
2009년 방송통신민원 동향 보고

2010. 1.



방송통신위원회 이용자보호국
시청자권익증진과 CS센터

목 차

I. 민원접수 현황	1
☐ 전체 민원접수 건수	1
☐ 민원접수 증감 추세	1
II. 분야별 민원 현황	2
1. 방송분야	2
☐ 방송 매체별 민원접수 현황	2
☐ 방송 사업자별 민원접수 현황	3
☐ 방송 유형별 민원처리 현황	4
☐ 방송 매체별 민원처리 현황	5
☐ 방송 사업자별 민원처리 현황	6
2. 통신분야	8
☐ 통신 서비스별 민원접수 현황	8
☐ 통신 사업자별 민원접수 현황	9
☐ 통신 유형별 민원처리 현황	10
☐ 통신 서비스별 민원처리 현황	11
☐ 통신 사업자별 민원처리 현황	12
III. 민원처리 만족 현황	16
☐ 개 요	16
☐ 민원처리 만족도 현황	16
☐ 민원처리 불만족도 현황	17
붙임. 민원분류 용어	18

I. 민원접수 현황

◆ 2009년 방송통신민원은 총 33,009건

- 방송민원: 7,339건(위성방송: 2,812건, 종합유선: 2,999건, 정부민원: 602건, 지상파: 391건, IPTV: 455건, 기타: 80건)
- 통신민원: 25,670건(이동전화: 11,448건, 초고속인터넷: 6,516, 유선전화: 2,824건, 인터넷전화: 1,638건, 기타: 3,244건)

□ 전체 민원접수 건수

- o 2009년 한해 동안 방송통신위원회 CS센터(고객만족센터)에 인터넷·전화·우편 등을 통해 접수된 민원은 총 33,009건이며, 이는 작년과 비교해 방송은 71.8% 증가하고, 통신은 11.3% 감소한 수치임

< 연도별 민원접수 현황 >

(단위 : 건, %)

구 분	2004년	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	증감률
방 송	5,692	6,088	7,216	6,999	4,272	7,339	71.8
통 신	26,496	40,699	36,431	42,858	28,934	25,670	-11.3
합 계	32,188	46,787	43,647	49,857	33,206	33,009	-0.6

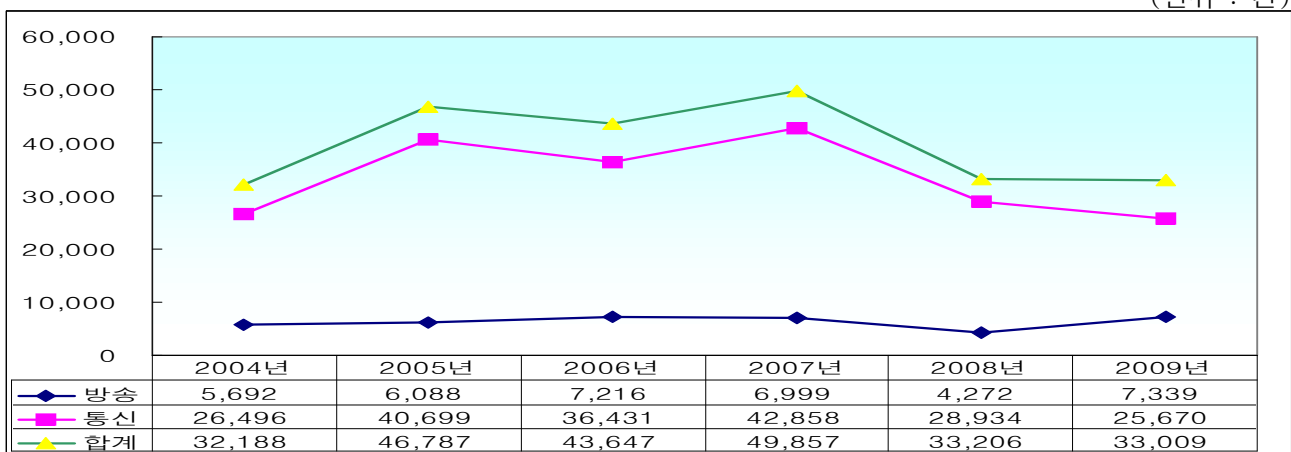
※ 증감률은 2008년도와 비교한 수치임

□ 민원접수 증감 추세

- o 최근 6년간 접수된 민원 추이를 보면 2004년부터 2007년까지 꾸준한 증가추세를 보였으나, 2008년도 대폭감소('07년도 대비 33.4%)후 2009년도 민원 건수는 전년도와 비슷한 수준임('08년도 대비 0.6%감소)

< 민원접수 증감 추세 >

(단위 : 건)



II. 분야별 민원 현황

1. 방송분야

□ 방송 매체별 민원접수 현황

- 2009년 한해 동안 방송통신위원회 CS센터에 접수된 전체 방송민원은 7,339건으로 전년('08년도 4,272건) 대비 71.8%(3,067건) 대폭증가 하였음
- 케이블(종합유선방송)이 2,999건으로 전체 방송민원 건수의 40.9%로 가장 많고, 단일사업자로는 위성방송(한국디지털위성방송)이 38.3%로 가장 많은 것으로 나타남
- KBS 수신료 인상 등의 이슈에도 불구하고 지상파 관련 민원은 감소 하였으나, 케이블(종합유선방송)은 '08년 대비 1,343건(81.1%), 위성방송(한국 디지털위성방송)은 1,016건(56.6%) 증가하여 타 매체와 비교했을 때 상대적으로 높은 민원 발생율을 보이고 있음

