34

1. 개 요 ····· 34

2. TIO의 이용자교육 및 정보제공의 특징 ····· 35

3. TIO의 콘텐츠 구성 및 주요 내용 ····· 36

제 3 장 통신이용자의 교육 및 정보만족도 ····· 41

제 1 절 조사대상자의 일반적 특징 ····· 41

제 2 절 연구문제 및 연구 방법 ····· 42
1. 연구 문제 및 연구모형 ····· 42
2. 연구 방법 ····· 43
제 3 절 분석 결과 ····· 43
1. 조사대상자의 통신 및 제도인지도 관련 특성 ····· 43
2. 통신서비스 이용자의 정보 만족도 ····· 50

제 4 장 통신이용자 능력향상을 위한 교육자료 및 프로그램 개발 ····· 57
제 1 절 온라인용 콘텐츠 기획 ····· 57
1. 온라인 콘텐츠 주제 도출 ····· 57
2. 콘텐츠 개발 과정 ····· 60
제 2 절 온라인용 콘텐츠 내용 ····· 68
1. 개 요 ····· 68
2. 명의도용 ····· 68
3. 소액결제 ····· 70
4. 해지 시 위약금 ····· 72
5. 통신품질 ····· 73
6. 해지 지연 ····· 76
7. 부당요금 ····· 77
8. 가입 시 피해 ····· 79
제 3 절 오프라인용 이용자교육 교재 및 교구 ····· 80
1. 이용자 교육 교재 구성 및 주요 내용 ····· 80
2. 1차시(안): 합리적인 통신서비스 이용과 피해 예방 ····· 83
3. 2차시(안): 이동통신서비스 이용과 피해예방 및 구제방안 ····· 91
4. 3차시(안): 초고속인터넷서비스 피해예방 및 구제방안 ····· 93

제 5 장 결론 및 시사점 ····· 94
제 1 절 결론 및 요약 ····· 94
제 2 절 시사점 ····· 95

참고문헌 ····· 97

<부록 1> 미국 공정거래위원회 FTC의 이용자교육 및 정보제공 ····· 99

<부록 2> 영국 공정거래위원회 OFT의 이용자교육 및 정보제공 ····· 106

<부록 3> 통신이용자 참여활성화 1: 소비자단체와의 간담회 개최 ····· 110

<부록 4> 통신이용자 참여활성화 2: 통신이용자보호포럼 개최 ····· 113

<부록 5> 통신이용자 참여활성화 3: 시범 통신이용자 교육 ····· 115

<부록 6> 통신이용자 교육 자료 ····· 117

표 목 차

<표 1－1> 통신서비스 이용자 피해경험 ····· 14
<표 1－2> 통신서비스 피해경험자의 대응행동 ····· 14
<표 2－1> FCC의 CGB 사이트 중 전화요금 정보 ····· 20
<표 2－2> FCC의 CGB 사이트 중 접근용이성 정보 ····· 21
<표 2－3> FCC의 CGB 사이트 중 이용자주의경보 정보 ····· 22
<표 2－4> FCC의 CGB 사이트 중 인터넷 정보 ····· 23
<표 2－5> FCC의 CGB 사이트 중 비상사태 정보 ····· 23
<표 2－6> Kidszone 사이트의 주요정보 ····· 25
<표 2－7> Ofcom 유선전화 메뉴의 주요 정보 ····· 29
<표 2－8> Ofcom 이동전화 메뉴의 주요 정보 ····· 31
<표 2－9> Ofcom 인터넷 메뉴의 주요 정보 ····· 33
<표 2－10> Ofcom의 장애 이용자를 위한 정보 ····· 34
<표 2－11> TIO의 통신서비스 및 장비 선택, 구매 관련 정보 ····· 36
<표 2－12> TIO의 장애 이용자를 위한 정보 ····· 37
<표 2－13> TIO의 요금, 신용, 부채관련 정보 ····· 38
<표 2－14> TIO의 안전한 서비스 사용 관련 정보 ····· 39
<표 2－15> TIO의 서비스와 장비, 단절, 통신사 전환 관련 정보 ····· 40
<표 3－1> 조사대상자의 사회경제적 특성 ····· 41
<표 3－2> 통신서비스 이용 시 불편사항 ····· 44
<표 3－3> 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 통신서비스 이용 시 불편사항 ·· 45
<표 3－4> 통신서비스 이용 시 필요 정보 ····· 46
<표 3－5> 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 통신서비스 이용 시 필요 정보 ·· 47

<표 3－6> 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 이용자 보호제도 인지도 ···· 49
<표 3－7> 통신서비스 이용자의 정보만족도 ····· 50
<표 3－8> 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 유선전화 정보만족도의 차이 ·· 51
<표 3－9> 조사대상자의 통신관련 특성에 따른 유선전화 정보만족도의 차이 ·· 52
<표 3－10> 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 이동전화 정보만족도의 차이 ·· 53
<표 3－11> 조사대상자의 통신관련 특성에 따른 이동전화 정보만족도의 차이 ·· 54
<표 3－12> 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 초고속인터넷 정보만족도의 차이 ·· 55
<표 3－13> 조사대상자의 통신관련 특성에 따른 초고속인터넷 정보만족도의 차이 ·· 56
<표 4－1> 행정기관 포털사이트 구성 ····· 57
<표 4－2> 주요국의 통신전문기관의 정보제공 유형 예시 ····· 58
<표 4－3> 2007년 통신민원(사업자민원) 동향 ····· 59
<표 4－4> 이동통신서비스 명의도용 부문 소비자분쟁해결기준 ····· 69
<표 4－5> 통신서비스 품질불량 부문 소비자분쟁해결기준 ····· 75
<표 4－6> 학습지도안 ····· 82
<표 4－7> 2008년 도시가구의 가구당 월평균 가계지출 ····· 85
<표 4－8> 연도별 통신민원 동향 ····· 86
<표 4－9> 통신민원 제기 연락처 ····· 89
<표 4－10> 통신사 고객센터 연락처 ····· 89
<표 4－11> 휴대전화 제조업체 고객센터 연락처 ····· 90
<표 4－12> 한국소비자원과 소비자단체협의회 연락처 ····· 90

그 림 목 차

[그림 1－1] 통신민원(사업자민원)의 연도별 추이 ····· 13
[그림 2－1] FCC 홈페이지 중 CGB 사이트 ····· 18
[그림 2－2] FCC의 Kidszone 사이트 ····· 24
[그림 2－3] Ofcom의 이용자 정보제공 사이트 ····· 27
[그림 2－4] Ofcom의 장애이용자를 위한 정보제공 사이트 ····· 28
[그림 2－5] 상품 요금 비교 사이트 ····· 28
[그림 2－6] 호주의 통신옴브즈만 TIO 홈페이지 ····· 35
[그림 3－1] 연구모형 ····· 42
[그림 3－2] 통신서비스 이용 시 불편사항 ····· 44
[그림 3－3] 통신서비스 이용 시 필요정보 ····· 46
[그림 3－4] 이용자보호제도 인지도 ····· 48
[그림 4－1] 명의도용 원고초안 예시 ····· 61
[그림 4－2] 명의도용 원고초안 예시(계속) ····· 62
[그림 4－3] 명의도용 만화콘티 예시 ····· 63
[그림 4－4] 명의도용 만화콘티 예시(계속) ····· 64
[그림 4－5] 명의도용 만화작성 예시 ····· 65
[그림 4－6] 명의도용 만화 완성용 예시 ····· 66
[그림 4－7] 명의도용 만화 완성용 예시(계속) ····· 67
[그림 4－8] 통신사 약관 예시 ····· 77
[그림 4－9] 통신서비스 별 보급률 ····· 84
[그림 4－10] 단말기 대납약속 미이행 피해사례 ····· 87
[그림 4－11] 부모동의 없는 미성년자 계약 피해사례 ····· 88

요 약 문

1. 연구 배경 및 필요성

○ 통신전문기관의 이용자 교육 및 정보제공의 필요성

– 통신시장의 급속한 변화와 이용자보호제도에 대한 새로운 패러다임의 정립 요구

– 통신서비스 이용자들의 의사결정 어려움과 피해가 증가

– 피해경험자의 소극적 대응으로, 일반 이용자 피해구제의 어려움

– 이용자의 피해를 예방하기 위한 근본적인 대책이 필요

○ 통신전문기관의 교육 및 정보제공의 의무

– 통신전문기관은 통신이용자의 복지 및 보편적 서비스의 실현을 위하여 노력해야 할 의무가 있음

– 정보통신망에서 이용자 권리 보호를 위하여 교육, 홍보 등에 대한 시책을 마련하고 정보통신서비스 제공자에게 권고할 수 있으며

– 특히, 청소년 보호를 위하여 교육 및 홍보를 위한 시책을 마련해야 하며, 관련 전문기관이 실시하는 유관기관의 활동을 지원할 수 있음

○ 통신전문기관의 참여활성화 방안 마련의 필요성

– 통신시장에서 이용자보호 정책 추진에 있어서 이용자의 소통활성화에 대한 중요성이 계속 증대

– 통신서비스 이용자를 대변하는 소비자단체와의 연계로 이용자의 의견반영을 위한 참여통로의 필요성 증대 및 이용자의 간접적 참여효과 도모 등 이용자의 참여를 도모할 수 있는 다양한 방안 모색이 필요

2. 연구목표

○ 통신서비스에 대한 정보제공, 교육 및 이용자 참여활성화로 이용자 스스로 올바른 권리를 행사할 수 있는 환경을 조성하여 통신시장에서 이용자 주권확립

3. 주요 연구내용

○ 주요국의 이용자 교육 및 정보제공 사례

– 미국의 통신전문기관 FCC의 통신이용자 교육 및 정보제공은 CGB(Consumer & Governmental Affairs Bureau)에서 주로 담당하여 이용자에게 맞춤형 정보로 전문적이고 세분화된 정보를 제공하고, 어린이와 학부모를 위한 코너를 마련하여 정보제공

– 영국의 Ofcom의 경우 홈페이지 구성을 이용자의 접근이 용이하고, 이용하기 쉽게 구성되어 있으며 장애 이용자를 위한 정보제공을 특화하여 제공

○ 통신이용자의 교육 및 정보만족도

– 통신이용자의 교육 및 정보만족도를 분석하기 위하여 정보통신정책연구원(KISDI)에서는 2007년 10월 제주도를 제외한 전국에 거주하는 일반인 1,500명을 대상으로 조사를 수행함

– 분석 결과 일반 이용자들은 가격과 요금에 대한 정보에 대한 필요도가 높았고, 이용자보호 인지도는 상대적으로 낮아 이에 대한 대책이 필요

– 통신서비스 만족도는 유선전화, 이동전화, 초고속인터넷 대다수가 5점 만점에 3점 이하를 밑돌아 보통수준 이하였으며, 사회경제적 특성, 통신 및 이용자보호제도 인지도에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였음

○ 통신이용자 능력 향상을 위한 교육 자료 및 프로그램 개발

– 온라인 콘텐츠를 제공하기 위하여 1. 명의도용, 2. 소액결제, 3. 해지 시 위약

금, 4. 통신품질, 5. 해지지연, 6. 부당요금과 7. 가입 시 피해 관련 내용을 주제로 선정하여 콘텐츠 개발

- 오프라인 이용자 교육 교재는 통신서비스 이용자보호라는 대단원 주제로 합리적인 통신서비스 이용과 피해예방, 이동통신서비스 피해예방 및 구제방안, 초고속인터넷 서비스 피해예방 및 구제방안 등 3차시로 구성되어 있음

○ 통신이용자 참여활성화를 위한 소비자단체와의 간담회, 통신이용자보호포럼, 시범이용자교육의 실시

- 이용자의 의견에 기초한 통신이용자 법제도 개선과 이용자와의 소통 및 참여활성화를 위하여, 이용자의 의견을 대변하는 소비자 단체와의 간담회를 3회에 걸쳐 실시
- 일반 통신이용자의 참여를 도모하기 위하여 통신이용자보호 포럼 개최
- 이용자의 능력향상을 위하여 본 과제에서 개발한 교육교구를 활용하여 시범이용자교육 실시

4. 연구 결과 및 시사점

○ 주요국의 통신전문기관의 이용자 보호를 위한 교육 및 정보제공 사례

- 이용자 중심의 맞춤형 정보제공
- 통신서비스에 특화된 전문적이고 체계적인 정보제공
- 어린이 등 일부 정보취약계층을 고려한 정보제공
- 실생활에 유용하고 이용자의 요구도가 높은 정보제공

○ 통신이용자의 교육 및 정보만족도

- 이용자는 통신서비스 요금, 본인이 사용한 요금, 통신기기 가격 등 주로 경제적인 정보에 대한 필요도가 높음
- 통신이용자에게 제공할 정보는 기본적으로 제공해야 할 필수정보와 함께 이

용자의 필요도가 높은 정보를 함께 제공해야 함

○ 통신이용자보호제도에 대한 안내 및 홍보 필요

– 통신서비스 이용자 보호제도를 “전혀 모름”이라고 응답한 경우가 상대적으로 많아, 이용자보호제도 활동과 함께 제도에 대한 홍보도 필요. 즉, 통신전문기관의 경우 통신민원 활동과 더불어 이용자보호제도 안내 등의 정보제공이 필요

○ 통신전문기관의 믿을 수 있고 전문적인 정보제공이 필요

– 이용자의 정보만족도를 높여주기 위하여 필요한 정보를 제공해 주어야 함. 특히, 믿을 수 있고 전문적인 정보제공의 필요도가 높아 통신전문기관의 정보제공의 필요도가 높아짐

제1장 서 론

제1절 문제 제기

□ 통신 전문기관의 이용자 교육 및 정보제공의 필요성

○ 통신시장의 급속한 변화와 이용자보호제도에 대한 새로운 패러다임의 정립 요구

– 최근 통신시장은 IPTV를 비롯한 DMB, VoIP 등 방송·통신 서비스 융합현상이 급속하게 확산

– 이러한 현상은 디지털 융합이 몰고 온 변화의 흐름을 반영하고 있음

– 상기와 같은 통신시장 환경의 변화는 이용자보호 정책과 제도에 대해 시대적 변화에 맞춘 새로운 패러다임의 정립을 요구

○ 통신서비스 이용자들의 의사결정 어려움과 피해의 증가

– 통신시장의 급속한 확산과 통신서비스의 전문성으로 이용자들의 통신서비스 선택과 이용에 어려움이 많음

[그림 1－1] 통신민원(사업자민원)의 연도별 추이

자료: 방송통신위원회, http://www.kcc.go.kr, 2008

- 실제 방통위원회에 제기된 통신민원 중 이용자의 상담 및 피해구제를 요청하는 통신고충민원은 2004년 16,206건에서 2007년 42,069건으로 지속적으로 증가 추세임

○ 통신서비스 피해 경험자의 소극적 대응으로, 일반 이용자의 피해 구제의 어려움

- KISDI(2007)는 1500명의 이용자를 대상으로 통신서비스 피해경험을 조사했는데, 조사대상자의 약 48%의 이용자가 피해경험이 있다고 응답했음

<표 1－1> 통신서비스 이용자 피해경험

N(%) =1500(100)

변 수	빈 도	%
이용자 피해경험 없음	780	52
이용자 피해경험 있음	720	48

- 통신서비스 피해경험자를 대상으로 정부 또는 소비자단체에 상담이나 피해구제 요청을 했느냐는 질문에 13%의 이용자만 피해구제를 요청했다고 응답했고 87%는 대응하지 않았다고 보고함
- 이에, 상담 및 피해구제를 요청하는 적극적 이용자를 제외한 조용한 다수의 이용자를 위하여 피해를 예방하기 위한 방안이 필요

<표 1－2> 통신서비스 피해경험자의 대응행동

N(%) =720(100)

변 수	빈 도	%
대응하지 않음	628	87
상담 및 피해구제 요청	92	13

○ 이용자의 피해를 예방하기 위한 근본적인 대책의 필요성 증대

- 통신서비스 이용 과정에서 발생하는 다양한 이용자문제를 법이나 제도 측면에서만 접근하는 것은 한계가 있음

– 복잡하고 다양한 이용자문제로부터 이용자를 보호하고, 바람직한 통신소비 문화를 조성하고 정착시키기 위하여 통신전문기관의 교육 및 정보제공의 필요성 증대

□ 통신전문기관의 교육 및 정보제공의 의무

○ 통신전문기관은 통신 이용자의 복지 및 보편적 서비스의 실현을 위하여 노력해야 할 의무가 있음. 이는 방송통신위원회의 설치 및 운영에 관한 법률에 명시된 운영 원칙임

※ 방송통신위원회의 설치 및 운영에 관한 법률
제2조(운영원칙) ① 방송통신위원회는 방송과 통신 이용자의 복지 및 보편적 서비스의 실현을 위하여 노력하여야 한다.

○ 정보통신망에서 이용자 권리보호를 위하여 교육, 홍보 등에 대한 시책을 마련하고, 이를 정보통신서비스 제공자에게 권고할 수 있으며(정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제 44조)

※ 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률
제44조(정보통신망에서의 권리보호)
③ 방송통신위원회는 정보통신망에 유통되는 정보로 인한 사생활 침해 또는 명예훼손 등 타인에 대한 권리침해를 방지하기 위하여 기술개발・교육・홍보 등에 대한 시책을 마련하고 이를 정보통신서비스 제공자에게 권고할 수 있다.

○ 특히, 청소년 보호를 위하여 교육 및 홍보를 위한 시책을 마련해야 하며, 관련 전문기관이 실시하는 유관기관의 활동을 지원할 수 있음(정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제41조)

※ 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률
제41조(청소년 보호를 위한 시책의 마련 등)

① 방송통신위원회는 정보통신망을 통하여 유통되는 음란・폭력정보 등 청소년에게 해로운 정보로부터 청소년을 보호하기 위하여 다음 각 호의 시책을 마련하여야 한다.

3. 청소년 보호를 위한 교육 및 홍보

② 방송통신위원회는 제1항에 따른 시책을 추진할 때에는 「방송통신위원회의 설치 및 운영에 관한 법률」제18조에 따른 방송통신심의위원회, 정보통신서비스 제공자단체・이용자단체, 그 밖의 관련 전문기관이 실시하는 청소년 보호를 위한 활동을 지원할 수 있다.

○ 통신전문기관의 교육 및 정보제공에 따른 이용자 및 정부의 편익 증대

– 이용자 측면

① 통신이용자의 정보탐색 비용 감소

② 객관적이고 믿을 수 있는 정보제공으로 기업과 이용자와의 정보격차 감소

③ 합리적인 의사결정으로 이용자 피해 감소

– 정부 측면

① 체계적이고 계획적인 교육 및 정보제공으로 업무의 효율성 향상

② 이용자 피해예방에 따른 민원감소로 업무 부담 감소

□ 통신전문기관의 참여활성화 방안 마련의 필요성

○ 통신서비스 이용자보호 정책추진에 있어서 이용자와의 소통 활성화에 대한 중요성이 계속 증대

– 이용자가 주체적으로 권리를 행사할 수 있도록 이용자의 의견을 반영하여 제도를 개선하기 위한 통로의 필요성이 증대

– 통신서비스 이용자를 대변하는 소비자단체와의 연계로 이용자의 의견 반영을 위한 참여통로의 필요성 증대 및 이용자의 간접적 참여 효과 도모

– 일반 이용자를 대상으로 한 세미나 개최 등 이용자의 참여를 도모할 수 있는

다양한 방안 모색의 필요성 증대

○ 참여활성화 방안 마련의 이용자 및 정부의 편익 증대

– 이용자 측면

① 정부정책 참여로 이용자의 주체적인 권리 행사

② 이용자 의견을 반영한 법제도 개선으로 이용자 중심의 정책 추진

– 정부 측면

① 이용자 중심의 정책 추진

② 일반 이용자 또는 이용자 단체와의 정보 교환으로 이용자의 의견을 반영하고, 이용자 관점에서 통신 조사・제도를 재평가하고 개선

제2절 연구 목적

○ 연구 목적

– 통신서비스에 대한 정보 제공, 교육 및 이용자 참여활성화로 이용자 스스로 올바른 권리를 행사할 수 있는 환경을 조성하여 통신시장에서 이용자 주권 확립

○ 이 보고서는 다음과 같이 구성되어 있음

– 제1장에서는 통신전문기관의 이용자교육 및 정보제공의 필요성과 의무, 참여활성화 방안 마련의 필요성, 연구목적을

– 제2장에서는 미국의 FCC, 영국의 Ofcom 등 주요국 통신전문기관의 이용자를 대상으로 한 교육 및 정보제공 사례를 살펴보고

– 제3장에서는 통신이용자의 교육 및 정보 요구도를 설문조사를 이용하여 분석함

– 제4장에서는 통신이용자의 능력향상을 위한 온・오프라인 교육자료 및 프로그램을 개발하고

– 제5장에서는 결론 및 시사점을 연구함

제 2 장 주요국의 이용자 교육 및 정보제공 사례

제 1 절 미국의 통신전문기관: FCC

1. 개 요

○ FCC의 경우 통신이용자 교육 및 정보제공은 CGB(Consumer & Governmental Affairs Bureau)에서 주로 담당

– CGB는 이용자 정책수립 및 운영을 담당하고 있는 부서로서

– 온・오프라인 교육 및 정보제공을 하고 있음

[그림 2－1] FCC 홈페이지 중 CGB 사이트

자료: http://www.fcc.gov, 2008

2. FCC 이용자교육 및 정보제공의 특징

① 이용자 유형에 따라 다른 게이트웨이 구축

- 이용자의 유형에 따라 특화된 정보를 제공하고 있으며, 일반 이용자, 장애 이용자, 소수부족이나 지방정부 등 이용자 유형에 따라 다른 게이트웨이를 구축하고 있음

② 이용자 교육 실시 및 공지

- 필요 시 이용자 교육 및 워크숍을 오프라인에서 실시
- 워크숍 관련 정보를 홈페이지에 공고
- 주요 워크숍은 생방송으로 청취할 수 있도록 함

③ 방송통신에 특화된 전문적이고 세분화된 정보제공

- 방송통신관련 이슈를 55개 유형으로 분류 후 일반 이용자와 전문가에게 제공
- 인터넷을 통하여 회원가입만 하면 누구나 활용가능하게 접근용이성을 높임

④ 어린이와 학부모를 위한 코너 마련

- 어린이들에게 특화된 학습코너를 마련함
- 어린이와 학부모를 위하여 내용이 구성되어 있고, 다양한 게임과 퍼즐 등 어린이에게 특화된 정보제공

3. CGB 콘텐츠 구성 및 주요내용

□ 통신서비스 별 주요내용

○ CGB의 이용자 제공 정보의 특징

– 주로 Information for Consumers의 Consumer Alerts & Factsheets에 제공

– 각 콘텐츠의 정보들은 PDF 파일로 FCC의 CGB 홈페이지에 링크되어 있음

– 소비자정보(Consumer Facts)와 소비자조언(Consumer Advisory)은 FCC가 이용자가 알아야 할 주요 정보를 필요할 때마다 이용자가 이해하기 쉽게 작성해 발간한 정보지임. 이 소비자정보에는 자주 제기되는 민원사례는 물론, 통신방송에 관한 각종 정보를 다루고 있음

– 소비자정보(Consumer Facts)나 소비자조언(Consumer Advisory) 형태가 아닌 브로셔 형태로 정보를 제공하기도 함

○ 주요 내용

– 전화(Telephone), 방송(Broadcasting), 케이블과 위성방송(Cable & Satellite Dishes), 인터넷(Internet), 비상사태(Emergencies), 국제전화(International), 다른 이용

자정보(Other Consumer Info) 등 총 6가지의 상위 콘텐츠로 구성되어 있음

- 통신과 관련된 항목은 전화, 인터넷, 비상사태, 국제전화 등인데 이 중에 주요한 항목 위주로 살펴보고자 함

○ 전화(Telephone)와 관련된 정보

- 요금(Bills & Charges)
  - 이용자가 일상생활을 하면서 알아야 하는 전화 요금 관련 정보를 제공함
  - 전화요금표에 나타난 요금 이해하기 등 일반 이용자가 전화요금을 이해하기 위한 기본적인 내용부터
  - 요금 인상 등 요금의 변동과 일반전화 요금에 비하여 공공장소에서의 상대적으로 높은 요금에 대한 정보 제공
  - 이용자 피해를 방지하기 위하여, 잘못된 혹은 기만적 전화요금 식별방법과 페이퍼 콜서비스 방지방법 관련 정보를 제공하고
  - 수신자 부담, 선불 카드 등 전반적인 전화요금 관련 정보를 상세하게 제공하고 있음

<표 2－1> FCC의 CGB 사이트 중 전화요금 정보

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠	정보 내용
전화 (Telephone)	요금 (Bills & Charges)	이동전화 요금 중 멕시코 국제전화 요금 인상
		공공장소(호텔 등)에서의 높은 전화요금
		전화 요금표에 나타난 요금 이해하기
		잘못 혹은 기만적으로 부과된 전화 요금 식별 방법
		공공장소(호텔 등)에서 전화걸 때 유의점
		'페이 퍼 콜 서비스'[1]에 대한 안내와 막는 방법
		수신자 부담 전화에 대한 정보
		선불 카드에 대한 정보
		공중전화에 대한 정보

자료: http://www.fcc.gov/cgb/information_directory.html, 2008

1) 페이퍼 콜 서비스: 페이 퍼 콜은 소비자가 검색한 광고주들에게 편하게 전화를 걸 수

– 접근 용이성(Accessibility)

- 일반 이용자와 함께 소외계층 이용자의 접근 용이성을 높이기 위하여 장애인, 저소득층, 인디언 등을 위한 정보를 제공하고 있음

<표 2－2> FCC의 CGB 사이트 중 접근용이성 정보

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠	정보 내용
전화 (Telephone)	접근 용이성 (Accessibility)	안내번호 711 통신중계서비스
		통신중계서비스
		공중전화 중계 서비스
		장애인의 통신접근에 관한 제255조
		FCC의 보편적 역무 지원 체계
		저소득자들을 위한 대책
		지역 보건사업자에 대한 FCC의 보편 역무 프로그램
		학교 및 도서관에 대한 FCC의 보편적 역무 프로그램
		인디언 지역의 전화 이용
		IP 중계 서비스
		비디오 중계 서비스
		청각 및 언어 장애인들을 위한 통화 중계 서비스
		유선전화 사용을 위한 보청기 호환
		무선전화 사용을 위한 보청기 호환
		인디언들을 위한 통신
		시골 지역을 위한 통신 서비스
		IP 자막 전화 서비스
		FCC의 지역 보건 관리 프로그램

자료: http://www.fcc.gov/cgb/information_directory.html, 2008

있도록 도와주는 서비스. 구글은 이번 페이 퍼 콜에서 걸려온 전화의 횟수만큼 광고주들에게 광고비를 받을 것으로 전망. 예를 들어, 고객이 '꽃집'을 검색해 업체를 찾았을 경우, 지정된 공간에 전화번호를 입력하면 구글이 고객과 해당 꽃집(광고주)이 동시에 전화를 받을 수 있도록 서비스(출처: http://blog.paran.com/survivor/8382707)

- 예를 들면 장애인의 통신접근보장에 관한 법률정보, 청각 및 언어 장애인들을 위한 통화 중계 서비스, 유・무선 전화를 사용하기 위한 보청기 호환, IP자막 전화 서비스 등 실제 이용에 도움이 되는 다양한 정보를 제공하고 있음

– 이용자 주의 경보(Alerts-Be Aware!)

