
‘10년 상반기 방송통신민원 동향 보고

‘10. 8.



방송통신위원회 이용자보호국
시청자권익증진과 CS센터

목 차

I. 민원접수 현황	1
1. 방송분야	2
□ 방송 매체별 민원접수 현황	2
□ 방송 사업자별 민원접수 현황	3
2. 통신분야	4
□ 통신 서비스별 민원접수 현황	4
□ 통신 사업자별 민원접수 현황	5
II. 민원처리 현황	6
1. 방송분야	7
□ 방송 유형별 민원처리 현황	7
□ 방송 매체별 민원처리 현황	8
□ 방송 사업자별 민원처리 현황	10
2. 통신분야	11
□ 통신 유형별 민원처리 현황	11
□ 통신 서비스별 민원처리 현황	12
□ 방송 사업자별 민원처리 현황	13
III. 민원 유형별 사례	17
붙임. 민원분류 용어	23

I. 민원접수 현황

◆ 2010년 상반기 방송통신민원은 총 18,790건

- 방송민원: 3,294건(위성방송: 960건, 종합유선: 1,454건, 정부민원: 289건, 지상파: 206건, IPTV: 361건, 기타: 24건)
- 통신민원: 15,496건(이동전화: 8,537건, 유선전화: 1,658건, 초고속인터넷: 2,839건, 인터넷전화: 917건, 기타: 1,545건)

□ 전체 민원접수 현황

- 2010년 상반기 동안 방송통신위원회 CS센터(고객만족센터)에 인터넷·전화·우편 등을 통해 접수된 민원은 총 18,790건이며, 이는 전년 동기 대비 방송은 1.58% 감소, 통신은 26.49% 증가한 수치임

< 월별 민원접수 현황 >

(단위 : 건, %)

구 분	'09 상반기	소 계	'10. 1	'10. 2	'10. 3	'10. 4	'10. 5	'10. 6	증감률
방 송	3,347	3,294	641	511	590	540	483	529	-1.58
통 신	12,251	15,496	2,718	2,412	2,818	2,343	2,579	2,626	26.49
합 계	15,598	18,790	3,359	2,923	3,408	2,883	3,062	3,155	20.46

○ 민원접수 증감 추세

- 상반기 월별 민원현황을 보면 작년과 비교해 방송민원은 비슷한 수준이나, 통신민원은 꾸준히 증가하고 있음

< 민원접수 증감 추세 >

(단위 : 건)

1. 방송분야

□ 매체별 민원접수 현황

- 2010년 상반기 동안 방송통신위원회 CS센터에 접수된 전체 방송민원은 3,294건이며, 케이블(종합유선방송)이 1,454건으로 전체 방송민원 건수의 44.1%로 가장 많고, 단일사업자로는 위성방송(한국디지털위성방송)이 29.1%로 가장 많은 것으로 나타남

< 방송 매체별 민원접수 현황 >

(단위 : 건)

구 분	'09년 상반기	합 계 (점유율)	'10. 1	'10. 2	'10. 3	'10. 4	'10. 5	'10. 6
케 이 블	1,361	1,454 (44.1%)	248	190	234	248	264	270
위성방송	1,186	960 (29.1%)	251	174	195	130	98	112
I P T V	399	361 (11.0%)	67	81	63	49	38	63
정부민원	211	289 (8.8%)	37	41	72	81	43	15
지 상 파	150	206 (6.3%)	34	22	22	26	36	66
기 타	40	24 (0.7%)	4	3	4	6	4	3
합 계	3,347	3,294 (100.0%)	641	511	590	540	483	529

※ 기타 : 중계유선, DMB, PP 등

< 방송 매체별 민원접수 추세(월별)>

(단위 : 건)

□ 방송 사업자별 민원접수 현황

- 위성방송은 한국디지털위성방송이 960건으로 가장 많았으며, 케이블TV 방송은 가입자 수 대비 민원접수는 10만명 당 티브로드 21.8건, HCN 6.7건, 씨앤앰 5.8건, CJ헬로비전 4.3건 등의 분포로 나타남
- IPTV의 경우 2008년 말 처음 서비스가 개시된 이후로 작년부터 신규 가입자가 급증하면서 전체 민원도 361건으로 141% 증가하였으나 위성 방송과 케이블TV방송 민원은 감소

〈 방송 사업자별 민원접수 현황 〉

(단위 : 건)

구 분		합 계	'10. 1	'10. 2	'10. 3	'10. 4	'10. 5	'10. 6
방송매체	방송사업자							
위성방송	한국디지털위성방송	960	251	174	195	130	98	112
케이블	티브로드	545	98	70	95	101	82	99
	씨앤앰	229	33	21	39	38	49	49
	CJ헬로비전	177	20	21	28	33	37	38
	H C N	105	16	17	15	15	23	19
	종합유선방송(기타)	398	81	61	57	61	73	65
	소 계	1,454	248	190	234	248	264	270
IPTV	케이티	131	21	23	19	16	17	35
	I P T V (기 타)	230	46	58	44	33	21	28
	소 계	361	67	81	63	49	38	63
지상파	K B S	135	27	16	11	19	24	38
	지상파(기타)	71	7	6	11	7	12	28
	소 계	206	34	22	22	26	36	66
기	타	24	4	3	4	6	4	3
합	계	3,005	604	470	518	459	440	514