< 방송 매체별 민원접수 현황(년도별)>

(단위 : 건)

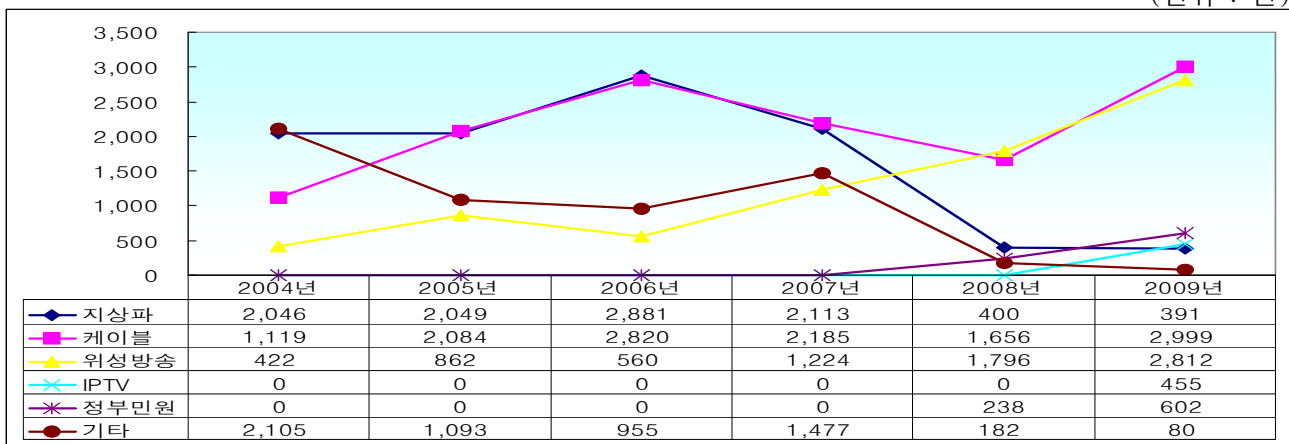
구 분	2004년	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	점유율	증감률
지 상 파	2,046	2,049	2,881	2,113	400	391	5.3%	-2.3
케 이 블	1,119	2,084	2,820	2,185	1,656	2,999	40.9%	81.1
위성방송	422	862	560	1,224	1,796	2,812	38.3%	56.6
I P T V	-	-	-	-	-	455	6.2%	0.0
정부민원	-	-	-	-	238	602	8.2%	152.9
기 타	2,105	1,093	955	1,477	182	80	1.1%	-56.0
총 계	5,692	6,088	7,216	6,999	4,272	7,339	100.0%	71.8

※ 기타 : 중계유선, DMB, PP 등

※ 증감률은 2008년도와 비교한 수치임

< 방송 매체별 민원접수 추이(년도별)>

(단위 : 건)



□ 방송 사업자별 민원접수 현황

- CS센터에 접수된 민원 중 사업자와 관련된 민원을 사업자별로 분석해 보면 한국디지털위성방송이 2,812건으로 가장 많았으며, 티브로드 946건, CJ헬로비전 512건 순으로 많이 접수된 것으로 나타남
- 한국디지털위성방송과 IPTV의 경우 민원접수가 꾸준히 증가하는 추세이며, 특히 IPTV는 2008년말 처음 서비스 개시된 점을 감안하면, 향후 가입자 수가 증가하면 더욱 더 많은 민원이 접수 될 것으로 파악됨

< 방송 사업자별 민원접수 현황 >

(단위 : 건)

처리업체명	합계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
한국디지털위성방송	2,812	138	181	204	261	185	217	284	257	238	257	282	308
티 브 로 드	946	51	70	53	67	58	76	85	177	80	76	87	66
C J 헬 로 비 전	512	23	41	35	48	38	53	52	57	54	40	36	35
씨 앤 엠	403	33	28	30	28	39	49	29	36	42	29	32	28
K B S	285	35	33	18	12	22	20	19	20	27	25	31	23
H C N	289	12	18	24	14	29	38	19	26	37	23	29	20
케 이 티	185		5	16	22	10	24	19	11	18	19	18	23
종합유선방송(기타)	849	52	66	79	67	60	82	74	50	67	73	87	92
I P T V (기 타)	270		2	10	16	18	27	27	31	35	33	35	36
지 상 파 (기 타)	106	20	24	10	8	5	4	5	4	12	6	1	7
기 타	80	9	11	4	3	3	9	8	3	3	3	10	14
총 합 계	6,737	373	479	483	546	467	599	621	672	613	584	648	652

※ 기타 : TU미디어, MBN, YTN, 지상파DMB 등

□ 방송 유형별 민원처리 현황

○ 접수된 민원(7,339건) 중 처리 중인 민원(118건)을 제외하고 2009년 12월 31일 현재 처리가 완료된 민원(7,221건)을 유형별로 분석해 보면