- 이용자가 주의해야 하는 주요 이슈를 경보 형태로 정보제공
- 음성사기메일, 슬래밍, 텔레마케팅 등 이용자가 피해를 입기 쉬운 분야의 다양한 정보제공

<표 2－3> FCC의 CGB 사이트 중 이용자주의경보 정보

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠	정보 내용
전화 (Telephone)	주의 경보 (Alerts-Be Aware!)	음성사기메일 주의
		무분별한 발신으로 인해 요금이 청구될 수 있음
		809 전화사기
		90#번 전화사기에 현혹되지 말 것
		IP 중계 사업을 하는 방법
		멕시코 수신자 부담전화 사기
		슬래밍
		원치 않은 텔레마케팅
		팩스 광고

자료: http://www.fcc.gov/cgb/information_directory.html, 2008

– 이외에도 무선/이동전화, 유선전화에 대한 특화된 정보를 제공하고 있음

○ 인터넷(Internet) 정보

– 인터넷 정보는 광대역 초고속인터넷, 인터넷전화(VoIP), IP중계서비스, 모뎀 재발신 등 인터넷서비스와 관련한 전반적인 정보제공

– 이외에도 인터넷에서 어린이를 보호하기 위한 어린이 인터넷보호법률, 스팸 등 이용자피해방지를 위한 정보제공

<표 2－4> FCC의 CGB 사이트 중 인터넷 정보

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠	정보 내용
인터넷 (Internet)	－	광대역 초고속 인터넷 접속
		IP 중계 서비스
		모뎀 재발신
		인터넷과 발간물에서의 비인가 제품 판매
		어린이의 인터넷 보호 법률
		VoIP
		스팸(문자 메시지, 이메일 등)

자료: http://www.fcc.gov/cgb/information_directory.html, 2008

○ 비상시 활용 정보

－ 일반 이용자가 일상생활을 하다 비상사태에 직면할 때 활용할 수 있는 무선911, 조기경보 시스템, 비상시 연락 방법, 자살 방지 전화 등의 정보 제공

－ 또한 청각, 시각 장애인들을 위한 비상 비디오 프로그램을 제공해 소외 계층을 위한 정보를 제공

<표 2－5> FCC의 CGB 사이트 중 비상사태 정보

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠	정보 내용
비상사태 (Emergencies)	－	FCC의 HSPC 협력 동향
		무선 911 서비스
		디지털 무선 전화의 TTY 기기 이용
		공공안전을 위하여 무선전화로 911에 거는 방법
		긴급경보시스템
		청각, 시각 장애인들을 위한 비상 비디오 프로그램
		조기경보시스템
		비상시 연락 방법
		VoIP와 911 서비스
		자살 방지 전화

자료: http://www.fcc.gov/cgb/information_directory.html, 2008

□ 어린이를 위한 특화된 코너(Kidszone)

○ 어린이를 위한 특화된 코너를 마련하여, 이용자의 특성에 맞는 정보와 인터페이스를 구현하였음

- 어린이를 위한 Did you know, What's that mean? Is it true? 메뉴와 부모님을 위한 Parents' place로 구성
- Did you know 메뉴에 FAQ 형식으로 쉽고 명확하게 정보 제공. 이 정보들을 학년별로 자주 질문되는 항목들을 뽑아 제공
- What's that mean 메뉴에는 A부터 Z까지 알파벳 순서대로 방송통신 관련 용어들에 대한 정의를 해놓았음
- Is it true? 메뉴에서는 일상생활 속에서 궁금해 할 수 있는 내용들을 알려주고 있음. Did you know에서는 포괄적으로 정보를 제공했다면, Is it true?에서는 좀 더 구체적인 정보를 제공
- Parent's Place가 있어 부모들에게 아동 보호를 위한 정보를 제공
- 이외에도 인공위성에 대한 정보가 제공되고 있음

[그림 2－2] FCC의 Kidszone 사이트

자료: http://www.fcc.gov/cgb/kidszone/, 2008

<표 2－6> Kidszone 사이트의 주요정보

메뉴	콘텐츠
Did you know?	－ 도움이 필요할 때 어떻게 연락하는가? － 비상상태란 무엇인가? － 911은 무엇인가? － 휴대폰은 어떻게 사용되는가? － 휴대폰 기지국이란? － 언제 휴대폰이 발명되었는가? － 전화번호란 무엇인가? － 디지털 TV란 무엇인가? － 라디오는 어떻게 작동하는가? － AM 라디오와 FM 라디오의 차이점은 무엇인가? － 케이블 TV란 무엇인가? － 왜 555 국번이 TV 쇼에서 사용되는가? － 위성이란 무엇인가? － 광대역이란 무엇인가? － 청각 장애인은 어떻게 전화기를 사용하는가? － 통신중계서비스란 무엇인가? － 보청기를 사용하는 사람들은 보통 전화기를 사용할 수 있는가? － 비디오 중계 서비스란 무엇인가? － 웹 주소는 무엇인가? － 위성방송 수신용 접시 안테나란 무엇인가? － 송신 조정기는 어떻게 작동하는가? － 휴대폰은 뇌 암을 발생시키는가? － V-Chip이란 무엇인가? － V-Chip은 어떻게 작동하는가? － TV와 라디오에서의 금지용어란 무엇인가? － 음란 언어란 무엇인가? － 왜 라디오 방송국은 이상한 번호로 끝나는가? － 내 삐삐는 어떻게 작동되는가? － 팩스 기계는 어떻게 작동하는가? － 왜 병원 혹은 비행기에서 휴대폰을 사용하면 안되는가? － 휴대폰으로 전화하는 것은 사생활 침해가 없는가?
Is it true?	－ 비행기에서 휴대폰을 사용하면 비행기의 항로와 통신에 방해가 된다 － 휴대폰 총? － 주유소에서의 휴대폰 사용 － 휴대폰과 같은 전자기기 사용자는 암에 걸릴 수 있다 － 타인의 신용카드를 휴대폰 카메라로 찍어 도용하는 것

메뉴	콘텐츠
Is it true?	– 수신자 부담전화는 모두 무료다 – 휴대 전화 요금제가 바뀌는 것은 불가능 – 자주 사용하는 시간대와 주말 시간대를 위한 요금제 – 모든 휴대폰은 전세계에서 사용 가능 – 나는 케이블을 통해서 디지털 TV를 갖고 있다 – 나는 디지털 케이블을 갖고 있기 때문에 디지털 TV를 갖고 있다 – HDTV는 디지털 TV다 – 디지털 변환기는 프로그램 선택에 제한을 줄 것이다 – 소비자들은 디지털 TV로 업그레이드 하는데 가격에 관심을 갖지 않을 것이다 – 디지털 방송이 되면 아날로그 TV는 쓸모없게 된다 – 인공위성은 안전하지 않다 – Madalyn O'Hair는 FCC가 종교 프로그램을 제한한다고 말함 – 자석은 데이터를 삭제한다 – 컴퓨터에서 USB를 뺄 때에는 "중지" 버튼을 누른 뒤 빼야한다 – 인터넷 쿠키는 당신이 간 모든 곳을 기록한다 – 스팸에 응답을 할 경우 더 많은 스팸을 받을 것이다
parent's place	– 어린이 TV 방침 – TV 프로그램 – TV 시청률 – TV 채널 블로킹 – TV 광고 제한 – 전화–900번 – 인터넷–어린이 접근 – 경보 시스템–Amber Plan – 미디어와 어린이 비만

자료: http://www.fcc.gov/cgb/kidszone/

제 2 절 영국의 통신전문기관: Ofcom

1. 개 요

○ 영국의 통신전문기관인 Ofcom의 경우 홈페이지 오른쪽에 위치한 소비자를 위한 조언(Advice for Consumers)이란 메뉴에서 주로 이용자 정보를 제공

[그림 2－3] Ofcom의 이용자 정보제공 사이트

자료: http://www.ofcom.org.uk/consumeradvice/, 2008

2. Ofcom의 이용자 교육 및 정보제공의 특징

① 홈페이지 구성을 이용자가 접근하기 쉽고, 이해하기 쉽게 구성함

- 이용자가 자주 문의하는 질문을 중심으로 서비스 및 주요 항목 별로 정보를 제공하고
- FAQ 형식과 비슷하게 구성하여, 이용자가 자신들이 원하는 항목에 대하여 안내를 받을 수 있도록 구성함

② 장애 이용자를 위한 정보제공

- 소비자정보(Advice for consumer) 메뉴 중에는 장애 이용자를 위한 정보가 따로 구성되어 있음
- 장애인들이 전화, 인터넷, TV와 라디오 서비스를 이용할 때 유용한 정보를 제공하고 있음

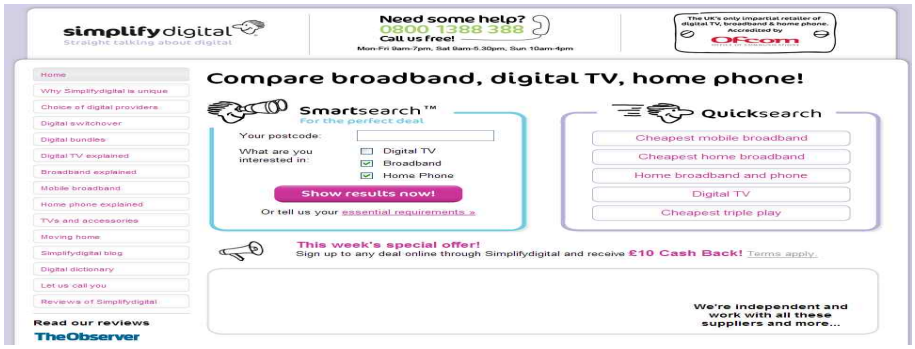
③ 서비스와 기업 별 요금 정보제공

- 서비스 별로 기업의 가격을 비교할 수 있도록 정보제공
- 정보통신 사업자 선택 정보와 비교요금 사이트가 있음
- 비교요금 사이트의 경우 간략하게 정리된 정보와 상세하게 기술된 정보로 분류하여 정보를 제공하고, 일부 서비스의 경우 유료로 운영하고 있음

[그림 2－4] Ofcom의 장애이용자를 위한 정보제공 사이트

자료: http://www.ofcom.org.uk/consumeradvice/disabilities/, 2008

[그림 2－5] 상품 요금 비교 사이트



자료: http://www.simplifydigital.co.uk/, 2008

3. 소비자를 위한 조언(Advice for Consumers) 콘텐츠 구성 및 주요 내용

○ 유선전화, 이동전화, 인터넷, TV, 라디오, 무선통신, 장애 이용자, Ofcom 소개 및 민원관련 정보 등으로 구성되어 있으며, 다시 세부 콘텐츠로 유형화되어 제공

－ 상기의 메뉴 중 이동통신과 관련된 항목은 유선전화, 이동전화, 인터넷, 장애 이용자 등임. 이 중에서 주요 콘텐츠 중심으로 내용을 살펴보면 아래와 같음

○ 유선전화와 관련된 정보

- 유선전화 사업자 별로 요금을 비교할 수 있도록 가격비교 정보
- 유선전화 사업자에게 불만 발생 시 불만제기 방법과 사업자 전환정보
- 슬래밍, 불쾌한 전화, 사기전화 등 이용자가 원하지 않는 전화를 피할 수 있는 방법과 피해를 예방할 수 있는 정보
- 공중전화, 전화번호부서비스, 규제 방침 관련 정보 등을 제공함
- 특이한 점은 유선사업자별로 요금을 객관적으로 비교할 수 있는 정보를 제공하고 있어 이용자의 정부요구도가 높은 가격을 객관적으로 비교할 수 있도록 하고 있음

<표 2－7> Ofcom 유선전화 메뉴의 주요 정보

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠 1	세부 콘텐츠 2	정보 내용
유선 전화	유선전화 사업자 선택하기－가격비교 사이트	－	－
	Ofcom의 유선전화 부가요금 리뷰	－	－
	고객 서비스 이슈	전화 요금	잘못된 전화 요금
			가입하지 않은 사업자로부터의 전화 요금서
			전화요금을 낼 수 없을 때
			전화 서비스가 중단될 위험 혹은 중단되었을 때
		수리	전화선에 문제 있을 때
			수리 관련 엔지니어에 대한 정보
		유선전화 사업자에 대한 불만	누구한테 불만 제기를 할 것인가
			유선전화 사업자 바꾸기
		유선전화 렌트	－
	전화 거는 비용	무선전화에 거는 비용	－
		해외로 거는 비용	－
		프리미엄 서비스[2]에 거는 비용	－
		08 번호에 대한 FAQ	－

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠 1	세부 콘텐츠 2	정보 내용
유선 전화	프라이버시, 원하지 않은 전화	슬래밍	–
		프리미엄 서비스*에 대한 조언	–
		불쾌한 전화에 대한 조언	–
		사기 전화	–
	전화번호 바꾸기/유지하기	이사 갈 때	–
		전화번호부에 번호가 실리지 않길 바랄 때	–
	전화번호와 코드	–	–
	공중전화	공중전화로 걸 때의 비용	–
		공중전화가 고장 났을 때	–
		공중전화 이동 협박	–
	전화번호부 서비스	어떤 전화번호부 서비스가 있는가?	–
		어떻게 전화번호부 서비스를 선택할 수 있는가?	–
	규제방침	–	–

○ 이동전화와 관련된 정보

– 이동전화 사업자, 요금, 자신에게 적합한 서비스 등 이동전화 서비스 선택 시 필요한 정보

– 이동전화 사업자 전환 시 필요한 사업자 정보, 번호 유지하는 법, 전환 방법과 관련한 정보

– 고객서비스 이슈로서 불만 제기와 문제 발생 시 해결방법 관련 정보

– 블루자켓, 이동전화 스팸, 기만적인 판매 등으로부터 이용자의 피해를 예방할 수 있는 정보 제공

– 특이한 점은 이용자의 요구도가 높은 요금 정보와 함께, 자신에게 적합한 서비스를 선택할 수 있는 정보를 제공하고 있으며,

2) 프리미엄서비스란 벨소리 다운로드 등 보통 정보 이용료가 높은 전화 서비스를 말함

– 이용자 관점에서 초기 계약 시에 필요한 사업자 정보, 서비스 이용 시 필요한 피해 예방 정보, 타 통신사로 바꾸고 싶을 때 필요한 전환정보 등을 제공하고 있어 이용자의 편의를 높이고 있음

<표 2－8> Ofcom 이동전화 메뉴의 주요 정보

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠 1	세부 콘텐츠 2	정보 내용
이동전화	비행기에서의 이동전화 사용	–	–
	이동전화의 기만적인 판매	–	–
	이동전화 서비스 선택	영국의 이동전화 사업자 및 서비스 소개	이동전화 사업자
			이동전화 사용시 유용성
		선불 요금과 후불 요금의 차이	–
		이동전화 선택하기	–
		이동전화로 전화걸 때의 요금	–
		어떤 서비스가 내게 맞는가	이동전화 사업자 선택하기: 요금 비교 사이트
			이동전화 서비스 가입시 유의점
			Ofcom은 내게 이동전화 서비스 선택에 대한 조언을 해줄 수 있는가?
			이동전화 서비스 선택하는데 있어 더 정보를 원할 때
		새로운 이동전화와 서비스 얻는 방법	어디서 새로운 서비스를 가입할 수 있는가?
			어디서 새로운 이동전화를 구입할 수 있는가?
	이동전화 단말기 공급업자 바꾸기	이동전화 단말기 공급업자를 어떻게 바꾸는가?	–
		번호를 유지할 수 있는가?	–

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠 1	세부 콘텐츠 2	정보 내용
이동전화	해외에서 이동전화 사용하기	로밍 요금	–
		로밍 시 요금 절감법	–
	이동전화 다운로드 서비스	프리미엄 문자 서비스	–
		프리미엄 문자 서비스 해지 방법	–
	고객 서비스 이슈	이동전화 사업자에 대한 불만	–
		요금서에 대한 불만	–
		요금 미지불로 인한 서비스 중단	–
	이동전화 안전 이슈	블루자켓(블루투스로 인해 원하지 않은 메시지를 받았을 때)	–
		이동전화 스팸 관련	–
	이동전화와 건강	–	–

○ 인터넷과 관련된 정보

– 인터넷관련 정보의 경우 이동전화관련 정보와 유사하게 가입 시 필요한 정보, 서비스 이용 시 필요한 기만이나 스팸 관련 정보, 문제 발생 시 불만 제기 방법 등에 관한 정보

– 서비스 품질관련 서비스, 부가서비스에 대한 안내와 함께 이용자의 부가요금에 대한 리뷰를 함께 제공하고 있음

– 이 메뉴의 경우 인터넷의 특성에 맞추어 품질관련 서비스에 대한 정보가 많으며, 이용자의 리뷰 정보를 함께 제공하고 있는 점이 특이사항임

○ 장애 이용자를 위한 정보제공

– 서비스별 정보뿐만 아니라 장애 이용자를 위하여 메뉴를 따로 구성하여 정보를 제공함

– Ofcom에서 각 통신사를 통하여 제공하도록 한 장애 이용자를 위한 유선전화, 이동전화, 인터넷 서비스 이용방법에 관한 정보를 제공하고 있음

<표 2－9> Ofcom 인터넷 메뉴의 주요 정보

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠 1	세부 콘텐츠 2	정보 내용
인터넷	광대역 인터넷 서비스 속도 제한	–	–
	Ofcom의 부가 요금에 대한 리뷰	–	–
	고객 및 품질 서비스	광대역 서비스 신청에 있어 문제가 있을 때	‘Tag on the line’ 이란?
			‘Tag on the line’ 없애기
			누구에게 연락을 해야 하는가
		MAC(이동 승인 코드)에 관한 문제	–
		이사갈 때	–
		ISP에 관한 정보	–
		서비스 품질에 관한 정보	–
	인터넷 서비스 가입	인터넷 사업자 변경	사업자 변경
			MAC(이동 승인 코드) 절차
			광대역 서비스와 전화 서비스를 동시에 바꾸고자 할 때
			LORN에 관한 정보
		인터넷 사업자 선택 요금 비교 사이트	–
		인터넷 서비스와 ISP 개관	–
		광대역 인터넷 서비스 사업자 선택 방법	–
	바이러스, 원치 않은 파일 다운로드, 스팸 메일	바이러스 등에 관한 조언	–
		스팸에 관한 조언	–
		원치 않은 파일이 다운로드될 때의 조언	–
		인터넷사의 불쾌하거나 불법적인 콘텐츠	–
		스파이웨어에 대한 조언	–
	인터넷 부가 서비스	VoIP	다양한 VoIP 서비스
			VoIP 서비스 가입 고려
			VoIP 사업자의 의무
		온라인 게임	–

<표 2－10> Ofcom의 장애 이용자를 위한 정보

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠 1	세부 콘텐츠 2	정보 내용
장애인 이용자	유선전화, 이동전화, 인터넷 사용하기	유선전화, 이동전화, 인터넷 서비스 선택하기	서비스별 이용방법
		당신에게 알맞은 서비스	－

자료: http://www.ofcom.org.uk/consumeradvice/, 2008

제 3 절 호주의 통신민원 옴브즈만(Ombudsman)[3]: TIO

1. 개 요

○ 호주의 통신이용자보호제도

－ 통신 정책은 통신정보기술문화부(DoCUTA)가 담당하고, 규제 기능은 통신청(ACA)에서 맡음. 2006년에 통신청(ACA)은 방송청(ABA)에 통합하여 호주통신방송청(ACMA)으로 통합됨

－ 통신서비스 이용자 문제 해결에 관해서는 비정부 기관인 Telecommunications Industry Ombudsman(TIO)이 담당하여 통신민원을 해결하고 있음(조향숙 외 2인, 2008)

---

3) 옴브즈만(Ombudsman)이란 용어에 있어서 'Ombud'는 스웨덴어로 다른 사람의 대리인이라는 뜻을 가지고 있으며 오늘날 옴브즈만이라고 하면 각국에서 불평처리관(Grievance Man), 중개조정인(Mediator), 의회감찰관(Parliamentary Commissioner), 국민상담관(Public Counsel), 법의 수호자(Defender of the Law), 시민보호관(Citizen's Defender) 등으로 다양하게 번역되어 사용되고 있다(박용치, 1998; 하동원, 2001)
학자들의 개념 정의를 살펴보면, 김호진(1979)은 '공무원의 직권남용이나 불량행정의 횡포로부터 국민을 보호하기 위해 국회나 정부가 임명한 일종의 사법관(Law Officer)'으로, 유훈(2000)은 '관료들의 횡포와 권력의 남용으로부터 국민을 보호하려는데 주안점을 두고 있는 제도'로, 로와트(D, Rowat, 1985)는 '의회가 임명한 직원으로 정부관료에 대한 민원을 조사하여 정당한 이유가 있다고 인정될 경우 이를 구제하는 사람'이라고 정의함

○ TIO의 통신이용자 정보제공 개요

– TIO는 호주의 대표적인 통신산업 옴브즈만으로, 전화와 인터넷 관련 민원을 주로 담당하고 있는 독립적인 기구임. 이에 대표적인 통신민원 옴브즈만인 TIO(Telecommunication Industry Ombudsman)를 중심으로 이용자 교육 및 정보제공을 살펴봄

– TIO 홈페이지의 Consumer 메뉴에서 이용자 정보를 제공하고 있는데, 주로 민원 해결 방법에 대한 정보를 제공하고 있으며, 하위 메뉴 중 FAQs에 소비자정보를 링크하여 제공하고 있음

2. TIO의 이용자교육 및 정보제공의 특징

○ 이용자 교육 및 정보제공의 특징

① 민원 해결 중심의 정보 제공

- 통신 옴브즈만의 특성상 주로 이용자에게 민원 해결방법에 관한 제공하고 있음

② 장애 이용자 등 소외계층 이용자를 위한 정보 제공

- TIO도 미국의 FCC나 영국의 Ofcom과 동일하게 장애 이용자를 위한 코너를 따로 마련하여 정보를 제공하고 있음

[그림 2－6] 호주의 통신옴브즈만 TIO 홈페이지

자료: http://www.tio.com.au/, 2008

- 고령자를 위한 정보, 어린이 이동전화 선택법 등 상대적으로 약한 이용자들을 위한 정보를 제공

③ 신용관리, 부채, 서비스 단절통보를 받을 때 대응해야 하는 정보 제공

- 정부기관과 다르게 TIO의 경우 일반 이용자의 신용, 부채 관리와 서비스 단절 통보 등과 관련된 실제 이용자의 고충해결 관련 정보를 제공

3. TIO의 콘텐츠 구성 및 주요 내용

○ 통신서비스 및 장비 선택, 구매 관련 정보

– 상품 및 서비스 선택, 구매를 위한 정보 메뉴에서는 고령자를 위한 정보, 기만적인 광고, 가격 분별법 관련 정보

– 유선전화, 이동전화, 인터넷, 인터넷전화(VoIP), 전화카드에 관한 전반적인 정보를 제공하고 있음

<표 2－11> TIO의 통신서비스 및 장비 선택, 구매 관련 정보

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠	정보 내용
통신 서비스 및 장비 선택, 구매	상품 및 서비스 선택, 구매를 위한 정보	고령자들을 위한 정보 기술을 어느 정도 아는 이용자들을 위한 정보 전화 서비스 계약 기만적인 광고, 가격 등 골라내기
	유선전화 서비스	유선전화 서비스 전화 서비스 계약 슬래밍(slamming)으로부터의 보호
	이동전화 서비스 및 휴대폰	이동전화 서비스 휴대폰 고르기 어린이에게 이동전화 골라주기 이동전화의 데이터 서비스 통신 장비 호주에 들이기 휴대폰에 대한 소비자 권리 CDMA에 대한 정보 이동전화 서비스 계약

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠	정보 내용
통신 서비스 및 장비 선택, 구매	인터넷 서비스	인터넷 및 VoIP 공급업자 선택하기 최고의 인터넷 연결 고르기 ISP 선택 가이드 광대역 서비스에 대한 정보
	VoIP 서비스	인터넷 전화 VoIP 장비
	전화 카드	전화카드에 대한 정보

– 특히, 이동전화의 경우 '어린이에게 이동전화를 골라주는 법'이라는 코너를 통하여 어린이 이용자를 위한 정보 제공

○ 장애이용자를 위한 통신 관련 정보

– 장애이용자를 위한 통신서비스 및 장비관련 정보

– 장애이용자의 통신이용 권리 관련 법규정 등에 관한 정보를 제공하여 불편한 이용자들의 편의를 돕고 있음

<표 2－12> TIO의 장애 이용자를 위한 정보

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠	정보 내용
장애이용자를 위한 통신	장애인들을 위한 통신 서비스 및 장비	– 장애인 서비스 – 전화서비스를 받기 위한 권리 – 비상 서비스 – 장애인들을 위한 문자 비상 연락 – 공중전화(payphone) – 장애인들을 위한 장비
	장애인들을 위한 통신 서비스 및 장비에 관한 법률, 규제	–
	웹 서비스 이용	–
	TIO 접속	–

○ 가격, 요금, 부채 관련 정보

– 기만적인 가격이나, 유통가격 제한 등 전반적인 가격에 관한 정보

- 유선전화, 전화카드, 이동전화, 인터넷 등 요금에 관한 정보와 함께 관련 이슈에 관한 정보
- 채무 불이행이나 지불이 어려울 때 대처할 수 있는 방법에 관한 정보를 제공하고 있음
- 이용자의 고충민원을 주로 담당하는 옴브즈만의 성격상 단순 요금 정보뿐만 아니라 관련 이슈와 지불관련 정보를 제공하고 있음

<표 2－13> TIO의 요금, 신용, 부채관련 정보

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠	정보 내용
가격 요금 부채	가격 정보	기만적인 가격(가격 상승 등) 유통 가격 제한
	요금 책정 방법	요금에 대한 이해
	유선전화 요금	전화 요금 전화선 대여와 가격 상승 전화 요금에 대한 논쟁 지역과 13/1300/1800 전화 장거리/국제 전화 콜렉트콜과 190 전화, 국제 번호(음성 혹은 데이터) 기타 요금
	전화카드	전화카드에 대한 정보
	이동전화 요금	전화 요금 위성 전화 보조금 계획 이동전화 요금 논쟁 이동전화 부과 서비스 요금 논쟁 기타 이동전화 요금에 관한 논쟁
	인터넷 요금	인터넷 요금 가이드
	기타 요금	항목별 요금 민원 요금
	빚, 신용 관리	신용관리
	신용	채무 불이행
	지불 방법	이용자의 요금 납부가 사업자에게 전달이 안 된 경우
	지불의 어려움	지불이 어려울 때 재정적으로 어려울 때 통신 서비스 선택

○ 안전한 서비스 사용관련 정보

– 비상서비스, 프라이버시, 텔레마케팅으로부터 이용자를 보호할 수 있는 정보

– 유선전화, 이동전화, 인터넷 콘텐츠로부터 이용자를 보호할 수 있는 Do-Not-Call 처럼 실생활에 유용한 정보제공

– 이외에도 건강과 관련이 있는 전자파 관련 정보도 함께 제공

<표 2－14> TIO의 안전한 서비스 사용 관련 정보

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠	정보 내용
안전한 서비스 사용	비상 서비스	비상 전화 서비스 장애인들을 위한 문자 비상 연락 비상 전화 서비스와 VoIP 서비스
	프라이버시와 안전	–
	텔레마케팅	Do-Not-Call 등록
	유선전화 안전	Do-Not-Call 등록 등록되지 않은 번호로부터 걸려오는 전화 전화 통화 내용 녹음에 관한 규칙
	이동전화 안전	Do-Not-Call 등록 등록되지 않은 번호로부터 걸려오는 전화 전화 통화 내용 녹음에 관한 규칙
	인터넷 콘텐츠와 안전	인터넷 콘텐츠 민원 스팸 인터넷 이용자 가이드 도메인 이름과 웹 호스팅에 대한 민원
	전자파	전자파와 안전 장비의 표준과 라벨 건강과 이동전화

○ 서비스와 장비, 단절, 통신사 전환 관련 정보

– 유선전화, 이동전화, 인터넷, 인터넷전화(VoIP) 등의 서비스 문제 관련 정보

– 이용자가 타통신사로 전환 시 발생할 수 있는 문제와 관련 요금 관련 정보

– 서비스 단절 시 필요한 정보 제공

– 통신민원 옴브즈만의 성격상 민원관련 정보가 많고, 이용자가 문제 발생 시 해결할 수 있는 정보를 제공하고 있음

<표 2－15> TIO의 서비스와 장비, 단절, 통신사 전환 관련 정보

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠	정보 내용
서비스와 장비 문제	장비	보증과 환불 이동전화에 대한 소비자 권리
	공중전화 문제	공중전화 민원
	유선전화 서비스 문제	–
	이동전화 서비스 문제	–
	인터넷 서비스 문제	최고의 인터넷 연결 고르기
	VoIP 서비스 문제	인터넷 전화 VoIP 장비
	네트워크 산업의 집행과 문제 규제	서비스 품질 감시 네트워크 신뢰 구조
고객의 이동	전화 서비스 이동	–
	서비스 이동시 요금	–
	방문판매	–
	이용자의 계약에 의한 이동이 아닐 경우 요금을 납부하지 않아도 되는 자유	–
	미납부 요금으로 인한 서비스 공급업자 이동 제한	–
	원치 않은 이동에 대한 파기	–
서비스 단절	타 서비스에 대한 요금 미납으로 인한 서비스 단절	–
	서비스 단절 민원 제기 실패	–
	서비스 단절 통보 이후에도 요금 고지서를 받게 될 때	–
	재정적 결핍	–
	서비스 중단 통보	–
	미납부한 요금으로 인한 서비스 거절	–
	서비스 재연결 요금	–
	전화 서비스 중단으로 인한 ADSL 재연결 요금	–

제3장 통신이용자의 교육 및 정보만족도

제1절 조사대상자의 일반적 특징

○ 조사대상자의 사회경제적 특징

– 통신이용자의 교육 및 정보 만족도를 분석하기 위하여 정보통신정책연구원(KISDI)에서는 2007년 10월 제주도를 제외한 전국에 거주하는 일반인 1,500명을 대상으로 조사를 수행하였음

<표 3－1> 조사대상자의 사회경제적 특성

N(%) = 1500(100)

변 수		빈 도	%
성 별	남	761	50.7
	여	739	49.3
연 령	10대	145	9.7
	20대	347	23.1
	30대	386	25.7
	40대	379	25.3
	50대	243	16.2
지 역	대도시	849	56.6
	중소도시	589	39.3
	농어촌	62	4.1
주택형태	아파트	825	55.0
	단독주택	338	22.5
	빌라/연립/기타	337	22.5

– 조사대상자의 사회경제적 특성을 살펴보면, 남성 50.7%, 여성 49.3%로 성별은 비슷하게 분포되었고, 연령은 30대가 가장 많았고, 20대, 50대, 10대 순으로 나타남

– 지역은 대도시가 56.6%로 가장 많았고, 중소도시, 농어촌 순으로 나타났으며,

주택형태는 아파트, 단독수택, 빌라/연립/기타순이였음

제2절 연구문제 및 연구 방법

1. 연구 문제 및 연구모형

○ 연구 문제

<연구 문제 1> 조사대상자의 사회경제적 특성과 통신관련 특성은 어떠한가?

<연구 문제 2> 조사대상자의 통신 및 제도 인지도 관련 특성은 어떠한가?

<2-1> 조사대상자의 통신 및 제도인지도 관련 특성의 수준은 어떠한가?

<2-2> 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 통신 및 제도인지도 관련 특성의 차이는 어떠한가?

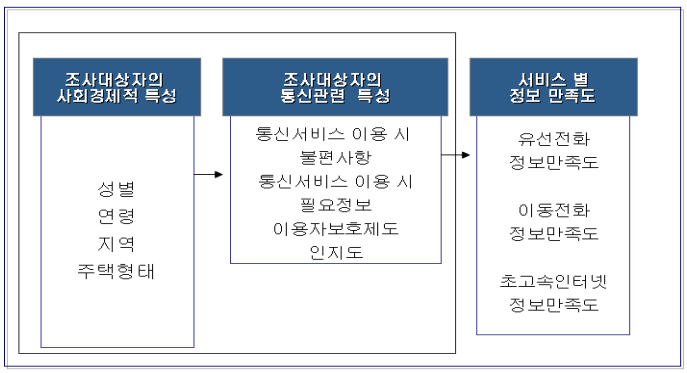
<연구 문제 3> 조사대상자의 일반적 특성에 따라 서비스별 정보만족도는 차이가 있는가?

<3-1> 조사대상자의 사회경제적 특성에 따라 서비스별 정보만족도는 차이가 있는가?

<3-2> 조사대상자의 통신관련 특성에 따라 서비스별 정보만족도는 차이가 있는가?