※ 기타 : TU미디어, MBN, YTN, 지상파DMB 등

2. 통신분야

□ 통신 서비스별 민원 접수현황

- 2010년 상반기 동안 방송통신위원회 CS센터에 접수된 전체 통신민원은 15,496건이며, 스마트폰과 소액결제 관련 민원이 증가하여 이동통신 서비스가 8,537건으로 전체 통신민원의 55.1%로 나타남

< 통신 서비스별 민원접수 현황 >

(단위 : 건)

구분	합계 (점유율)	'10. 1	'10. 2	'10. 3	'10. 4	'10. 5	'10. 6
이동전화	8,537 (55.1%)	1,539	1,437	1,609	1,189	1,423	1,340
유선전화	1,658 (10.7%)	287	222	208	275	296	370
초고속인터넷	2,839 (18.3%)	476	397	536	436	450	544
인터넷전화	917 (5.9%)	158	129	174	152	131	173
별정통신	149 (1.0%)	18	26	27	26	28	24
부가통신	229 (1.5%)	62	40	42	34	19	32
정부민원	724 (4.7%)	98	94	132	163	160	77
기타	443 (2.8%)	80	67	90	68	72	66
합계	15,496 (100.0%)	2,718	2,412	2,818	2,343	2,579	2,626

※ 기타 : 전용회선, 휴대인터넷, TRS, 무선호출 등

< 통신 서비스별 민원접수 추세(월별)>

(단위 : 건)

□ 통신 사업자별 민원접수 현황

- 케이티, SKT 및 SK브로드밴드는 전년에 비해 소폭 증가하였으나 LGT, LG데이콤 및 LG파워콤은 약 20% 감소하였음
- 소액결제중재센터의 민원은 ‘무료이벤트 가이드라인’(2월) ‘유사이벤트 가이드라인’(3월) 시행으로 무료이벤트 가입자 동의를 얻어 소액결제가 이루어지도록 한 이후 기존 가입자들의 민원이 크게 증가함
- 온세텔레콤은 시외전화분야에서 회수대행 관련 민원이 다수 발생하였으며 한국무선인터넷산업연합회(MOIBA)의 민원은 스팸문자와 관련한 부당요금 민원이 대다수를 차지하였음

〈 통신 사업자별 민원접수 현황 〉

(단위 : 건)

구	분	합 계	'10. 1	'10. 2	'10. 3	'10. 4	'10. 5	'10. 6	
케	이	티	3,209	530	436	577	505	525	636
S	K	텔	1,742	280	244	274	262	294	388
S	K	브	739	127	111	112	127	115	147
L	G	텔	660	126	99	133	94	105	103
L	G	데	301	48	38	74	51	40	50
L	G	파	1,266	229	170	250	178	204	235
온	세	텔	834	156	112	81	124	163	198
드	림	라	69	16	16	12	9	8	8
소	액	결	3,016	602	718	665	378	336	317
통	신	민	277	45	39	58	46	38	51
한	국	무	1,251	237	125	186	155	367	181
연	합	회							
별	정	통	149	18	26	27	26	28	24
부	가	통	229	62	40	42	34	19	32
기		타	1,030	144	144	195	191	177	179
합		계	14,772	2,620	2,318	2,686	2,180	2,419	2,549

※ 기타 : SK네트웍스, 파워텔, 에어미디어 등

II. 민원처리 현황

□ 전체 민원처리 현황

- 2010년 상반기 동안 방송통신위원회에서 처리한 민원은 총 17,903건이며 이 중 사업자 민원은 16,292건(방송 2,213건, 통신 14,079건)임

< 월별 민원처리 현황 >

(단위 : 건, %)

구 분	'10. 1	'10. 2	'10. 3	'10. 4	'10. 5	'10. 6	소 계
방 송	384	574	571	566	476	531	3,102
통 신	2,015	2,270	3,030	2,341	2,584	2,561	14,801
합 계	2,399	2,844	3,601	2,907	3,060	3,092	17,903

[방송민원]

- 접수된 민원(3,294건) 중 처리가 완료된 민원은 3,102건이며 유료방송 민원이 71%(2,213건)를 차지
 - 유료방송 민원 중 이용요금, 위약금 등 요금 관련 민원이 46%(1,019건)로 가장 많았고 해지(323건), 설치·이전(147건), 허위영업(107건) 등임
 - 유료방송 민원 중 피해구제 요청 민원은 1,427건으로 이 중 85.8%(1,224건)는 피해구제가 되었으나 14.2%는 피해 입증이 되지 않아 구제받지 못함
- ※ 취하 민원과 단순 상담 민원은 제외