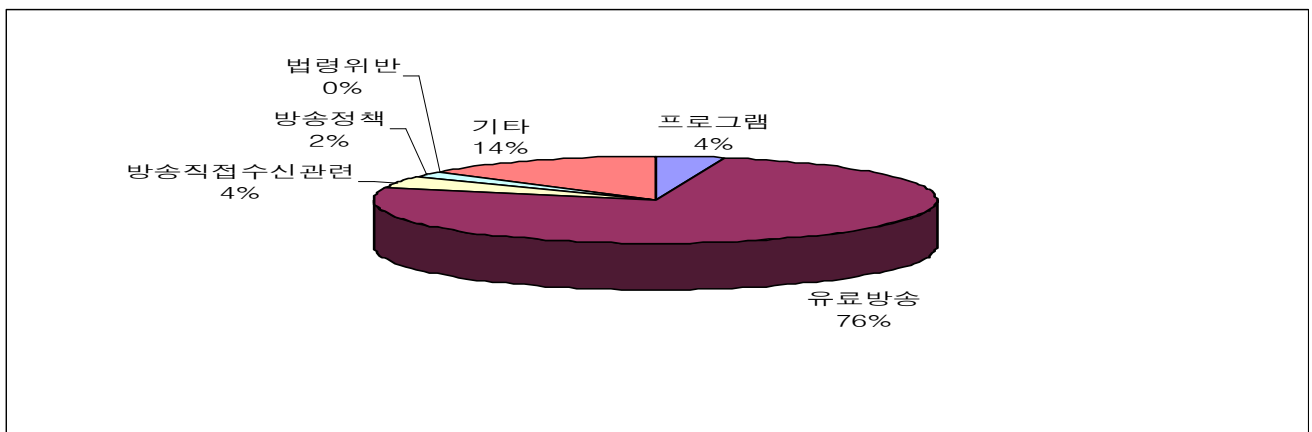
- 방송프로그램 내용관련 민원이 방송통신심의위원회로 이관됨에 따라 프로그램 관련 민원은 현격하게 감소하였으나, KBS 수신료와 난시청에 대한 민원은 지속적으로 접수됨
- 유료방송의 경우 이용요금과 위약금에 대한 민원이 대부분을 차지함

< 방송 유형별 민원처리 현황 >

(단위 : 건)

구	분	합계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
프	로 그 램	274	30	39	24	7	3	24	21	54	28	14	17	13
유 료 방 송	요 금	1,259	49	129	119	119	100	100	109	111	108	94	99	122
	해 지	1,157	33	42	69	108	55	93	98	102	112	104	146	195
	채 널 편 성	353	31	75	21	23	37	40	19	56	21	9	5	16
	설 치 / 이 전	244	3	8	11	30	21	18	25	24	27	29	26	22
	A/S등 서비스	142	2	12	14	7	14	16	21	14	11	11	6	14
	허 위 영 업	74	1	2	4	10	14	17	14	4	3	3		2
	기 타	2,250	104	164	220	222	204	251	218	170	181	142	182	192
	소 계	5,479	223	432	458	519	445	535	504	481	463	392	464	563
방 송 직 접 수 신		308	24	40	23	7	25	15	26	21	30	21	44	308
방 송 정 책		154	17	8	28	4	8	15	18	11	21	8	11	5
법 령 위 반		6	4	1				1						
기 타		1,000	40	99	37	54	31	28	105	129	126	113	129	109
합 계		7,221	346	603	587	607	494	628	663	701	659	557	642	734

< 방송 민원처리 점유율 >



□ 방송 매체별 민원처리 현황

- 케이블(종합유선방송), 위성방송(한국디지털위성방송), IPTV 등과 같은 유료 방송 서비스는 이용요금과 관련된 민원이 가장 많은 것으로 나타났으며,
 - 특히, 2009년도 들어 일부 유료방송이 디지털전환 과정에서 허위 영업을 하다 적발되어, 시청자불만처리위원회의 행정지도와 민원예보 발령 등으로 사업자와 시청자의 주의를 촉구한 바 있으나, 꾸준히 증가하는 추세임
- 지상파 방송은 방송직접수신과 관련된 민원(226건)과 프로그램과 관련된 민원(72건), 정부민원(80건)이 대다수를 차지
- 정부민원은 주로 지상파 디지털 전환에 따른 시청 방법이나 디지털 TV수상기 관련 문의, 개인정보침해에 대한 진정이 대다수를 차지함

< 방송 매체별 민원처리 현황 >

(단위 : 건)

구	분	합 계	위성방송	정부민원	중계유선	지상파	케이블	DMB	IPTV	PP
프	로 그 램	274	0	83	3	72	92	2	9	13
유료 방송	이 용 요 금	1,259	294	7			856	15	87	
	해 지	1,157	1140			1	9	1	6	
	채 널 편 성	353	57	89	1	4	189		4	9
	설 치 / 이 전	244	51	1	1		176		15	
	A/S 등 서비스	142	86				52		4	
	허 위 영 업	74	1				44		29	
	기 타	2,250	1,121	28	2	14	914	7	161	3
	소 계	5,479	2,750	125	4	19	2,240	23	306	12
방 송 직 접 수 신		616		2	37	226	30	1	12	308
방 송 정 책		154		111		6	33	1	3	
법 령 위 반		6		6						
기 타		1,000		253	1	80	563	2	98	3
합 계		7,221	2,750	615	10	403	2,958	29	428	28

※ '09. 12. 31 현재 처리가 완료된 민원 기준임

□ 방송 사업자별 민원처리 현황

○ 케이블TV 방송

- 케이블TV 방송은 현재 방송서비스 권역 점유율이 높은 MSO 순위와 동일한 민원 건수 분포를 기록함
- 최근 디지털케이블TV를 확대하면서 아파트단체계약을 개별 계약으로 전환하는 과정에서 기존 아날로그 상품을 해지하게 하거나
- 약관과 약정, 위약금 산정방식에 대한 사전 설명을 불충분하게 하여 발생하는 위약금 관련 민원이 방송사 구분 없이 동일하게 높은 비중을 차지함

