

보도자료

2011년 5월 4일(수) 배포 시부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의 : 이용자보호국 이용자보호과 이재범 과장 (☎750-2670)
 이용자보호과 안영훈 사무관 (☎750-2675) hellohoon@kcc.go.kr

「방송통신사업자 이용자보호 업무수준 평가」 시범 실시

방송통신위원회는 방송통신서비스의 가입, 이용, 해지 과정에서 발생하는 이용자의 불만 해결을 위한 사업자의 업무체계와 노력의 수준을 평가하기 위해 『방송통신 사업자 이용자보호 업무수준 평가』를 8개 방송통신사업자를 대상으로 시범적으로 실시할 것이라고 밝혔다.

※ 시범평가 대상 사업자 : '10년 방통위 민원 접수 상위 사업자 선정

- 통신 분야 : KT, SKT, SK브로드밴드, LG유플러스
- 유료 방송 분야 : 씨앤엠, 티브로드, CJ헬로비전, 케이티스카이라이프

방통위는 '이용자보호 업무수준 평가'를 통해 방송통신사업자가 이용자의 불만을 얼마나 신속하게 해결하고 있는지, 불만사항이 재발되지 않도록 서비스의 질을 지속적으로 개선하고 있는지, 그간 방통위와 사업자 간 협의를 통해 마련된 '가이드라인'이 제대로 이행되고 있는지를 주기적으로 평가할 계획이다.

내년도 정기평가에 앞서 금년에는 5월부터 2개월간 시범평가를 실시하며, 구체적으로는 ▲ 이용자보호와 관련된 조직운영, 사내교육 등 관리체계, ▲ 이용자 불만을 예방하기 위한 정보제공, 정부 가이드라인 자율준수 등의 예방활동, ▲ 이용자 불만의 신속한 해결을 위한 불만대응 현황, ▲ 이용자 만족도(정부 민원 발생 현황 포함)등 총 4개 분류 65개 항목을 평가한다. 또한 공정한 평가를 위하여 소비자단체,

학계 등 외부 전문가로 구성된 평가위원회가 평가를 수행하고 한국정보통신진흥협회에서 이를 지원할 예정이다.

<방송통신사업자 이용자보호 업무수준 평가체계 및 배점(안)>

구분	배점	중분류	문항수
관리체계 (200)	150	전사 차원의 이용자보호 관리체계	16
	50	최고경영자의 관심과 의지	4
불만예방활동 (300)	230	정부 가이드라인 자율 준수	10
	70	정보제공, 이용자교육 활동	4
불만대응 (200)	50	이용자 불만대응 시스템 운영 현황	7
	150	불만처리 현황	8
이용자만족도 (300)	120	방통위 민원발생 평가	4
	180	이용자만족도 조사	12
계		1000점	65

방통위 관계자는 “이용자보호 업무수준 시범평가를 통해 이용자불만 해결을 위한 사업자의 자발적 경쟁이 촉진되고, 향후 평가대상으로 선정될 다른 방송통신사업자에게 이용자 보호활동을 위한 구체적 기준을 제시한다는 점에서, 방송통신서비스 관련 민원감소 및 이용자 불만해소에 기여할 것으로 기대한다”고 밝혔다.

방통위는 ‘11년도 하반기에 시범평가 결과를 분석하여 우수사례 선정, 미흡사항에 대한 보완을 통해 ‘12년부터는 평가를 정례화하고 평가대상을 확대할 예정이다. 끝.