[통신민원]

- 접수된 민원(15,496건) 중 처리가 완료된 민원은 14,801건이며 사업자 민원이 95.1%(14,079건)를 차지
 - 사업자 민원 중 요금불만 민원이 43.5%(6,129건)로 가장 많았고 문의 답변(2,456건), 업무처리(1,185건), 회수대행(1,035건) 등임
 - 사업자 민원 중 피해구제 요청 민원은 11,339건으로 69.3%(7,862건)는 피해구제가 되었으나 30.7%는 피해 입증이 되지 않아 구제받지 못함
- ※ 취하 민원과 단순 상담 민원은 제외

1. 방송분야

□ 방송 유형별 민원처리 현황

- 접수된 민원(3,294건) 중 처리 중인 민원(192건)을 제외하고 6월 말 현재 처리가 완료된 민원(3,102건)을 유형별로 분석해 보면
 - 전체 처리 민원 중 유료방송 민원이 대다수(71%)를 차지한 가운데 그 중 유료방송 민원은 이용요금과 위약금, 해지에 관한 민원이 과반수(60%)를 차지
 - 방송정책 관련 민원은 월드컵 단독중계 등 스포츠 중계권 관련 민원(35건), 디지털 TV 전환 관련 민원(21건) 등의 증가로 상반기 동안 증가 추세를 보임

< 방송 유형별 민원처리 현황 >

(단위 : 건)

구	분	합 계	'10. 1	'10. 2	'10. 3	'10. 4	'10. 5	'10. 6
유료방송	이용요금	562	55	91	101	120	90	105
	위약금	457	54	80	91	92	71	69
	해지	323	95	98	51	28	29	22
	설치 / 이전	147	8	18	26	31	36	28
	허위영업	108	11	21	22	26	18	11
	채널편성	87	16	10	16	13	9	23
	A/S 등 서비스	75	8	9	14	13	16	15
	방송품질불만	74	4	9	15	16	9	21
	사전설명미흡	43	5	4	8	9	7	10
	명의도용	31	2	2	4	9	6	8
	단체계약불만	27	2	2	8	8	3	4
	상담원불친절	26	2	3	3	5	3	10
	기타	253	17	34	58	54	38	52
소계	2,213	279	380	417	424	335	378	
프로그램	144	15	27	37	24	20	21	
방송직접수신	86	8	18	9	16	18	17	
방송정책	147	6	19	15	28	42	37	
법령위반	1	0	0	1	0	0	0	
기타	490	74	122	89	73	58	74	
합계	3,102	384	574	571	566	476	531	

※ 유료방송 중 기타 - 결합서비스 관련 민원, 장비불량불만(셋톱/리모컨) 등

< 방송 민원처리 점유율 >

□ 방송 매체별 민원처리 현황

- 케이블TV 방송, IPTV는 이용요금과 위약금 관련 민원처리가 많은 것으로 나타났으며, 위성방송은 과잉해지방어와 위약금 관련 민원처리가 많은 것으로 나타남
 - 특히, 해지 민원은 전체에서 위성방송 과잉해지방어 관련 민원이 대부분(95%)을 차지함
 - 케이블TV 방송은 다른 방송 매체보다 허위영업(디지털전환 허위영업, 무료시청 관련 허위과장영업) 관련 민원처리가 많은 것으로 나타났으며, 특히 디지털전환 허위영업 민원은 작년 시청자불만처리위원회의 방송사업자 유의 통보 및 업무 참고 조치에도 불구하고 꾸준히 접수, 처리됨
- 지상파 방송은 방송직접수신과 관련된 민원(71건)이 과반수를 차지한 가운데 KBS TV수신료와 난시청 관련 불만민원(63건)이 꾸준히 접수, 처리됨

〈 방송 매체별 민원처리 현황 〉

(단위 : 건)

구	분	합 계	위성방송	중계유선	지상파	케이블	DMB	IPTV	PP	정부민원
유 료 방 송	이 용 요 금	562	124	0	0	372	4	61	1	0
	위 약 금	457	224	0	0	177	1	55	0	0
	해 지	323	306	0	0	11	0	6	0	0
	설 치 / 이 전	147	32	0	0	103	0	12	0	0
	허 위 영 업	108	4	0	0	80	1	22	0	1
	채 널 편 성	87	36	0	0	43	2	6	0	0
	A/S 등 서비스	75	31	0	0	39	0	5	0	0
	방송품질불만	74	16	1	0	33	0	24	0	0
	사전설명미흡	43	27	0	0	12	0	4	0	0
	명 의 도 용	31	15	0	0	14	0	1	0	1
	단체계약불만	27	4	0	0	22	0	0	0	1
	상담원불친절	26	8	0	2	14	0	2	0	0
	기 타	253	114	0	0	118	0	19	2	0
	소 계	2,213	941	1	2	1,052	9	223	3	3
프 로 그 램	144	0	3	21	51	0	7	7	55	
방 송 직 접 수 신	86	0	0	71	0	0	0	0	15	
방 송 정 책	147	0	0	4	20	0	0	0	123	
법 령 위 반	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
기 타	490	0	0	52	236	0	111	0	91	
합 계	3,102	941	4	150	1,359	9	341	10	288	

