

보도자료

2010년 11월 2일(화) 배포 시점부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의 : 이용자보호국 이용자보호과 이재범 과장 (☎ 750-2670)
이용자보호과 고상호 사무관 (☎ 750-2680) kosangho@kcc.go.kr

1~4일까지 방송통신 이용자보호 주간, 무슨 행사가 진행되나?

“이동전화 또는 초고속인터넷을 위약금 없이 해지할 수 있는 최소 가입기간은?” 답은 이동전화는 2년, 초고속인터넷경품은 1년, “서비스 가입시와 해지시 이용자가 꼭 챙겨야 하는 서류는? 답은 가입시에는 계약서 원본, 해지시에는 해지확인서를 챙겨야 분쟁을 줄일 수 있다.

방송통신위원회(위원장 최시중)가 ‘제2회 방송통신 이용자보호 주간’을 맞이하여 한국정보통신진흥협회, 한국케이블TV방송협회, KT, SKT, LGU+가 참여하는 ‘이용자 나눔마당’을 방송통신위원회 청사 앞에서 11월 1일부터 4일까지 실시하면서, 부스를 방문한 이용자에게 기념품을 주면서 묻는 ‘이용자 10계명’ (질문)이다. 또한, 스마트폰에 내려받아 가입 사업자의 네트워크 속도를 자동으로 측정해주는 한국정보화진흥원이 개발한 어플(“Speed Check”)을 무료로 제공하고 있고, 폐휴대폰을 제출하면 휴대폰 충전기를 받을 수 있는 등 다양한 이용자 보호 관련 캠페인과 이벤트가 진행되고 있다.

행사 이틀째인 11월 2일은 학부모(약 100명)와 어르신(약 100명)을 대상으로 방송통신서비스 활용 및 피해예방 시범교육이 서울 YMCA에서 실시된다.

공짜 휴대폰이 정말 공짜일까? 이동전화를 2년간 쓰겠다고 계약(약정)하면 향후 2년간 받을 수 있는 요금할인액(약정할인)을 미리 휴대폰 값에서 빼고, 남은 휴대폰 값은 24개월로 분납처리하면서, 사업자들은 이를 ‘공짜’ 휴대폰이라고 부른다.

벨소리를 다른 아이에게 ‘선물’하면 이를 받는 아이는 무료로 벨소리를 받는 걸까? 벨소리라는 정보는 무료로 받지만, 정보를 내려받기 위해 접속해야 하는 데이터서비스는 유료다.

다양한 통신요금 가운데 ‘청소년 정액제’는 기본료가 없는 가장 저렴한 요금제이고, 비싼 무선인터넷서비스·060발신·콜렉트콜 등 아이들에게 불필요한 서비스는 본인이나 부모님이 미리 차단 신청할 수 있다. 아이들의 위치정보를 알려주는 ‘보호자 안심 서비스’는 청소년 정액제에 가입하면 무료로 이용할 수 있다.

문자메시지가 40자 이내면 무조건 건당 20원이 부과되고, 한 글자라도 더 쓰면 건당 30원(41~1000자)이 되고, 사진이나 동영상을 함께 전송하면 건당 100원 이상 요금이 부과된다. 이동전화 음성요금이 10초를 쓰면 18원인 걸 감안하면 비싼 요금이다.

이렇듯, 교재 내용은 우리 아이들과 어른들이 방송통신서비스를 사용하면서 가장 많이 경험하는 피해사례를 중심으로 짜여져 있는데, 방송통신이용자 홈페이지인 ‘와이즈유저(www.wiseuser.go.kr)’ 내용과 방송통신위원회 C/S센터와 한국소비자원에 접수된 민원을 중심으로 구성되었다.

행사 셋째날(11월 3일)은 앞으로 방송통신위원회가 이용자를 어떻게 보호할 것인가를 토론하는 ‘이용자보호종합계획 토론회’가 서울 플라자 호텔(22층 다이아몬드홀)에서 오후 2시부터 열린다.

행사 마지막날(11월 4일)은 이용자보호주간 공식 기념식이 오전 11시~12시, 방송통신 국제분쟁포럼이 오후 2시~6시까지 개최된다.