< 케이블 민원처리 현황 >

(단위 : 건)

구	분	합 계	티브로드	CJ헬로비전	씨앤엠	HCN	종합유선 방송(기타)
프	로 그 램	92	45	5	10	7	25
유 료 방 송	소 계	1,158	329	193	185	123	328
	요 금	856	264	89	135	110	258
	해 약	9	1	5	1		2
	채 널 편 성	189	63	10	39	22	55
	설 치 / 이 전	176	64	17	37	18	40
	A/S 등 서비스	52	20	6	7	6	13
	허 위 영 업	44	24	4	12	1	3
	기 타	914	279	179	117	110	229
방송직접수신관련		30		5	5	4	16
방 송 정 책		33	1	15	4		13
기 타		563	171	173	32	16	171
합 계		2,958	932	508	399	294	825

○ 지상파방송

- 지상파방송은 방송프로그램 내용 심의가 방송통신심의위원회로 이관되어 민원접수 건수가 대폭 줄어듦
- KBS의 경우 수신료와 난시청에 관한 민원이 대다수를 차지

< 지상파방송 민원처리 현황 >

(단위 : 건)

구	분	합 계	KBS	MBC	SBS	EBS	CBS	TBS	기타
프	로 그 램	67	24	27	7	3	2	1	3
유	소 계	8	0	1	2	3	2	0	0
방	채 널 편 성	2	0	0	0	2	0	0	0
송	기	6	0	1	2	1	2	0	0
방	직접수신관련	87	81	1	0	1	0	2	2
송	정 책	3	0	1	0	1	1	0	0
기	타	22	12	5	3	1	1	0	0
합	계	187	117	35	12	9	6	3	5

○ IPTV 사업자

- IPTV 가입자가 늘어나면서 IPTV 관련 민원이 연중 꾸준한 증가 추세를 보이고 있으며, IPTV의 경우도 다른 유료 매체와 마찬가지로 요금과 위약금 분쟁이 대다수를 차지함

< IPTV 사업자 민원처리 현황 >

(단위 : 건)

구	분	합 계	케이티	LG파워콤	SK브로드밴드
유	소 계	128	67	42	19
방	요	59	34	14	11
송	해	5	2	2	1
	채 널 편 성	2	1	0	1
	설 치 / 이 전	6	2	4	0
	A / S 등	1	1	0	0
	허 위 영 업	20	14	3	3
	기	35	13	19	3
기	타	8	6	0	2
합	계	136	73	42	21

2. 통신분야

□ 통신 서비스별 민원 접수현황

- 2009년 한해 동안 방송통신위원회 CS센터에 접수된 전체 통신민원은 25,670건이며, 이동전화 서비스가 11,040건으로 전체 통신민원 건수의 43.0%로 가장 많고 별정통신 서비스가 415건(1.6%)으로 가장 적은 것으로 나타남

< 통신 서비스별 민원접수 현황(년도별) >

(단위 : 건)

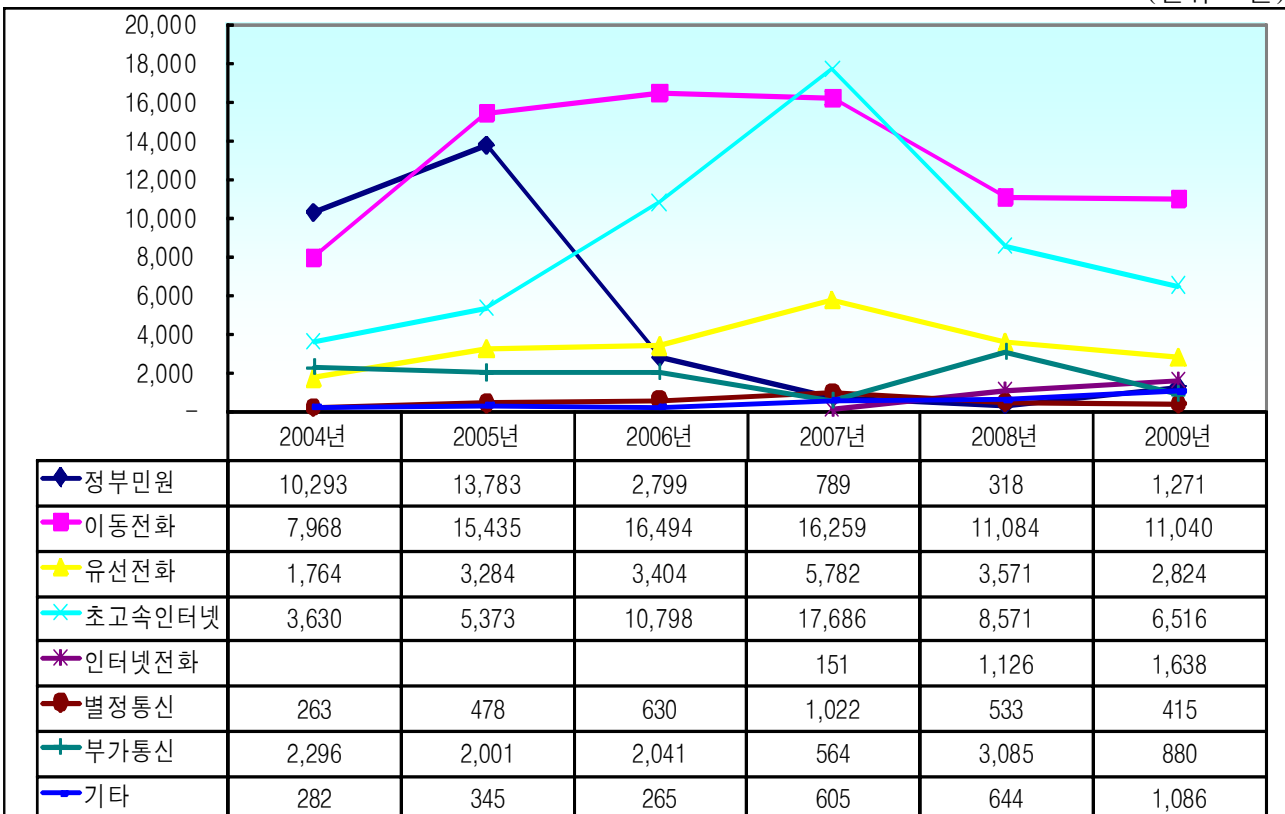
구 분	2004년	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	점유율	증감률
이 동 전 화	7,968	15,435	16,494	16,259	11,084	11,040	43.0%	-0.4%
유 선 전 화	1,764	3,284	3,404	5,782	3,571	2,824	11.0%	-20.9%
초고속인터넷	3,630	5,373	10,798	17,686	8,571	6,516	25.4%	-24.0%
인 터 넷 전 화				151	1,126	1,638	6.4%	45.5%
정 부 민 원	10,293	13,783	2,799	789	318	1,271	5.0%	299.7%
부 가 통 신	2,296	2,001	2,041	564	3,085	880	3.4%	-71.5%
별 정 통 신	263	478	630	1,022	533	415	1.6%	-22.1%
기 타	282	345	265	605	644	1,086	4.2%	68.6%
합 계	26,496	40,699	36,431	42,858	28,932	25,670	100.0%	-11.3%