※ 유료방송 중 기타 - 결합서비스 관련 민원, 장비불량불만(셋톱/리모컨) 등

□ 방송 사업자별 민원처리 현황

○ 위성방송

- 과잉해지방어와 위약금, 이용요금 관련 민원 처리가 전체 처리 민원의 70%를 차지하고 있으나 해지 관련 민원은 위성방송 과잉해지방어 관련 시청자불만처리위원회의 경고('10.2)조치 이후로 민원처리가 연초 대비 2/4분기에 현저하게 감소하고 있는 추세를 보임
- 위성방송은 방송수신 안테나의 위치에 따라 수신 상태가 많은 영향을 받으나 이용자의 미관 중시로 수신이 불량한 사례도 발생

○ 케이블TV 방송

- 케이블TV 방송은 채널편성 개편 시 선호하는 채널이 기존 이용료보다 비싼 상품으로 편성되는 경우 민원이 많이 발생하며 디지털 전환과 관련된 민원도 꾸준히 접수되고 있음
- 이용요금 관련 민원 중 아날로그 방송 요금제로 가입하였으나 요금은 디지털 방송 요금제로 청구된 불만 민원이 많은 것으로 나타남

○ IPTV 사업자

- IPTV 가입자가 '09년 6월말 46만명에서 '10년 6월말에 220만명으로 급증하여 민원도 크게 증가하였음
- 민원유형은 다른 유료 매체와 마찬가지로 이용요금, 위약금 및 방송품질 관련 민원이 많았던 것으로 나타남
- 사업자 중 케이티는 이용요금에 관한 처리민원이 많았고, LG파워콤은 위약금과 방송품질불만에 관한 처리민원이 많은 것으로 나타남

2. 통신분야

□ 통신 유형별 민원처리 현황

- 접수된 민원(15,496건) 중 취하민원과 처리 중인 민원(695건)을 제외하고 상반기 중 처리가 완료된 민원(14,801건)을 유형별로 분석해 보면
 - 요금불만 민원을 제외하고 대부분의 통신 유형별 민원처리 현황을 살펴보면 요금불만, 문의·답변, 업무처리, 회수대행 등의 순으로 많았음
 - 요금불만 민원에서 스팸문자 수신 후 본인의 동의 없는 과금으로 인한 부당요금을 호소하는 민원이 급증한 것으로 나타남

< 통신 유형별 민원처리 현황 >

(단위 : 건)

구	분	'09년 상반기	합 계 (점유율)	'10. 1	'10. 2	'10. 3	'10. 4	'10. 5	'10. 6
요	금	3,415	6,132 (41.4%)	940	1,033	1,415	834	1,079	831
문	의 & 답	1,833	2,462 (16.6%)	278	313	473	459	443	496
업	무	1,501	1,187 (8.0%)	145	171	258	184	192	237
가	입	656	612 (4.2%)	85	121	102	119	77	108
회	수	601	1,035 (7.0%)	196	132	146	142	183	236
통	신	497	536 (3.6%)	72	78	88	93	89	116
정	부	466	547 (3.7%)	26	34	94	130	147	116
해	지	460	374 (2.5%)	41	69	74	60	61	69
불	성	382	410 (2.8%)	40	80	77	75	63	75
명	의	351	305 (2.1%)	36	37	63	61	47	61
부	가	181	189 (1.3%)	17	26	41	31	36	38
기	타	1,096	1,012 (6.8%)	139	176	199	153	167	178
합	계	11,439	14,801 (100.0%)	2,015	2,270	3,030	2,341	2,584	2,561

※ 기타 : 이용제한, 해지제한, 미납자등록 등

< 통신 민원처리 점유율 >

□ 통신 서비스별 민원처리 현황

- 민원처리 유형을 통신 서비스별로 분석해 보면, 이동전화 및 초고속 인터넷에서는 요금불만 관련 민원이 각각 4,935건과 650건으로 가장 많았던 것으로 나타났음
 - 이동전화는 스팸문자 관련 부당요금 민원 처리가 다수를 차지하였고, 초고속인터넷은 요금불만, 문의·답변, 업무처리 관련 민원처리가 다수를 차지함
- 유선전화는 시외전화 분야에서의 회수대행 민원처리가 두드러졌고, 인터넷전화는 요금불만, 문의·답변 및 업무처리 관련 민원처리가 다수를 차지함

< 통신 서비스별 민원처리 현황 >

(단위 : 건)

