
시청자불만처리위원회 제2011-4차 회의 개최결과

- 일 시 : 2011. 6. 27.(월), 17:00
- 장 소 : 방송통신위원회 14층 상황실

시청자불만처리위원회 제2011-4차 회의 개최결과

1. 회의 개요

□ 일시 및 장소 : 2011. 6. 27(월) 17:00, 14층 상황실

□ 참석자

○ 위원회

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

○ 위 원

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

2. 회의결과

구분	안건명	회의 결과	비 고
심의 의결 사항	유료방송 A/S 관련 불만에 관한 건	‘권고’ 조치 의결	
보고 사항	유료방송 이용약관 가이드라인 이행 점검에 관한 사항	원안대로 접수	
	시청자불만처리위원회 관련 방송법 개정에 관한 사항	원안대로 접수	

3. 주요 논의내용

㉠ 심의의결사항 : 유료방송 A/S 관련 불만에 관한 건

□ 안전 내용

- 유료방송 A/S 지연 및 약속 미이행 등 관련 민원이 다수 발생하고, A/S이후 품질불만 등의 사유로 해지 요청시 위약금을 청구하는 등 시청자의 권익을 침해하는 사례가 있어 이에 대한 개선방안을 논의하기 위함

□ 심의의결사항

- 대상사업자 '권고' 조치 의결(27개 사업자)

(주)티브로드기남방송, (주)티브로드서해방송, (주)티브로드새롬방송, (주)티브로드수원방송, (주)티브로드중부방송, (주)큐릭스, (주)큐릭스대경방송, (주)큐릭스광진성동방송, (주)씨앤엠 용산케이블티브이, (주)씨앤엠 마포케이블티브이, (주)씨앤엠 송파케이블티브이, (주)씨앤엠 경기케이블티브이, (주)씨앤엠, (주)지에스강남방송, (주)지에스울산방송, (주)씨제이헬로비전중부산방송, (주)씨제이헬로비전금정방송, (주)씨제이헬로비전북인천방송, (주)씨제이헬로비전충남방송, (주)씨제이헬로비전영남방송, (주)한국케이블TV영동방송, (주)씨제이헬로비전, (주)현대HCN새로넷방송, (주)씨엠비대전방송, (주)씨엠비광주방송, (주)한국케이블TV호남방송, (주)케이티스카이라이프
(이상 27개 사업자)

② 보고사항 : 유료방송 이용약관 가이드라인 이행점검에 관한 사항

□ 개 요

- 「유료방송 이용약관 가이드라인」 이행상황 점검 및 철저한 이행 촉구를 통해 유료방송 시청자의 이익을 보호하고, 공정한 방송 서비스 제공 환경 조성

- 점검 기간 : '11. 6. 15. ~ 7. 14.
- 대상 기간 : 2010. 12. 1. ~ 2011. 5. 31.
- 대상사업자 : SO 42개 사업자, IPTV 3개 사업자, 위성방송사업자
- 점검방법 : 각 사업장을 방문하여 가이드라인 이행사항 점검

□ 점검사항

- 단체계약시 개별세대 동의절차 준수 여부 (SO)
- 후불제 준수 여부 (SO)
- 무료체험 후 유료전환시 가입자 동의절차 준수 여부 (공통)
- 디지털 전환 영업 관련 개선 현황 (공통)
- 무료체험 후 유료전환시 가입자 동의 여부 (공통)
- AS지연·미처리 등 최근 접수된 시청자 불만 사항 (공통)

③ 보고사항 : 시청자불만처리위원회 관련 방송법 개정에 관한 사항

□ 보고사유

- 방송법 개정(7월 중순 예정)으로 시청자불만처리위원회의 명칭을 시청자권익보호위원회로 변경하고, 심의대상에 인터넷 멀티미디어 방송(IPTV)을 포함함에 따라 경과사항을 보고 하고자 함

□ 주요내용

가. 시청자불만처리위원회 명칭 변경

- 현행 시청자불만처리위원회는 시청자의 불만처리와 함께 의견 수렴과 청원사항의 효율적인 심의를 업무로 하고 있으나,
- 그 명칭이 시청자의 불만처리 기능만을 대표하는 것으로 보일 수 있어 위원회의 모든 기능을 포괄하는 '시청자권익보호위원회'로 명칭을 변경함

나. 심의대상 확대

- IPTV 방송 실시에 따라 시청자 민원이 발생함에도 심의대상에 포함되지 않아 심의가 불가하여 이를 개선하기 위해 IPTV 방송을 심의대상에 포함함

4. 차기회의 일시

- 2011. 8. 22(월) 17:00 14층 상황실