○ 연구 모형

[그림 3－1] 연구모형



2. 연구 방법

○ 조사대상자 및 시기

– 제주도를 제외한 전국에 거주하는 10대 이상의 이용자를 대상으로 2007년 10월 한 달 동안 약 1500명의 조사대상자에게 설문조사를 실시함

○ 조사 수집 방법

– 일반 이용자가 직접 기입하는 자기 기입식(self-administered questionnaire)방법으로 설문조사를 실시하였음

– 표본 추출은 지역별, 연령별, 도시화 정도 등을 기초로 인터넷 이용자 패널을 이용한 다단계 비례층화 추출방법을 이용하여 추출

○ 분석방법

– SPSS PC Program 12.0를 이용하였으며, 조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석, 평균, 표준 편차 등을 살펴보았음

– 조사대상자의 일반적 특성에 따른 정보만족도의 차이를 분석하기 위하여, 교차분석, t-test, One-Way Anova를 이용하여 분석하였고, 사후검증은 Duncan's Multiple Range Test를 실시하였음

제 3 절 분석 결과

1. 조사대상자의 통신 및 제도인지도 관련 특성

□ 통신서비스 이용 시 불편사항

○ 통신서비스 이용 시 불편사항 수준

– 통신서비스 이용 시 불편한 사항을 살펴본 결과 '가격'이 40.3%로 가장 높았고, '품질', '자유로운 계약취소', 'AS를 포함한 서비스', 계약 이용의 정확한 이행 순으로 나타났음

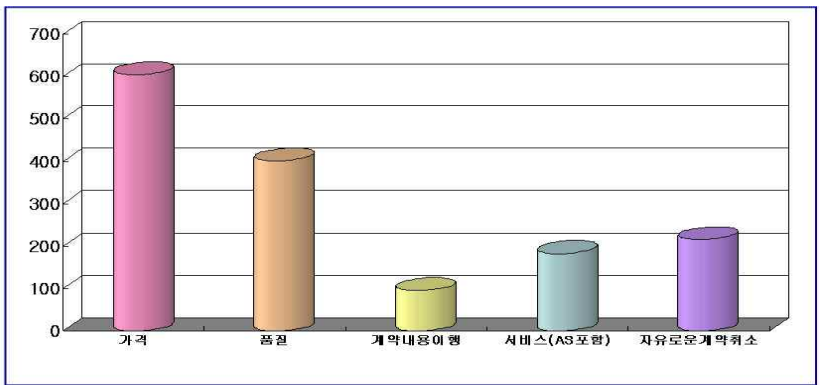
– 약 40%의 이용자가 통신서비스 이용 시 가격으로 인하여 불편함을 느끼고

있어 통신요금에 대한 부담이 높았고, 품질 26.7%로 나타나 가격과 품질관련 불편사항이 약 67%를 웃돌았음

<표 3－2> 통신서비스 이용 시 불편사항

변 수	빈 도	%
가 격	604	40.3
품 질	401	26.7
계약내용의 정확한 이행	96	6.4
AS를 포함한 서비스	183	12.2
자유로운 계약취소	216	14.4

[그림 3－2] 통신서비스 이용 시 불편사항



○ 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 통신서비스 이용 시 불편사항

－ 조사대상자의 사회경제적 특성 즉, 성별, 연령, 지역, 주택 형태에 따라 통신서비스 이용 시 불편사항의 차이를 알아보기 위하여 교차분석을 실시하고 Pearson Chi-suqre로 유의한 차이를 살펴본 결과는 다음과 같음

－ 통신이용 시 불편 사항은 성별, 연령에 따라 유의한 차이를 보이고, 지역과 주택형태는 유의한 차이를 보이지 않았으며, 남녀 모두 가격, 품질 부분이

다른 불편사항에 비하여 더 불편함을 느끼고 있었음

– 통신 이용 시 불편 사항을 연령별로 살펴본 결과 10대는 주로 가격과 AS를 포함한 서비스를 불편하게 여겼고, 20대에서 40대까지는 가격, 품질, 자유로운 계약취소에, 50대는 가격과 품질이 불편하다고 보고하였음

<표 3－3> 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 통신서비스 이용 시 불편사항

변 수		통신서비스 이용 시 불편 사항						
		가격	품질	계약내용의 정확한 이행	AS를 포함한 서비스	자유로운 계약취소	소계	x^2(df)
성별	남	317(41.7)	227(29.8)	45(5.9)	66(8.7)	106(13.9)	761(100.0)	22.84(4)***
	여	287(38.8)	174(23.5)	51(6.9)	117(15.8)	110(14.9)	110(100.0)	
	소계	604(40.3)	401(26.7)	96(6.4)	183(12.2)	216(14.4)	1500(100.0))	
연령	10대	50(34.5)	46(31.7)	9(6.2)	30(20.7)	10(6.9)	145(100.0)	34.97(16)**
	20대	139(40.1)	93(26.8)	20(5.2)	42(10.9)	78(20.2)	347(100.0)	
	30대	148(38.3)	98(25.4)	20(5.2)	42(10.9)	78(20.2)	386(100.0)	
	40대	159(42.0)	98(25.9)	27(7.1)	42(11.1)	53(14.0)	379(100.0)	
	50대	108(44.4)	66(27.2)	18(7.4)	21(8.6)	30(12.3)	243(100.0)	
	소계	604(100.0)	401(100.0)	96(100.0)	183(12.2)	216(14.4)	1500(100.0)	
지역	대도시	337(39.7)	223(26.3)	62(7.3)	108(12.7)	119(14.0)	849(100.0)	7.62(8)
	중소도시	237(40.2)	162(27.5)	33(5.6)	66(11.2)	91(15.4)	589(100.0)	
	농어촌	30(48.4)	16(25.8)	1(1.6)	9(14.5)	6(9.7)	62(100.0)	
	소계	604(40.3)	401(26.7)	96(6.4)	183(12.2)	216(14.4)	1500(100.0)	
주택형태	아파트	330(40.0))	219(26.5)	55(6.7)	100(12.1)	121(14.7)	825(100.0)	5.73(8)
	단독주택	138(40.8)	99(29.3)	22(6.5)	41(12.1)	38(11.2)	338(100.0)	
	빌라/연립/기타	136(40.4)	83(24.6)	19(5.6)	42(12.5)	57(16.9)	337(100.0)	
	소계	604(40.3)	401(26.7)	96(6.4)	183(12.2)	216(14.4)	1500(100.0)	

※ 유의도: p*<.05 p**<.01 p***<.001

□ 통신서비스 이용 시 필요 정보

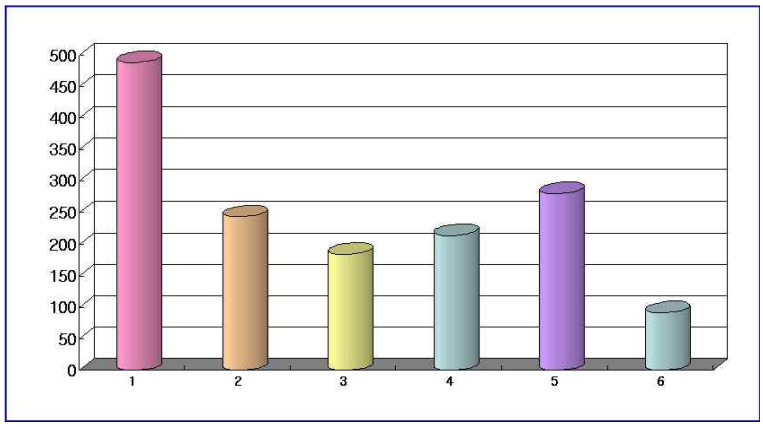
○ 통신서비스 이용 시 필요 정보 수준

– 통신서비스 이용 시 필요한 정보를 알아보기 위하여, 구매 전, 구매 시, 구매 후로 각 정보의 필요도를 알아본 결과는 다음과 같음

<표 3－4> 통신서비스 이용 시 필요 정보

변 수	빈 도	%
1. 구매 전 서비스 별 요금에 대한 비교정보	488	32.5
2. 구매 전 서비스 별 상품 내용에 대한 비교정보	243	16.2
3. 구매한 서비스에 대한 정보	184	12.3
4. 계약 해지, 해제와 관련된 정보	214	14.3
5. 사용한 서비스 요금에 대한 정보	280	18.7
6. 피해발생 시 처리방법 등에 대한 정보	91	6.1

[그림 3－3] 통신서비스 이용 시 필요정보



범례: 1. 구매 전 서비스 별 요금에 대한 비교정보
2. 구매 전 서비스 별 상품 내용에 대한 비교정보
3. 구매한 서비스에 대한 정보
4. 계약 해지, 해제와 관련된 정보
5. 사용한 서비스 요금에 대한 정보
6. 피해발생 시 처리방법 등에 대한 정보

- 분석결과 요금에 대한 정보의 필요도가 높았음. 구매 전 서비스 별 요금에 대한 비교 정보를 약 32.5%, 사용한 서비스 요금에 대한 정보 18.7%를 나타내 약 50%의 이용자가 요금에 대한 정보를 요구하고 있었음
- 구매 전 서비스 별 요금에 대한 비교 정보와 함께 구매 전 서비스 별 상품 내용에 대한 비교 정보가 타항목에 비하여 상대적으로 높아, 전반적으로 구매 전 정보에 대한 필요도가 높게 나타남

<표 3－5> 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 통신서비스 이용 시 필요 정보

변 수		통신서비스 이용 시 필요 정보							
		1	2	3	4	5	6	소계	x^2(df)
성별	남	251(33.0)	123(16.2)	94(12.4)	112(14.7)	134(17.6)	47(6.2)	761(100.0)	1.28(5)
	여	237(32.1)	120(16.2)	90(12.2)	102(13.8)	146(19.8)	44(6.0)	739(100.0)	
	소계	488(32.5)	243(16.2)	184(12.3)	214(14.3)	280(18.7)	91(6.1)	1500(100.0)	
연령	10대	53(36.6)	19(13.1)	15(10.3)	18(12.4)	28(19.3)	12(8.3)	145(100.0)	22.79(20)
	20대	102(29.4)	61(17.6)	49(14.1)	60(17.3)	57(16.4)	18(5.2)	347(100.0)	
	30대	122(31.6)	68(17.6)	48(12.4)	49(12.7)	82(21.2)	17(4.4)	386(100.0)	
	40대	116(30.6)	60(15.8)	45(11.9)	61(16.1)	69(18.2)	28(7.4)	379(100.0)	
	50대	95(39.1)	35(14.4)	27(11.1)	26(10.7)	44(18.1)	16(6.6)	243(100.0)	
	소계	488(32.5)	243(16.2)	184(12.3)	214(14.3)	280(18.7)	91(6.1)	1500(100.0)	
지역	대도시	269(31.7)	135(15.9)	116(13.7)	121(14.3)	161(19.0)	47(5.5)	849(100.0)	9.65(10)
	중소도시	197(33.4)	101(17.1)	59(10.0)	81(13.8)	109(18.5)	42(7.1)	589(100.0)	
	농어촌	22(35.5)	7(11.3)	9(14.5)	12(19.4)	10(16.1)	2(3.2)	62(100.0)	
	소계	488(32.5)	243(16.2)	184(12.3)	214(14.3)	280(18.7)	91(6.1)	1500(100.0)	
주택형태	아파트	268(32.5)	142(17.2)	92(11.2)	113(13.7)	165(20.0)	45(5.5)	825(100.0)	14.75(10)
	단독주택	119(35.2)	41(12.1)	51(15.1)	54(16.0)	54(16.0)	19(5.6)	338(100.)	
	빌라/연립/기타	101(30.0)	60(17.8)	41(12.2)	47(13.9)	61(18.1)	27(8.0)	337(100.0)	
	소계	488(32.5)	243(16.2)	184(12.3)	214(14.3)	280(18.7)	91(6.1)	1500(100.0)	

※ 유의도: p*<.05 p**<.01 p***<.001

○ 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 통신서비스 이용 시 필요정보

– 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 통신서비스 이용 시 필요정보를 알아본 결과 성별, 연령, 지역, 주택형태에 관련 없이 '구매 전 서비스 별 요금에 대한 비교정보'를 가장 알고 싶어했고, '사용한 서비스 요금에 대한 정보'를 알고 싶어함

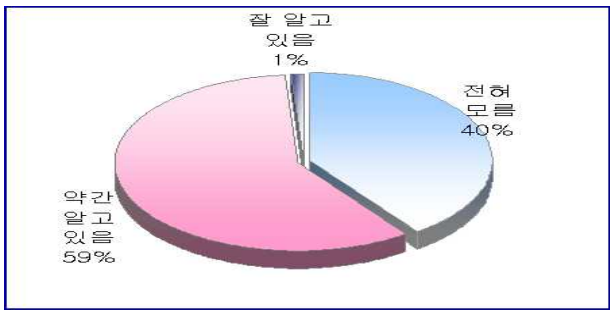
– 즉, 대다수의 이용자는 구매 전 혹은 사용한 요금정보에 대한 필요도가 높은 것으로 사료됨

□ 통신서비스 이용자보호제도 인지도

○ 통신서비스 이용자보호제도 인지도 수준

– 통신 이용자 보호제도에 대한 인지도를 살펴본 결과 잘 알고 있다는 응답자는 약 1%로 매우 적었으며, 전혀 모른다는 이용자도 40%로 나타나 이용자 보호제도에 대한 인지도는 낮게 보고됨

[그림 3－4] 이용자보호제도 인지도



○ 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 통신서비스 이용자보호제도 인지도

– 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 통신서비스 이용자보호제도 인지도의 차이를 살펴본 결과 연령과 주택형태에 따라 유의한 차이를 보임

– 연령의 경우 10대는 전혀 모른다는 응답이 가장 많은 반면에, 20대 이상은

약간 알고 있다는 응답이 상대적으로 많아, 10대의 이용자보호제도에 대한 교육이나 정보제공 필요도가 높은 것으로 나타남

– 주택형태에 따라서는 아파트, 단독주택, 빌라/연립/기타 등 유의한 차이는 없으나, 전혀 모른다고 응답한 이용자가 빌라/연립/기타에 가장 많이 살고, 단독주택, 아파트 순으로 나타났음

<표 3－6> 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 이용자 보호제도 인지도

변 수		이용자보호제도 인지도				
		전혀 모름	약간 알고 있음	잘 알고 있음	소계	x^2(df)
성별	남	288(37.8)	464(61.0)	9(1.2)	761(100.0)	3.33(2)
	여	312(42.2)	421(57.0)	6(.8)	739(100.0)	
	소계	600(40.0)	885(59.0)	15(1.0)	1500(100.0)	
연령	10대	87(60.0)	178(51.3)	6(1.7)	347(100.0)	63.09(8)***
	20대	163(47.0)	178(51.3)	6(1.7)	347(100.0)	
	30대	163(42.2)	220(57.0)	3(.8)	386(100.0)	
	40대	113(29.8)	264(69.7)	2(.5)	379(100.0)	
	50대	74(30.5)	165(67.9)	4(1.6)	243(100.0)	
	소계	600(40.0)	885(59.0)	15(1.0)	1500(100.0)	
지역	대도시	342(40.3)	501(59.0)	6(.7)	849(100.0)	2.23(4)
	중소도시	236(40.1)	345(58.6)	8(1.4)	589(100.0)	
	농어촌	22(35.5)	39(62.9)	1(1.6)	62(100.0)	
	소계	600(40.0)	885(59.0)	15(1.0)	1500(100.0)	
주택형태	아파트	297(36.0)	522(63.3)	6(.7)	825(100.0)	15.81(4)**
	단독주택	149(44.1)	183(54.1)	6(1.8)	338(100.0)	
	빌라/연립/기타	154(45.7)	180(53.4)	3(.9)	337(100.0)	
	소계	600(40.0)	885(59.0)	15(1.0)	1500(100.0)	

※ 유의도: p*<.05 p**<.01 p***<.001

2. 통신서비스 이용자의 정보 만족도

□ 통신서비스 이용자의 정보 만족도 수준

○ 유선전화, 이동전화, 초고속인터넷서비스의 정보 만족도

- 유선전화의 정보만족도를 알아보기 위하여 요금 상세 내역 정보와 상품 사전정보제공 만족도를 살펴보았음. 그 결과 상품 사전정보 제공은 5점 만점에 3.14점으로 보통 수준의 만족도를 보였고, 요금 상세 내역 정보는 2.95점으로 보통 수준을 밑돌았음
- 요금 상세내역 정보는 이동전화가 3.14점으로 나타나, 초고속인터넷 요금상세내역 정보 2.85점보다 약간 더 높게 나타났고
- 약관 설명은 이동전화가 2.87점으로 초고속인터넷서비스 2.83점보다 약간 더 높았으며, 보통 이하의 만족도를 보였음
- 전반적으로 대다수의 항목에서 이용자의 정보 만족도는 3점 이하 수준으로 나타나 유선전화, 이동전화, 초고속인터넷서비스의 정보제공에 대하여 이용자의 만족도가 보통수준이거나 또는 보통이하로 나타났음

<표 3－7> 통신서비스 이용자의 정보만족도

변 수		MEAN(SD)
유선전화	요금 상세내역 정보	2.95(.71)
	상품 사전정보 제공	3.14(.64)
이동전화	약관설명	2.87(.88)
	요금 상세내역 정보	3.14(.85)
초고속 인터넷	약관설명	2.83(.81)
	요금 상세내역정보	2.85(.79)

※ SD: Standard Deviation

□ 조사대상자의 일반적 특성에 따른 정보 만족도의 차이

○ 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 유선 전화 정보만족도의 차이

- 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 유선전화 만족도의 차이를 분석하기 위하여, t-test와 One-way ANOVA 분석을 실시하고, 사후 검증은 Duncan's Multiple Range Test를 실시하였음
- 유선전화의 요금 상세내역 정보에 대한 만족도는 성별, 연령, 지역, 주택 형태에 따라 통계적으로 유의한 차이가 없었음.
- 상품 사전 정보제공에 대한 만족도는 성별, 지역, 주택 형태에 따라 유의한 차이가 없었으나, 연령에 따라 유의한 차이를 보여 20대 보다 40대의 만족도가 높게 나타났음

<표 3－8> 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 유선전화 정보만족도의 차이

변수		요금상세내역 정보			상품 사전 정보제공		
		Mean	D[a)]	t값/F비	Mean	D[a)]	t값/F비
성별	남	2.93		－.638	3.14		.22
	여	2.97			3.13		
연령	10대	2.70		1.344	3.03	a b	2.46*
	20대	2.86			2.93	a	
	30대	2.95			3.17	a b	
	40대	3.00			3.28	b	
	50대	2.99			3.12	a b	
지역	대도시	2.91		1.2	3.14		.08
	중소도시	2.97			3.13		
	농어촌	3.15			3.20		
주택형태	아파트	2.95		1.32	3.14		.35
	단독주태	3.02			3.08		
	빌라/연립/기타	2.85			3.19		

※ a) Duncan's Multiple Range Test
유의도: p*<.05 p**<.01 p***<.001

○ 조사대상자의 통신관련 특성에 따른 유선전화 정보만족도의 차이

- 조사대상자의 통신관련 특성에 따른 유선전화 정보만족도의 차이를 살

펴보기 위하여, 요금상세내역 정보와 상품사전정보제공 만족도를 살펴보았음

- 유선전화 요금 상세 내역 정보의 경우, 이용 시 불편사항, 이용 시 필요정보, 이용자 보호제도 인지도 중 이용 시 필요정보에 따라 유의한 차이를 보여, 구매 전 상품 비교 정보를 필요로 한 이용자가 다른 이용자보다 요금 상세 내역 정보에 대한 만족도가 높게 나타났음
- 조사대상자의 통신관련 특성에 따른 이용 시 불편사항이나 이용자보호제도 인지도에 따른 요금상세내역 정보만족도는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않음

<표 3－9> 조사대상자의 통신관련 특성에 따른 유선전화 정보만족도의 차이

변수		요금상세내역 정보			상품 사전 정보제공		
		Mean	D[a)]	t값/F비	Mean	D[a)]	t값/F비
이용 시 불편사항	가격	2.93	a b	1.57	3.14	a b	1.27
	품질	3.01	a b		3.13	a b	
	계약내용이행	3.16	b		3.27	b	
	AS 포함한 서비스	2.91	a b		2.94	a	
	자유로운 계약취소	2.82	a		3.25	b	
이용 시 필요정보	구매전 요금비교 정보	2.91	a	3.21**	3.14	c	2.15*
	구매전 상품비교 정보	3.24	b		3.30	c	
	구매한 서비스 정보	2.93	a		2.97	a b	
	계약 해지 관련 정보	2.88	a		3.03	a b c	
	사용한 요금 정보	2.82	a		3.22	b c	
	피해발생 시 처리방법	2.97	a		2.88	a	
이용자보호 제도 인지	전혀 모름	2.90		.46	3.00		1.16
	약간 알고 있음	2.97			3.07		
	잘 알고 있음	3.00			3.18		

※ a) Duncan's Multiple Range Test
유의도: p*<.05 p**<.01 p***<.001

– 상품 사전정보 제공 만족도의 경우도 역시 유선전화 요금 상세 내역 정보와 동일하게 이용 시 필요정보에 따라 차이를 보이고, 이용 시 불편사항이나 이용자보호제도 인지도는 유의한 차이를 보이지 않음. 즉, 피해발생 시 처리방법보다 구매 전 요금비교 정보나, 구매 전 상품 비교 정보에 대한 만족도가 높게 나타남

○ 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 이동전화 정보만족도의 차이

– 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 이동전화만족도의 차이를 살펴보기 위하여, 사회경제적 특성은 성별, 연령, 지역, 주택형태로, 이동전화 정보만족도는 약관설명, 요금상세내역정보를 세부항목으로 하여 분석함

<표 3－10> 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 이동전화 정보만족도의 차이

변수		약관설명			요금 상세내역정보		
		Mean	D[a)]	t값/F비	Mean	D[a)]	t값/F비
성별	남	2.87		－.12	3.20		2.69**
	여	2.88			3.08		
연령	10대	3.03	b	3.50**	2.99		1.62
	20대	2.90	b		3.14		
	30대	2.74	a		3.15		
	40대	2.89	a b		3.15		
	50대	2.91	b		3.20		
지역	대도시	2.86		.41	3.10		2.30
	중소도시	2.88			3.20		
	농어촌	2.97			3.21		
주택형태	아파트	2.83		2.81	3.15		2.10
	단독주태	2.88			3.21		
	빌라/연립/기타	2.97			3.07		

※ a) Duncan's Multiple Range Test
유의도: p*<.05 p**<.01 p***<.001

- 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 이동전화 요금상세내역 정보 만족도의 차이를 살펴본 결과 30대보다는 20대 이하, 혹은 50대 이상의 응답자의 만족도가 높았음. 그 외 성별, 지역, 주택형태는 차이를 보이지 않음
- 이동전화 요금 상세 내역 정보 만족도는 성별에 따라 유의한 차이를 보여, 남성이 여성보다 요금 상세 내역정보에 대한 만족도가 높게 나타남

○ 조사대상자의 통신관련 특성에 따른 정보만족도의 차이

- 통신관련 특성에 따라 이동전화 정보만족도를 살펴보니, 이용 시 계약내용 이행에 대한 사항이 불편하다고 응답한 이용자와 이용자 보호제도를 잘 알고 있는 이용자의 이동전화 약관 설명에 대한 만족도가 높게 나타남

<표 3－11> 조사대상자의 통신관련 특성에 따른 이동전화 정보만족도의 차이

변수		약관설명			요금 상세내역정보		
		Mean	D[a)]	t값/F비	Mean	D[a)]	t값/F비
이용 시 불편사항	가격	2.84	a	2.84*	3.10		.79
	품질	2.91	a		3.18		
	계약내용이행	3.09	b		3.16		
	AS 포함한 서비스	2.91	a		3.20		
	자유로운 계약취소	2.77	a		3.13		
이용 시 필요정보	구매전 요금비교 정보	2.89		.42	3.16		.38
	구매전 상품비교 정보	2.91			3.18		
	구매한 서비스 정보	2.89			3.12		
	계약 해지 관련 정보	2.85			3.14		
	사용한 요금 정보	2.83			3.10		
	피해발생 시 처리방법	2.80			3.20		
이용자보호 제도 인지	전혀 모름	2.75	a	12.94***	3.02	a	11.79***
	약간 알고 있음	2.94	a		3.23	a	
	잘 알고 있음	3.53	b		3.13	a b	

※ a) Duncan's Multiple Range Test
유의도: p*<.05 p**<.01 p***<.001

- 이동전화 요금 상세 내역정보에 대한 만족도는 이용자보호제도를 전혀 모르는 이용자보다 약간 알고 있는 이용자의 만족도가 상대적으로 높았음

○ 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 초고속인터넷 정보만족도의 차이

- 조사대상자의 사회경제적 특성에 따라 초고속인터넷 서비스 정보만족도의 차이를 살펴본 결과 40대 이하보다 50대 이상의 이용자가 초고속인터넷 서비스 약관 설명에 만족도가 높았고, 성별, 지역, 주택형태는 유의한 차이를 보이지 않았음
- 요금상세 내역정보는 성별과 연령에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보여, 여성보다 남성이, 20대보다 40대 이상의 이용자의 요금 상세내역 정보에 대한 만족도가 높았음

<표 3－12> 조사대상자의 사회경제적 특성에 따른 초고속인터넷 정보만족도의 차이

변수		약관설명			요금 상세내역정보		
		Mean	D[a)]	t값/F비	Mean	D[a)]	t값/F비
성별	남	2.81		－.89	2.92		3.23***
	여	2.85			2.78		
연령	10대	2.76	a	2.48*	2.86	a b	2.73*
	20대	2.77	a		2.77	a	
	30대	2.79	a b		2.81	a b	
	40대	2.90	a b		2.92	b	
	50대	2.93	b		2.94	b	
지역	대도시	2.81		1.05	2.82		2.04
	중소도시	2.87			2.82		
	농어촌	2.79			2.90		
주택형태	아파트	2.83		.08	2.86		.21
	단독주태	2.85			2.85		
	빌라/연립/기타	2.83			2.83		

※ a) Duncan's Multiple Range Test
유의도: p*<.05 p**<.01 p***<.001

○ 조사대상자의 통신관련 특성에 따른 초고속인터넷 정보만족도의 차이

– 조사대상자의 통신관련 특성에 따른 초고속인터넷 정보만족도의 차이를 살펴보기 위하여, 통신관련 특성은 이용 시 불편사항, 이용 시 필요정보, 이용자보호제도 인지도로, 초고속인터넷 정보만족도는 약관설명, 요금상세내역정보만족도로 항목화하여 살펴봄

– 초고속인터넷의 약관설명, 요금상세내역정보에 대한 만족도 모두 이용 시 불편사항이나 이용 시 필요정보에 따라서는 유의한 차이를 보이지 않았음

– 단, 이용자보호제도 인지도에 따라 이용자보호제도를 전혀 모르는 이용자보다 잘 알고 있는 이용자의 약관설명에 대한 만족도가 높았고, 이용자보호제도를 약간 알고 있는 이용자의 요금 상세내역정보 만족도가 높게 나타났음

<표 3－13> 조사대상자의 통신관련 특성에 따른 초고속인터넷 정보만족도의 차이

변 수		약관설명			요금 상세내역정보		
		Mean	D[a)]	t값/F비	Mean	D[a)]	t값/F비
이용 시 불편사항	가격	2.84		.21	2.82		1.49
	품질	2.83			2.83		
	계약내용이행	2.82			2.99		
	AS 포함한 서비스	2.87			2.93		
	자유로운 계약취소	2.80			2.86		
이용 시 필요정보	구매전 요금비교 정보	2.80		.71	2.85		1.59
	구매전 상품비교 정보	2.90			2.88		
	구매한 서비스 정보	2.87			2.71		
	계약 해지 관련 정보	2.81			2.92		
	사용한 요금 정보	2.81			2.85		
	피해발생 시 처리방법	2.88			2.91		
이용자보호제도 인지	전혀 모름	2.70	a	14.95***	2.72	a	15.13***
	약간 알고 있음	2.92	a b		2.94	b	
	잘 알고 있음	3.07	b		2.73	a	

※ a) Duncan's Multiple Range Test
유의도: p*<.05 p**<.01 p***<.001

제4장 통신이용자 능력향상을 위한 교육자료 및 프로그램 개발

제1절 온라인용 콘텐츠 기획

1. 온라인 콘텐츠 주제 도출

□ 온라인 콘텐츠 주제 도출과정

○ 주제 도출 방법

– 온라인 콘텐츠 주제를 선정하기 위하여, 크게 3단계의 과정을 거쳤음

– 1차 주제선정: 주요국의 통신전문기관의 벤치마킹

– 2차 주제선정: 통신민원 분석

– 3차 주제선정: 통신정책 및 규제 실무자들과의 회의 후 선정

○ 1차 주제선정: 주요국의 통신전문기관의 벤치마킹

– 일반적으로 행정기관의 포털사이트의 구성은 정보제공, 민원, 사이트소개, 기타로 구성되어 있음

<표 4－1> 행정기관 포털사이트 구성

정보제공	민원	사이트소개	기타
– 이용안내 – 법령 및 고시정보 – 최근 동향 – 민원 사례 – 심결 정보 – 개인화된 정보조회	– 민원 이용안내와 절차 – 민원서식 – 민원신청 – 민원처리 사례 – 민원 조회 – 불편 및 부조리 신고 – Q & A	– 기관 소개 – 경영 공시 – 오시는 길	– 관련기관 및 정보링크 – 회원 가입 및 로그인 – 이용 약관 – 개인정보보호정책 – Contact us

자료: KISDI 내부자료(2007)

– 주요국의 통신전문기관의 이용자 대상 정보제공 실태를 살펴본 결과 위와 유사하게 기관정책소개, 이용자를 위한 통신서비스 정보, 전문기관의 피해 구제 관련 정보, 통신기술 관련 정보를 제공하고 있었음

<표 4－2> 주요국의 통신전문기관의 정보제공 유형 예시

유 형		내용
기관 정책 소개		① 기관은 통신서비스이용자를 위하여 무슨 일을 하나? – 통신이용자보호과 업무 및 기능 – 방송통신민원센터 업무 및 기능
이용자를 위한 통신 서비스 정보	일반인	① 통신서비스 사기나 피해를 예방하는 방법은? ② 스팸의 종류 및 피해를 예방하는 방법은? ③ 개인정보 보호 ④ 컴퓨터를 보호하는 방법 ⑤ 통신서비스 요금을 절약하는 방법 ⑥ 온라인 보호 프로그램, 청소년 보호 차단 방법 ⑦ 통신서비스 요금 구조 및 요금 유선전화, 이동전화 등 ⑧ 통신서비스 계약 전, 또는 계약 후 알아야 할 정보 – 이동전화, 초고속인터넷 등
	청소년	① 비상시 통신매체를 통한 연락방법 유선전화, 이동전화 등, 119, 112 전화 방법 ② 휴대폰과 건강 ③ 어린이 보호 차단 방법
전문기관의 피해 구제 관련 정보		① 통신서비스 피해 발생 시 상담 및 피해구제 절차 – 인터넷으로 통신민원 하는 방법 – 전화로 통신민원 하는 방법 – 우편/FAX로 통신민원 하는 방법 – 직접 방문하여 통신민원 하는 방법 ② 쉽게 풀어보는 통신서비스 피해보상 관련 법률 – 민법, 피해보상기준, 약관 등
통신기술 정보		① 핸드폰의 작동원리 ② BcN이란 무엇인가?