구 분	합 계	이동 전화	유선 전화	초고속 인터넷	인터넷 전화	별정 통신	부가 통신	휴대 인터넷	정부 민원	기타
요금불만	6,132	4,935	168	650	212	16	64	16	3	68
문의&답변	2,462	1,031	319	584	243	58	93	52	6	76
업무처리	1,187	620	67	324	117	18	2	14	2	23
가입요금제	480	199	35	169	51	2	0	12	2	10
회수대행	1,035	191	836	0	5	0	0	0	0	3
통신품질	536	183	10	210	83	7	0	36	0	7
정부민원	547	0	1	4	0	0	0	0	542	0
해지지연	374	48	15	242	38	5	1	4	0	21
불성실응대	410	193	37	111	39	16	1	5	0	8
명의도용	305	191	19	56	16	4	1	14	1	3
부가서비스	189	107	48	26	3	1	4	0	0	0
기타	1,144	499	52	291	55	10	52	5	166	14
합계	14,801	8,197	1,607	2,667	862	137	218	158	722	233

□ 통신 사업자별 민원처리 현황

○ 이동전화

- 이동전화에서는 소액결제중재센터의 민원이 2,911건으로 민원이 가장 많았고 케이티 1,659건, SKT 1,555건 등의 순으로 나타났음
- 요금불만은 스팸문자 수신 후 부당요금 청구 및 무료회원 가입 후 사용하지 않은 결제금액을 청구한 소액결제 관련 민원이 대부분을 차지했으며 서비스 이용, 이용계약 및 해지 관련 단순 문의성 민원도 크게 증가
- 스마트폰과 관련하여 단말기 보조금 정책, 가입 지연 및 단말기 A/S관련 민원과 소액결제 관련 민원이 증가하였음

〈 이동전화 민원유형 현황 〉

(단위 : 건)

구 분	'09년 상반기	합 계	케이티	SKT	LGT	소액결제 중재센터	통신민원 조정센터	무선인터넷 산업연합회	기타
요금불만	1,535	4,935	417	230	167	2,909	0	1,212	0
문의&답변	667	1,031	452	308	270	0	0	1	0
업무처리	755	620	355	225	40	0	0	0	0
가입요금제	132	199	30	142	27	0	0	0	0
불성실응대	155	193	83	72	38	0	0	0	0
명 의 도 용	215	191	8	14	3	0	166	0	0
회 수 대 행	236	191	16	174	1	0	0	0	0
통 신 품 질	178	183	77	72	34	0	0	0	0
이 용 제 한	101	114	65	22	27	0	0	0	0
부가서비스	101	107	44	62	1	0	0	0	0
미납자등록	81	97	23	67	7	0	0	0	0
기 타	276	336	89	167	22	2	24	3	29
합 계	4,432	8,197	1,659	1,555	637	2,911	190	1,216	29

o 유선전화

- 유선전화 서비스에서는 온세텔레콤이 812건으로 민원이 가장 많았고 케이티 547건, SK브로드밴드 96건 등의 순서로 나타났음
- 유형별로 살펴보면, 회수대행(836건), 문의·답변(319건), 요금불만(168건), 업무처리(67건), 부가서비스(48건) 등의 순서임
- 업무처리, 가입요금제 등의 민원은 전년 동기 대비 감소하였으나 시외전화 분야에서 부당요금 청구 및 사전 과금 정보 없이 콘텐츠 요금이 청구된 회수대행 관련 민원이 급증하여 전체적으로 민원이 증가

< 유선전화 민원유형 현황 >

(단위 : 건)

구 분	'09년 상반기	합 계	케이티	SKB	LG 데이콤	온세 텔레콤	소액결제 중재센터	기타
회 수 대 행	360	836	45	11	0	779	0	1
문 의 & 답 변	292	319	218	59	39	1	0	2
요 금 불 만	178	168	69	8	4	8	73	6
업 무 처 리	151	67	41	2	1	16	0	7
부 가 서 비 스	48	48	45	1	2	0	0	0
불 성 실 응 대	43	37	30	6	0	1	0	0
가 입 요 금 제	88	35	29	2	0	3	0	1
요 금 제	44	29	28	0	1	0	0	0
명 의 도 용	19	19	3	0	0	3	0	13
해 지 지 연	26	15	14	0	0	1	0	0
통 신 품 질	21	10	7	2	0	0	0	1
기 타	32	24	18	5	0	0	0	1
합 계	1,302	1,607	547	96	47	812	73	32

o 초고속인터넷

- 초고속인터넷 서비스에서는 LG파워콤이 986건으로 민원이 가장 많았고 중계유선방송(SO) 680건, 케이티 544건 등의 순서로 나타났음
- 유형별로 살펴보면, 요금불만(650건), 문의·답변(584건), 업무처리(324건), 해지지연(242건), 통신품질(210건) 등의 순서임
- 요금관련 민원, 업무처리, 해지지연 등 고질적인 민원이 크게 줄어 전년 동기대비 20% 감소하였으나 통신품질 관련 민원은 소폭으로 증가하였음

