

보도자료

2013년 12월 27일(금) 14:00 부터 보도하여 주시기 바랍니다.

 문의 : 이용자정책국 이용자보호과 박철순 과장
 이용자보호과 김진욱 사무관 ☎2110-1545 jinwook@kcc.go.kr

방통위, 통신사업자 이용자 보호업무 평가결과 발표

방송통신위원회(위원장 이경재)는 통신사업자들의 이용자 보호노력을 유도하기 위해 『13년도 통신사업자 이용자 보호업무 평가』를 실시했다고 밝혔다. 평가는 민원이 많은 이동전화, 초고속인터넷서비스를 제공하는 주요 통신사업자를 대상으로 진행하였다.

※ SKT, KT, LGU+ (이동) / KT, SKB, LGU+, 티브로드, CJ헬로비전, 씨앤엠, 현대HCN, 씨엠비 (초고속)

공정하고 객관적인 평가를 위해 학계, 소비자단체, 연구기관 등 외부 전문가로 구성된 평가위원회에서 ▲이용자보호 관리체계 ▲사전적 이용자보호 활동 ▲정부민원 처리실적 등 3개 분야 41개의 세부 지표에 대해 현장실사 등의 평가를 실시하였다. 평가결과는 보호업무 수준을 쉽게 파악할 수 있도록 매우우수, 우수, 양호, 보통, 미흡 등 5단계 등급으로 표시하였다.

< 평가지표 및 평가방법 >

3개 분야	8개 항목	세부 지표수	평가 방법
이용자보호 관리체계	CS최고책임자의 이용자보호 실천의지	3	대면 심사
	본사 이용자보호 관리체계	11	현장 실사
	대리점 관리체계	2	현장 실사
	고객센터 관리체계	3	현장 실사
	ARS서비스 운영	8	전화 모니터링
사전적 이용자보호 활동	이용자피해예방 정보제공	1	현장 실사
	정부의 피해예방 가이드라인 준수여부	10	현장 실사 + 대리점 모니터링
정부민원 처리실적	정부 CS센터 접수민원평가	3	접수민원 분석
합 계		41	

평가결과 ▲이동전화 분야는 '우수등급' SKT, '양호등급' KT·LGU+, ▲초고속인터넷 분야는 '우수등급' KT, '양호등급' SKB·LGU+·현대HCN, '보통등급' 티브로드·CJ헬로비전·씨앤엠·씨엠비로 파악되었다.

< '13년도 이용자 보호업무 평가 결과 >

구분	매우우수	우수	양호	보통	미흡
5점 간격	95점 이상	90점 이상 ~95점 미만	85점 이상 ~90점 미만	80점 이상 ~85점 미만	80점 미만
이동전화	-	SKT	KT, LGU+	-	-
초고속인터넷	-	KT	SKB, LGU+, 현대HCN	티브로드, CJ헬로비전, 씨앤엠, 씨엠비	-

※ 등급 내 기재순서는 가입자규모 순임

전체적인 평가내용을 보면, 이동전화, 초고속인터넷 사업자 모두 이용자 보호 관리체계가 우수한 반면 사전적 이용자보호 활동 및 정부민원 처리실적은 상대적으로 미흡하게 나타났다.

특히 이용자보호 관리체계의 경우, 대리점·고객센터 등 일선 담당자의 이용자보호 인식제고를 위해 온라인 전용 교육시스템을 구축하여 적극 활용하고 있으며, 정보소외계층의 민원접근성 향상을 위해 문자/영상수화 상담서비스 및 외국어/실버상담센터를 운영하는 등 이용자보호 노력이 전반적으로 우수하였다.

또한 사전적 이용자보호 활동분야에서는 서비스 가입시 요금할인·이용약관 등 기본 정보제공 노력은 우수한 반면 이용자 피해예방에 대한 정보제공 노력이 다소 미흡하였고, 정부CS센터에 접수된 사업자 민원처리에 대한 이용자만족도 등 정부민원 처리실적 분야는 전반적으로 미흡하였다.

방통위는 이번 평가결과를 바탕으로 우수사례를 공유하여 각사의 업무에 활용토록 하고, 사업자별 미흡사항을 자세히 안내하여 구체적인 이용자보호 업무 개선을 독려할 예정이다. 특히 방통위는 통신사업자들의 이용자보호 노력을 더욱 촉진하기 위해 평가결과가 우수한 사업자에 대하여 익년도에 이용자이익 저해행위로 과징금을 부과할 때 부과금액 감경(매우우수등급 20%이내, 우수등급 10%이내)이 가능하도록 할 계획이다.

방통위는 이용자보호 업무에 대한 지속적인 평가를 통해 사업자들이 자발적·선제적으로 이용자보호 노력을 배가하여 향후 수년내에 대부분의 사업자들이 매우우수 또는 우수등급 수준으로 향상될 것으로 기대하고 있다. 아울러 내년에는 주요 인터넷전화 사업자 및 알뜰폰 사업자까지 평가대상을 확대할 계획이다.

※ 분야별 '매우우수등급'사업자에 대해 방송통신위원회 위원장상을 수여할 예정이었으나, '13년도 대상사업자가 없음