– 1차 분석결과를 토대로, 이용자를 위한 통신서비스 정보와 전문기관 및 일반피해구제 관련 정보를 주제로 선정할 것으로 잠정 결론을 내림

– 즉, 통신서비스 불만 및 피해유형 선정 후 이용자를 위한 정보를 제공하는 내용을 온라인 콘텐츠 주제로 선정하기로 함

○ 2차 주제선정: 2007년 통신민원 분석

– 통신서비스 불만 및 피해유형을 선정하기 위하여 2007년 통신민원 동향을 분석하여, 주제별로 민원이 1,000건 이상인 내용 설문조사 결과 이용자의 요구도가 높은 항목을 도출함

– 그 결과 계약단계에서 명의도용, 업무처리, 가입요금제, 문의와 답변, 이용단계에서 업무처리, 부가서비스, 회수대행, 부당요금, 통신품질, 불성실응

<표 4－3> 2007년 통신민원(사업자민원) 동향

구 분		계	구 분		계
합계		40,446			
계약단계	소계	9,055	이용단계	멤버십	30
	명의도용	1,374		청구 & 수납	463
	미성년가입	159		부당요금	4,523
	가입제한	171		이용제한	363
	업무처리	1,412		통신품질	1,603
	가입요금제	4,158		불성실응대	1,575
	문의 & 답변	1,672		미납자등록	446
	가개통관련	109		문의&답변	2,402
이용	소계	18,843	해지단계	소계	12,548
	요금제	228		직권해지	254
	업무처리	3,165		해지제한	1,592
	부가서비스	1,929		해지지연	2,840
	온라인게임	573		부당요금	6,867
	회수대행	1,377		문의&답변	995
	수신자부담	166			

자료: 방송통신위원회 http://www.kcc.go.kr, 2008

대, 문의와 답변, 해지단계의 해지제한, 해지지연, 해지 시 부당요금이 주요 항목으로 도출됨

○ 3차 주제선정: 통신정책 및 규제 실무자들과의 회의 후 선정

– 2차 주제로 선정된 주제 중 통신정책 및 규제실무자들과 회의 후 선정한 결과는 다음과 같음

– 1. 명의도용, 2. 소액결제, 3. 해지 시 위약금, 4.통신품질, 5. 해지지연, 6. 부당요금 등을 도출하고

– 이외에 가입 시 피해를 예방할 수 있는 정보관련 요구도가 높아 7. 가입 시 피해구제 관련 내용으로 주제를 선정함

□ 온라인 콘텐츠 내용 구성

○ 온라인 콘텐츠 내용 구성

– 온라인 콘텐츠 종류는 만화와 플래시로 구성되어 있음

– 만화로 구성된 콘텐츠는 다시 만화부분과 팝업 부분으로 구성되어 있음

① 만화 부분

• 상기의 주제를 중심으로 흥미있는 피해유형을 각각 2가지씩 사례를 들고 그 내용을 재미있는 만화로 구성하였음. 또한 간략하게 개념, 예방정보, 피해구제 정보에 관한 내용을 서술함

② 팝업 부분

• 상기의 주제별로 개념, 예방정보, 피해구제방법, 관련법 및 기타정보 등을 문자 형식으로 기술하여 자세한 정보를 제공함

– 플래시로 구성된 콘텐츠는 피해유형과 개념, 예방정보, 피해구제 정보를 플래시 형태로 구현함

2. 콘텐츠 개발 과정

□ 콘텐츠 개발 개요

○ 온라인 콘텐츠 개발과정을 만화와 팝업부분으로 나누어 살펴보면 다음과 같음

① 만화부분

- 만화를 구성할 내용을 원고 형태로 기획
- 원고를 중심으로 콘티 구성
- 구성된 콘티내용을 바탕으로 기획회의
- 기획회의에서 검토된 내용을 바탕으로 콘티 수정
- 채색 및 만화 완성
- 책자의 기초자료로 활용하거나, 온라인 콘텐츠에 올림

② 팝업부분

- 팝업을 구성할 내용을 원고 형태로 기획
- 원고를 중심으로 콘티 구성
- 구성된 콘티내용을 바탕으로 기획회의
- 기획회의에서 검토된 내용을 바탕으로 콘티 수정
- 팝업 완성
- 책자의 기초자료로 활용하거나, 온라인 콘텐츠에 올림

□ 콘텐츠 개발 사례

○ 명의도용 만화 개발 사례

① 원고 초안

- 만화 구성을 위한 기본 내용을 text 형태로 구성

[그림 4－1] 명의도용 원고초안 예시

☞ 피해사례

○ 올해 초반에 미납요금 독촉장을 받았습니다. 00통신사 이동 요금이 미납되었다고 하면서 독촉장이 왔는데, 저는 000 통신사의 전화를 사용하지 않아 독촉을 보낸 통신사 고객센터에 전화를 걸어 상황을 알아보았습니다.

○ 고객센터에 전화하니 작년에 제 이름으로 이동전화가 개설되었고, 그 연체액이 70만원이 넘는다고 합니다.

○ 전 전화가입은 고사하고 관련 확인 전화도 받은 일이 없었지만 요금 문제를 해결하기 위하여 통신사 고객센터를 방문하여 명의도용 신고, 경찰서 민원접수와 함께 관련 서류를 발급받아서 제출하기 위하여 많은 시간을 보내야 했습니다.
○ 그런데 명의도용 조사 중에 **신용평가에서 핸드폰대금이 연체되어 신용불량 및 민사소송을 제기하겠다는 내용으로 전화 및 우편물이 왔습니다.
얼마 후에는 **신용정보에서 압류 및 유체동산 경매, 재산명시 신청 등을 한다는 무시무시한 내용이 써 있는 우편물이 또 왔습니다.
○ 명의도용으로 인한 금전문제뿐만 아니라 채권 추심으로 인하여 지금 괴로운 나날을 보내고 있습니다.

[그림 4－2] 명의도용 원고초안 예시(계속)

☞ 피해구제방법
○ 소비자기본법에 의거한 분쟁해결 기준에 의하면 명의도용으로 인하여 피해를 입었을 경우 '계약을 취소'할 수 있고, 이미 납부한 요금 즉 가입비, 보증금 또는 보증 보험료를 환급하고, 미납요금 및 잔여 위약금에 대한 청구행위를 하지 못하도록 되어 있음
－ 즉, 이동전화사업자는 이용계약 체결 시 본인 여부 확인 소홀로 인한 피해 발생 시 선의의 제3자에게 일체의 요금 청구 행위를 할 수 없음
－ 만약 가입하지 않은 서비스에 대한 미납요금 청구 및 신용불량자 등재 예고를 받았다면 해당 통신 사업자의 고객센터나 지점으로 문의하여 계약서 등 가입과 관련한 기본적인 사항을 확인하고, 가까운 지점에 명의도용 신고서를 제출해야 함
－ 신고서를 접수한 통신사업자가 사실 확인 결과 명의도용에 의한 가입임이 밝혀지면 피해자에 대한 체납요금 청구 및 신용상 불이익은 해소됨. 또한 명의도용 신고 과정에서 실사용자의 성명, 신분증번호, 주소지, 자동이체계좌 등 명의도용 인적사항을 추정할 수 있는 근거가 확인될 경우에는 관할 경찰서에 형사고발할 수도 있음
○ 그래도 문제가 해결되지 않으면
－ 소비자단체에 상담 및 피해구제를 받고 싶을 때는 한국소비자원 또는 민간단체
－ 명의도용 전문기관에 민원을 내고 싶은 경우는 개인정보침해 센터
－ 또는 정부에 통신민원을 내고 싶으면 방송통신위원회 CS센터에 도움을 청하면 됨. 각 해당 기관에서 무료로 이용자를 대신하여 피해구제를 해 줌

② 만화구성을 위한 콘티

- 원고초안을 만화구성을 위한 콘티 내용으로 재구성

[그림 4－3] 명의도용 만화콘티 예시

[그림 4－4] 명의도용 만화콘티 예시(계속)

③ 콘티 내용을 중심으로 수정 후 보완

- 콘티 내용을 기획 회의 후 수정 · 보완

[그림 4－5] 명의도용 만화작성 예시

④ 온라인 및 오프라인 용으로 완성

[그림 4－6] 명의도용 만화 완성용 예시

[그림 4－7] 명의도용 만화 완성용 예시(계속)

제2절 온라인용 콘텐츠 내용

1. 개 요

○ 온라인 콘텐츠 구성

– 만화부분: 이용자의 흥미를 유발하기 위하여, 주요 피해유형을 만화로 작성하고 유형별로 피해를 예방하거나 구제하는 방법에 관한 정보를 간략하게 제시하였음

– 팝업부분: 팝업 부분을 누르면, 개념, 피해유형 등 상세한 내용이 기술되어 있음

○ 주제

– 온라인 콘텐츠 주제는 명의도용, 소액결제, 해지 시 위약금, 통신품질, 해지 지연, 부당요금, 가입 시 피해 등으로 구성되어 있음

– 각 주제별 주요 내용은 아래와 같음

2. 명의도용

○ 개념: 명의도용은 통신서비스 이용 과정에서 타인, 지인, 가족 등이 본인의 동의 없이 명의를 사용하여 생기는 피해

○ 명의도용의 대표적인 피해유형

① 소액결제, 일반요금, 자동이체 등 명의도용으로 부당요금청구

② 명의도용으로 무단으로 서비스 가입신청

③ 명의도용으로 해지 시 위약금 청구

④ 명의도용 피해처리 지연과 미처리

⑤ 명의도용으로 인한 일방적 채권추심 피해

⑥ 명의도용 처리절차로 인한 피해

○ 예방 정보

① 신분증 관리를 철저히 하고, 신분증 분실 시 신속하게 신고해야 함

② 인터넷 대출사업자, 가두 판매점 등에서 개인정보 유출을 특히 유의

③ 명의도용방지서비스를 이용하여 수시로 본인의 명의도용 상태 확인함. 명의도용방지서비스(M-safer)는 통신서비스 신규 개통 시 가입사실을 명의자에게 SMS 또는 E-mail로 통보하고, 자신의 명의로 통신서비스에 가입된 현황을 한 곳(http://www.msafer.or.kr)에서 확인할 수 있는 서비스임

④ 피해가 의심되는 경우 각 통신사의 고객센터에 연락하여 명의도용상태를 확인하고, 도움이 필요 시 방송통신위원회 CS센터나 소비자단체에 상담함

⑤ 명의도용 방지를 위하여, 지인 또는 타인에게 명의를 빌려 줄 때 철저히 주의

○ 관련법과 기타 정보

① 명의도용은 전기통신사업법 및 시행령에 의거한 이용자이익저해 행위의 한 유형에 속함

※ 전기통신사업법 시행령 별표3. Ⅳ. 이용자이익저해

2. 가. 이용자의 가입의사를 확인하지 아니하고 이용계약을 체결하는 행위

나. 전기통신역무의 추가적인 이용에 대하여 가입자의 의사를 확인하는 절차를 거치지 아니하고 이용계약을 체결하는 행위

② 소비자분쟁해결기준에 의하면 명의도용으로 인하여 피해를 입었을 경우 '계약을 취소'할 수 있고, 이미 납부한 요금을 환급하고, 미납요금 및 잔여 위약금에 대한 청구행위를 금지함

<표 4－4> 이동통신서비스 명의도용 부문 소비자분쟁해결기준

품종	피해유형	보상기준	비고
이동통신서비스업	명의도용으로 인한 피해	계약 취소	기 납부한 요금(가입비, 보증금 또는 보증보험료)을 환급하고 미납요금 및 잔여 위약금에 대한 청구행위 금지

③ 명의도용 발생 시 우선, 해당 통신사 고객센터나 지점으로 문의하여 기본적인 사항을 확인한 후 명의도용 신고서를 제출한다. 명의도용 인적사항을 추정할 수 있는 근거 확인 시 형사고발이 가능

3. 소액결제

○ 소액결제 개념: 통신서비스에 주로 사용되는 소액결제, 즉, 휴대폰/ARS 결제는 인터넷에서 유료 콘텐츠나 상품을 구매할 때 휴대폰이나 집전화를 이용하여 결제하고, 대금은 해당 통신서비스 이용요금과 합산하여 과금하는 방식

○ 대표적인 피해유형

① 미성년자가 부모의 동의 없이 휴대폰이나 집 전화를 이용하여 결제

② 무료 또는 이벤트 등의 용어로 이용자를 현혹하여 가입을 유도한 후 무료기간 만료 후 자동 유료전환

③ 이용자가 일정기간 사용할 목적으로 유료로 가입하였으나 이용자 동의 없이 자동연장

④ 사용하지 않은 요금 청구, 이중 결제 등 부당요금 청구

⑤ 동의 없는 소액결제 차단해지로 과다요금 청구

⑥ 소액결제 안내미흡 등 미고지나 오안내로 인한 피해

⑦ 성인인증 등 다른 목적으로 휴대폰번호, 주민번호를 입력하였더니 유료회원으로 가입되어 대금 청구

○ 예방정보

① ‘무료체험’, ‘100% 선물 증정’ 등 지나치게 조건이 좋은 각종 이벤트 주의함

② 개인정보 입력을 유도하는 이벤트나 사이트를 주의

③ 회원가입을 할 때는 고지사항이나 약관을 자세히 읽음

④ 소액결제를 원하지 않을 경우, 이용자 본인이 직접 유・무선 통신회사에 개별적으로 연락해 소액결제 차단서비스를 신청

⑤ 미성년자녀가 남에게 함부로 이동전화를 빌려 주거나 타인이 문의한 승인번호를 알려주지 않도록 주의시킴

⑥ 미성년 자녀가 이동전화를 사용할 경우 되도록이면 자녀 명의로 가입하고, 휴대폰 소액결제 차단서비스 등 관련 서비스를 활용하여 소액결제를 사전에 예방

○ 관련법과 기타 정보

① 소액결제 시 이용자의 가입의사를 확인하지 아니하고, 이용계약을 체결하는 행위, 또는 전기통신역무의 추가적인 이용에 대하여 가입자의 의사를 확인하는 절차를 거치지 아니하고 이용계약을 체결하는 행위는 전기통신사업법 및 동법 시행령에 의거하여 이용자이익저해 행위로 금지행위에 해당함

※ 전기통신사업법 제 36조의 3과 동법 시행령 별표3. Ⅳ. 이용자이익저해

2. 이용계약체결과 관련한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위

가. 이용자의 가입의사를 확인하지 아니하고 이용계약을 체결하는 행위

나. 전기통신역무의 추가적인 이용에 대하여 가입자의 의사를 확인하는 절차를 거치지 아니하고 이용계약을 체결하는 행위

② 방송통신위원회의 보도자료(유무선 전화결제 이용자 피해 뿌리 뽑는다 , 2008. 7. 16)에 의하면, 전화 결제 시 이용자의 부주의를 유도하여 유료 콘텐츠 이용요금의 자동결제를 청구하는 행위, 가입절차는 쉽게 제공하면서 해지는 어렵게 하거나, 해지 절차를 마련하지 않는 방식으로 해지를 제한하는 행위 금지 등 유무선 전화결제 이용자보호협의회의 자율규제가이드라인을 지속적으로 모니터링 하겠다고 발표하였음

③ 소액결제 시 자주 나타나는 미성년자의 부모 동의 없는 결제는 현행법상 계약 취소가 가능하고, 이미 납부한 요금을 환급받을 수 있고 미납요금을 청구하지 못한다. 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약은 계약 취소가 가능함 (소비자분쟁해결기준, 민법 5조)

단, 미성년자가 부모명의의 휴대전화 혹은 집 전화를 이용하여 결제하는 경

우 주민등록번호를 입력하고 다시 승인번호를 입력하는 행위가 회사에 대하여 부모의 동의하는 행위로 평가될 수 있음(민법 17조)

4. 해지 시 위약금

○ 해지 시 위약금 개념: 해지 시 위약금은 계약기간을 이용자 동의 없이 임의로 연장한 후 위약금 요구, 서비스 불가지역으로 이전 시 위약금 요구 등 해지와 관련한 부당한 요금관련 피해

○ 대표적인 피해유형

① 사전 고지 없이 경품에 대한 위약금 부과

② 안내 미흡 및 잘못 안내 후 해지 시 위약금 부과

③ 위약금 신청 기준과 다른 위약금 청구

④ 통신 불량, 서비스 불가 등 사업자가 책임 있는 사유에 대한 위약금 청구

○ 예방정보

① 이용계약서 상 중도해지에 따른 위약금 관련사항을 꼼꼼하게 확인

② 사업자가 통보해주는 SMS 또는 이메일을 통해 해지서류 접수 및 해지처리 여부를 반드시 확인

③ 해지 관련 서류는 되도록 해지일 이전에 보내고, 접수여부를 확인

④ 모뎀 임차 시 사업자와 협의하여 정해진 날짜에 사업자가 모뎀을 수거해 가도록 함

⑤ 이용계약서 작성 시 개별약정에 대한 세부내용을 명시한 이용계약서를 교부받아 약정불이행 등 분쟁에 대비.

⑥ 통신사 약관에는 적정한 위약금에 대한 산정기준이 있으므로 자신의 내역을 확인

○ 관련법과 기타정보

① 전기통신사업법에 의하면 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 저해하거나 저

해할 우려가 있는 행위를 금지행위로 규정하였음

※ 전기통신사업법 제 36조의3(금지행위)

① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 이를 행하도록 하여서는 아니된다.

4. 이용약관(제29조제1항에 따라 신고 또는 인가된 이용약관에 한한다)과는 다르게 전기통신역무를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 저해하는 방식으로 전기통신역무를 제공하는 행위

② 방송통신위원회 가이드라인

- 방송통신위원회는 초고속인터넷 서비스 위약금 피해를 줄이기 위하여, 명확한 고지없이 제공한 경품에 대해 위약금을 청구하는 행위 금지, 불명확한 산정기준으로 위약금을 청구하는 행위 금지, 중도해지 사유가 사업자 귀책사유인 경우 경품 위약금 청구 금지, 통신품질 불량 등 사업자 귀책사유로 인하여 이용자가 약정 기간 내 중도 해지시는 경품 관련 위약금 없이 해지 가능하도록 통신사업자 관련 규정 등을 개선하도록 가이드라인을 발표함(방송통신위원회 초고속인터넷경품관련 가이드라인, '08. 10. 28)

③ 약관의 규제에 관한 법률에 의하면, 고객의 원상회복 의무를 상당한 이유 없이 과중하게 부담하거나(동법 제9조 3), 계약이 자동연장될 경우는 계약은 무효(동법 제9조4)로 할 수 있음

④ 각 통신사 약관 및 소비자분쟁해결기준에 의하면, 초고속인터넷의 경우 계약기간 이내에 서비스가 안되는 지역으로 이사하거나, 계약기간이 자동 연장된 경우 고객의 계약기간 만료 전 해지는 위약금 없이 해지가 가능함

5. 통신품질

○ 통신품질 개념: 통신품질은 다운로드 속도, 업로드 속도, 끊김 현상 등 사업자에 의하여 제공되는 통신 품질의 정도를 의미

○ 피해유형

① 품질불량 개선(A/S) 지연 및 미처리

② 품질불량으로 인한 해지 시 위약금 부과

③ 품질불량으로 인한 정상적인 서비스 이용불가 피해

④ 품질불량으로 인한 위면 해지 및 피해보상 문제

○ 통신품질 피해 발생 시 대처요령

① 객관적인 통신 품질 측정을 위하여 품질 테스트 받음. 주 생활지(주민등록지, 직장소재지)에서의 품질 불량의 경우 단말기 제조업자에게 A/S를 의뢰하여 단말기 자체에 문제가 있는지 확인. 이동전화사업자의 고객센터에도 문의하여 해당지역의 품질 테스트를 받음

② 이용 계약 후 품질불량 문제 발생 시 되도록 빨리 계약 해지함. 통신사 약관이나 소비자분쟁해결 기준에 의하면 주생활지(주민등록지, 요금청구서, 직장소재지)의 품질 불량의 경우 일정기간 이내에 위약금 감면 및 환불이 가능함

○ 관련법과 기타정보

① 각 통신사 약관에 의하면 최저 보장 속도를 명시하고 있음. 최저 보장속도에 미달하고 반복되면 당일 요금을 감면 받을 수 있고, 위약금 없이 해지가 가능하다. 각 통신사 별로 품질보상에 대한 기준을 정해놓고 있으므로 해당 통신사의 약관을 참조하여 판단함

② 소비자분쟁해결기준에 의하면, 주생활지에서 통화품질이 불량이면 계약이 취소되고, 가입 14일 이내 계약 해제가 가능하다고 명시되어 있음. 가입 15일 이후나 6개월 이내는 계약해지 및 해지신청 직전 1개월까지 기본료 50%를 감면하도록 최저기준 명시함. 이동통신 서비스 계약과 단말기 등의 판매 계약이 결합된 경우에 단말기 및 주변기기 포함하여 반품하여야 함

<표 4－5> 통신서비스 품질불량 부문 소비자분쟁해결기준

품 종	피해유형	보상기준	비 고
초고속 인터넷 통신망 서비스업	1) 임대된 모뎀 등 장비의 불량으로 2회 이상 수리하였으나 하자(3회째)가 재발할 경우	－ 임대된 장비 교환	
	2) 1시간 이상의 서비스장애가 월별 5회 이상 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 중지・장애발생 누적시간이 72시간을 초과할 경우	－ 위약금(가입시 면제한 설치비 및 할인혜택 포함)없이 계약 해지	－ 서비스 중지・장애시간은 소비자가 회사에 통지한 후부터 계산하되, 서비스가 불가항력(천재지변 등)이나 업체의 사전고지(회선공사 등), 소비자의 고의・과실로 인하여 중지되거나 장애가 발생한 경우에는 서비스 중지・장애시간 계산에서 제외
	3) 3시간 이상 또는 월별 누적시간 12시간을 초과하여 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해	－ 손해배상	－ 단, 손해가 천재지변 등 불가항력이나 소비자의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 경우에는 배상에서 제외하고, 서비스 중지 또는 장애시간은 소비자가 회사에 통지한 후부터 계산
	4) 이전지역 상품의 속도가 초기 계약 상품 속도의 50%에 못 미치는 경우	－ 소비자는 위약금의 50% 지불 후 계약 해지	
이동통신 서비스	주생활지(주민등록지, 요금청구지, 직장 소재지)에서의 통화품질 불량 － 가입 14일 이내	－ 계약해지	－ 이동통신서비스계약과 단말기 등의 판매계약이 결합된 경우에 단말기 및 주변기기 포함하여 반품
	－ 가입 15일 이후 6개월 이내	－ 계약해지 및 해지신청 직전 1개월 기본료50% 감면	

품 종	피해유형	보상기준	비 고
이동통신 서비스	6시간 이상 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해	– 손해배상	– 단, 손해가 천재지변 등 불가항력이나 소비자의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 경우에는 배상에서 제외하고, 서비스 중지 또는 장애시간은 소비자가 회사에 통지한 후부터 계산
전화 서비스	6시간 이상 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해	– 손해배상	– 단, 손해가 천재지변 등 불가항력이나 소비자의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 경우에는 배상에서 제외하고, 서비스 중지 또는 장애시간은 소비자가 회사에 통지한 후부터 계산

6. 해지 지연

○ 해지지연 개념: 해지지연은 해지 신청 절차를 어렵게 하거나 해지 처리를 고의적으로 지연하는 피해유형을 말함

○ 대표적인 피해유형

① 전화연결이 힘드는 등 해지 신청이 어려워 생기는 피해

② 통신사에서 고의적으로 해지를 피하여 발생하는 해지 지연

③ 통신사의 해지 지연으로 이중 과금 등 다른 피해가 발생

○ 예방 정보

① 해지신청과 관련된 분쟁에 대비하여, 전화로 해지를 신청할 때는 해지신청 일자, 해지신청 상담내용, 전화상담자 인적사항 등을 기록함

② 회사의 영업소 등을 직접 방문하는 경우에는 해지신청과 관련한 확인서 등을 받아둠

③ 이용요금 자동이체 해지 시 통신사가 요구하는 구비서류를 서신, 팩스 등으로 제출할 때에는 통신사에 구비서류가 도달되었는지 확인하는 것이 필요함

○ 관련법과 기타정보

① 각 통신사의 약관에 의하면, 사업자의 귀책사유로 해지 희망일 기준 일정기간 후 처리가 이루어지지 않을 경우 이용자에게 금전 보상을 하도록 되어 있음

[그림 4－8] 통신사 약관 예시

※ KT인터넷서비스 이용약관 제13조(계약의 해제, 해지) ③ 케이티는 메가패스 이용고객의 해지희망일로부터 과금을 종료하고, 계약 해지처리가 해지희망일로부터 3일이 초과된 경우는 지연일수에 따라 일정액 요금의 3배를 3개월 이용요금 한도 내에서 보장합니다.

② (구)통신위원회 가이드라인 및 보도자료

- (구)통신위원회는 인터넷 해지접수제를 도입하여, 초고속인터넷 해지 신청 업무처리 절차를 개선하였고, 해지 신청 후 지연에 대한 피해보상제도를 도입하였음(구 통신위원회 보도자료, 초고속인터넷 해지 쉬워져. 2007. 7. 10)

7. 부당요금

○ 부당요금 개념: 부당요금은 이용자가 신청하지 않은 서비스 무단 가입, 과오납에 의한 요금 청구 등 부당한 요금관련 피해

○ 대표적인 피해유형

① 부당가입에 따른 요금 청구

② 미사용요금 청구

③ 과다청구

④ 업무착오에 의한 요금청구

⑤ 대납약속 미이행

⑥ 요금 안내 및 고지 없는 요금 부과

○ 예방정보

① 평소 이용요금 청구서의 상세내역을 확인하기

② 지나치게 좋은 계약조건은 구매 전에 사실 여부를 확인하기

③ 이용계약서 작성 시 개별약정에 대한 세부내용을 명시한 이용계약서를 교부받아 약정불이행 등 분쟁에 대비하기

○ 관련법과 기타정보

① (구)통신위원회 가이드라인

- 선불통화권상 표기금액에 상당하는 통화량보다 적게 제공하는 경우와 이용약관에는 유료 부가서비스를 가입해야 무료 혜택을 주는 데도 불구하고 무료서비스라고 허위 안내하여 가입시키는 행위를 부당행위로 명시하였음

② 방송통신위원회 가이드라인 및 보도자료

- 유무선 전화결제 이용자보호협의회는 자율규제가이드라인에서 부당하게 청구된 요금의 결제 차단과 피해금액 환불, 가입은 쉽게 하면서 해지는 어렵게 하는 행위 금지(가입과 동일한 해지절차 마련) 등을 명시하였음
- 이에 방송통신위원회는 자율규제 가이드라인이 잘 준수되고 있는지 모니터링을 강화하고 위반 사업자에 대하여는 사실조사 등을 통해 강력히 단속해 나갈 계획이라고 밝혔음

③ 전기통신사업법과 동법시행령

- 부당행위나 부당요금은 이용계약과 다른 내용으로 요금을 청구하거나, 이용자가 부담하여야 하는 요금과 다르게 요금을 청구하는 것은 부당요금이라고 명시하였음.

※ 전기통신사업법 시행령 별표3. Ⅳ.이용자이익저해

1. 부당한 요금청구와 관련한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위

가. 이용계약과 다른 내용으로 요금을 청구하는 행위

나. 요금 관련 프로그램의 조작 등을 통해 이용자가 부담하여야 하는 요금과 다르게 요금을 청구하는 행위

8. 가입 시 피해

○ 개념: 이동전화, 초고속인터넷서비스 등 통신서비스 가입 또는 개통단계에서 발생하는 피해

○ 대표적인 피해유형

① 이용자 본인확인 소홀로 인한 명의도용

② 의무약정기간, 요금제 등 주요사항의 미고지 및 설명부족으로 인한 피해

③ 단말기 대금 대납 등 계약 시 약속사항 미준수

④ 초고속인터넷 서비스 등의 개통날짜 지연으로 인한 피해

⑤ 판매점의 허위광고 또는 이용자를 오인하게 하여 발생하는 피해

⑥ 미성년자 가입 시 법정대리인 확인 미흡으로 인한 피해

○ 통신서비스 가입 시 주의할 점

① 부가서비스, 가입조건 등 계약서 내용을 정확하게 기입하고 확인

② 개별 약정을 할 때는 서면으로 작성하고, 계약서는 반드시 보관

③ 장기 약정계약을 할 경우 중도해지에 따른 위약금 규모 등 이용계약서를 정확하게 알아봄

④ 미성년 자녀의 이동전화는 되도록 자녀 명의로 가입하고, 부가서비스를 활용하여 이용자 문제를 사전 예방

○ 통신서비스 이용 시 주의할 점

① 요금청구서의 상세내용을 수시로 확인하여, 부당하게 청구된 요금을 납부하는 일이 없도록함

② 서비스 중지・장애 발생 시 업체에 각 회사 대표전화를 통해 신고하고 해당 규정에 근거해 손해 배상을 요구함

③ 인터넷 무료문자 서비스, 자신에게 맞는 요금제 선택 등 통신비 요금 감면에 도움이 되는 사항을 숙지하고 활용

④ 인터넷으로 통신서비스 이용 시 사업자 번호, 통신판매 등록번호 등을 확인하여 믿을 수 있는 판매점을 선택하여, 피해를 사전에 예방

○ 통신서비스 해지 시 주의할 점

① 약정 기간 종료 시점에는 해당 서비스를 계속 이용할 것인지 판단하여 유리한 계약 조건으로 연장 신청하거나 해지

② 초고속인터넷은 해지 신청 후 신청 누락 및 해지 후의 분쟁 발생을 방지하기 위해 모뎀 반납 및 관련서류 접수를 해당 약정에 따라 정확하게 처리

③ 사업자가 통보해주는 SMS 또는 이메일을 통해 해지처리 여부를 반드시 확인

제3절 오프라인용 이용자교육 교재 및 교구

1. 이용자 교육 교재 구성 및 주요 내용

□ 이용자 교육 교재 구성

○ 이용자 교육 교재 구성

– 통신서비스 이용자보호라는 대단원 주제를 가지고

– 합리적인 통신서비스 이용과 피해예방, 이동통신서비스 피해예방 및 구제방안, 초고속인터넷 서비스 피해예방 및 구제방안 등 3차시로 구성되어 있음

○ 이용자교육 학습목표

– 이용자 교육 학습목표는

– 통신시장에서 이용자문제가 생기는 근본원인을 설명할 수 있음

– 통신시장에서 발생하는 이용자 문제의 유형을 설명하고, 예방하기 위하여 주의할 점을 설명할 수 있음

– 통신이용자 문제 발생 시 피해구제 방안을 제시할 수 있음 등 총 3개의 목표로 구성되어 있음

□ 주요 내용

○ 1차시 주요 내용

– 1차시 주요 내용은 합리적인 통신서비스 이용과 피해예방으로

– 통신시장의 특징, 통신이용자문제의 유형, 통신서비스 이용 시 주의할 점, 불만처리 및 피해구제방법으로 구성되어 있음

– 통신시장의 특징은 다시, 통신서비스 이용의 보편화, 통신서비스 이용의 다양성, 통신서비스 이용의 중요성 증대

– 통신이용자 문제의 유형은 통신민원의 추이, 통신이용자 피해유형

– 불만처리 및 피해구제방법은 통신민원 제기, 기업의 고객센터, 소비자단체에 불만을 제기하는 방법으로 구성되어 있음

○ 2차시 주요 내용

– 2차시 주요 내용은 이동통신 서비스 피해예방 및 구제방안으로

– 이동통신 서비스의 특징, 주제별 피해유형 및 예방지침, 이동통신 서비스 피해구제방법 등의 학습주제로 구성되어 있음

– 세부 학습 요소는 이동통신 서비스의 특징은 국가 경제의 성장 동력원, 이용자의 삶의 질 향상 및 수요변화, 이용자 문제 유형으로

– 주제별 피해유형 및 예방지침은 명의도용, 소액결제, 부당요금으로

– 이동통신 서비스 피해구제방법은 통신민원 이용방법, 기업고객센터 이용방법, 한국소비자원 및 민간단체, 전문기관 이용방법의 학습 요소로 구성되어 있음

