



방송통신위원회

보도자료

2015년 5월 13일(수) 배포시점부터
보도하여 주시기 바랍니다



3년의 혁신,
30년의 성장

문의 : 이용자정책국 이용자보호과 양기철 과 장(☎2110-1540)
이용자정책국 이용자보호과 이명심 주무관(☎2110-1545)

방통위, 통신사업자 이용자 보호업무 평가 확대

방송통신위원회(위원장 최성준)는 통신사업자의 이용자 보호 업무에 대한 자발적 관심과 노력 확산을 위해 총 4개 서비스 20개 사업자에 대하여 『15년 통신사업자 이용자 보호업무 평가』를 실시한다고 밝혔다.

방통위는 평가의 공정성과 객관성 확보를 위해 학계, 소비자단체, 유관기관 등 외부 전문가로 평가위원회를 구성하여 **이동전화, 초고속 인터넷, 인터넷전화, 알뜰통신 사업자의 ▲ 이용자 보호 관리체계, ▲ 이용자 보호 활동, ▲ 이용자 만족도** 등에 대해 세부평가지표를 마련하도록 하고 약 3개월간 평가를 진행할 계획이다.

방통위는 이용자 보호업무 평가결과 이용자 보호 수준이 미흡한 사업자에 대해서는 개선을 독려하는 한편, 우수한 사업자에 대하여는 **포상 및 과징금 감경 등 인센티브**를 부여할 계획이다.

방통위 최성준 위원장은 “이번 이용자 보호업무 평가를 통해 이용자의 권익과 관련 산업이 더욱 조화롭게 발전하는 계기가 될 것으로 기대한다”고 밝혔다.

붙임 2015년 이용자보호업무 평가대상 및 기준. 끝.

[참 조]

2015년 이용자보호업무 평가대상 및 기준

□ 평가대상

구 분	사업자명	구 분	사업자명
이동전화 (3개사)	SKT	초고속 인터넷 (9개사)	KT
	KT		LGU+
	LGU+		SKB
알뜰폰 (5개사)	CJ헬로비전		SKT재판매
	SK텔링크		CJ헬로비전
	에스원		티브로드
	에넥스텔레콤		씨앤엠
인터넷 전화 (3개사)	한국케이블텔레콤		씨앤엠
	LGU+		HCN
	KT	씨엠비	
	SKB		

□ 평가기준

대분류	중분류
이용자보호 관리체계 및 보호활동	CS최고책임자의 이용자보호 실천의지
	본사 이용자보호 관리체계
	대리점 관리체계
	고객센터 관리체계
	ARS서비스 운영체계
서비스별 이용자보호 활동	이용자피해예방 정보제공
	피해예방가이드라인 준수여부
이용자 만족도	정부민원 만족도
	서비스별 이용자 만족도 설문

※ 세부평가지표는 평가위원회에서 심의·확정 예정