< 초고속인터넷 민원유형 현황 >

(단위 : 건)

구분	'09년 상반기	합계	케이티	SKB	LG 데이콤	LG 파워콤	온세 텔레콤	드림라인	SO
요금불만	1,030	650	87	29	8	230	11	2	283
문의 & 답변	517	584	200	256	0	93	0	0	35
업무처리	366	324	81	15	1	128	1	0	98
해지지연	269	242	40	38	6	103	0	0	55
통신품질	183	210	39	5	0	140	0	0	26
가입요금제	308	169	18	4	0	119	2	0	26
해지제한	132	125	2	31	0	57	0	0	35
불성실응대	143	111	51	16	0	41	0	0	3
명의도용	73	56	1	1	0	6	2	0	46
미납자등록	70	38	2	4	0	26	0	0	6
요금제	70	33	4	2	0	1	0	0	26
부가서비스	18	26	10	7	0	1	0	0	8
기타	161	99	9	10	1	41	0	5	33
합계	3,340	2,667	544	418	16	986	16	7	680

o 인터넷전화

- 인터넷전화 서비스에서는 LG파워콤이 220건으로 민원이 가장 많았고 중계유선방송(SO) 206건, SK브로드밴드 160건, LG데이콤 157건 등의 순서로 나타났음
- 유형별로 살펴보면, 문의·답변(243건), 요금불만(212건), 업무처리(117건), 통신품질(83건), 가입요금제(51건) 등의 순서임
- 사용하지 않은 요금 청구, 해지 시 위약금 청구 등 요금불만 민원과 인터넷전화 이용, 이용계약 및 해지 관련 민원이 증가하였으나 해지 지연과 통신품질 민원은 감소하였음

< 인터넷전화 민원유형 현황 >

(단위 : 건)

구 분	'09년 상반기	합 계	케이티	SK	LG데이콤	LG파워콤	SO
문 의 & 답 변	113	243	39	101	51	23	29
요 금 불 만	98	212	36	24	54	42	56
업 무 처 리	126	117	24	5	15	21	52
통 신 품 질	92	83	6	2	9	56	10
가 입 요 금 제	106	51	3	1	7	33	7
불 성 실 응 대	25	39	5	14	3	16	1
해 지 지 연	95	38	4	5	8	12	9
명 의 도 용	27	16	0	0	0	0	16
해 지 제 한	14	16	0	0	3	4	9
이 용 제 한	26	14	0	2	2	7	3
요 금 제	8	10	0	1	0	0	9
기 타	22	23	2	5	6	4	0
합 계	752	862	119	160	157	220	206

III. 민원 유형별 사례

1. 방송분야

□ 프로그램 관련 민원 사례

- 1) 인간냄새가 나는 이야기를 다큐멘터리나 인생극장으로 보내주시고, 더 좋은 이벤트를 만들어 주길 요청
- 2) 다단계 사기피해로 인해 중앙, 지방검찰청에 관련 내용 고소 중인 상태에서 다단계 피해에 대한 각 방송사의 보도를 요구

□ 이용요금 관련 민원 사례

- 1) 해지 상담을 하였는데 가입 시에 고지 받은 적이 없는 위약금이 과도하게 청구되어 위약금 면제를 요청
- 2) 가입자가 사망한 관계로 인해 해지를 하려고 하는데 과도한 위약금을 내라고 하여 위약금 면제를 요청

□ 해지 관련 민원 사례

- 1) 5개월 전에 해지를 하였으나 요금이 청구되어 고객센터에 전화를 했더니 해지 처리가 안되어 해지요청 이후 청구된 요금의 환불과 해지를 요청
- 2) 해지 문의 차 고객센터에 전화하였으나 지연되어 빠른 해지와 개선을 요청

□ 채널편성 관련 민원 사례

- 1) 수원지역은 아날로그 요금으로는 EBS-e 방송을 시청할 수 없으므로 한 달에 3만원 정도 되는 디지털 방송을 별도로 시청을 해야 하는데 디지털 방송을 신청하지 않고도 해당방송을 시청할 수 있도록 요청

- 2) 가입 시에는 스포츠채널을 불편 없이 시청할 수 있다는 말을 믿고 11,000원의 요금을 주며 시청하고 있었으나 가입한 상품에 추가로 돈을 내지 않으면 볼 수 없다는 사실을 발견하고 해지를 하려고 하였으나 위약금이 발생된다고 하여 시정을 요청

□ 설치/이전 관련 민원 사례

- 1) 거주지 내 방송 설치장소 변경 요청에 설치비를 청구하는 것이 부당하다 생각되어 해지를 신청하였으나 위약금이 과도하게 청구되어 위약금 면제를 요청
- 2) 설치 때문에 기사가 방문하기로 하였는데 지연되어 불만을 가짐