○ 3차시 주요 내용

– 3차시 주요 내용은 초고속인터넷 서비스 피해예방 및 구제방안으로

– 초고속인터넷 서비스의 특징, 초고속인터넷 서비스 피해유형 및 예방지침, 초고속인터넷 서비스 피해구제방법으로 구성되어 있음

– 초고속인터넷 서비스의 특징은 초고속인터넷 시장의 급속한 발달, 초고속인터넷 이용자 문제로

– 초고속인터넷 서비스 피해유형 및 예방지침은 해지 시 위약금, 해지 지연, 품질 불량으로

– 초고속인터넷 서비스 피해구제 방법은 통신민원, 기업고객센터, 한국소비자원 및 민간단체, 전문기관 이용방법으로 구성되어 있음

<표 4－6> 학습지도안

대단원	통신서비스 이용자 보호

1. 단원의 학습 목표
   가. 통신시장에서 이용자문제가 생기는 근본 원인을 설명할 수 있다
   나. 통신시장에서 발생하는 이용자 문제의 유형을 설명하고, 예방하기 위하여 주의할 점을 설명할 수 있다.
   다. 통신이용자 문제 발생 시 피해구제 방안을 제시할 수 있다

2. 전개 계획(3시간)

차시	학습단원	학습 주제	학 습 요 소	자료형태	교구
1/3	(1) 합리적인 통신서비스이용과 피해예방	통신 시장의 특징	– 통신서비스 이용의 보편화 – 통신서비스 이용의 다양성 – 통신서비스 이용의 중요성 증대	ppt	• 컴퓨터 • 프로젝터 • 교재 • 교육용CD
		통신 이용자 문제의 유형	– 통신민원의 추이 – 통신이용자 피해 유형	ppt	
		통신서비스 이용시 주의할 점	– 가입 계약 시 주의할 점 – 이용 시 주의할 점 – 해지 시 주의할 점	방통위 만화콘텐츠(자체개발)	
		불만처리 및 피해구제방법	– 통신민원 제기 – 기업의 고객센터 – 소비자단체	ppt	
2/3	(2) 이동통신서비스 피해예방 및구제방안	이동통신 서비스의 특징	– 국가경제의 성장동력원 – 이용자의 삶의 질 향상 및 수요변화 – 이용자 문제 유형	ppt	• 컴퓨터 • 프로젝터 • 교재 • 교육용CD
		주제 별 피해유형 및 예방지침	– 명의도용 – 소액결제 – 부당요금	애니메이션동영상(자체개발) 흥미있는 콘텐츠	

차시	학습단원	학습 주제	학 습 요 소	자료형태	교구
2/3	(2) 이동통신서비스피해예방 및 구제방안	이동통신서비스 피해 구제방법	– 통신민원 이용방법 – 기업고객센터 이용방법 – 한국소비자원 및 민간단체 – 전문기관 이용방법	ppt	• 컴퓨터 • 프로젝터 • 교재 • 교육용CD
3/3	(3) 초고속인터넷 서비스피해예방및구제방안	초고속인터넷 서비스의 특징	– 초고속인터넷 시장의 급속한 발달 – 초고속인터넷 이용자문제	ppt	• 컴퓨터 • 프로젝터 • 교재 • 교육용CD
		초고속인터넷 서비스 피해유형 및 예방지침	– 해지시 위약금 – 해지 지연 – 품질불량	ppt, 방통위 콘텐츠(자체개발)	
		초고속인터넷 서비스 피해 구제방법	– 통신민원 이용방법 – 기업고객센터 이용방법 – 한국소비자원 및 민간단체 – 전문기관 이용방법	ppt	

2. 1차시(안): 합리적인 통신서비스 이용과 피해 예방

□ 통신서비스시장의 특징

○ 통신서비스 이용의 보편화

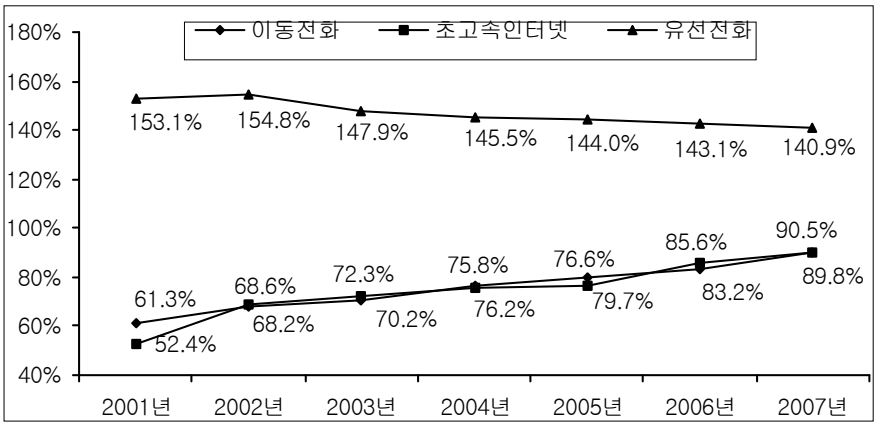
– 이동전화, 초고속인터넷 등 주요 통신서비스 보급의 확대에 따라 통신서비스를 이용하는 통신이용자는 매년 증가하여 현재 대다수 국민이 통신서비스를 이용하고 있음

– 통신서비스별 보급률을 살펴보면 2007년 기준 유선전화 140.9%, 이동전화 89.8%, 초고속인터넷 90.5%로 이제 통신서비스는 우리 생활의 필수품이 되고 있음

– 이동전화 가입자 수는 2006년 4,019 만 7천 명으로 전년에 비해 4.8%, 10년 전(1996년)에 비해 약 12.6배가 증가하였고,

– 초고속인터넷 가입자 수는 2006년 1,404만 3천 명으로 전년에 비해 15.2% 증가하여, 보급 초기인 2000년에 비해 262.9%가 증가하였음(정통부, 2007)

[그림 4－9] 통신서비스 별 보급률



주: 이동전화는 총인구 수를 기준으로 초고속인터넷과 유선전화를 가구를 기준으로 계산
자료: 방송통신위원회 홈페이지(2008), 통계청 홈페이지(2008)

○ 통신서비스 이용의 다양성

- 통신서비스 이용형태도 다양화되어 음성 통화 위주에서 유・무선 인터넷, SMS(문자메시지), e뱅킹, 음성정보서비스 등 다양한 형태로 발전하고 있음
- SKT(2005) 자료를 보면, 이용자들은 음성뿐만 아니라 촬영, 음악, 게임, 동영상, 인터넷, 금융 등 다양한 멀티미디어 서비스를 선호하는 것으로 나타나고 있음
- 이동전화 이용자의 99.2%가 문자메시지를 송수신하며 '벨 소리, 배경화면 다운로드(44.3%)', '사진, 동영상 등 송수신(23.1%)', '상품 및 서비스 결제(15.4%)' 등으로 단순 음성통화 수단 이상의 용도로 사용하며
- 초고속인터넷은 '자료 및 정보 습득(87.5%)', '음악, 게임, 동영상 등 여가활동(86.1%)', '이메일, 채팅 등 커뮤니케이션(83.0%)' 이외에도 교육・학습 또는 홈페이지 운영을 하는 경우도 각각 40% 이상으로 생활 전반에서 다양한 서비스를 이용하고 있음

<표 4－7> 2008년 도시가구의 가구당 월평균 가계지출

항목	평균	항목별 비중/가계지출	항목별 비중/소비지출
가계지출	2,720.7		
소비지출	2,291.4		
식료품	592.5	0.22	0.26
주거	85.5	0.03	0.04
광열・수도	109.8	0.04	0.05
가구집기가사용품	102.0	0.04	0.04
의류및신발	130.6	0.05	0.06
보건의료	110.0	0.04	0.05
교육	242.1	0.09	0.11
교양오락	110.8	0.04	0.05
교통・통신	413.7	0.15	0.18
공공교통	63.6	0.02	0.03
개인교통	215.1	0.08	0.09
통신	135.0	0.05	0.06
기타소비지출	394.5	0.14	0.17
		0.00	0.00
비소비지출	429.3	0.16	0.19
조세	98.1	0.04	0.04
공적연금	84.8	0.03	0.04
사회보험	81.9	0.03	0.04
기타비소비지출	164.5	0.06	0.07

주: 2008년 2/4분기 자료를 연구자가 재구성함
자료: 통계청 사회통계국 사회복지통계과

○ 통신서비스 이용의 중요성 증대

－ 보편화와 다양화로 우리 생활의 필수품이 된 통신서비스 이용의 중요성은 점점 증가하고 있음

－ 가계에서 통신비가 차지하는 비중을 살펴보면, 2008년 현재 도시가구의 월평균 가계지출 중에서 식료품, 교육, 교통비에 이어 4번째로 큰 비중을 차지하고 있음

□ 통신이용자 문제의 유형

○ 통신 민원의 추이

– 통신서비스의 보편화와 이용자의 인식향상에 따라 통신 민원 및 이용자 상담이 양적으로 급격히 증가하고 있음

– 통신 민원은 정부 정책에 대한 의견을 제시하는 정부 민원과 이용자의 고충을 제기하는 사업자 민원이 있음

<표 4－8> 연도별 통신민원 동향

(단위: 건)

구 분		계	2004년	2005년	2006년	2007년	증감률(%)
합 계		146,484	26,496	40,699	36,431	42,858	17.6
정부민원		27,664	10,293	13,783	2,799	789	－71.8
사업자민원	소 계	118,820	16,203	26,916	33,632	42,069	25.1
	이동전화	56,156	7,968	15,435	16,494	16,259	－1.4
	유선전화	14,234	1,764	3,284	3,404	5,782	69.9
	초고속인터넷	37,487	3,630	5,373	10,798	17,686	63.8
	기 타	10,943	2,841	2,824	2,936	2,342	－20.2

주: 1. 증감률은 전년대비 민원건수와 비교한 수치
2. 기타로 '04～'06년에는 온라인게임을 이후 '07년에는 전용회선, VoIP, 별정통신, 휴대인터넷, TRS・무선호출로 세분화하여 분류함

자료: 방송통신위원회, http://www.kcc.go.kr, 2008

– 통신 민원 동향을 살펴보면, 정부 민원은 2004년 10,293건에서 2007년 789건으로 감소하고 있는 데 반하여, 사업자 민원은 2004년 16,203건에서 2007년 42,069건으로 급격하게 증가

○ 통신이용자 피해 유형

– 통신 민원에 나타난 통신이용자 피해유형을 살펴보기 위하여 통신민원 중 사업자 민원의 동향을 계약, 이용, 해지단계에 따라 살펴보았음

– 계약단계에서는 가입요금제, 문의 답변, 업무처리, 명의도용 문제가 많았고,

이용단계에서는 부당요금, 업무처리, 부가서비스, 불성실 응대, 통신품질, 회수대행 문제, 해지단계에서는 부당요금, 해지지연, 해지제한에 관한 민원이 가장 많았음

○ 피해사례

– 통신서비스와 관련된 피해 사례를 살펴보면 다음과 같음

① 단말기 대납약속 미이행

[그림 4－10] 단말기 대납약속 미이행 피해사례

☞ 피해사례1
– 안녕하세요.
– 저는 5개월 전에 길가의 판매점에서 “공짜 폰”이라는 광고 문구를 보고 싼 맛에 계약을 체결했습니다. 판매원 말로는 처음에 계약할 때는 단말기 대금을 내야 하지만, 판매점에서 12개월 동안 매달 단말기 대금을 대납해 주겠다고 약속을 했습니다. 저는 약속을 믿을 수 없어 계약서에 적어달라고 했고 판매점원은 안된다고 하다가 마지 못해 몇 자 적어주었습니다.
– 계약 후 석 달 동안은 판매점에서 대신 내 주더니 그 이후로는 요금이 부과되어 고객센터에 전화를 하니 판매점하고 이야기하라고 하고, 판매점에 전화를 하니 해 줄 테니 기다리라고만 하고 무응답입니다. 어떻게 해야 하나요?

○ 관련 정보

– 전기통신사업법 시행령에 의하면 이용계약과 다른 내용으로 요금을 청구하는 행위는 이용자 이익을 저해하는 행위임

※ 전기통신사업법 시행령 별표3. Ⅳ. 이용자 이익 저해

법 제36조의3제1항4호 중 전기통신이용자의 이익을 현저히 저해하는 방식으로 전기통신역무를 제공하는 행위는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 한다.

1. 부당한 요금청구와 관련한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위

가. 이용계약과 다른 내용으로 요금을 청구하는 행위

– 약관의 규제에 관한 법률 제4조에 의하면 약관 내용보다 개별

계약서 내용이 우선하기 때문에, 계약서 작성 시 개별 약정의 세부 내용을 명시한 계약서를 교부 받아 가지고 계시다면 계약서 내용 집행을 요구할 수 있음

※ 약관의 규제에 관한 법률 제4조(개별약정의 우선) 약관에서 정하고 있는 사항에 관하여 사업자와 고객이 약관의 내용과 다르게 합의한 사항이 있을 때에는 당해 합의사항을 약관에 우선 한다

② 단말기 대납약속 미이행

[그림 4－11] 부모동의 없는 미성년자 계약 피해사례

☞ 피해사례 2: 부모동의 없는 미성년자 계약 － 18세의 아들을 둔 주부입니다. 얼마 전 아들 앞으로 이동전화 미납요금 최고장이 와서 알아보니 10개월 전 아들이 가두판매점에서 남편이나 저 모르게 몰래 가입하여 사용한 것임을 알게 되었습니다. 대리점에서는 고가의 휴대전화기 값이 포함된 미납요금을 내라고 하는데 저나 남편이 동의하지 않은 아들의 이동전화 가입을 취소할 수 있는지요?

○ 관련 정보

－ 미성년자가 부모동의 없이 이동전화서비스에 가입한 경우, 민법 제5조에 의거 해당 계약을 취소할 수 있음. 이 경우 미성년자는 계약행위에 대하여 현존하는 이익에 대해서만 반환할 책임이 있으므로 해당 휴대전화는 반납해야 함

－ 미성년자의 계약일지라도 부모가 이동전화 가입사실을 알고 묵인하였거나 이용요금 일부를 대납한 경우, 미성년자가 성인이 된 후 이동전화회사의 최고를 받고 1개월 내에 의사표시를 하지 않았을 때, 미성년자가 허위로 부모동의를 대신하거나 부모동의서 위조, 신분증 위조 등 적극적인 속임수로 가입한 경우에는 미성년자 계약이라 하더라도 법적 보호를 받을 수 없음

※ 민법 제5조(미성년자의 능력)① 미성년자가 법률 행위를 함에는 법정대리인의 동의를 얻어야 한다. 그러나 권리만을 얻거나 의무만을 면하

는 행위는 그러하지 아니하다.

② 전항의 규정에 위반한 행위는 취소할 수 있다.

○ 불만처리와 피해구제 방법

– 통신서비스 민원과 관련하여 피해 발생 시 상담 또는 피해구제를 요청하는 방안은 정부에 통신 민원, 각 기업의 고객센터, 소비자단체 등의 방법이 있음

○ 통신민원 제기하는 방법

– 국가에 통신 민원을 내고 싶을 경우는 방송통신위원회 CS센터에 민원을 요청

<표 4－9> 통신민원 제기 연락처

단체명	주소	전화번호	상담전화	홈페이지
방송통신 위원회	서울특별시 종로구 세종로 20 방송통신위원회	02-750-1114	국번 없이 1335	http://www.kcc.go.kr/

○ 기업의 고객센터에 의한 방법

– 이용자와 기업의 자율적인 처리를 위하여 각 기업의 고객센터에 연락하여 문제를 해결

<표 4－10> 통신사 고객센터 연락처

구분	전화번호	홈페이지	서비스 영역
KT	국번 없이 100	http://www.kt.co.kr	시내・시외・국제전화 초고속인터넷, IPTV 등
LG데이콤	1544-0001	http://www.lgdacom.net	시외・국제전화・인터넷, IPTV
SK브로드밴드	국번 없이 106 080-8282-106	http://www.skbroadband.com	인터넷전화, IPTV
LG파워콤	1644-7000	http://www.powercomm.com	인터넷, 인터넷전화, IPTV

구분	전화번호	홈페이지	서비스 영역
KTF	이동전화 국번 없이 114	http://www.ktf.com/	이동전화
LGT	이동전화 국번 없이 114 1544-0010(유료)	http://www.lgtelecom.com	이동전화
SKT	이동전화 국번 없이 114 080-011-6000(무료) 1599-0011(유료)	http://www.sktelecom.com	이동전화
통신민원 조정센터 (M-Safer)	080-472-119	http://www.msafer.or.kr	명의도용방지서비스 등
드림라인	1566-1212	http://www.dreamline.co.kr	인터넷 전화
넥슨	게임관련 상담: 1588-7701 미성년게임/결제이용, 부모님동의: 02-501-9872 전화요금고지서 상담: 02-558-9547	http://www.nexon.com	온라인게임
NHN	1588-3830	http://www.nhncorp.cop	온라인게임

<표 4－11> 휴대전화 제조업체 고객센터 연락처

회사명	연락처
삼성전화	1588-3366
애니콜 예약서비스	1588-7285
LG전자	1544-4424
SKY	1588-9111

<표 4－12> 한국소비자원과 소비자단체협의회 연락처

단체명	주소	전화번호	FAX	홈페이지
한국소비자원	서울특별시 서초구 양재대로 108 한국소비자원	02-3460-3000(대표)	02-529-0408	http://www.kca.go.kr/
한국소비자단체협의회	서울시 중구 명동1가 1-1 서울YWCA 회관 701호	774-4050(대표)	02-774-4090	http://www.consumer.or.kr/

단체명	주소	전화번호	FAX	홈페이지
소비자단체	녹색소비자단체	주소: 서울시 용산구 효창동 5-393 전화: 3273-7117, 3273-4998 팩스: 3273-1544		
	대한YMCA연합회	주소: 서울시 중구 명동 1가 1-3 전화: 774-9702～7 팩스: 774-9724		
	대한주부클럽연합회	주소: 서울시 중구 남창동 1-2 상동빌딩 6층 전화: 779-1573～5 팩스: 752-4225		
	소비자를 생각하는 시민의 모임	주소: 서울시 종로구 신문로 2가 89-27 피어선빌딩 603호 전화: 739-5441, 739-5530 팩스: 736-5514		
	전국주부교실연합회	주소: 서울시 중구 충무로 5가 19-3 전화: 2266-5870, 273-6300 팩스: 2279-9341		
	한국소비생활연구원	주소: 서울시 마포구 합정동 363-016 전화: 325-3300 팩스: 325-3389		
	한국소비자교육원	주소: 서울시 서초구 양재동 111-5 양촌 빌딩 4층 전화: 579-0603, 579-3331 팩스: 578-3779		
	한국소비자연맹	주소: 서울시 용산구 한남동 272-1 전화: 795-1042, 794-7081 팩스: 798-6564		
	한국YMCA전국연맹	주소: 서울시 중구 소공동 117 YMCA 빌딩 8층 전화: 754-7891～5 팩스: 774-8889		

○ 소비자 단체에 의한 방법

– 한국소비자원이나 민간소비자 단체에 상담과 불만처리를 요청

3. 2차시(안): 이동통신서비스 이용과 피해예방 및 구제방안

□ 이동통신 서비스의 특징

○ 이동통신 서비스의 특징

- 지난 10여 년간 이동통신은 기술적으로나 산업적으로 빠르게 성장하여, 국가 경제의 성장 동력원이 되어왔다. 이동통신 산업의 생산증가와 수출확대는 고용창출과 경제성장에 상당한 이바지 한 것으로 평가
- 정부의 적극적인 통신인프라 정책과 더불어 경쟁적인 시장 환경에서 관련 기업들의 서비스 이용가격의 안정, 다양한 부가서비스의 개발 등으로 10년 전 소수만이 이용할 수 있는 고급서비스에서 2008년 현재 이용자 대다수가 사용하는 보편화된 서비스가 되었음
- 디지털기술의 진전과 이용자 수요변화 등 패러다임의 전환은 유선통신에서 무선통신으로, 음성통신에서 데이터 통신으로 통신시장의 흐름을 전체적으로 변화시켰음(최봉현 외, 2007)
- 디지털 융합에 따른 다양한 융합서비스의 등장은 이용자의 삶과 생활방식에도 영향을 미쳤음. 즉, 이동전화서비스는 역동적인 국가 성장 동력원의 역할과 함께 이용자의 삶의 질 향상에도 역동적인 변화를 가져왔음
- 이동통신서비스 분야의 피해유형을 구체적으로 살펴보면, 2007년 12월 기준(구 정통부)으로 계약단계에서는 업무처리 관련 민원이 가장 많았고 가입요금제, 명의도용, 문의답변 순으로 피해가 나타났다. 이용단계에서는 부당요금, 문의답변, 업무처리, 통신품질 순으로 나타났고, 해지단계에서는 해지제한 관련 민원이 가장 높게 나타났음

□ 주제별 이동통신 피해유형 및 예방지침

○ 하단의 내용은 온라인 콘텐츠에서 개발한 내용 중심으로 기술

- 명의도용
- 소액결제
- 부당요금

4. 3차시(안): 초고속인터넷서비스 피해예방 및 구제방안

□ 초고속인터넷서비스의 특징

○ 이동통신 서비스의 특징

– 국내 초고속인터넷 서비스 시장은 ’98년 7월 두루넷이 케이블TV망을 이용한 접속 서비스를 상용화하면서 시작

– 1999년 4월에 최초로 ADSL 상용서비스가 개시되었고,

– 1999년 12월 KT가 사용서비스를 개시하였음

– 2002년에는 1천만 가입자로 보고되었는데, 이는 100명당 초고속인터넷 가입자 수가 OECD 국가 중 1위임(정보통신정책연구원, 2007)

– 2000년 387만 명에서 2005년 1,219만 명, 2008년 10월 현재 1,539만 명으로 급속하게 증가하였음

○ 이용자 문제의 증가

– 급속한 증가와 함께 이용자 문제도 급증하였는데, 계약, 이용, 해지 단계 별로 피해 유형을 살펴보면 다음과 같음

– 2007년 12월 기준(구 정통부)으로 계약단계에서는 가입요금제와 관련한 민원이 가장 많았고 명의도용, 업무처리, 문의와 답변 순으로 나타났음

– 이용단계에서는 업무처리, 통신품질, 불성실응대, 부당요금 등의 순서로, 해지 단계에서는 해지 시 위약금 등 부당요금관련 민원이 가장 많았고, 해지 지연 민원도 많이 발생하였음

□ 주제별 초고속인터넷 서비스 피해유형 및 예방지침

○ 하단의 내용은 온라인 콘텐츠에서 개발한 내용 중심으로 기술

– 해지 시 위약금

– 해지 지연

– 품질 불량

제5장 결론 및 시사점

제1절 결론 및 요약

○ 주요국의 이용자 교육 및 정보제공 사례

– 미국의 통신전문기관인 FCC의 통신이용자 교육 및 정보제공은 CGB에서 주로 담당

– FCC 이용자 교육 및 정보제공 특징은

- 이용자 유형에 따라 다른 게이트웨이 구축
- 통신에 특화된 전문적이고 세분화된 정보제공
- 어린이와 학부모를 위한 코너 마련

– 영국의 Ofcom은

- 홈페이지 구성을 이용자가 접근하기 쉽게 구성
- 장애 이용자를 위한 정보제공
- 서비스와 기업별 요금 정보제공

○ 통신이용자의 교육 및 정보만족도

– 통신서비스 이용자를 중심으로 설문조사를 실시한 결과

– 통신서비스 이용 시 불편사항은 가격, 품질, 자유로운 계약취소, AS를 포함한 서비스, 계약내용의 정확한 이행 순으로 응답자가 많았고

– 통신서비스 필요정보는 1. 구매전 서비스별 요금에 대한 비교정보가 가장 많았고, 2. 사용한 서비스 요금에 대한 정보, 3. 구매전 서비스별 상품 내용, 4. 계약해지・해지와 관련된 정보, 5. 구매한 서비스에 대한 정보, 6. 피해발생 시 처리 방법 등에 대한 정보를 요구함

– 통신서비스 이용자 정보만족도는 대다수 유선전화, 이동전화, 초고속인터넷 서비스 모두 5점 만점에 3점 이하 수준으로 보통을 밑돌고 있었고, 사회경제적

특성, 통신 및 이용자보호제도 인지도 수준에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었음

○ 통신 이용자 능력향상을 위한 교육자료 및 프로그램 개발

- 온라인 콘텐츠는 명의도용, 소액결제, 해지 시 위약금, 통신품질, 해지 지연, 부당요금, 가입 시 피해 구제 관련 내용으로 구성되어 있으며
- 콘텐츠 구성은 만화 부분과 팝업 부분으로 구성됨
- 만화 부분은 상기의 주제를 중심으로 흥미있는 피해 유형을 각각 2가지씩 사례를 들고, 팝업 부분에는 개념, 예방정보, 피해구제방법, 관련법 및 기타정보 등을 문서형식으로 기술하여 자세한 정보를 제공
- 오프라인 이용자 교육 교재는 통신서비스 이용자보호라는 대단원 하에 1차시 합리적인 통신서비스 이용과 피해예방, 2차시 이동통신서비스 피해예방 및 구제방안, 3차시 초고속인터넷 서비스 피해예방 및 구제 방안 등 3차시로 구성

제2절 시사점

○ 주요국의 통신전문기관의 이용자 보호를 위한 교육 및 정보제공 사례를 보면,

- FCC의 경우 이용자 유형에 따른 게이트웨이 구축 등 이용자 맞춤형 교육 및 정보를 제공하고, 온・오프라인 정보제공에 힘쓰고 있으며, 정보통신에 특화된 전문화된 정보를 제공하고, 어린이와 학부모를 위한 코너를 마련하고 있음
- Ofcom의 경우 이용자의 접근 용이성를 높이고, 정보제공이 이용자 관점에서 구성되고, 장애 이용자를 위한 특화된 정보를 제공하고, 실생활에서 도움이 되는 정보를 제공함
- 상기의 사례를 비추어 통신전문기관의 이용자 교육 및 정보제공은
  - 이용자 중심의 맞춤형 정보제공
  - 통신서비스에 특화된 전문적이고 체계적인 정보제공
  - 어린이・장애인 등 일부 정부 취약계층을 고려한 정보를 제공

- 실생활에 유용하고 이용자의 요구도가 높은 정보를 제공해야 함

○ 통신이용자의 교육 및 정보만족도

– 통신 이용자의 교육 및 정보만족도를 분석하기 위하여, 정보통신정책연구원(KISDI)에서는 2007년 10월 제주도를 제외한 전국에 거주하는 일반인 1,500명을 대상으로 설문조사를 실시

– 통신서비스 이용 시 불편한 사항을 살펴본 결과 가격과 품질관련 항목의 빈도가 높았고, 통신서비스 필요 정보는 구매전 서비스 별 요금에 대한 비교정보, 사용한 서비스 요금에 대한 정보 등 대다수의 이용자가 가격, 요금 등 경제적인 부분에 관심이 높았음

– 통신 서비스 이용자보호제도 인지도는 '잘 앎' 1%, '약간 앎' 59%, '전혀모름' 40%로 나타났음

– 이용자의 요구도는 상대적으로 구매전 요금, 사용한 요금, 가격 등 주로 경제적인 정보에 대한 필요도가 높음. 그러므로 기본적으로 제공되어야 하는 정보와 함께 이용자의 필요도가 높은 정보를 함께 제공해야 함.

– 또한 통신서비스 이용자보호제도를 '전혀 모름'이라고 응답한 이용자가 40%나 되어, 이용자에게 제도에 대한 홍보가 필요하며, 앞으로도 이용자보호제도뿐만 아니라 관련 제도에 대한 정보제공에도 힘써야 함.

– 이용자의 정보만족도를 높여주기 위하여 필요한 정보를 제공해 주어야 함. 특히, 믿을 수 있고 객관적인 정보제공의 필요도가 높음

○ 통신이용자 능력 향상을 위한 교육 자료 및 프로그램

– 온라인 콘텐츠는 1. 명이도용, 2. 소액결제, 3. 해지 시 위약금 등 일부 피해 유형별로 정보를 제공하였는데 이 외에도

– 실제 청소년 이용자나 노인 이용자 등 대상에 맞추어 이용자의 특성에 맞는 정보제공이 필요하고

– 만화, 플래쉬, 방송프로그램 등 다양한 매체를 통하여 흥미있는 이용자 정보를 제공해야 하며

– 포털 구축 등 보다 전문적이고 체계적인 정보제공이 필요

참 고 문 헌

김호진(1979), “각국 옴브즈만 제도의 비교분석”, 《한국행정학보》 13, pp.147～171.

박용치(1998),『현대행정학원론』, 경세원

유 훈(2000),『행정학원론』, 법문사

정보통신정책연구원(2007),『2007정보통신산업동향』, 정보통신정책연구원

조향숙 외 2인(2008), “통신이용자보호제도 및 정보제공: 미국・영국・호주를 중심으로”, 《KISDI 이슈리포트》, 정보통신정책연구원

최봉현 외(2007),『이동통신의 사회경제적 효과분석』, 산업연구원

하동원(2001), “한국형 옴브즈만 제도에 관한 연구”, 서울시립대학교 대학원, 박사학위논문

Donald C. Rowat(1985), The Ombudsman Plan(2nd ed.), Lanham, MD: University Press of America.