※ 기타 : 전용회선, 휴대인터넷, TRS, 무선호출 등

※ 증감률은 2008년도와 비교한 수치임

< 통신 서비스별 민원접수 추이(년도별)>

(단위 : 건)



□ 통신 사업자별 민원접수 현황

- CS센터에 접수된 민원 중 사업자와 관련된 민원을 사업자별로 분석해 보면 케이티가 5,855건으로 가장 많았으며, SKT 3,534건, LG파워콤 2,919건 순으로 많이 접수된 것으로 나타남

< 통신 사업자별 민원접수 현황 >

(단위 : 건)

구	분	합계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	
케	이	티	5,855	294	363	356	383	321	533	485	639	593	636	674	578
S	K	T	3,534	230	250	281	244	288	299	306	287	308	306	279	456
L	G	파워콤	2,919	273	248	266	288	191	230	256	191	249	244	232	251
L	G	T	1,582	125	136	132	124	157	142	156	137	144	95	114	120
SK	브로드밴드		1,162	69	85	88	108	87	93	92	89	104	90	103	154
L	G	데이콤	746	127	89	75	65	45	72	67	33	48	41	33	51
온	세	텔레콤	826	64	66	65	40	52	54	52	36	48	86	112	151
드	림	라인	619	100	97	80	59	51	39	42	40	19	32	27	33
소	액	결제중재	2,207	152	172	169	151	106	148	152	128	156	286	250	337
통신	민원조정센터		493	47	37	58	47	34	45	51	43	32	25	40	34
별	정	통신	298	46	36	35	44	40	36	35		26			
부	가	통신	189	44	31	27	19	18	17	15		18			
종	합	유선방송	1,333	174	197	218	177	139	147	171		110			
기		타	3,907	375	248	249	338	317	184	201	364	242	464	453	472
합	계		25,670	2,120	2,055	2,099	2,087	1,846	2,039	2,081	1,987	2,097	2,305	2,317	2,637

※ 기타 : SK네트웍스, 파워텔, 에어미디어 등

□ 통신 유형별 민원처리 현황

○ 접수된 민원(25,670건) 중 정상적으로 처리가 완료된 민원(25,386건)을 유형별로 분석해 보면

- 고지없이 요금 청구 및 위약금 등 이용요금에 대한 불만과 서비스 관련 문의, 개통·설치 등 업무처리에 관한 민원은 꾸준히 발생되고 있으나, 해지지연과 가입요금제, 명의도용에 관한 민원은 연초에 비해 감소 추세에 있는 것으로 나타남