□ A/S 등 서비스 관련 민원 사례

- 1) A/S를 신청하였으나 처리가 지연되고 이에 서비스 센터 직원들의 무책임과 약속을 이행치 않는 사실에 대해 고발
- 2) 시청 상 문제가 있어 수차례 A/S 신청하였으나 공동가입자란 이유로 이행되지 않고 있어 즉시 시정을 요구

□ 허위영업 관련 민원 사례

- 1) 모든 방송이 디지털 전환에 따라 컨버터를 설치해야 하며 설치하지 않을 경우 지상파 방송 수신이 불가능하다고 하여 디지털 방송을 신청하였으나, 6개월 후 요금도 오르고 위약금도 있다는 사실을 발견하고 기존 아날로그 방송으로 계속 시청을 희망
- 2) 가입 시 TV 무료 연속 3개월 혜택이 신청되어 있었으나 미적용되어 요금이 청구됨에 따라 환불을 요청

□ 방송직접수신 관련 민원 사례

- 1) TV수상기를 미소지하고 있지만 수신료가 청구되어 이에 KBS에 연락하여 59개월간 전기요금과 함께 입금한 수신료를 환불해 달라고 요청하였는데 해줄 수 없단 연락을 받고 환불을 요청
- 2) 군포시나 안양시는 지역케이블방송을 신청하지 않으면 화면이 나오지 않으므로 수신료 납부 의미의 확인과 난시청 지역 해소를 요청

□ 방송정책 관련 민원 사례

- 1) SBS 남아공 월드컵 중계권 독점은 불공정 행위라고 생각하고 방송통신위원회의 답변을 요청
- 2) 민영방송사의 고지 없는 프로그램 임의편성은 부당하다고 시정 조치를 요청

□ 법령위반 관련 민원 사례

- 1) IPTV 제공사업자가 공공채널을 의무 전송하지 않고 송출을 중단하는 경우, 그 처벌에 관한 사항도 방송법상 벌칙조항을 준용하여 적용할 수 있는지 여부와 기타 별도의 다른 제재사항이 있는 지에 대한 답변을 요청

□ 기타 관련 민원 사례

- 1) 한국방송공사에 보도자료로 제공한 서신자료에 대한 반환을 요구
- 2) 부산에 개그맨, 개그우먼, 코미디언, 연기자, MC등을 채용하는 지역방송국 추가 신설을 요청

2. 통신분야

□ 요금불만 관련 민원 사례

- 1) 초고속인터넷 약정기간 중 IPTV를 신규약정기간으로 신청하고 초고속 인터넷의 약정기간이 지난 후 초고속인터넷을 해지 시 IPTV의 잔여 약정기간으로 인한 IPTV 위약금 청구 부당
- 2) 초고속인터넷을 1년 약정으로 사용 중 2년 후 청구서를 확인하니 다시 1년 약정으로 자동 연장되어 요금이 인출된 사실을 발견함. 업체에서 약정만료에 대한 안내를 미리 해주었더라면 2~3년 재약정 또는 해지 등 선택을 할 수 있었는데, 업체에서 이에 대해 미리 고지를 하지 않아 이용자의 선택권이 박탈되었다며 불만을 제기

□ 문의&답변 관련 민원 사례

- 1) 업체의 5만원권 선불요금제를 사용하다가, 사용기간 전에 약 2만원 정도의 잔액이 남았는데 환불이 안되는 것은 부당
- 2) 휴대폰을 24개월 약정으로 구매하여 사용 중에 군입대 사유로 약정기간 내 장기정지를 요청하였으나, 장기정지 시 지원받기로 했던 할부지원금이 중단된다고 하여서 민원을 제기

□ 업무처리 관련 민원 사례

- 1) 인터넷 전화 가입 시에 자사 가입자간 무료 통화 안내를 받고 번호 이동 후 사용하였으나, 업체에서 정책변경을 이유로 070 가입자간 무료통화만 적용된다고 하여 민원을 제기
- 2) 정신지체장애 2급인 아들이 한 업체의 이동전화에 직접 가입한 사실을 확인한 후, 계약서상 법정대리인의 서명이 없으므로 즉각 가입 취소를 요구하였으나 가입 당시 가입대리점에서 한정·금치산자 여부 확인 후 정상 개통 처리했으므로 취소 불가하다는 안내에 불만을 제기

□ 명의로용 관련 민원 사례

- 1) 인터넷 경매 사이트에서 공(空)단말기를 구매한 후, 공(空)단말기를 판매한 대리점에서 민원인의 동의를 받지 않고 개인정보를 임의로 조회한 행위는 부당
- 2) 자녀 명의의 휴대폰을 사용하던 중에 대리점에서 기기를 변경하였으나 자녀가 명의를 확인 및 동의도 받지 않고 휴대폰을 판매한 행위는 부당하다고 주장

