방송통신위원회
KOREA COMMUNICATIONS COMMISSION

2010. 1.28.(목)

보도자료

2010년 1월 28일(목) 배포시점부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의 : 이용자보호국 시청자권익증진과 김창현 과장(☎750-2690)
시청자권익증진과 이병천 사무관(☎750-1860)

유료방송요금·인터넷전화 관련 민원 큰 폭 증가

- 방송관련 민원은 71.8% 증가, 통신관련 민원은 11.3% 감소 -

□ 2009년 방송통신민원 주요 동향

방송통신위원회(위원장 : 최시중)는 방송통신위원회 CS센터에 접수·처리된 「2009년 방송통신민원 동향」을 발표하였다.

방송통신민원은 2007년 49,857건으로 최고 수치를 보였으나, 2008년 33,206건으로 전년도 대비 33.4% 감소하였으며 2009년에는 33,009건으로 0.6%(197건) 감소하여 전년과 비슷한 수준인 것으로 나타났다.

< 연도별 민원접수 현황 >

(단위 : 건, %)

구 분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	증감률
방 송	6,088	7,216	6,999	4,272	7,339	71.8
통 신	40,699	36,431	42,858	28,934	25,670	-11.3
합 계	46,787	43,647	49,857	33,206	33,009	-0.6

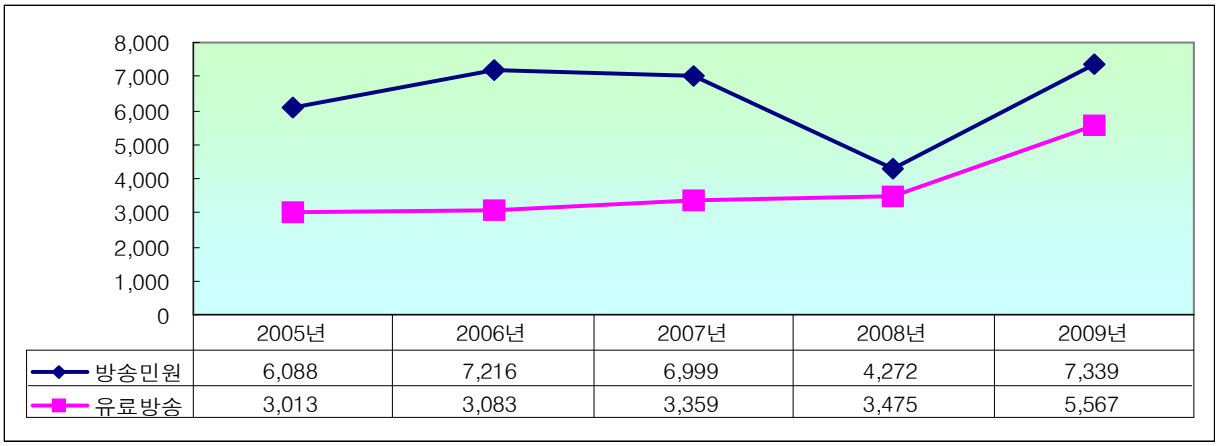
※ 증감률은 2008년도와 비교한 수치임

[방송분야]

2008년 방송내용 민원을 방송통신심의위원회로 이관하여 2008년에는 전년 대비('07년, 6,999건) 39.0% 감소하였으나, 2009년에는 유료방송관련 민원이 크게 증가(60.2%)하여 전년('08년, 4,272건) 대비 71.8%(3,067건) 대폭 증가한 7,339건이 접수되었으며, 방송매체별로는 케이블 TV 40.9%(2,999건)·위성방송 38.3% (2,812건)로 전체 방송민원의 79.2%를 차지한 가운데 IPTV의 민원은 455건으로 점차 증가하는 것으로 나타났다.

처리완료된 민원에 대한 세부유형을 살펴보면, 위약금 분쟁·계약해지·허위영업 등 요금 관련 민원이 2,416건으로 전년 대비 21.6% 증가하였다.

