
시청자불만처리위원회 제2011-2차 회의 개최결과

- 일 시 : 2011. 3. 14.(월), 17:00
- 장 소 : 방송통신위원회 14층 위원회 회의실

시청자불만처리위원회 제2011-2차 회의 개최결과

1. 회의 개요

□ 일시 및 장소 : 2011. 3. 14(월) 17:00, 14층 위원회 회의실

□ 참석자

○ 위원회

- 형태근 상임위원(위원장), 정종기 이용자보호국장, 양한열 시청자 권익증진과장 등

○ 위 원

- 김윤영 위원, 이진희 위원, 구종상 위원, 김은미 위원, 강혜란 위원, 방희선 위원, 윤장신 위원

2. 회의결과

구분	안건명	회의 결과	비 고
보고 사항	유료방송 이용약관 가이드라인 이행점검 결과	원안대로 접수	
	KBS 수신료 면제대상 확대에 관한 사항	보완 후 재보고	
심의 의결 사항	단체수신 계약시 가입동의 미이행 사업자 조치에 관한 건	의견청취 후 조치 (건의)여부 결정	
	서비스 이용요금의 후불제 미실시 사업자 조치에 관한 건	의견청취 후 조치 (건의)여부 결정	
	계약 종료 30일전 해지 및 재계약에 관한 사실 통보 미이행에 관한 건	의견청취 후 조치 (건의)여부 결정	
	무료체험 후 유료전환시 가입자 동의 미이행에 관한 건	의견청취 후 조치 (건의)여부 결정	

3. 주요 논의내용

① 보고 사항 : 유료방송 이용약관 가이드라인 이행점검 결과

□ 안전 내용

- 상반기 이행점검 결과, 주의·권고 조치한 각 방송사업자의 이용약관 가이드라인 이행 점검결과 보고

□ 주요 논의 사항

- 시청자불만과 국회 통과가 예상되는 방송법 개정안의 금지 행위와의 관련사항에 대해 향후 적용방향 논의
- '10년 하반기 가이드라인 점검결과 보고 및 향후 템플릿을 활용하는 등 가이드라인 점검방법 개선 방안에 대해 논의

② 보고 사항 : KBS 수신료 면제대상 확대에 관한 사항

□ 안전 내용

- 시·청각 장애인 등 사회소외계층에 대해 수신료를 감면·면제하고 있으나, 시·청각 장애인 외 지체장애인 등은 제외하고 있어, 이에 대한 개선방안 보고

□ 주요 논의 사항

- 전체 장애인수와 저소득층 등을 고려, 감면대상 및 감면액 산정 방법 등을 보완하여 추후 재보고하기로 함

③ 심의의결사항 : 단체수신 계약시 가입동의 미이행 사업자 조치에 관한 건

□ 안건 내용

- 가입자의 선택권을 제한하고 있는 단체수신 계약시 개별가입자 동의 미이행 사업자에 대한 조치방안을 심의

□ 주요 논의 사항

- 채널변경시 선호채널을 상위 상품으로 포함시켜 요금을 대폭 인상하는 등의 문제가 있으므로, 이에 대한 개선안으로 채널 변경시 재계약하는 방법을 제안함
- 단체계약을 원하지 않은 경우 다른 패키지를 볼 수 있는 선택권을 주도록 하는 방안도 고려해야 함
- 해당사업자의 의견청취 후 조치 여부를 결정하기로 함

④ 심의의결사항 : 서비스 이용요금의 후불제 미실시 사업자 조치에 관한 건

□ 안건 내용

- 가입자의 경제적 권익을 침해하고 있는 후불제 미실시 사업자에 대한 조치방안을 심의

□ 주요 논의 사항

- 후불제를 시행하지 못한 사유에 대하여 논의하였고, 후불제 미시행 사업자에 대하여 개선이 필요하다고 논의함
- 해당사업자의 의견청취 후 조치 여부를 결정하기로 함

⑤ 심의의결사항 : 계약 종료 30일전 해지 및 재계약에 관한 사실
통보 미이행에 관한 건

□ 안전 내용

- 계약종료 30일전 해지 및 재계약에 관한 사실 통보 미이행
사업자에 대해 조치방안을 심의

□ 주요 논의 사항

- ①가이드라인 점검결과에 따른 불만사항 확인·조치, ②시청자불만
제기시 현장점검·조치, 두가지 방안 중 실효성 있는 안에 대해 논의
- 해당사업자의 의견청취 후 조치 여부를 결정하기로 함

⑥ 심의의결사항 : 무료체험 후 유료전환시 가입자 동의 미이행에 관한 건

□ 안전 내용

- 유료전환시 가입자 동의 미이행 사업자에 대한 조치방안을 심의

□ 주요 논의 사항

- 앞서 논의하였던 안전들과 연관이 많으며 해당사업자 의견을
청취 후 조치 여부를 결정하기로 함

4. 차기회의 일시

- 2011. 4. 25(월) 17:00 14층 상황실