□ 가입요금제 관련 민원 사례

- 1) 가입비 면제자격이 있는 자녀의 휴대폰 가입비 면제신청을 위해 구비서류 준비하여 신청을 완료하고 두 번씩이나 완료된 것을 확인했으나, 업체에서 가입비 면제신청이 안 됐다고 연락에 처리가 안 된 이유와 설명을 요청

□ 회수대행 관련 민원 사례

- 1) 전화결제 유도를 목적으로 보낸 스팸문자 메시지에 대해 의도하지 않은 결제를 하게 되어 피해 구제를 호소

□ 통신품질 관련 민원 사례

- 1) 초고속인터넷을 2년 6개월 동안 사용 중 인터넷 끊김 현상으로 인해 기사가 4번 방문하여 첫 번째는 모뎀 문제라 하여 모뎀 교체, 두 번째는 LAN카드 문제라 하여 LAN카드 교체, 세 번째는 알 수 없는 문제라 하였고 네 번째는 트래픽 문제라 하여 위약금 없는 해지를 요청하였으나 방문신호 및 속도저하 현상은 크지 않으나 트래픽 문제로 판단되어 현재 공사 중이므로 위면 해지는 불가하다는 입장에 부당하다며 민원을 제기

□ 해지지연 관련 민원 사례

- 1) 070전화를 가입 후 거의 쓰지 않아서 잊고 있다가 해지생각이 나서 해지하려고 해지절차를 문의하였더니 답변이 없었으며 고객센터로 e 메일로 문의하고 전화로 답변도 요청하였으나 아무 답변이 없어서 민원 제기

□ 불성실응대 관련 민원 사례

- 1) 미납 정지 문의 시 상담원의 불친절한 응대 태도에 불만을 느끼고 상담원의 정중한 사과를 요구

□ 부가서비스 관련 민원 사례

- 1) 인터넷 + 전화 결합상품을 신청하였는데 계약서를 살펴보다가 신청 하지도 않은 발신번호 서비스라는 부가서비스에 가입되어 있어 민원 제기

붙임. 민원분류 용어정리

□ 방송 민원분류 용어

용 어	용 어 해 설
프 로 그 램	방송프로그램 및 방송 광고의 내용 이외의 편성, 제작과정에 관련된 사항
이 용 요 금	요금청구 불만, 요금제 불만, 요금 연체 관련, 위약금 및 할인 반환금 관련
해 지	과도한 해지 방어에 대한 불만, 해지 누락에 대한 불만
채 널 편 성	요금제 상의 채널 구성표에 대한 변경 불만
설 치 / 이 전	설치비 및 이전설치비 불만, 설치나 철거 과정 불만
A / S 등 서 비 스	A/S 지연, A/S 부실에 대한 불만
허 위 영 업	무료시청제공 약속 후 요금 청구, 디지털전환 허위 영업 관련
방 송 직 접 수 신	지상파(KBS) 수신료 및 난시청에 대한 불만
방 송 정 책	방통위 방송 정책 불만
법 령 위 반	방송법 등 관련 법에 대한 질의, 법 위반 신고
기 타	단순 질의, 건의, 제도개선 제안

□ 통신 민원분류 용어

용 어	용 어 해 설
요 금 불 만	음성통화료 및 데이터요금, 정보이용료를 부당하게 청구하는 등의 이용요금 관련 분쟁과 약정위반에 따른 위약금 부과 관련 불만
문 의 & 답 변	민원인이 잘 모르거나 오해하고 있는 사업자의 업무나 영업정책 등에 관해 답변하는 민원
업 무 처 리	통신 서비스의 설치, 이전, 변경, 교환 등 전반적인 업무처리에서 발생하는 민원
가 입 요 금 제	요금제나 요금할인, 부가 서비스 등을 사업자가 계약 시와 다르게 적용하거나 미이행하는 것과 관련된 민원
회 수 대 행	콘텐츠제공사업자(CP) 등이 판매·제공하는 서비스 등의 대가를 전기통신사업자(케이티, SKT 등)가 통신요금과 함께 청구·징수 하는 것과 관련된 민원
통 신 품 질	장애나 기기불량, 천재지변 등으로 발생하는 통신품질과 전송속도 저하 등에 대한 불만과 관련된 민원
정 부 민 원	사업자와 관련되지 않은 통신이용 제도나 법령개선 및 건의사항 등에 관한 민원
해 지 지 연	이용자가 해지를 요청해도 사업자가 해지를 늦추거나 거부하는 것과 관련된 민원
불 성 실 응 대	민원상담 및 처리과정에서 소극적으로 대응하거나 민원인에게 불친절하게 대하는 등에 관한 민원
명 의 도 용 기	통신 서비스 계약시 타인의 명의를 도용하여 발생하는 피해 민원 온라인게임, 멤버십, 가개통, 수신자 부담, 민납 요금 독촉 등