넥슨(2008), http://www.nexon.com

드림라인(2008), http://www.dreamline.co.kr

방송통신위원회(2008), http://www.kcc.go.kr

통계청(2008) http://www.nso.go.kr/

통신민원조정센터(2008), http://www.msafer.or.kr

한국소비자단체협의회(2008), http://www.consumer.or.kr

한국소비자원(2008), http://www.kca.go.kr

FCC(2008), http://www.fcc.gov

KT(2008), http://www.kt.co.kr

KTF(2008), http://www.ktf.com

LG데이콤(2008), http://www.lgdacom.net

LG파워콤(2008), http://www.powercomm.com

LGT(2008), http://www.lgtelecom.com/

m-safer(2008), http://www.msafer.or.kr

NHN(2008), http://www.nhncorp.cop

Ofcom(2008), http://www.Ofcom.org.uk

SK브로드밴드(2008), http://www.skbroadband.com

SKT(2008), http://www.sktelecom.com

TIO(2008), http://www.tio.com.au

(구) 통신위원회 보도자료, 초고속인터넷 해지 쉬워져, 2007. 7. 10

각 통신사 약관

민법

방송통신위원회 보도자료, 유무선 전화결제 이용자 피해 뿌리 뽑는다. 2008. 7. 16

방송통신위원회 설치 및 운영에 관한 법률

방송통신위원회 초고속인터넷경품관련 가이드라인, 2008. 10. 28

소비자분쟁해결기준

약관 규제에 관한 법률

전기통신사업법과 시행령

정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률

<부록 1>

미국 공정거래위원회 FTC의 이용자교육 및 정보제공

□ 연방공정거래청(FTC)의 소비자피해관련 온라인 웹사이트 교육

○ 개요

– 2006년 소비자보호주간(2006년 2월 5～11일)을 맞아 FTC가 소비자 관련 주요기관들과 연합해 만든 온라인게임방식의 소비자교육 사이트

– 전체 이용자가 이용할 수 있으나 특히 온라인게임방식을 좋아하는 청소년을 대상으로 만듦

○ 내용

– 물건을 구입하기 전에 사기나 피해를 예방할 수 있도록 주요 문제를 게임방식으로 풀어감

– 각 문항별로 이용자가 응답을 클릭하면 오답 여부를 그 자리에서 보여주고, 다음 단계로 넘어감. 배경으로 음악이 깔림

– 세부적으로 3가지 게임으로 구성

• 사기방지(Spot that scam): 4지 선다형의 10문제로 구성, 시간측정으로 흥미를 더함

• 소비자거래 및 쇼핑(Bargain ville): 쇼핑장소 별로 각 5개의 문제로 구성

• 사실 혹은 허구(Fact or fiction): 광고나 소비자 신용 등에 대한 각종 질문이 사실인지 아닌지 맞추는 ○, × 게임

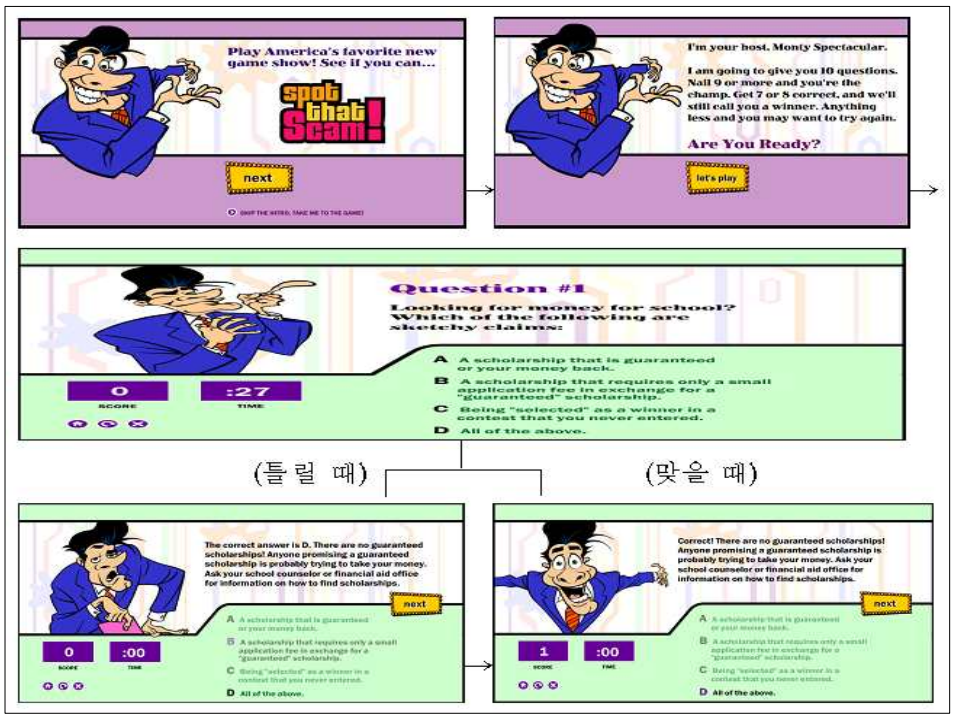
– 즐겁고 재미있게 사기와 기만에 대처하는 방법을 배움

[부록 그림 1] 미국 Take the Grand Scam Challenge! 홈페이지

자료: http://www.ftc.gov/grandscam

▷ Spot that Scam!

[부록 그림 2] Spot that Scam 콘텐츠



□ FTC의 Bureau of Consumer Protection 콘텐츠 개요

○ FTC에서 이용자 관련 업무를 주로 담당하는 Bureau of Consumer Protection 구성 및 내용을 살펴봄

– 이용자 제공 정보는 주로 FTC 홈페이지의 소비자 보호(Consumer Protection) 메뉴 중 소비자 정보(Consumer Information)의 콘텐츠임

– 제공 형태는 기사(Articles), 마이크로사이트(Microsites), 소비자 경고(Consumer Alerts), 소비자 정보(Facts for Consumers), 판촉물(Promotional Items) 등 이 있음

○ 소비자 정보(Consumer Information) 사이트를 보면 소비자 카테고리(Consumer Categories) 콘텐츠가 있음

– 하위에 자동차, 컴퓨터와 인터넷 등 10가지 하위 콘텐츠가 제공되고 있음

– 이 중 통신 분야와 관련된 콘텐츠는 컴퓨터와 인터넷, 개인정보 도용과 프라이버시, 안전, 텔레마케팅과 전화 서비스임

<부록 표 1> FTC 소비자 정보(Consumer Information)의 콘텐츠 목록 및 주요 내용

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠	콘텐츠 내용
컴퓨터과 인터넷	컴퓨터와 인터넷 접속 서비스 구매하기	인터넷 사기, 컴퓨터 보호, 개인정보 보호 관련 안내 (OnGuard Online)
		노트북 분실 예방
		안전하게 무선 네트워크 사용하기
		광대역 인터넷 서비스－속도
		VoIP
		보넷,[4] 해킹, 스팸
		무료 혹은 저렴한 PC 광고에 대한 정보
		무료 인터넷 서비스 광고에 대한 정보
		홀리데이 쇼핑－인터넷 사이트 안내
		홀리데이 쇼핑－안전한 웹서핑

4) 보넷(Botnet)은 소유자의 인지나 동의 없이 원격으로 통제되는 PC

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠	콘텐츠 내용
컴퓨터와 인터넷	엔터테인먼트	인터넷 사기, 컴퓨터 보호, 개인정보 보호 관련 안내 (OnGuard Online) ★
		엔터테인먼트물의 등급 등의 정보
		부모들을 위한 가이드
		10세 이상의 십대들을 위한 정보
		무료 성인물에 대한 정보
		온라인 도박과 어린이
		P2P 파일 공유
		비디오 게임
	온라인 쇼핑과 온라인 지불	인터넷 사기, 컴퓨터 보호, 개인정보 보호 관련 안내 (OnGuard Online) ★
		온라인 쇼핑
		온라인 지불에 대한 정보
		가짜 수표, 전자 결제 절차
		할부 판매 계약 취소 보증 제도
		인터넷 뱅킹
		전자 수표 전환
		인터넷 경매
		홀리데이 온라인 쇼핑에 대한 10가지 팁
		검색 엔진 평가
		초과 지불
		인터넷 경매의 위험성
		온라인 소비자들을 위한 정보
		인터넷 경매－세심한 입찰자 되기
		온라인 결재 문제
		안전한 컴퓨터 사용을 위한 7가지 방법
	프라이버시와 안전	개인정보 도용 막기
		인터넷 사기, 컴퓨터 보호, 개인정보 보호 관련 안내 (OnGuard Online) ★
		스파이웨어
		소비자들을 기만한 닷컴 기업 정보
		온라인에서의 어린이 프라이버시 보호
		온라인에서의 어린이 프라이버시 보호－교사들을 위한 정보
		노트북 분실 예방 ★

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠	콘텐츠 내용
컴퓨터와 인터넷	프라이버시와 안전	말웨어로부터 컴퓨터 보호
		안전한 인터넷 사용
		안전하게 무선 네트워크 사용하기
		부모들을 위한 인터넷 사용 정보
		부모들을 위한 가이드 ★
		10세 이상의 십대들을 위한 정보 ★
		보넷**, 해킹, 스팸 ★
		온라인 보호 프로그램 선택하기
		P2P 파일 공유 ★
		스파이웨어 ★
		어머니날 맞이 E－카드 안전 정보
		아버지날 맞이 E－카드 피싱 정보
	스팸 메일	인터넷 사기, 컴퓨터 보호, 개인정보 보호 관련 안내 (OnGuard Online)★
		스팸
		스팸 막는 방법
		스팸은 신용 사기를 칠 수 있음
		행운의 편지의 내막
		“나이지리아인”의 신용사기－값비싼 동정심
		원치 않은 메일, 텔레마케팅, 이메일
	웹 신용사기	인터넷 사기, 컴퓨터 보호, 개인정보 보호 관련 안내 (OnGuard Online)★
		경매 가이드
		소비자들을 기만한 닷컴 기업 정보 ★
		말웨어로부터 컴퓨터 보호 ★
		온라인 기반 기업들이 할 수 있는 일과 개인정보 보호 방법
		부모들을 위한 인터넷 사용 정보 ★
		초과 지불 ★
		무료 성인물
		무료 성인물에 대한 정보 ★
		신용사기 중 피싱 방지에 대한 정보
		원치 않은 사이트로의 접속
		안전한 컴퓨터 사용을 위한 7가지 방법 ★

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠	콘텐츠 내용
개인정보 도용과 프라이버시, 안전	어린이 프라이버시	온라인에서의 어린이 프라이버시 보호 법률
		온라인에서의 어린이 프라이버시 보호 ★
		온라인에서의 어린이 프라이버시 보호－교사들을 위한 정보 ★
		온라인에서의 온라인 프라이버시 보호 방침
	개인정보 도용	개인정보 도용 막기
		소비지들을 공공기관이라 속여 개인 정보 혹은 신용 정보를 묻는 것
		채권자에게 개인정보 도용 사실 알리기
		개인정보 도용에 대한 소비자 교육
		개인정보 도용과 싸우기
		신용 카드 사기 막기
		신용카드, ATM, 체크카드 분실시 행동
		새로운 ID는 불법
		개인정보 도용시 행동
		아프리칸 미국인을 타깃으로 한 사기
		원치 않은 메일 삭제, 원치 않은 발신자에게 개인정보 알려주지 않기
		군인과 가족들이 개인정보 도용을 막는 방법
	프라이버시와 안전	개인정보 도용과 싸우기 ★
		인터넷 사기, 컴퓨터 보호, 개인정보 보호 관련 안내(OnGuard Online)★
		개인정보 도용 막기 ★
		개인정보 도용에 대한 소비자 교육 ★
		군인과 가족들이 개인정보 도용을 막는 방법 ★
		똑똑한 소비자 되기
		프라이버시－개인정보 보호하기
		낡은 휴대폰 처리
텔레마케팅과 전화 서비스	기부	기부 관련 사기
		기만적인 텔레마케팅 계략 파악하기
		의미 있는 기부를 위한 정보
		노년 소비자의 기부 관련 사기 막기
	Do-not-Call 등록	FTC의 Do-Not-Call 등록
		국가적 Do-Not-Call 등록
		기만적인 텔레마케팅 계략 파악하기 ★
		전화사기 막기
		FTC의 새로운 텔레마케팅 방침
		텔레마케팅 막는 방법
		원치 않은 편지, 텔레마케팅과 이메일

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠	콘텐츠 내용
텔레마케팅과 전화 서비스	전화 제품과 서비스	900번: 소비자를 도와주기 위한 FTC 방침
		선불 전화 카드 정보
		판매 전화 끊기
		광대역 인터넷 서비스－속도 ★
		VoIP ★
		장거리 전화
		이동전화 이용시 전자파와 암
	상품 및 경품	전화사기 막기 ★
		경품이 있는 게임에 돈을 내고 참여할 필요 없음
		국제적 복권 사기
		공공기관으로 속인 경품 사기
	텔레마케팅 사기	국경을 넘는 사기
		전화사기 막기 ★
		신용 사기 치는 사람들의 수법
		신용 사기
		900번: 소비자를 도와주기 위한 FTC 방침 ★
		의미 있는 기부를 위한 정보 ★
		국제적인 전화 사기 막기
		잡지 구독 사기
		소비자 문제 해결
		여행상품 텔레마케팅 사기
		무료 경품 사기
	잘못된 요금 청구	기만적인 텔레마케팅 계략 파악하기 ★
		신용정보와 개인정보 알려주지 않기
		크래밍(cramming)
		국제적인 전화번호 사기
		전화 혹은 우편으로 쇼핑하기
		수신자부담 전화 사기

★ 중복된 내용

출처: http://www.ftc.gov/bcp/consumer.shtm

<부록 2>

영국 공정거래위원회 OFT의 이용자교육 및 정보제공

□ 개 요

- 영국의 공정거래위원회 OFT의 경우 홈페이지의 소비자 지도(Consumer Direct)에서 다양한 분야의 정보를 제공하고 있음.
- 이용자 정보제공은 구매 전과 구매 후 단계, 주의 사항으로 나누어 제공하고 있음.
- 기본 콘텐츠 안에 세부 콘텐츠를 제공하고 있으며, 주로 구매하기 전이나 후에 어떤 행동을 취해야하는지에 대한 가이드 성격이 강함

<부록 표 2> OFT의 소비자 지도(Consumer Direct) 콘텐츠 목록 및 주요 내용

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠1	세부 콘텐츠2	세부 콘텐츠3	콘텐츠 내용
구매 전	유의사항	위조품	–	–
		해외 구매	–	–
		방문 판매	전화판매	텔레마케팅 거부 등록
	집에서 구매	주문 전	–	–
		판매자로부터 받아야할 정보	–	–
		주문	–	–
		주문상품 배달	–	–
	상품에 대한 정보[5]	이동전화	당신의 권리	휴대폰 사용기간이 얼마되지 않을 경우 환불 혹은 교환 가능 등
			네트워크 서비스 공급자	네트워크 서비스 계약시 약관을 잘 읽어보아라
				단순 변심에 대한 권리는 없다

5) 자동차, 의류 및 신발, 컴퓨터, 디지털 TV, 전자 제품, 보증기간 연장, 장례 서비스,

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠1	세부 콘텐츠2	세부 콘텐츠3	콘텐츠 내용
구매 전	상품에 대한 정보[6]	이동전화	네트워크 서비스 공급자	전화, 우편, 이메일 혹은 팩스에 의한 상품 구매는 7일 안에 취소 가능하지만 직접 소비자가 주문했을 경우는 제외
				신용카드로 결재했을 경우
				수신자 부담 전화를 사용하지 않았을 경우
				사용설명서를 읽지 않았을 경우 권리 없음
				적정한 마모는 잘못이 아님
				당신의 권리는 약관, 계약, 보증에 적혀 있는 한 유지됨
			문제 발생	–
	재정적 조언	–	–	–
	온라인 쇼핑	온라인 건강 제품	–	–
		인터넷 경매	–	–
		온라인 구매 팁	–	많은 사이트를 돌아다니며 가격 비교
				당신이 잘 아는 판매자 선택
				큰 웹사이트라 해서 합법적인 것은 아님
				판매자의 웹사이트 주소 기억
				웹사이트에 'uk'가 들어간다고 영국 웹사이트는 아님
		온라인 구매 팁	–	배달 비용
				해외 사이트를 통해 구매한 경우 문제 발생 시 해결하기 어려울 수 있음
				웹사이트가 안전 결제 서비스를 이용하고 있는지 확인
				개인 정보에 대한 약관이 있을 경우 읽어보기
				개인정보 보호하기

가구, 법률 서비스, 휴대폰, 전당포업, 건강 서비스, 부동산, 티켓, 임대업, 집 보수 및 건설, 휴가 및 여행에 대한 정보가 제공되고 있음

6) 자동차, 의류 및 신발, 컴퓨터, 디지털 TV, 전자 제품, 보증기간 연장, 장례 서비스, 가구, 법률 서비스, 휴대폰, 전당포업, 건강 서비스, 부동산, 티켓, 임대업, 집 보수 및 건설, 휴가 및 여행에 대한 정보가 제공되고 있음

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠1	세부 콘텐츠2	세부 콘텐츠3	콘텐츠 내용
구매 전	온라인 쇼핑	온라인 구매팁	–	안전한 결제 택하기
				당신이 동의한 것이 무엇인지 파악하기
				주문 취소 방법에 대해 파악하기
				배송 기간내에 배송되는지 확인하기
				어린이 보호하기
				문제가 발생하면 해결하라
		안전한 쇼핑	온라인 지불	웹사이트 주소가 https://로 시작하는지 지불 전 확인하기
				구매 확인서를 꼭 출력하라
				인터넷으로 구매할 때에는 은행 계좌를 꼭 확인하라
				신용카드의 비밀번호를 그 누구에게도 알리지 마라
			문제 발생	온라인 구매시의 권리는 오프라인 쇼핑과 같음
				구매 후 7일 이내 취소 가능
			인터넷 경매	판매자의 명성을 체크
				상품의 모델 타입, 유통 가격 등을 체크
				어떤 지불 형태를 판매자가 원하는지 체크
				얼마를 지불할 용의가 있는지 심사숙고
				가격에 배송비도 포함되어 있는가? 따로 보험을 들어야 하는가? 등
	기타 고려할 것	라벨	–	–
		돈 빌리기	–	–
		실행 규범	–	–
		불공정 계약	–	–
구매 후	집에서 구매	구매 반환 혹은 취소	–	–
		문제 발생	–	–
	권리 알기*	이동전화	권리	–
	민원 신청	전화로 민원 제기	–	–
		template letters	–	–

기본 콘텐츠	세부 콘텐츠1	세부 콘텐츠2	세부 콘텐츠3	콘텐츠 내용
구매 후	민원 신청	민원제기 방법	–	–
		서면으로 민원 제기	–	–
		보증 사용하기	–	–
		분쟁 처리	–	–
	돈과 신용카드	–	–	–
	온라인 쇼핑	영국에서 구매할 때 문제 발생	민원 제기 방법	상품이 제시되었던 광고와 웹사이트 날짜
				주문 날짜
				주문 상품 혹은 서비스의 상세 항목
				지불 내역
				기타 사항(주문 번호 등)
				민원 제기 이유
				문제가 어떤 식으로 해결되길 바라는가
			누가 도울 수 있는가?	–
주의사항	민원 순위	–	–	–
	사기성 문제 알리기	–	–	–
	사기(Scam)[7]	–	–	–

자료: http://www.consumerdirect.gov.uk/, 2008

7) 다이어트 제품, 기적의 치료제, 빚 청산, 자택 근무, 온라인 데이트, 사기로부터 피하기, 직업 사기, 신용 사기, 프리미엄 전화 서비스, 수표 사기, 피싱, 자선금 사기, 행운의 편지 같은 사기, 투자 사기, 외국 복권, 다단계 판매, 토지저당 은행 사기, 우편 사기, 방문 판매, 무료 휴가 사기에 관한 내용이 있음

<부록 3>

통신이용자 참여활성화 1: 소비자단체와의 간담회 개최

□ 추진배경

○ 이용자 중심의 시장 패러다임의 변화 등 이용자보호 정책 추진에 있어서 이용자와의 소통 활성화에 대한 중요성이 계속 증대

– 통신서비스 이용자를 대변하는 소비자단체와의 연계로 이용자의 의견 반영을 위한 참여통로의 필요성 증대

– 소비자 단체와의 지속적인 연락 및 회의 개최 등 교류를 통해 다양한 의견을 수렴하고 아울러 이용자의 간접적 참여 효과 도모

○ 이에 소비자 단체와의 체계적인 연계 및 상호 정보교환을 위해 「소비자단체와의 간담회」 구성・운영을 추진

□ 기본 방향

○ 소비자단체와의 지속적인 연계로 이용자 참여통로 확대

– 이용자를 대변하는 소비자 단체와의 지속적인 연락 및 회의 등 상시 접촉 창구 유지

○ 이용자 피해사례, 주요 이슈 등 관련 정보교환으로 통신 조사・제도 개선업무 반영

– 현안이 되는 이용자 이슈 및 피해사례 등 소비자 단체와의 정보 교환으로 이용자의 의견을 반영하고, 이용자 관점에서 통신 조사・제도를 재평가하고 개선

□ 구 성

○ 주요 소비자단체

○ 방송통신위원회 이용자보호과

○ 정보통신정책연구원

○ 주로 소비자단체 위주로 구성하되, 사안에 따라 관련 학계, 방송통신위원회 담당자, 사업자 등 참여

□ 제 1 회 소비자단체와의 간담회

○ 2008년 8월 28일에 방송통신위원회 상황실에서 개최

○ 참석자: 방송통신위원회 이용자네트워크국장, 통신이용자보호과장 등
정보통신정책연구원 공정경쟁정책연구실장 등
주요 소비자단체의 사무총장급 7명

○ 회의주제
– 통신이용자 보호 정책 및 간담회 운영방안
– 소비자단체의 이용자 보호활동 현황
– 통신이용자 정보 제공용 컨텐츠 개발 계획
– 향후 간담회 운영방안 논의

□ 제 2 회 소비자단체와의 간담회

○ 2008년 10월 28일에 소비자단체협의회 회의실에서 개최

○ 참석자: 방송통신위원회 통신이용자보호과 사무관 등
정보통신정책연구원 공정경쟁정책연구실장 등

주요 소비자단체의 실무자급 7명

○ 회의주제

– 통신서비스 이용자 피해 예방을 위한 정책

• 피해 예방을 위한 가이드라인 및 피해주의보 배포

• 통신서비스 이용약관 개선

• 사업자 자율 피해 예방 활동 유도

• 이용자 피해 사례 등에 대한 정보 제공 강화

– 주요 추진 현황

• 초고속인터넷 경품관련 위약금 청구 사업자 가이드라인

• '이동전화 가입시 공짜폰 주의' 관련 피해주의보

• 초고속인터넷 최저보장속도 상향

• 알기 쉬운 이용약관 만들기

• 이용자가 이해하기 쉬운 컨텐츠 제작

□ 제 3 회 소비자단체와의 간담회

○ 2008년 12월 10일 서울교육문화회관 남강홀에서 개최

○ 참석자: 방송통신위원회 이용자네트워크국장, 통신이용자보호과장 등
정보통신정책연구원 공정경쟁정책연구실장 등
주요 소비자단체의 사무총장급 6명

○ 회의주제

– 통신이용자 피해 예방을 위한 정책 추진현황

– 통신이용자 정보제공용 컨텐츠 소개

– 통신이용자 피해 예방 방안에 대한 정책 건의

<부록 4>

통신이용자 참여활성화 2: 통신이용자보호포럼 개최

□ 개 요

○ 2008년 12월 9일～10일까지 서울교육문화회관에서 개최

○ 방송통신위원회, 한국소비자원, 공정거래위원회 등의 국가 관련 기관, 소비자학, 법학, 경제학 등의 학계, 통신 사업자 등 각계각층이 참여하여 통신 이용자 보호를 위한 장을 마련함

□ 주요 주제

○ 주제 1: 이용자 주권시대의 이용자보호 정책방향

– 소비자정책의 추진방향 및 기본계획

– 통신이용자 보호정책 현황 및 계획

– 방송통신 융합환경에서 정부・사업자・이용자의 역할 정립

– 규제 완화시대에서의 통신이용자 보호정책 재정립

○ 주제 2: 방송통신서비스 이용자보호를 위한 제도적 기반 조성

– 방송통신서비스 이용자보호제도 현황 및 쟁점

– 해외 사례로 본 통신이용자보호 법・제도 현황

– 방송통신 이용자보호 관련 법・제도적 개선방안

○ 주제 3: 방송통신서비스 이용자 피해실태와 합리적 구체방안

– 분쟁조정 관련 법제 현황 및 개선방안

– 방송통신융합에 따른 피해구제 절차 및 피해보상 개선방안

– 해외 주요국의 사례분석을 통한 대체적 분쟁해결제도(ADR) 도입방안

- 명의도용을 중심으로 한 사업자 자율방지 대책

○ 주제 4: 통신서비스 이용자 역량 강화

- 방송통신융합 시대의 이용자 권리 및 책임
- 소비자교육 및 정보제공 정책 현황 및 계획
- 통신이용자 능력향상을 위한 교육 및 정보제공 방안

<부록 5>

통신이용자 참여활성화 3: 시범 통신이용자 교육

□ 개 요

○ 연구 목표

– 자율적인 이용자 보호능력 강화를 위하여 통신이용자 대상 교육

○ 교구

– 45분 분량의 교육용CD(또는 DVD), 학습지도안

○ 교육방법: 이용자 전문 교사가 오프라인에서 이 과제에서 개발한 교육 프로그램 및 교육자료를 활용하여 일반 통신서비스 이용자를 교육

– 교 수 자: 이용자 교육을 받은 전문 교사 1명(보조 교사 1명)

– 학 습 자: 일반 통신서비스 이용자

– 교육시간: 45분

○ 학습지도안: '통신 서비스 피해 예방 및 구제 방안' 교육 프로그램

– 1차시: 이동통신서비스 피해 예방 및 구제방안

– 학습주제: 통신서비스 피해 예방 및 구제방안

– 학습목표: 통신서비스 구매(계약), 이용, 해지 과정에서 발생하는 이용자 문제를 사전에 예방하고, 피해 발생 시 스스로 구제할 수 있는 방법을 안다

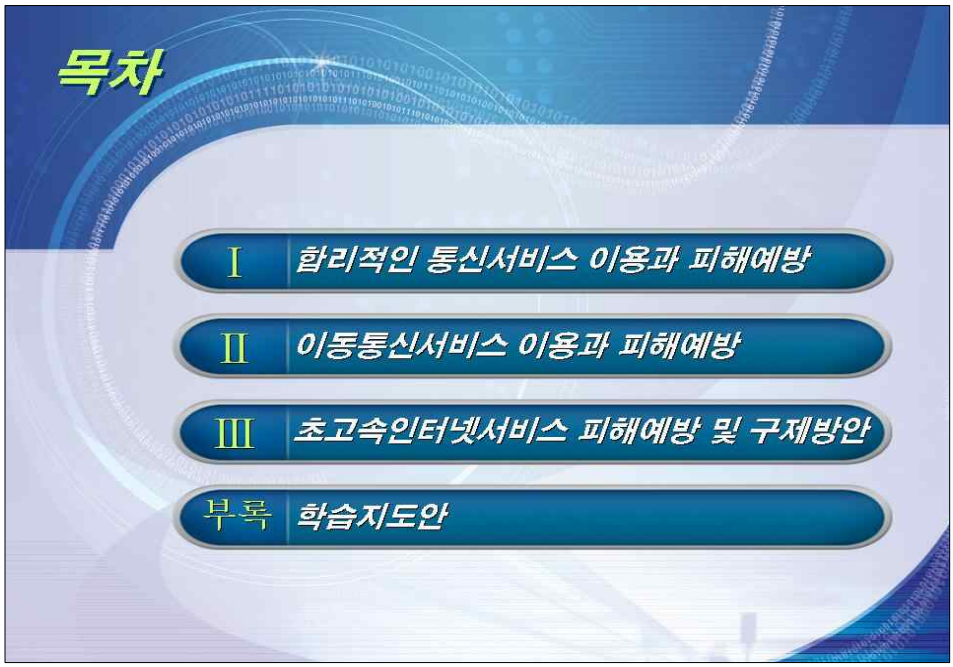
<부록 표 3> 시범 통신이용자교육 교수－학습활동안

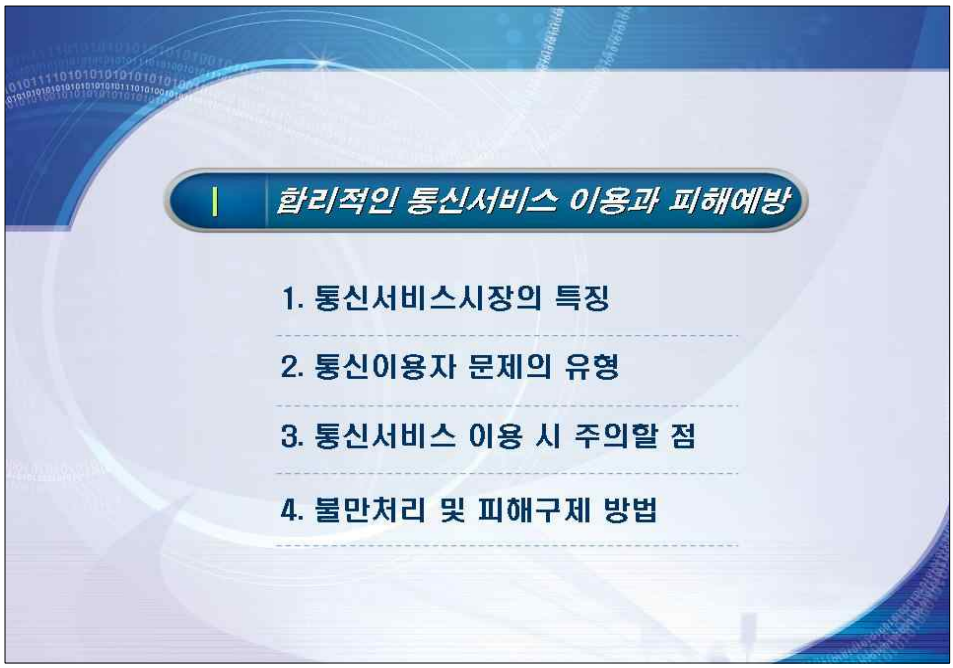
주제	교수－학습활동	교구 및 전달방법	시간
도입	• 인사 및 교육 목적 설명 • 학습자와 대화 • 주제: 통신서비스로 인하여 피해를 입은 경험과 피해 발생 시 대처방법을 학습자에게 질문(2～3인)	학습자와의 대화	7분
전개	• 이동통신서비스의 이용실태 및 장단점	PPT 자료	5분
	• 이동통신서비스 피해 실태	뉴스방송 또는 신문자료	3분
	• 이동통신서비스 피해 유형 이 과제에서 개발한 '흥미있는 정보제공용 콘텐츠' 중에서 이동통신서비스 관련한 주제 2～3개 제시	PPT 자료 방통위 만화콘텐츠 링크	15분
	• 이동통신 피해 발생시 구제방법 • 이동통신서비스 피해 사례 • 피해구제 방법(민간단체이용, 정부에 민원제기 방법) • 방통위 민원센터에 통신민원을 내는 법(인터넷, 전화, 우편을 활용한 방법)	비디오 (동영상)	10분
마무리	요약정리하고 인사		5분

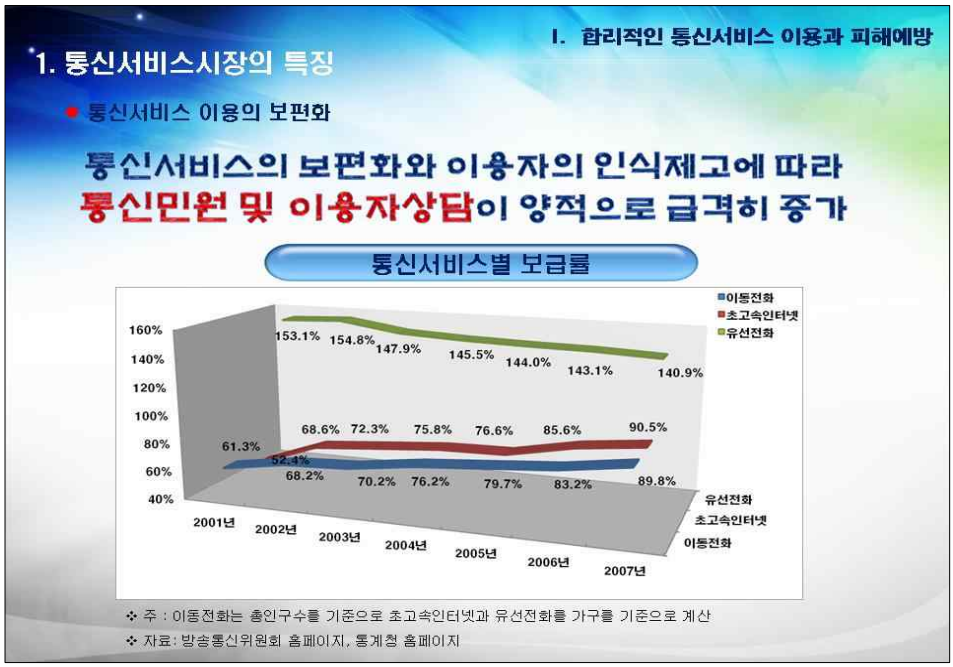
※ 이 수업에 활용되는 모든 교구는 이 과제에서 자체 개발 및 제작하여 CD와 인쇄물 형태로 제공

<부록 6>

알기쉬운 통신서비스 피해 예방 및 구제
방송통신위원회 · 정보통신정책연구원


목차
Ⅰ 합리적인 통신서비스 이용과 피해예방
Ⅱ 이동통신서비스 이용과 피해예방
Ⅲ 초고속인터넷서비스 피해예방 및 구제방안
부록 학습지도안


Ⅰ 합리적인 통신서비스 이용과 피해예방
1. 통신서비스시장의 특징
2. 통신이용자 문제의 유형
3. 통신서비스 이용 시 주의할 점
4. 불만처리 및 피해구제 방법


Ⅰ. 합리적인 통신서비스 이용과 피해예방
1. 통신서비스시장의 특징
통신서비스 이용의 보편화
통신서비스의 보편화와 이용자의 인식제고에 따라
통신민원 및 이용자상담이 양적으로 급격히 증가
통신서비스별 보급률
이동전화
초고속인터넷
유선전화
160%
140%
120%
100%
80%
60%
40%
153.1% 154.8% 147.9% 145.5% 144.0% 143.1% 140.9%
68.6% 72.3% 75.8% 76.6% 85.6% 90.5%
61.3% 52.4%
68.2% 70.2% 76.2% 79.7% 83.2% 89.8%
2001년 2002년 2003년 2004년 2005년 2006년 2007년
유선전화
초고속인터넷
이동전화
❖ 주 : 이동전화는 총인구수를 기준으로 초고속인터넷과 유선전화를 가구를 기준으로 계산
❖ 자료: 방송통신위원회 홈페이지, 통계청 홈페이지

I. 합리적인 통신서비스 이용과 피해예방

1. 통신서비스시장의 특징

● 통신서비스 이용의 다양성

- 통신서비스 이용형태 다양화
- 음성 통화 위주에서 유·무선 인터넷, SMS(문자메시지), e뱅킹, 음성정보서비스 등 다양한 형태로 발전하고 있음

● 통신서비스 이용의 중요성 증대

- 보편화와 다양화로 우리의 생활의 필수품이 된 통신서비스의 이용의 중요성은 점점 증가
- 가계에서 통신비가 차지하는 비중을 살펴보면, 2008년 현재 도시가구의 월평균 가계지출 중에서 식료품, 교육, 교통비에 이어 4번째로 큰 비중을 차지하고 있음.