< 연도별 방송민원 현황 >



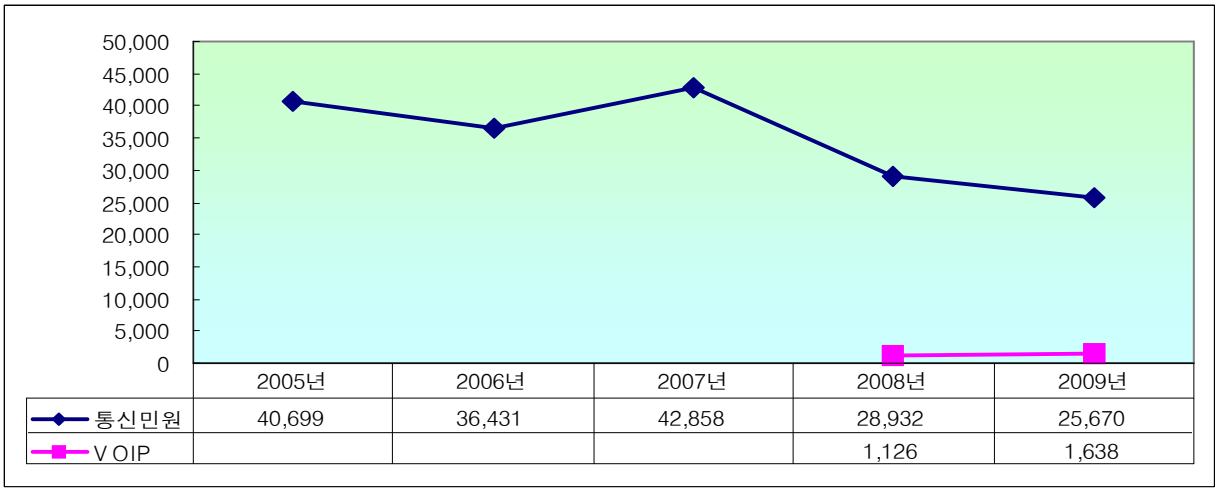
	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년
방송민원	6,088	7,216	6,999	4,272	7,339
유료방송	3,013	3,083	3,359	3,475	5,567

[통신분야]

통신민원은 2007년 이후 감소 추세이며, 2009년에는 전년도('08년, 28,934건) 대비 11.3%가 감소한 25,670건이 접수되었으며, 통신서비스별로는 이동전화 43.0%(11,040건)·초고속인터넷 25.4%(6,516건)·유선전화 11.0%(2,824건)로 전체 통신민원의 79.4%(20,380건)를 차지하는 것으로 나타났다.

처리완료된 민원에 대한 세부유형을 살펴보면, 요금불만 관련 민원이 7,397건으로 전체의 29.1% 차지하는 것으로 확인되었다.

< 연도별 통신민원 현황 >



	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년
통신민원	40,699	36,431	42,858	28,932	25,670
VOIP				1,126	1,638

［민원처리 만족도］

2009년 중 처리된 민원에 대해 민원인이 만족여부를 답변한 내역을 확인한 결과 전체 방송민원은 크게 증가하였으나 민원만족도는 57.6%, 불만족도는 31.6%를 나타냈으며, 전체 통신민원은 감소하였으나 민원만족도는 36.3%, 불만족도는 48.8%를 나타냈다.

이와 관련, 방송통신위원회에서는 민원처리 만족도가 상대적으로 낮은 이동통신 및 초고속인터넷 서비스 등에서의 민원처리 만족도를 높이기 위하여 관련사업자 유관기관과 민원협의회 등을 통해 개선방안을 검토해 나가기로 하였다.

□ 이용자 유의 사항

방송통신 민원처리 유형을 분석해 보면 이용자에게 사전 고지없이 청구된 이용요금, 약정위반에 따른 약정할인 반환금(위약금) 청구, 계약과 다른 요금제 등과 관련한 민원이 꾸준히 제기되고 있어, 이러한 피해를 예방하기 위해서는 이용자들이 이용약관을 꼼꼼히 따져 주요 계약조건(이용요금, 약정기간, 위약금 등)을 반드시 점검하고, 이용약관과 다른 추가적인 계약조건은 계약서에 명시하여 보관하는 것이 중요하다.

특히, 스마트폰으로 이용하는 데이터통신은 무선랜(WiFi) 서비스 지역에서는 무료이나 무선인터넷망(3G) 연결 시에는 유료로 전환된다는 점에 대해 이용자들의 각별한 주의가 요망된다.

방송통신서비스로 인한 피해가 확인되면 해당사업자 고객센터에 신고하고 부당행위 중지 및 환불 등의 처리를 요구하고, 원만한 해결이 이루어지지 않을 경우 국민신문고·방송통신위원회 인터넷사이트 또는 방송통신위원회 CS센터(전화 1335)에 신고하면 도움을 받을 수 있다.

□ 향후 계획

방송통신위원회는 정기적으로 개최하고 있는 통신민원협의회를 유료방송부문까지 확대하여 반복·빈발 민원의 재발 방지 등 사업자의 자발적인 업무개선을 유도하고 이용자 피해확산 가능성이 있는 사항은 민원예보, 사실조사 등을 통해 방송통신서비스 이용자의 권익을 보호하고 증진해 나갈 예정이다.

2009년 방송통신민원동향은 누구나 볼 수 있도록 방송통신위원회 인터넷 사이트(http://www.kcc.go.kr)에 전문을 공개한다.

붙임 : 2009년 방송통신민원 동향 1부. 끝.