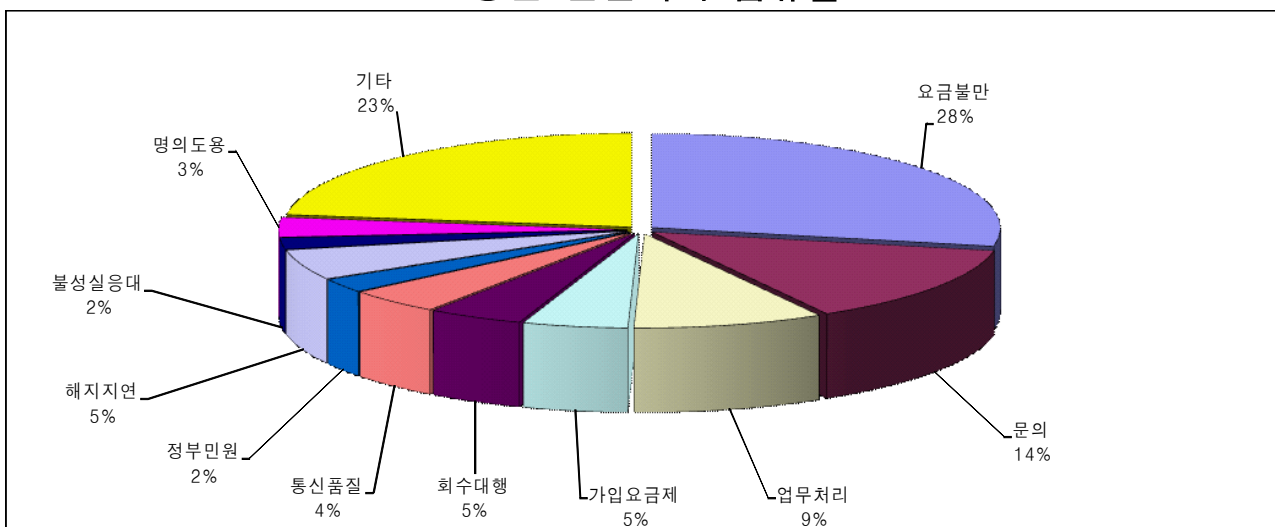
< 통신 유형별 민원처리 현황 >

(단위 : 건)

구 분	합계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
요 금 불 만	7,397	585	621	577	647	494	535	600	465	547	770	640	916
문의&답변	4,024	280	303	319	334	289	342	314	280	372	426	367	398
업 무 처 리	3,221	183	228	248	265	282	284	313	328	297	329	222	242
가입요금제	1,566	101	128	120	138	93	80	98	87	106	134	93	388
회 수 대 행	1,339	92	110	82	97	112	101	84	74	90	141	139	217
통 신 품 질	1,189	91	64	77	96	95	79	114	113	111	112	103	134
정 부 민 원	764	50	4	3	60	93	102	83	82	78	43	105	61
해 지 지 연	827	108	98	86	61	59	62	50	53	65	56	47	82
불성실응대	779	41	62	74	73	59	68	71	73	69	62	56	71
명 의 도 용	656	70	51	66	79	42	50	62	63	38	43	38	54
기 타	3,624	475	454	355	268	200	205	287	230	314	291	249	296
합 계	25,386	2,076	2,123	2,007	2,118	1,818	1,908	2,076	1,848	2,087	2,407	2,059	2,859

※ 기타 : 이용제한, 해지제한, 부가서비스 등

< 통신 민원처리 점유율 >



□ 통신 서비스별 민원처리 현황

- 민원처리 유형을 통신 서비스별로 분석해 보면, 이동전화 및 초고속 인터넷에서는 요금불만 관련 민원이 각각 3,931건과 1,907건으로 가장 많았던 것으로 나타났음
- 이용자에게 고지없이 청구된 이용요금, 약정위반에 따른 약정할인 반환금(위약금) 청구 등에 대한 민원이 꾸준히 제기되고 있음
- 유선전화에서는 회수대행 관련 민원이 852건으로 가장 많았으며, 인터넷전화에서는 각종 문의 관련 민원이 298건으로 가장 많았음

< 통신 서비스별 민원처리 현황 >

(단위 : 건)

구분	합 계	이동전화	유선전화	초고속 인터넷	인터넷 전화	정부민원	부가통신	별정통신	기 타
요 금 불 만	7,397	3,931	322	1,907	244	3	610	74	306
문 의 & 답 변	4,024	1,495	650	986	298	3	167	159	266
업 무 처 리	3,221	1,705	292	713	294	2	10	68	137
가 입 요 금 제	1,566	539	169	570	198	2		10	78
회 수 대 행	1,339	471	852	1	6	2			7
통 신 품 질	1,189	412	46	466	204		1	16	44
정 부 민 원	764			2	1	756	2		3
해 지 지 연	827	43	41	534	135	1		7	66
불 성 실 응 대	779	385	76	225	48		1	25	19
명 의 도 용	656	384	31	150	39		6	10	36
기 타	3,624	1,558	336	901	140	454	79	62	94
합 계	25,386	10,923	2,815	6,455	1,607	1,223	876	431	1,056

□ 통신 사업자별 민원처리 현황

○ 이동전화

- 이동전화 서비스에서는 SKT가 3,436건으로 민원이 가장 많았고 KT 3,131건, LGT 1,620건 등으로 나타났음
- 유형별로 살펴보면, 요금불만(3,931건), 업무처리(1,705건), 문의(1,495건), 회수대행(471건), 명의도용(384건) 등의 순서임
- 유형별로 민원이 많이 제기된 사업자를 살펴 보면, 요금불만은 소액결제중재센터(2,062건), 업무처리는 SKT(892건), 문의는 케이티(598건), 회수대행은 SKT(358건)에서 많이 발생되었음

< 이동전화 민원유형 현황 >

(단위 : 건)

구 분	합 계	케이티	SKT	LGT	소액결제 중재센터	통신민원 조정센터	한국콘텐츠 산업연합회	기 타
요 금 불 만	3,931	746	451	384	2,062		288	
업 무 처 리	1,705	675	892	135		3		
문 의 & 답 변	1,495	598	469	428				
회 수 대 행	471	105	358	6	2			
명 의 도 용	384	14	31	8		331		1
통 신 품 질	412	152	181	79				
불 성 실 응 대	385	133	103	149				
가 입 요 금 제	539	266	215	58				
부 가 서 비 스	202	70	124	8				
이 용 제 한	228	68	50	110				
미 납 자 등 록	186	40	136	10				
기 타	985	264	426	245	10	40		2
합 계	10,923	3,131	3,436	1,620	2,074	374	288	3

o 유선전화

- 유선전화 서비스에서는 케이티가 1,602건으로 민원이 가장 많았고 온세텔레콤 757건, LG데이콤 131건 등으로 나타났음
- 유형별로 살펴보면, 회수대행(852건), 문의&답변(650건), 요금불만(322건), 업무처리(292건), 가입요금제(169건) 등의 순서임
- 유형별로 민원이 많이 제기된 사업자를 살펴보면, 회수대행은 온세텔레콤(685건), 문의&답변은 케이티(555건), 요금불만은 소액결제중재센터(135건), 업무처리는 케이티(184건)에서 많이 발생되었음