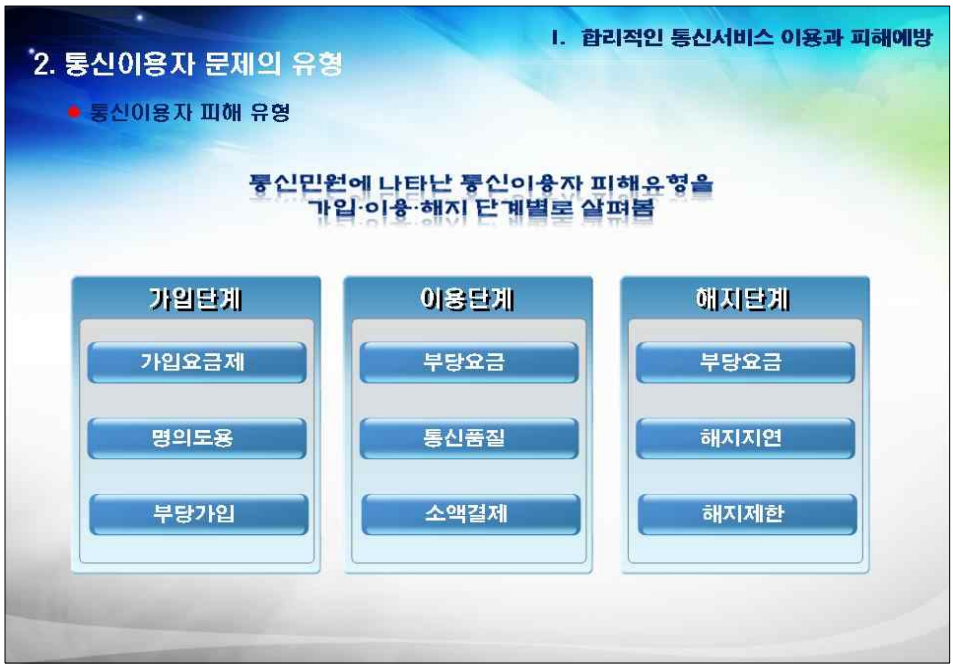
I. 합리적인 통신서비스 이용과 피해예방

2. 통신이용자 문제의 유형

● 통신민원의 추이

	2004년	2005년	2006년	2007년
이동전화	7,968	15,435	16,494	16,259
유선전화	1,764	3,284	3,404	5,782
초고속인터넷	3,630	5,373	10,798	17,686
기 타	2,841	2,824	2,936	2,342

※ 자료 : 방송통신위원회 홈페이지(2008)


I. 합리적인 통신서비스 이용과 피해예방
2. 통신이용자 문제의 유형
통신이용자 피해 유형
통신민원에 나타난 통신이용자 피해유형을
가입·이용·해지 단계별로 살펴봄
가입단계
가입요금제
명의도용
부당가입
이용단계
부당요금
통신품질
소액결제
해지단계
부당요금
해지지연
해지제한

I. 합리적인 통신서비스 이용과 피해예방
2. 통신이용자 문제의 유형
통신이용자 피해 유형
2007년 통신민원 동향(사업자민원)
계약단계
미성년가입 159
업무처리 1,412
명의도용 1,374
문의&답변 1,672
가입요금제 4,158
이용단계
청구&수납 463
불성실응대 1,575
통신품질 1,603
문의&답변 2,402
부당요금 4,523
합계
40,446
이용단계
온라인게임 573
요금제 228
회수대행 1,377
부가서비스 1,929
업무처리 3,165
해지단계
문의&답변 995
직권해지 254
해지제한 1,592
해지지연 2,840
부당요금: 해지 시 위약금 6,867
※ 자료: (구) 통신위원회 2007년 통신민원동향

I. 합리적인 통신서비스 이용과 피해예방

3. 통신서비스 이용 시 주의할 점

- 가입 시

- 부가서비스, 가입조건 등 계약서 내용을 정확하게 기입하고 확인
- 개별 약정을 할 때는 서면으로 작성하고 계약서는 반드시 보관
- 장기 약정계약을 할 때는 중도해지에 따른 위약금 규모 등 이용약관을 정확하게 알아봄
- 미성년 자녀의 이동전화는 되도록 자녀 명의로 가입하고, 부가서비스를 활용하여 이용자 문제를 사전에 예방

I. 합리적인 통신서비스 이용과 피해예방

3. 통신서비스 이용 시 주의할 점

- 이용 시

- 요금청구서의 상세내역을 수시로 확인하여, 부당하게 청구된 요금을 납부하는 일이 없도록 함
- 서비스 중지 또는 장애 발생 시 업체에 각 회사 대표전화를 통해 신고하고 해당 규정에 근거해 손해배상 요구
- 인터넷으로 통신서비스 이용 시 사업자번호, 통신판매 등록번호 등 믿을 수 있는 판매점을 선택하여 피해를 사전에 예방

3. 통신서비스 이용 시 주의할 점

- 해지 시

• 약정 기간 종료 시점에는 해당 서비스를 계속 이용할 것인지 판단하여 유리한 계약 조건으로 연장하거나 해지함

• 초고속인터넷은 해지 신청 후 신청누락 및 해지 후의 분쟁 발생을 방지하기 위해 모뎀 반납 및 관련서류 접수를 확실하게 처리

• 사업자가 통보해 주는 SMS 또는 e-Mail을 통해 해지처리 여부를 반드시 확인

4. 불만처리 및 피해구제 방법

기업의 고객센터에 연락

정부 민원 제기 : 방통위 CS센터 (국번 없이 1335)

소비자 단체 : 한국소비자원 또는 민간 소비자 단체에 연락

I. 합리적인 통신서비스 이용과 피해예방

<참고자료> 기업의 고객센터 연락처

단체명	서비스영역	전화번호	홈페이지
KT	시내·시외·국제전화 초고속인터넷, IPTV 등	국번 없이 100	http://www.kt.co.kr
LG데이콤	시외.국제전화.인터넷, IPTV	1544-0001	http://www.lgdacom.net
SK브로드밴드	인터넷전화, IPTV	국번 없이 106/080-8282-106	http://www.hanaro.com
LG파워콤	인터넷, 인터넷전화, IPTV	1644-7000	http://www.powercomm.com
KTF	이동전화	이동전화 국번 없이 114	http://www.ktf.com/
LGT	이동전화	이동전화 국번 없이 114 1544-0010(유료)	http://www.lgtelecom.com
SKT	이동전화	이동전화 국번 없이 114 080-011-6000(무료) 1599-0011(유료)	http://www.sktelecom.com
온세텔레콤	시외, 국제전화	1688-1000	http://www.onsetel.co.kr
M-Safer	명의도용방지서비스 등	080-3472-119	http://www.msafer.or.kr
드림라인	인터넷 전화	1566-1212	http://www.dreamline.co.kr
넥슨	온라인게임	게임관련 상담:1588-7701 미성년게임/결제이용 부모님동의 : 02-501-9872 전화요금고지서 상담: 02-558-9547	http://www.nexon.com
NHN	온라인게임	1588-3830	http://www.nhncorp.cop

I. 합리적인 통신서비스 이용과 피해예방

<참고자료> 민원 처리 연락처

- **정부민원**

  방통위 CS센터 : 국번 없이 1335

- **소비자 단체**

단체명	서비스영역	전화번호		홈페이지
한국소비자원	서울특별시 서초구 양재대로 108 한국소비자원	02-3460-3000(대표)	02-529-0408	http://www.kca.go.kr
한국소비자단체협의회	서울시 중구 명동1가 1-1 서울YWCA회관 701호	774-4050(대표)	02-774-4090	http://www.consumer.or.kr

II 이동통신서비스 이용과 피해예방

1. 이동통신 서비스의 특징

2. 주제별 이동통신서비스 피해유형 및 예방지침

1. 이동통신 서비스의 특징

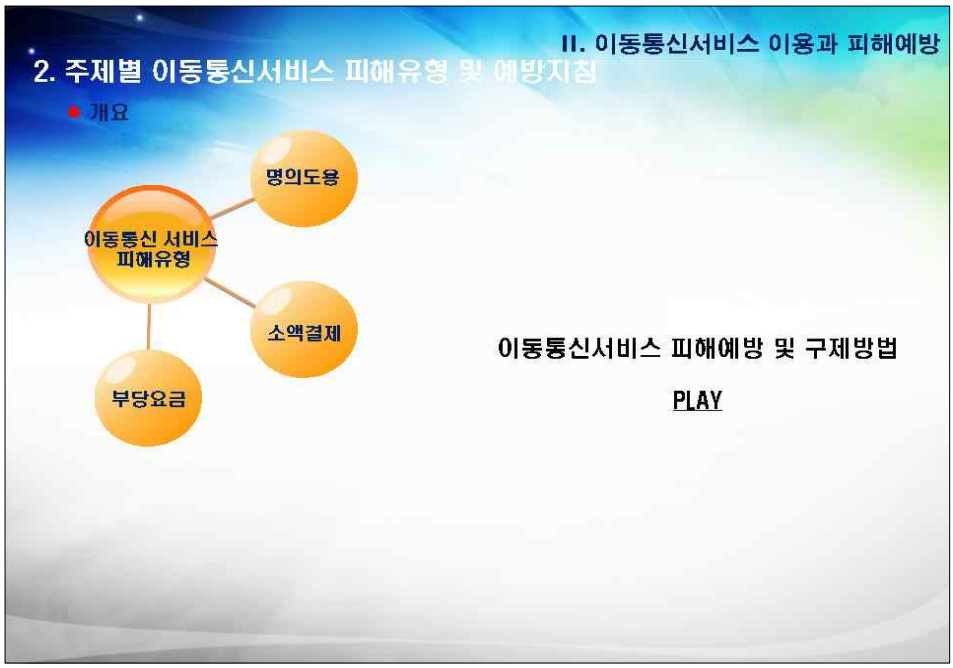
● 국가경제의 성장 동력원

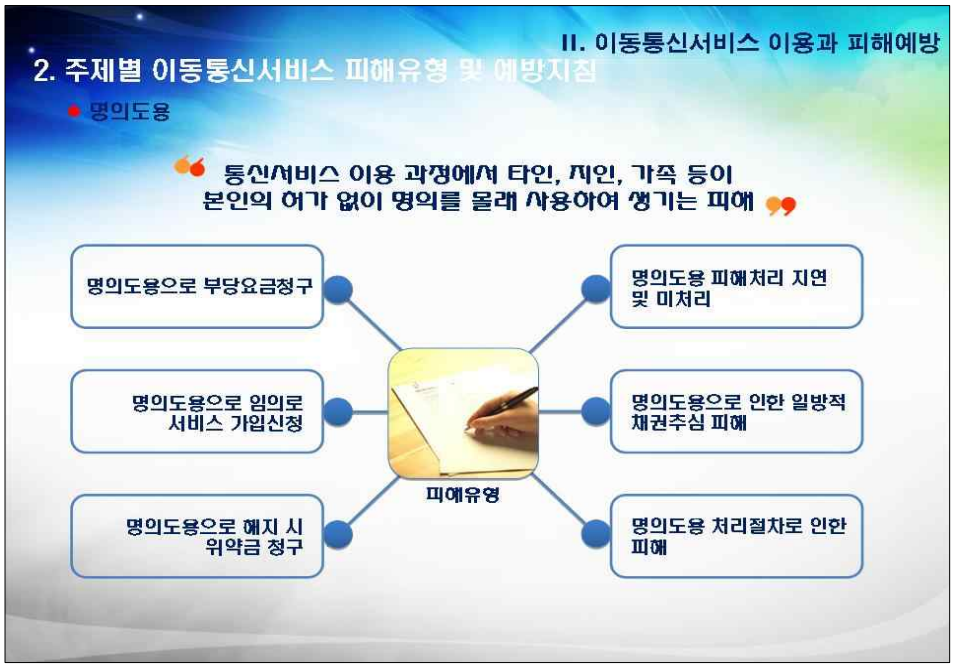
- 이동통신산업의 생산증가와 수출확대
- 고용창출과 경제성장에 상당한 기여
- 정부의 적극적인 통신인프라정책과 관련 기업의 이용가격의 안정, 다양한 부가서비스의 개발로 보편화된 서비스로 성장

● 이용자의 삶의 질 향상 및 이용자의 수요변화

- 디지털기술의 진전과 이용자 수요변화 등 패러다임의 전환은 유선통신에서 무선통신으로, 음성통신에서 데이터 통신으로 통신시장의 흐름을 전체적으로 변화
- 디지털 컨버전스에 따른 다양한 융합서비스의 등장은 이용자의 삶과 생활패턴에도 영향

∴ 이동전화서비스는 역동적인 국가 성장 동력원 일뿐만 아니라 이용자의 삶의 질 향상에도 역동적인 변화를 가져 옴


II. 이동통신서비스 이용과 피해예방
2. 주제별 이동통신서비스 피해유형 및 예방지침
개요
이동통신 서비스 피해유형
명의도용
소액결제
부당요금
이동통신서비스 피해예방 및 구제방법
PLAY


II. 이동통신서비스 이용과 피해예방
2. 주제별 이동통신서비스 피해유형 및 예방지침
명의도용
통신서비스 이용 과정에서 타인, 지인, 가족 등이 본인의 허가 없이 명의를 몰래 사용하여 생기는 피해
명의도용으로 부당요금청구
명의도용으로 임의로 서비스 가입신청
명의도용으로 해지 시 위약금 청구
피해유형
명의도용 피해처리 지연 및 미처리
명의도용으로 인한 일방적 채권추심 피해
명의도용 처리절차로 인한 피해

II. 이동통신서비스 이용과 피해예방
2. 주제별 이동통신서비스 피해유형 및 예방지침
명의도용
피해사례 : 흥미 있는 콘텐츠 명의도용 1편
라디오 고민도시 시간입니다.
오늘은 어떤 사연인지 한번 볼까요?
쌩~
쌩~
끝내주죠~
몇달 후
이게 뭐야!!
내번호가 아니네?
미납요금 독촉장 70만원
고객님 번호가 맞구요.
작년에 개통하셨거든요~
미납요금은 70만원입니다.
내가 언제!!!

II. 이동통신서비스 이용과 피해예방
2. 주제별 이동통신서비스 피해유형 및 예방지침
명의도용
피해사례 : 흥미 있는 콘텐츠 명의도용 2편
라디오 고민도시 DJ님 안녕하세요.
저는 너무나 황당한 일을 겪은 사람입니다.
!
급해서 빌리긴 했는데
너무 구형이라
쫙 팔리네...
신형 핸드폰
가격파괴~
최신 후대폰
다리신 가입도
되나요?
본인 동의
받은거 맞죠?

II. 이동통신서비스 이용과 피해예방

2. 주제별 이동통신서비스 피해유형 및 예방지침

● 명의도용

명의도용 예방지침

- 신분증 관리 철저 및 분실 시 신속하게 신고
- 인터넷 대출사업자, 가두 판매점 등에서 개인정보 유출 특히 유의
- 명의도용방지서비스(M-safer)를 이용하여 수시로 본인의 명의도용 상태 확인
- 피해가 의심되는 경우 각 통신사 고객센터에 상담
- 방송통신위원회 CS센터나 통신민원 조정센터에서도 상담 가능
- 지인 또는 타인에게 명의 대여 시 주의 철저

● 명의도용방지서비스(M-safer)

- 통신서비스 신규 개통 시 가입 사실을 명의자에게 SMS 또는 E-mail로 통보하고, 자신의 명의로 통신서비스에 가입된 현황을 한 곳(www.msafer.or.kr)에서 일괄 조회할 수 있게 하여 명의도용을 방지하는 서비스

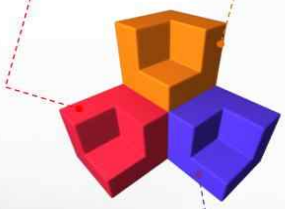
II. 이동통신서비스 이용과 피해예방

2. 주제별 이동통신서비스 피해유형 및 예방지침

● 명의도용

이용자의 삶의 질 향상 및 이용자의 수요변화

- 명의도용은 전기통신사업법 및 동법 시행령에 의거한 금지행위의 한 유형

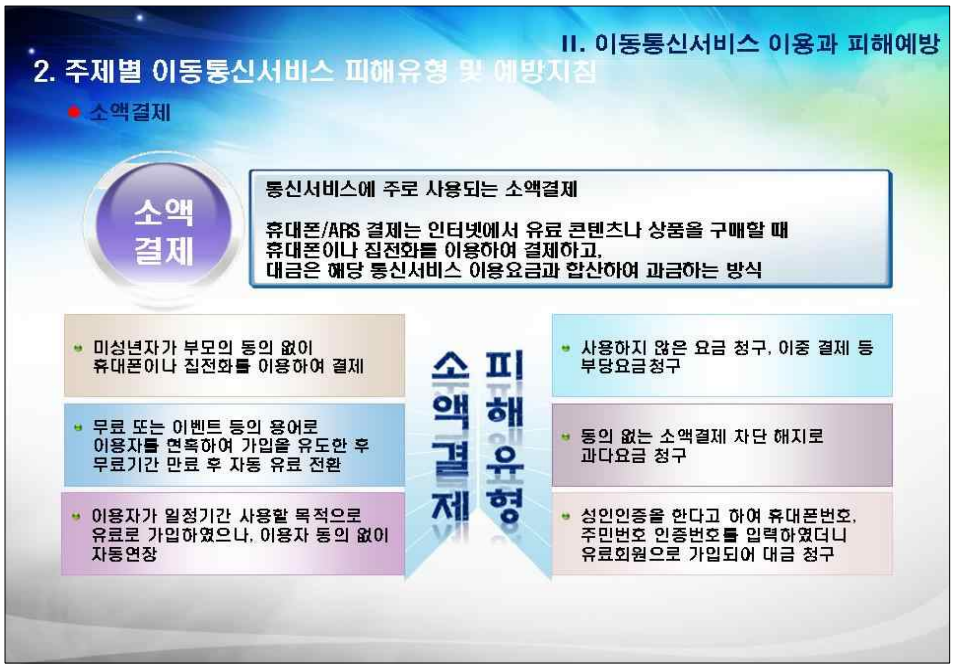


소비자분쟁해결기준

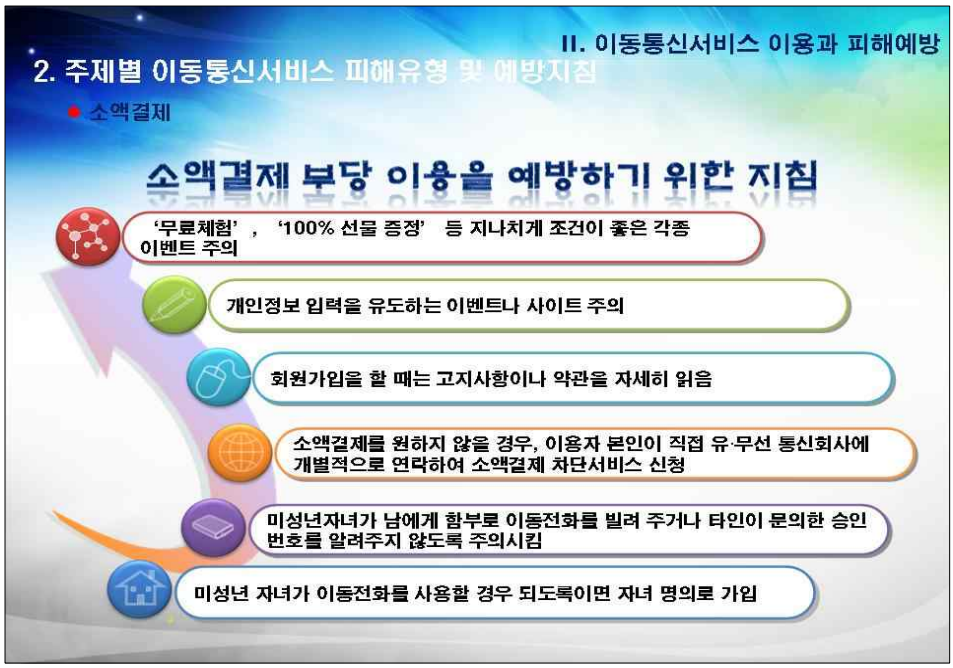
- 명의도용으로 인하여 피해를 입었을 경우 '계약 취소' 가능
- 납부한 요금(가입비, 할부금 또는 보증 보험료 포함)을 환급하고, 미납요금 및 잔여 할부금에 대한 청구행위를 금지

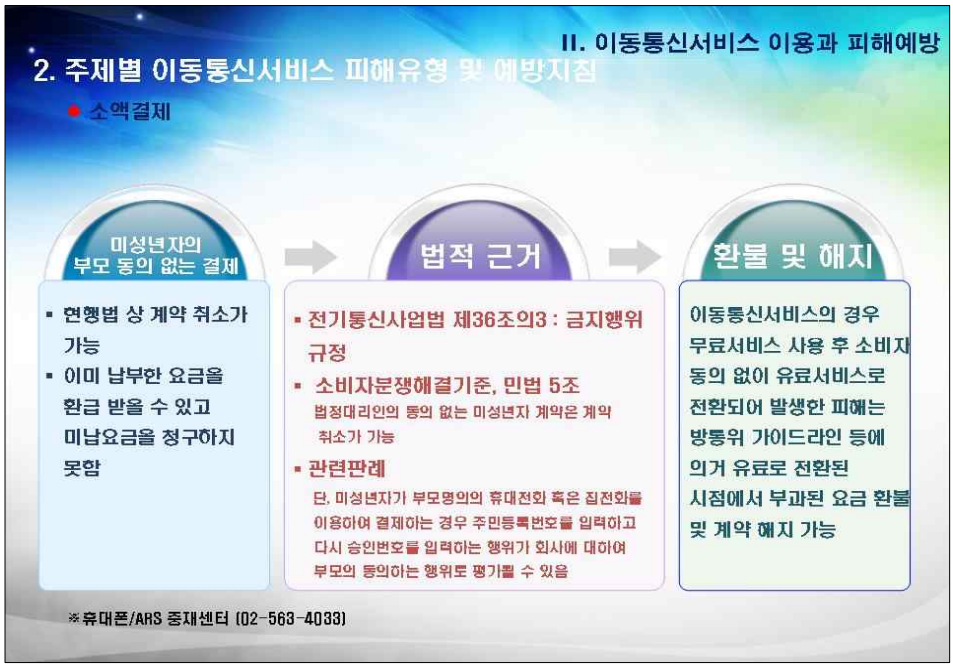
명의도용 발생 시

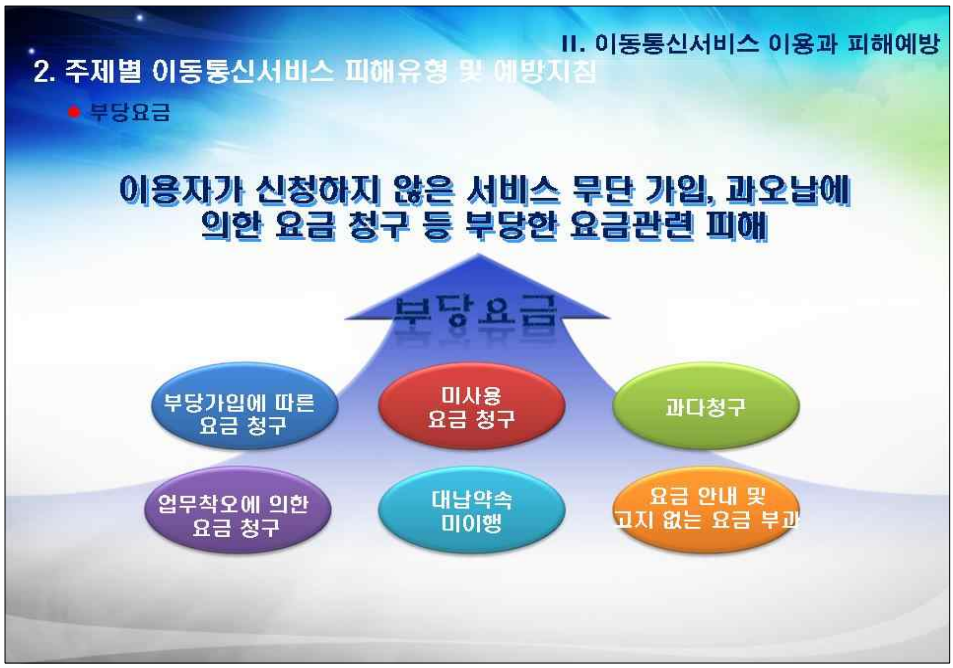
- 해당 통신사 고객센터나 지점으로 문의하여 기본적인 사항을 확인하고 명의도용 신고서 제출
- 명의도용 신고서를 제출
- 명의도용 인적사항을 추정할 수 있는 근거 확인 시 가입 신청서 등을 가지고 형사고발 가능


II. 이동통신서비스 이용과 피해예방
2. 주제별 이동통신서비스 피해유형 및 예방지침
소액결제
소액 결제
통신서비스에 주로 사용되는 소액결제
휴대폰/ARS 결제는 인터넷에서 유료 콘텐츠나 상품을 구매할 때
휴대폰이나 집전화를 이용하여 결제하고,
대금은 해당 통신서비스 이용요금과 합산하여 과금하는 방식
미성년자가 부모의 동의 없이 휴대폰이나 집전화를 이용하여 결제
무료 또는 이벤트 등의 용어로 이용자를 현혹하여 가입을 유도한 후 무료기간 만료 후 자동 유료 전환
이용자가 일정기간 사용할 목적으로 유료로 가입하였으나, 이용자 동의 없이 자동연장
소액결제 피해유형
사용하지 않은 요금 청구, 이중 결제 등 부당요금청구
동의 없는 소액결제 차단 해지로 과다요금 청구
성인인증을 한다고 하여 휴대폰번호, 주민번호 인증번호를 입력하였더니 유료회원으로 가입되어 대금 청구

II. 이동통신서비스 이용과 피해예방
2. 주제별 이동통신서비스 피해유형 및 예방지침
소액결제
피해사례 : 흥미 있는 콘텐츠 소액결제 1편
드디어 최신 mp3 플레이어를 샀다~
최신 기계로는 최신mp3를 다운로드 해야지 어라 무료체험서비스가 다 있네!!
일단 회원가입하고.. 휴대폰 인증? OK!
무료체험 서비스 회원가입 (휴대폰 인증)
그리고 얼마 후
헤이 맨~ 요즘 최신곡 어떤게 좋냐?
음쎄 지금은 전에 다운받은 곡만 듣고 있어서
전에 무료체험 한 적이 있는데 지금은 그 사이트에 접속도 안하고 있어
혹시 자동 유료전환 됐는지 확인해봤니?


