

보도자료

2010년 8월 18일(수) 배포 시점부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의 : 이용자보호국 시청자권익증진과 양한열 과장(☎750-2690)
시청자권익증진과 이병천 사무관(☎750-1860) leebc@kcc.go.kr

방송 · 통신민원 71.2% 피해 구제

□ 2010년 상반기 방송통신민원 주요 동향

방송통신위원회(위원장 최시중)는 방송통신위원회 CS센터에 접수 · 처리된 「2010년 상반기 방송통신민원 동향」을 발표하였다.

2010년 상반기 방송통신위원회에 접수된 방송통신 민원은 18,790건(방송 3,294건, 통신 15,496건)이며 처리된 민원은 17,903건으로 이 중 사업자 민원은 16,292건(방송 2,213건, 통신 14,079건)으로 나타났다.

사업자 민원 중 취하 민원과 단순상담 민원을 제외한 실질적인 피해 구제 요청 민원은 12,766건으로 이 중 9,086건을 해결하여 71.2%의 구제율을 나타냈으며 이는 전년 동기(59.7%) 보다 11.5% 향상된 것이다.

< 월별 민원 접수·처리 현황 >

(단위 : 건)

구	분	소 계	'10. 1	'10. 2	'10. 3	'10. 4	'10. 5	'10. 6
접 수	방 송	3,294	641	511	590	540	483	529
	통 신	15,496	2,718	2,412	2,818	2,343	2,579	2,626
	합 계	18,790	3,359	2,923	3,408	2,883	3,062	3,155
처 리	방 송	3,102	384	574	571	566	476	531
	통 신	14,801	2,015	2,270	3,030	2,341	2,584	2,561
	합 계	17,903	2,399	2,844	3,601	2,907	3,060	3,092

[방송분야]

방송민원은 케이블TV와 IPTV 민원이 전년대비 6.8%(93건), 140.7%(211건)씩 증가하였으나, 위성방송 민원과 정부민원이 전년 동기 대비 19.1% (226건), 27.6%(110건)씩 감소하여 전체 1.6%(53건) 감소하였으며,

특히, 위성방송은 과잉해지방어 관련 시청자불만처리위원회의 경고('10년 2월) 조치 이후 2/4분기에 현저하게 감소하였다.

상반기 중 처리가 완료된 민원은 3,102건이며 유료방송 관련 민원이 71%(2,213건)를 차지하였고 그 중 주요 민원은 이용요금, 위약금 등 요금 관련 민원이 46%(1,019건)로 가장 많았고 해지(323건), 설치·이전(147건), 허위영업(107건) 등으로 나타났다.

유료방송 민원 중 민원인이 취하한 민원은 390건, 단순 상담은 382건이었으며 실질적인 피해구제 요청 민원은 1,427건으로 이 중 85.8%(1,224건)는 피해구제가 되었으나 14.2%는 피해 입증이 이루어지지 않아 구제받지 못하였다.

< 방송 민원처리 점유율 >

[통신분야]

초고속인터넷과 부가·별정통신 민원은 전년 동기 대비 17.9%(307건), 53.3%(431건)씩 감소하였으나, 이동전화와 유선전화 민원이 71.9%(3,571건), 22.7%(307건)씩 증가하여 전체 26.5%(3,245건) 증가하였다.

상반기 중 처리가 완료된 민원은 14,801건으로 사업자 민원이 95.1% (14,079건)를 차지하였으며 그 중 주요 민원은 요금불만이 43.5%(6,129건)로 가장 많았고 문의답변(2,456건), 업무처리(1,185건), 회수대행(1,035건) 등으로 나타났다.

사업자 민원 중 민원인이 취하한 민원은 665건, 단순상담은 2,090건이었으며 실질적인 피해구제 요청 민원은 11,339건으로 69.3%(7,862건)는 피해구제가 되었으나 30.7%는 피해 입증이 이루어지지 않아 구제받지 못하였다.

〈 통신 민원처리 점유율〉

□ 향후 계획

방송통신위원회는 방송·통신민원협의회를 활성화하여 반복·빈발 민원에 대해서는 재발 방지 등 사업자의 자발적인 업무개선을 유도하고 이용자 피해확산 가능성이 있는 사항은 민원예보, 사실조사 등을 통해 방송통신서비스 이용자의 권익을 보호하고 증진해 나갈 예정이다.

2010년 상반기 방송통신민원동향은 누구나 볼 수 있도록 방송통신위원회 인터넷사이트(<http://www.kcc.go.kr>)에 전문을 공개한다.

붙임 : 2010년 상반기 방송통신민원 동향 1부. 끝.