< 유선전화 민원유형 현황 >

(단위 : 건)

구 분	합 계	케이티	SKB	LGD	온세텔레콤	소액결제 중재센터	기 타
회 수 대 행	852	156	11		685		
문 의 & 답 변	650	555	75	12	4		4
요 금 불 만	322	89	14	57	13	135	14
업 무 처 리	292	184	7	51	33		17
가 입 요 금 제	169	159	2		8		
부 가 서 비 스	170	164	1	5			
요 금 제	91	87					4
불 성 실 응 대	76	67	2		7		
해 지 지 연	41	39	2				
통 신 품 질	46	38	5	3			
명 의 도 용	31	8			4		19
기 타	75	56	10	3	3	1	2
합 계	2,815	1,602	129	131	757	136	60

o 초고속인터넷

- 초고속인터넷 서비스에서는 LG파워콤이 2,325건으로 민원이 가장 많았고 중계유선방송(SO) 1,803건, 케이티 1,308건 등으로 나타났음
- 유형별로 살펴보면, 요금불만(1,907건), 문의&답변(986건), 업무처리(713건), 가입요금제(570건), 해지지연(534건) 등의 순서임
- 유형별로 민원이 많이 제기된 사업자를 살펴보면, 요금불만은 SO(864건), 문의&답변은 SKB(434건), 업무처리와 가입요금제는 LG파워콤(268건, 397건)에서 많이 발생되었음

< 초고속인터넷 민원유형 현황 >

(단위 : 건)

구 분	합 계	케이티	SKB	LGD	LGP	온세텔레콤	드림라인	SO	기 타
요 금 불 만	1,907	301	67	19	598	31	1	864	26
문 의 & 답 변	986	299	434	3	123		1	118	8
업 무 처 리	713	221	40	4	268	8	1	169	2
가 입 요 금 제	570	104	19	1	397	1		48	
해 지 지 연	534	100	56	6	178	3	2	188	1
통 신 품 질	466	112	29		258			67	
불 성 실 응 대	225	73	42		96			14	
해 지 제 한	243	8	35		143			56	1
명 의 도 용	150	14	2		11	6		35	82
미 납 자 등 록	120	27	14		73			6	
요 금 제	162	5	2		2			152	1
기 타	379	44	46	1	178	2	17	86	5
합 계	6,455	1,308	786	34	2,325	51	22	1,803	126

o 인터넷전화

- 인터넷전화 서비스에서는 LG파워콤이 541건으로 민원이 가장 많았고 LG데이콤 395건, 케이티 240건 등으로 나타났음
- 유형별로 살펴보면, 문의&답변(298건), 업무처리(294건), 요금불만(244건), 가입요금제(198건), 통신품질(204건) 등의 순서임
- 유형별로 민원이 많이 제기된 사업자를 살펴보면, 문의&답변은 SKB(104건), 업무처리는 LG파워콤(82건), 요금불만은 LG데이콤(78건), 통신품질은 LG파워콤(150건)에서 많이 발생되었음

< 인터넷전화 민원유형 현황 >

(단위 : 건)

구 분	합 계	케이티	SKB	LGD	LGP	온세텔레콤	SO	기 타
업 무 처 리	294	62	15	76	82	2	36	21
문 의 & 답 변	298	60	104	68	25		13	28
가 입 요 금 제	198	14	3	16	150	1	8	6
요 금 불 만	244	48	10	78	60		30	18
해 지 지 연	135	10	3	94	12		5	11
통 신 품 질	204	17	10	4	150		10	13
명 의 도 용	39			22			—	17
이 용 제 한	44	3	2	5	30		2	2
불성실응대	48	18	6	3	20		1	
해 지 제 한	26	1		16	3		4	2
요 금 제	22				1		20	1
기 타	55	7	8	13	8		6	13
총 합 계	1,607	240	161	395	541	3	135	132

III. 민원처리 만족도 현황

□ 개 요

- 국민권익위원회에서 운영하는 종합민원처리 시스템인 ‘국민신문고’는 민원처리결과에 대해 민원인의 만족 여부를 평가하는 제도를 운영
 - 민원처리결과에 대한 만족 여부 평가는 ‘매우만족’, ‘만족’, ‘보통’, ‘불만’, ‘아주불만’의 5가지 선택사항 중 하나를 민원인이 선택하면 다음과 같은 계산식에 의해 만족도 및 불만족도를 계산함
 - 만족도 계산식 : $(\text{매우만족} + \text{만족}) / (\text{매우만족} + \text{만족} + \text{보통} + \text{불만} + \text{아주불만})$
 - 불만족도 계산식 : $(\text{불만} + \text{아주불만}) / (\text{매우만족} + \text{만족} + \text{보통} + \text{불만} + \text{아주불만})$
- 위원회는 ‘국민신문고’에서 만족 여부가 평가된 민원 중 사업자와 관련된 민원을 분류하여 만족도 및 불만족도를 사업자별로 분석하여 관리함