II. 이동통신서비스 이용과 피해예방
2. 주제별 이동통신서비스 피해유형 및 예방지침
소액결제
소액결제 부당 이용을 예방하기 위한 지침
'무료체험', '100% 선물 증정' 등 지나치게 조건이 좋은 각종 이벤트 주의
개인정보 입력을 유도하는 이벤트나 사이트 주의
회원가입을 할 때는 고지사항이나 약관을 자세히 읽음
소액결제를 원하지 않을 경우, 이용자 본인이 직접 유·무선 통신회사에 개별적으로 연락하여 소액결제 차단서비스 신청
미성년자녀가 남에게 함부로 이동전화를 빌려 주거나 타인이 문의한 승인 번호를 알려주지 않도록 주의시킴
미성년 자녀가 이동전화를 사용할 경우 되도록이면 자녀 명의로 가입


II. 이동통신서비스 이용과 피해예방
2. 주제별 이동통신서비스 피해유형 및 예방지침
소액결제
미성년자의 부모 동의 없는 결제
▪ 현행법 상 계약 취소가 가능
▪ 이미 납부한 요금을 환급 받을 수 있고 미납요금을 청구하지 못함
법적 근거
▪ 전기통신사업법 제36조의3 : 금지행위 규정
▪ 소비자분쟁해결기준, 민법 5조
법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약은 계약 취소가 가능
▪ 관련판례
단, 미성년자가 부모명의의 휴대전화 혹은 집전화를 이용하여 결제하는 경우 주민등록번호를 입력하고 다시 승인번호를 입력하는 행위가 회사에 대하여 부모의 동의하는 행위로 평가될 수 있음
환불 및 해지
이동통신서비스의 경우 무료서비스 사용 후 소비자 동의 없이 유료서비스로 전환되어 발생한 피해는 방통위 가이드라인 등에 의거 유료로 전환된 시점에서 부과된 요금 환불 및 계약 해지 가능
※휴대폰/ARS 중재센터 (02-563-4033)


II. 이동통신서비스 이용과 피해예방
2. 주제별 이동통신서비스 피해유형 및 예방지침
부당요금
이용자가 신청하지 않은 서비스 무단 가입, 과오납에 의한 요금 청구 등 부당한 요금관련 피해
부당요금
부당가입에 따른 요금 청구
미사용 요금 청구
과다청구
업무착오에 의한 요금 청구
대납약속 미이행
요금 안내 및 고지 없는 요금 부과

II. 이동통신서비스 이용과 피해예방
2. 주제별 이동통신서비스 피해유형 및 예방지침
부당요금
피해사례 : 흥미 있는 콘텐츠 부당요금 1편
ABC정보통신
이건 어때요?
의무약정을 하면 휴대폰을 싸게 구입할 수 있어요.
그래요? 그렇게 해주세요.
내가 신청한 적도 없는 부가서비스가 가입되서 3달째 요금이 나가고 있었잖아!!!
켁!
명달 후
의무약정을 하면~
헉!!
부당요금

II. 이동통신서비스 이용과 피해예방

2. 주제별 이동통신서비스 피해유형 및 예방지침

- 부당요금

피해사례 : 흥미 있는 콘텐츠 부당요금 2편

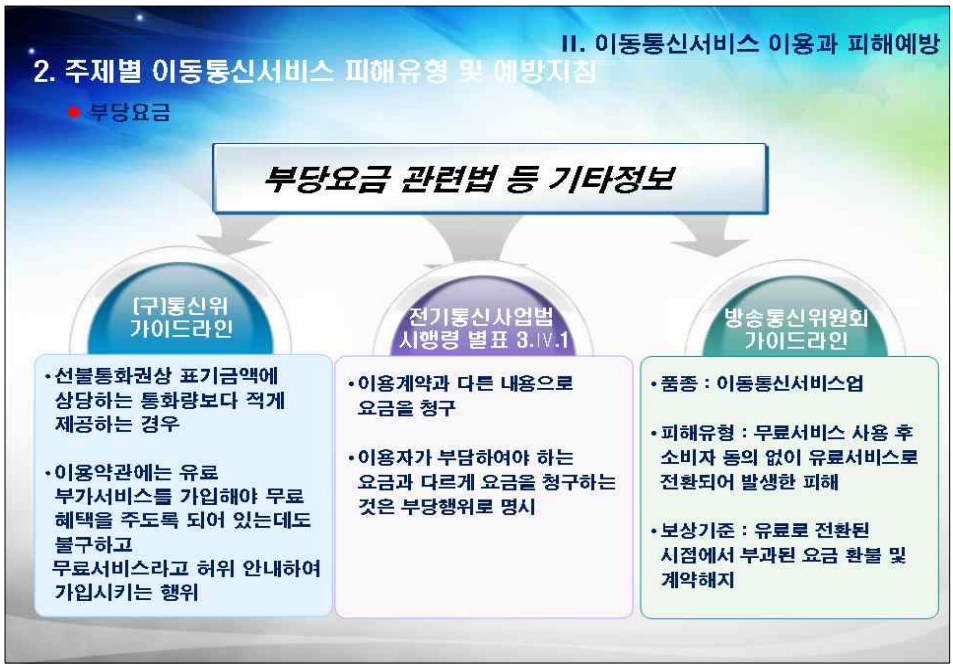
II. 이동통신서비스 이용과 피해예방

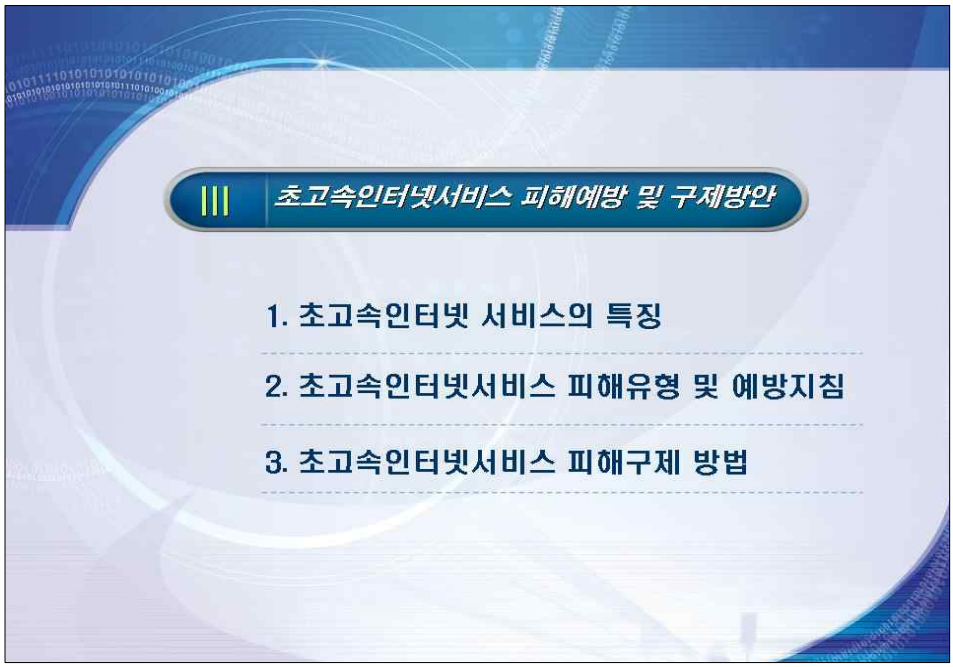
2. 주제별 이동통신서비스 피해유형 및 예방지침

- 부당요금

부당요금을 예방하기 위한 지침

1. 평소 이용요금 청구서의 상세내역을 확인하기
2. 지나치게 좋은 계약조건은 구매 전에 사실 여부를 확인하기
3. 이용계약서 작성 시 이용계약서를 교부 받아 약정불이행 등 분쟁에 대비하기


II. 이동통신서비스 이용과 피해예방
2. 주제별 이동통신서비스 피해유형 및 예방지침
부당요금
부당요금 관련법 등 기타정보
(구)통신위 가이드라인
전기통신사업법 시행령 별표 3.Ⅳ.1
방송통신위원회 가이드라인
•선불통화권상 표기금액에 상당하는 통화량보다 적게 제공하는 경우
•이용약관에는 유료 부가서비스를 가입해야 무료 혜택을 주도록 되어 있는데도 불구하고 무료서비스라고 허위 안내하여 가입시키는 행위
•이용계약과 다른 내용으로 요금을 청구
•이용자가 부담하여야 하는 요금과 다르게 요금을 청구하는 것은 부당행위로 명시
•품종 : 이동통신서비스업
•피해유형 : 무료서비스 사용 후 소비자 동의 없이 유료서비스로 전환되어 발생한 피해
•보상기준 : 유료로 전환된 시점에서 부과된 요금 환불 및 계약해지


III 초고속인터넷서비스 피해예방 및 구제방안
1. 초고속인터넷 서비스의 특징
2. 초고속인터넷서비스 피해유형 및 예방지침
3. 초고속인터넷서비스 피해구제 방법

III. 초고속인터넷서비스 피해예방 및 구제방안

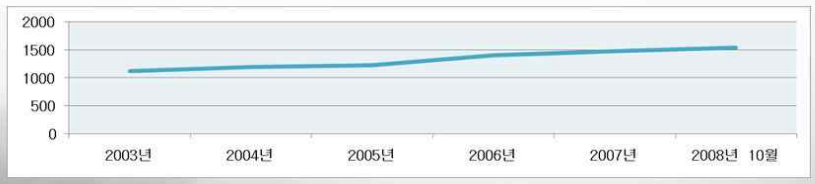
1. 초고속인터넷 서비스의 특징

- 초고속인터넷 환경

초고속인터넷 시장의 급속한 발달

- ◆ 1998년 7월 : 두루넷이 CABLE TV망을 이용해 초고속인터넷서비스 개시
- ◆ 1999년 4월 : 최초로 ADSL상용서비스 ROTL
- ◆ 1999SUS 12DNJF : KT 상용서비스 개시
- ◆ 2002년 : 1천만 가입자 기록, 100명당 초고속 인터넷 가입자수가 OECD 국가 중 1위 기록
- ◆ 2003년 7월 : 부가통신역무에서 기간통신역무로 전환

2000년 3,870천명에서 2006년 14,043천명으로 급격하게 증가



III. 초고속인터넷서비스 피해예방 및 구제방안

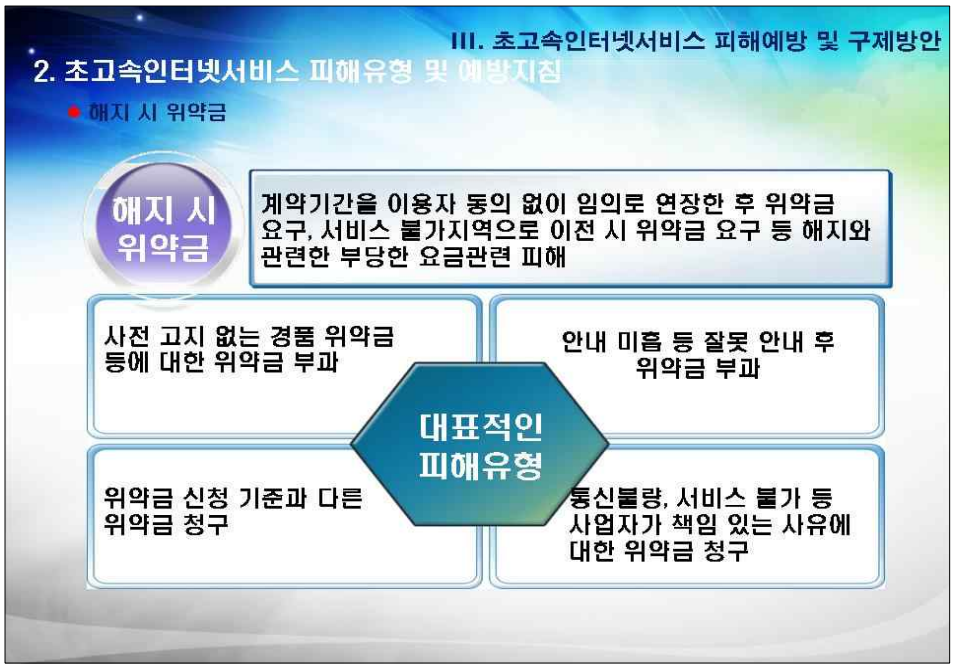
1. 초고속인터넷 서비스의 특징

- 초고속인터넷 환경

초고속인터넷 서비스 이용자 문제

- 급속한 증가와 함께 이용자 문제도 급증
- 계약단계에서는 가입요금제와 관련한 민원이 가장 많았고 명의도용, 업무처리 순으로 민원이 많음
- 이용단계에서는 업무처리, 통신품질, 불성실응대, 부당요금 등의 순서
- 해지 단계에서는 해지 시 위약금 등 부당요금관련 민원이 가장 많았고, 해지 지연 민원도 많이 발생

※ 자료 : 2007년 12월 기준, 구 정통부 민원동향


III. 초고속인터넷서비스 피해예방 및 구제방안
2. 초고속인터넷서비스 피해유형 및 예방지침
해지 시 위약금
해지 시 위약금
계약기간을 이용자 동의 없이 임의로 연장한 후 위약금 요구, 서비스 불가지역으로 이전 시 위약금 요구 등 해지와 관련한 부당한 요금관련 피해
사전 고지 없는 경품 위약금 등에 대한 위약금 부과
안내 미흡 등 잘못 안내 후 위약금 부과
대표적인 피해유형
위약금 신청 기준과 다른 위약금 청구
통신불량, 서비스 불가 등 사업자가 책임 있는 사유에 대한 위약금 청구

III. 초고속인터넷서비스 피해예방 및 구제방안
2. 초고속인터넷서비스 피해유형 및 예방지침
해지 시 위약금
피해사례 : 흥미있는 콘텐츠 해지 시 위약금 1편
초고속 인터넷 가입하시면 현금 20만원, 최신형 게임기를 사은품으로 증정합니다~
초고속 인터넷 기업
가입만 하면 사은품이 공짜라니 수지 맞았네~
그리고 1년 후
너도 나 사는데 근처로 이사와라 거기가 전세도 싸고 좋아.
그래?
예, 그래서 이번에 이사하면서 인터넷 해지 하려구요.
1년 이내 해지하시면 가입시 받았던 사은품을 위약금으로 내셔야 합니다.

III. 초고속인터넷서비스 피해예방 및 구제방안
2. 초고속인터넷서비스 피해유형 및 예방지침
해지 시 위약금
피해사례 : 흥미있는 콘텐츠 해지 시 위약금 2편
바빠다..
연애기사
블로그
업무시간에...
위약!!
부..부장님
주소가 00시 00동 ...
운명을 받아들이자..

III. 초고속인터넷서비스 피해예방 및 구제방안
2. 초고속인터넷서비스 피해유형 및 예방지침
해지 시 위약금
해지 시 과다한 위약금 관련 피해를 예방하기 위한 지침
1 이용계약서 상 중도해지에 따른 위약금 관련사항 꼼꼼히 확인
2 사업자가 통보해주는 SMS 또는 이메일을 통해 해지서류 접수 및 해지처리 여부를 반드시 확인
3 해지 관련 서류는 되도록 해지일 이전에 보내기, 사업자가 요청 시 즉시 보내고 접수여부 확인
4 모뎀 임차 시 사업자와 협의하여 정해진 날짜에 사업자가 모뎀을 수거해 가도록 하기
5 이용계약서 작성 시 이용계약서를 교부받아 약정불이행 등 분쟁에 대비
6 통신사 약관에는 적정한 위약금에 대한 산정기준이 있으므로 자신의 내역 확인하기

III. 초고속인터넷서비스 피해예방 및 구제방안

2. 초고속인터넷서비스 피해유형 및 예방지침

- 전기통신사업법

전기통신사업자의 공정한 경쟁 또는 이용자 이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 행위를 금지행위로 규정

해지 지연

1. 상호접속 등 협정체결 부당거부 등
2. 상호접속 등으로 알게 된 정보의 부당 유용
3. 이용요금의 부당한 산정
4. 이용약관 위반행위 및 이용자 이익 저해 행위(부당요금, 이용자 처벌 등)

이용자 이익 저해 행위 유형

- 부당한 요금청구
- 부당한 이용계약 체결
- 이용자 의사에 반한 사전선택 변경
- 요금연체 관련 이용자 이익 저해
- 부당한 이용자 차별
- 부당한 결합판매
- 다른 전기통신역무 선택 및 이용방해
- 이용에 필수적인 사항 미고지 등

III. 초고속인터넷서비스 피해예방 및 구제방안

2. 초고속인터넷서비스 피해유형 및 예방지침

- 관련법 등 기타정보

약관의 규제에 관한 법률

고객의 원상회복 의무를 상당한 이유 없이 과중하게 부담하거나(동법 제9조 3), 계약이 자동연장 될 경우는 해약금은 무효(동법 제9조4)임

해지관련 부당요금

법	피해유형
◆ 약관의 규제에 관한 법률 제 9조 3	◆ 고객의 원상회복 의무를 상당한 이유 없이 과중하게 부담
◆ 약관의 규제 에 관한 법률 제 9조 5 ◆ 동법 9조 4	◆ 계약이 자동 연장될 경우의 해약금 부과

III. 초고속인터넷서비스 피해예방 및 구제방안

2. 초고속인터넷서비스 피해유형 및 예방지침

- 관련법 등 기타정보

소비자분쟁해결기준

초고속인터넷의 경우 계약 기간 이내에 서비스가 안되는 지역으로 이사하거나, 계약기간이 연장된 경우 고객의 계약기간 만료전 해지는 위약금 없이 해지가 가능

	피해유형	보상기준	비 고
초고속 인터넷	◆계약기간 이내에 서비스가 안 되는 지역으로 이사할 경우	◆위약금 없이 계약해지	◆해당업체의 확인 시 ◆해외이주, 장기유학(1년 이상의 유학)의 경우 관련 자료 제출시 위약금없이 계약해지 (단, 할인 혜택금액은 반납)
	◆계약기간이 자동연장된 경우 고객의 계약기간 만료전 해지	◆위약금 없이 계약해지	

III. 초고속인터넷서비스 피해예방 및 구제방안

2. 초고속인터넷서비스 피해유형 및 예방지침

- 해지 지연

해지 지연

해지 신청 절차를 어렵게 하거나 해지처리를 고의적으로 지연하는 피해유형

대표적인 피해유형

1. 전화연결이 힘드는 등 해지 신청이 어려워 생기는 피해
2. 통신사에서 고의적으로 해지를 지연시켜 발생하는 피해
3. 통신사의 해지 지연으로 이중 과금 등 다른 피해가 발생

III. 초고속인터넷서비스 피해예방 및 구제방안
2. 초고속인터넷서비스 피해유형 및 예방지침
해지 지연
피해사례 : 흥미있는 콘텐츠 해지지연 관련 콘텐츠 1편
작년 10월 하순에 이사를 하며 초고속 인터넷을 해지한 J씨 부부
당신 인터넷 해지 확실히 했지?
상담원하고 통화 했어
그리고 5개월 후
엄마! 이게 뭐야?
A IOB
왜그래 자기야? 바퀴벌레라도 나타났어?
통장
전에 살던 집에서 썼던 인터넷 요금이 아직까지 계속 나가고 있어.
어떻게 이런 경악 스러운 일이!!

III. 초고속인터넷서비스 피해예방 및 구제방안
2. 초고속인터넷서비스 피해유형 및 예방지침
해지 지연
피해사례 : 흥미있는 콘텐츠 해지지연 관련 콘텐츠 2편
약정기간이 지나 인터넷을 해지하기 위해 OO통신사에 전화를 했는데.
저.. 인터넷을 해지 하려고 그러는데요.
해지요? 고객님 지금 통화가 밀려서 잠시만 기다려 주시겠습니까?
그런데 전화하면 대기자가 많으니 기다리라고 하더니 다음에 전화하라고 그냥 끊어져버리기 일쑤고...
얼마나 기다리라는 거야?
딸이 저러 운다...
가입한 대리점은 계속 통화중이라 아예 통화할 수가 없고...
띠- 띠- 띠-
본사에 전화 하면 담당자에게 금방 전화하라고 하겠다고 하고 전화는 함흥차사...
죄송합니다. 지금 담당자가 자리를 비우셨요. 즉시 연락 드리도록 하겠습니다
어떻게 전화 할때마다 자리에 없나?

III. 초고속인터넷서비스 피해예방 및 구제방안

2. 초고속인터넷서비스 피해유형 및 예방지침

- 해지 지연

해지지연을 예방하기 위한 지침

1 전화로 해지를 신청하는 경우 :

해지신청 일자, 해지신청 상담내용, 전화상담자 인적사항 등을 기록해 두기

2 회사의 영업소 등을 직접 방문하는 경우 :

해지신청과 관련한 확인서 등을 받아둠

3 이용요금 자동이체 해지 시 :

통신사가 요구하는 구비서류를 서신, 팩스 등으로 제출할 때에는

통신사에 구비서류가 도달되었는지 확인하는 것이 필요함

III. 초고속인터넷서비스 피해예방 및 구제방안

2. 초고속인터넷서비스 피해유형 및 예방지침

- 해지 지연

관련법 등 기타정보

각 기업의 약관

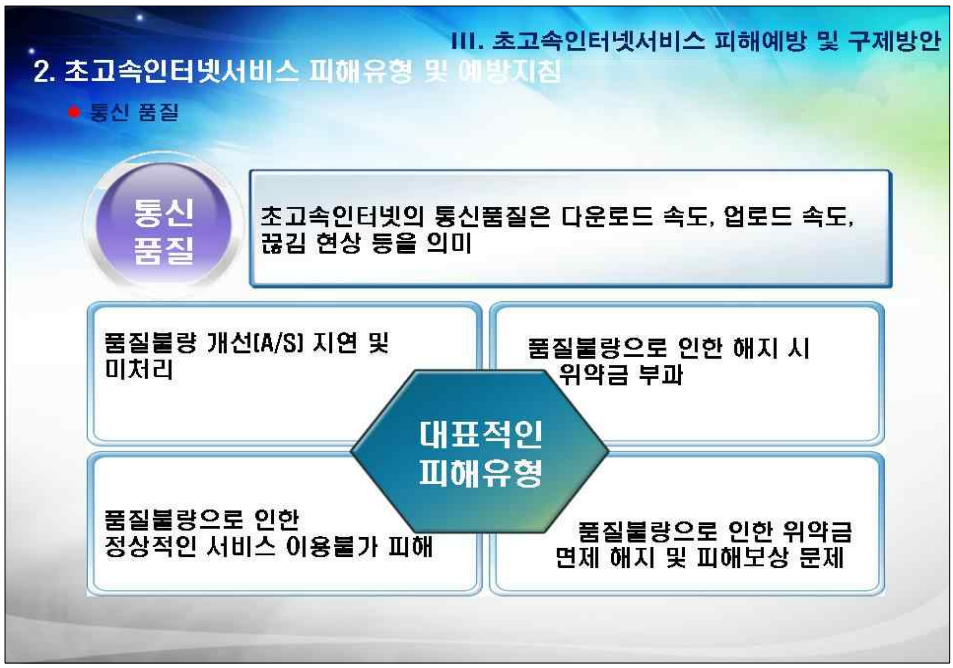
- 군 입대시, 또는 자사의 서비스 제공이 되지 않는 지역으로 이사 시 위약금 없이 해지가 가능함

전기통신사업법

- 전기통신사업자의 공정한 경쟁 또는 이용자 이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 행위를 금지행위로 규정

약관의 규제에 관한 법률

- 동법 제 9조에 의하면, 계속적인 채권관계의 발생을 목적으로 하는 계약에서 그 존속기간을 부당하게 단기 또는 장기로 하거나 묵시의 기간연장 또는 갱신이 가능하도록 정하여 고객에게 부당하게 불이익을 줄 우려가 있는 조항은 무효로 함


III. 초고속인터넷서비스 피해예방 및 구제방안
2. 초고속인터넷서비스 피해유형 및 예방지침
통신 품질
통신 품질
초고속인터넷의 통신품질은 다운로드 속도, 업로드 속도, 끊김 현상 등을 의미
품질불량 개선(A/S) 지연 및 미처리
품질불량으로 인한 해지 시 위약금 부과
대표적인 피해유형
품질불량으로 인한 정상적인 서비스 이용불가 피해
품질불량으로 인한 위약금 면제 해지 및 피해보상 문제

III. 초고속인터넷서비스 피해예방 및 구제방안
2. 초고속인터넷서비스 피해유형 및 예방지침
통신 품질
피해사례 : 흥미있는 콘텐츠 통신품질 관련 콘텐츠 1편
서울 시내에서 살다가 이번에 고향으로 돌간 K씨.
쓰던 인터넷 서비스를 이전해서 쓸수 있으니까 좋네.
추천
킹사이즈 매트리스
고화질
초고화질
고! 보고싶던 영화네 당근 초고화질로 봐야지.
클릭
띠디디디 삐-
띠디디디 삐-
근데 속도가 많이 느려진 것 같은데... 느낌만 그런가? . . . . .
진내심 테스트하나! 왜 이리 자주 멈추는 거야!

III. 초고속인터넷서비스 피해예방 및 구제방안

2. 초고속인터넷서비스 피해유형 및 예방지침

- 통신 품질

피해사례 : 흥미있는 콘텐츠 통신품질 관련 콘텐츠 2편

III. 초고속인터넷서비스 피해예방 및 구제방안

2. 초고속인터넷서비스 피해유형 및 예방지침

- 통신 품질

통신사 이용약관에 따르면

- 각 통신사 약관에 의하면 통신사 별로 품질보상에 대한 기준을 정해놓고 있음.
- "최저보장속도" 명시
  - 최저보장속도보다 느리면 당일요금을 감면 받을 수 있고, 반복되면 위약금 없이 해지 가능
- 고객이 각 통신사의 측정사이트에서 속도를 측정

2. 초고속인터넷서비스 피해유형 및 예방지침

- 통신 품질

1. 기업의 고객센터에 신청
2. 방송통신위원회 CS센터에 상담 요청
3. 소비자단체 등에 문의
4. 피해유형별 전문기관에 요청하여 신속 처리

<참고자료>

- 방송통신위원회 CS센터

단체명	주소	전화번호	홈페이지
방송통신위원회 CS 센터	서울특별시 종로구 세종로 20 방송통신위원회	국번 없이 1335	http://www.kcc.go.kr

- 한국소비자원 및 소비자단체

단체명	주소	전화번호	홈페이지
한국소비자원	서울특별시 서초구 양재대로 108 한국소비자원	02-3460-3000(대표)	http://www.kca.go.kr/
한국소비자 단체협의회	서울시 중구 명동1가 1-1 서울YWCA회관 701호	774-4050(대표)	http://www.consumer.or.kr/

- 명의도용이나 개인정보관련 전문기관

단체명	주소	전화번호	홈페이지
통신민원조정센터 M-safer	서울 서초구 서초동 1678-2 동아빌라 2타운 2층	080-3472-119	http://www.msafer.or.kr

- 소액결제 전문기관 : 휴대폰/ARS 결제 중재센터

단체명	주소	전화번호	홈페이지
휴대폰/ARS 결제중재센터	서울시 강남구 대치동 945-24 모아코 빌딩 8층	02-3452-9114	http://www.spayment.org/

- 소액결제나 사이버테러 전문기관: 사이버테러대응센터

단체명	주소	전화번호	홈페이지
사이버테러 대응센터	서울특별시 서대문구 미근동 209	02-393-9112	http://www.netan.go.kr/

III. 초고속인터넷서비스 피해예방 및 구제방안

<참고자료>

■기업 고객센터

단체명	주소	전화번호	홈페이지
KT	국번 없이 100	http://www.kt.co.kr	시내·시외·국제전화 초고속인터넷, IPTV 등
LG데이콤	1544-0001	http://www.lgdacom.net	시외·국제전화 인터넷, IPTV
LG파워콤	1644-7000	http://www.powercomm.com	인터넷, 인터넷전화, IPTV
티브로드	02-3407-5618	http://www.tbroad.com	초고속인터넷
씨앤앰	02-7410-4124	http://www.cnm.co.kr	초고속인터넷
CJ헬로비전	02-2600-1319	http://www.cj.net	초고속인터넷
HCN	02-6712-1803~4	http://www.hcn.co.kr	초고속인터넷

※ 부록 : 1. 학습지도안

대단원	통신서비스 이용자 보호

1. 단원의 학습 목표

ㄱ. 통신시장에서 이용자문제가 생기는 근본 원인을 설명할 수 있다

ㄴ. 통신시장에서 발생하는 이용자 문제의 유형을 설명하고, 예방하기 위하여 주의할 점을 설명할 수 있다.

ㄷ. 통신이용자 문제 발생 시 피해구제 방안을 제시할 수 있다

2. 전개 계획 (3 시간)

차시	학습단원	학습 주제	학 습 요 소	자료 형태	교구
1/3	(1)합리적인 통신서비스 이용과 피해예방	통신 시장의 특징	-통신서비스 이용의 보편화 - 통신서비스 이용의 다양성 - 통신서비스 이용의 중요성 증대	ppt	·컴퓨터 ·프로젝터 ·교재 ·교육용CD
		통신 이용자 문제의 유형	- 통신민원의 추이 - 통신이용자 피해 유형	ppt	
		통신서비스 이용시 주의할 점	- 가입 계약 시 주의할 점 - 이용 시 주의할 점 - 해지 시 주의할 점	방통위 만화 콘텐츠(자체개발)	
		불만처리 및 피해구제방법	-통신민원 제기 - 기업의 고객센터 - 소비자단체	ppt	
2/3	(2)이동통신서비스 피해예방 및 구제방안	이동통신 서비스의 특징	- 국가경제의 성장동력원 - 이용자의 삶의 질 향상 및 수요변화 - 이용자 문제 유형	ppt	·컴퓨터 ·프로젝터 ·교재 ·교육용CD
		주제 별 피해유형 및 예방지침	- 명의도용 - 소액결제 - 부당요금	애니메이션 동영상 (자체개발) 흥미있는 콘텐츠	
		이동통신서비스 피해 구제방법	- 통신민원 이용방법 - 기업고객센터 이용방법 - 한국소비자원 및 민간단체 - 전문기관 이용방법	ppt	

※ 부록 : 1. 학습지도안

차시	학습단원	학습 주제	학 습 요 소	자료 형태	교구
3/3	(3)초고속 인터넷 서비스 피해 예방 및 구제방안	초고속인터넷서비스 의 특징	- 초고속인터넷 시장의 급속한 발달 - 초고속인터넷 이용자문제	ppt	,컴퓨터 ,프로젝터 ,교재 ,교육용CD
		초고속인터넷서비스 피해유형 및 예방지침	- 해지시 위약금 - 해지 지연 - 품질불량	ppt, 방통위 콘텐츠(자체개발)	
		초고속인터넷 서비스 피해 구제 방법	- 통신민원 이용방법 - 기업고객센터 이용방법 - 한국소비자원 및 민간단체 - 전문기관 이용방법	ppt	

● 저 자 소 개 ●

함 창 용

· 연세대학교 경영학과 졸업
· 미국 Michigan주립대학교 경영학 석사
· 미국 California(Berkely)대학교 경영학 박사
· 현 정보통신정책연구원 선임연구위원
· 현 정보통신정책연구원 공정경쟁정책연구실 실장

조 향 숙

· 건국대학교 대학원 소비자학 석사
· 건국대학교 대학원 소비자학 박사
· 현 정보통신정책연구원 책임연구원

양 덕 순

· 서울대학교 소비자아동학과 졸업
· 서울대학교 대학원 소비자학 석사
· 서울대학교 대학원 소비자학 박사
· 현 정보통신정책연구원 책임연구원

정 승 희

· 가톨릭대학교 의류학과 졸업
· 서울대학교 대학원 소비자학 석사
· 현 정보통신정책연구원 연구원

배 동 민

· 연세대학교 행정학과 졸업
· 연세대학교 대학원 행정학 석사
· 현 정보통신정책연구원 연구원

강 유 리

· 한국정보통신대학교 경영학과 졸업
· 한국정보통신대학교 대학원 경영학 석사
· 현 정보통신정책연구원 연구원

정책연구 08-68

통신서비스 이용자 교육 및 참여 활성화 방안

2008년 12월 일 인쇄
2008년 12월 일 발행

발행인 방 석 호
발행처 정 보 통 신 정 책 연 구 원
경기도 과천시 주암동 1-1
TEL: 570-4114 FAX: 579-4695～6
인 쇄 인 성 문 화
ISBN 978-89-8242-517-2 93320

1. 본 연구보고서는 정보통신진흥기금으로 수행한 정보통신연구개발사업의 연구결과입니다.

2. 본 연구보고서의 내용을 발표할 때에는 반드시 방송통신위원회 정보통신연구개발사업의 연구결과임을 밝혀야 합니다.