□ 민원처리 만족도 현황

- 2009년도 국민신문고에 접수되어 처리된 민원의 만족도 조사결과 총 민원처리 16,351건 중 2,608명이 만족도에 응답하였으며, 방송서비스에서는 55.6%(262명), 통신서비스에서는 36.3%(776명)가 만족이상의 만족도를 나타냄

< '09년 민원처리 만족도 현황 >

(단위 : 명, %)

구	분	만족도조사 응답자	만족응답자	만 족 율
방 송 서 비 스		471	262	55.6%
통 신 서 비 스		2,137	776	36.3%
합	계	2,608	412	39.8%

< 방송사업자별 민원처리 만족도 현황 >

(단위 : %)

구 분	디지털 위성방송	KBS	티브로드	CJ 헬로비전	씨앤엠	HCN	케이티	지상파	IPTV	기타	합 계
만족율	76.0	23.1	43.1	45.5	45.0	50.0	63.6	30.0	47.1	53.3	55.6

< 통신사업자별 민원처리 만족도 현황 >

(단위 : %)

구분	케이티	SKT	SKB	LSD	LGP	온세 텔레콤	드림 라인	소액결 제중재	통신민원 조정센터	별정 통신	부가 통신	종합 유선 방송	기타	합계
만족율	32.6	25.3	21.0	36.4	33.5	54.9	37.5	79.7	50.0	57.1	34.0	55.2	31.3	36.3

□ 민원처리 불만족도 현황

- 불만족도 현황을 보면 방송서비스는 31.6%(149명), 통신서비스에서는 48.8%(1,043명)가 불만족 이하의 불만족도를 나타냄

< '09년 민원처리 불만족도 현황 >

(단위 : 명, %)

구 분	만족도조사 응답자	불만족응답자	만 족 율
방 송 서 비 스	471	149	31.6%
통 신 서 비 스	2,137	1,043	48.8%
합 계	2,608	1,192	45.7%

< 방송사업자별 민원처리 불만족도 현황 >

(단위 : %)

구 분	디지털 위성방송	KBS	티브 로드	CJ 헬로비전	씨앤엠	HCN	케이티	지상파	IPTV	기타	합 계
불만족율	19.2	53.8	41.2	36.4	25.0	37.5	18.2	30.0	47.1	31.4	31.6

< 통신사업자별 민원처리 불만족도 현황 >

(단위 : %)

구 분	케이티	SKT	SKB	LGD	LGP	온세 텔레콤	드림 라인	소액 결제중재	통신 민원 조정 센터	별 정 통 신	부가 통신	종합 유선 방송	기타	합계
불만족율	51.5	59.4	59.3	45.5	55.8	24.4	50.0	11.8	31.8	42.9	46.8	35.6	52.7	48.8

붙임. 민원분류 용어정리

□ 방송 민원분류 용어

용 어	용 어 해 설
프 로 그 램	방송프로그램 및 방송 광고의 내용 이외의 편성, 제작과정에 관련된 사항
이 용 요 금	요금청구 불만, 요금제 불만, 요금 연체 관련, 위약금 및 할인 반환금 관련
해 지	과도한 해지 방어에 대한 불만, 해지 누락에 대한 불만
채 널 편 성	요금제 상의 채널 구성표에 대한 변경 불만
설 치 / 이 전	설치비 및 이전설치비 불만, 설치나 철거 과정 불만
A / S 등 서 비 스	A/S 지연, A/S 부실에 대한 불만
허 위 영 업	무료시청제공 약속 후 요금 청구, 디지털전환 허위 영업 관련
방 송 직 접 수 신	지상파(KBS) 수신료 및 난시청에 대한 불만
방 송 정 책	방통위 방송 정책 불만
법 령 위 반	방송법 등 관련 법에 대한 질의, 법 위반 신고
기 타	단순 질의, 건의, 제도개선 제안

□ 통신 민원분류 용어

용 어	용 어 해 설
요 금 불 만	음성통화료 및 데이터이용료, 정보이용료를 부당하게 청구하는 등의 이용요금 관련 분쟁과 약정위반에 따른 위약금 부과 관련 불만
문 의 & 답 변	민원인이 잘 모르거나 오해하고 있는 사업자의 업무나 영업정책 등에 관해 답변하는 민원
업 무 처 리	통신 서비스의 설치, 이전, 변경, 교환 등 전반적인 업무처리에서 발생하는 민원
가 입 요 금 제	요금제나 요금할인, 부가 서비스 등을 사업자가 계약 시와 다르게 적용하거나 미이행하는 것과 관련된 민원
회 수 대 행	콘텐츠제공사업자(CP) 등이 판매·제공하는 서비스 등의 대가를 전기통신사업자(KT, SKT 등)가 통신요금과 함께 청구·징수하는 것과 관련된 민원
통 신 품 질	장애나 기기불량, 천재지변 등으로 발생하는 통신품질과 전송속도 저하 등에 대한 불만과 관련된 민원
정 부 민 원	사업자와 관련되지 않은 통신이용 제도나 법령개선 및 건의사항 등에 관한 민원
해 지 지 연	이용자가 해지를 요청해도 사업자가 해지를 늦추거나 거부하는 것과 관련된 민원
불 성 실 응 대	민원상담 및 처리과정에서 소극적으로 대응하거나 민원인에게 불친절하게 대하는 등에 관한 민원
명 의 도 용 기	통신 서비스 계약시 타인의 명의를 도용하여 발생하는 피해 민원 온라인게임, 멤버십, 가개통, 수신자 부담, 민납 요금 독촉 등