- 붙임 : 1. 방송통신 이용자 나눔 행사 계획
2. 방송통신서비스 활용 및 피해예방 시범교육 계획
3. ‘방송통신 이용자보호 종합계획’ 토론회 계획

[붙임1]

‘방송통신 이용자 나눔마당’ 행사 계획

□ 추진배경

- 이용자가 중심이 되는 방송통신 시장환경 구현 및 이용자의 권익 증진을 위한 다양한 거리 캠페인 및 이벤트를 추진

□ 일시 및 장소 : 11.1(월)~4(화) 10:00 ~ 17:00, 방송통신위원회 청사 앞

□ 세부 추진 내용

- 4개의 행사 부스를 제작하여 방통위 청사 앞에 설치하고 KT, SKT, LGU+, 한국정보통신진흥협회 및 한국케이블TV방송협회가 각 부스에서 다양한 거리 이벤트를 추진

<행사 부스 설치 모습>



- KT, SKT, LGU+ 각 회사별로 각각의 부스를 사용하고 한국정보통신진흥협회와 한국케이블TV방송협회는 1개의 부스를 공동으로 사용

○ 주요 거리 이벤트 내용

회사명	행사명	행사내용
KT	휴대폰 세척	• 휴대폰 세균상태 확인 및 세척 서비스
	사진 찍어주기	• 아이폰으로 나눔마당 행사장을 배경으로 사진을 찍어주고 즉석에서 사진을 인화
	‘올레 콕!콕!’ 시연	• 3G와 올레 서비스 이용 중 발생한 불편사항과 음영지역 위치를 휴대폰을 통해 신고하는 어플 시연
	스팸 전단지 배포	• 휴대폰의 스팸차단 서비스를 알기 쉽게 전단지로 만들어 배포
	마일리지 찾기 및 기부이벤트	• 휴대전화, 집전화, 인터넷 마일리지를 찾아주고 기부하는 방법 및 즉석 기부를 유도
SKT	모바일 원격 A/S 및 정보 지킴이 서비스	• 원격 펌웨어 업그레이드 및 원격 정보 삭제 시연
	휴대전화 멤버십 및 포인트 안내	• 모바일 고객센터를 통한 멤버십, 포인트, 요금 상담
	스팸필터링 서비스 안내	• 우수한 스팸필터링 서비스 시연 및 사용법 안내
	폐휴대폰 수거 캠페인	• 폐휴대폰 수거캠페인에 참여하는 고객에게 소정의 기념품 제공
LGU+	폐휴대폰 수거 캠페인	• 폐휴대폰 수거캠페인에 참여하는 고객에게 소정의 기념품 제공
	모바일 고객센터 알리기	• 요금 상담, 무료 부가서비스 안내 진행, 경품 제공
	이용자보호 10계명 알리기	• 이용자 보호를 위한 10가지 정보를 게임을 통해 이용자에게 알리고 경품을 제공
한국정보통신진흥협회	분실단말기 찾기	• 분실단말기 찾아주기 이벤트
	M-Safer 홍보	• M-Safer 홍보 이벤트
	방송통신 품질측정 S/W 홍보	• 방송통신 품질측정 S/W 홍보 이벤트
한국케이블TV방송협회	디지털TV 전환 홍보	• 디지털TV 전환 홍보 이벤트
	케이블TV 시청 등급 준수 캠페인	• 케이블TV 시청 등급 준수 이벤트

○ 각 행사 부스마다 도우미가 상주하며 거리 행사의 취지를 설명하고 여러 가지 체험 이벤트를 진행

[붙임2]

방송통신서비스 활용 및 피해예방 시범교육 계획

□ 개요

- 일 자 : 2010년 11월 2일(이용자보호주간 2일차)
- 장 소 : 서울 YMCA 3층 대강당(서울 종로구 위치)
- 교육대상 및 내용 (교재내용은 별도 배포)
 - 주부계층 : 전국주부교실중앙회 회원 100여명
 - 어르신계층 : 한국노인종합복지관협회 회원 100여명

□ 세부 일정

시간	세부내용	비고
14:00~14:05	• 인사말(5분)	이용자보호센터 곽진교 센터장
14:05~15:55	• 방송통신서비스 활용 및 피해예방 교육① (50분) - 주부계층(100명)	전국주부교실 중앙회
15:55~16:10	• 질의 응답(15분)	
15:10~15:30	• Coffee break	
15:30~16:20	• 방송통신서비스 활용 및 피해예방 교육②(50분) - 어르신 계층(100명)	한국노인종합 복지관협회
16:20~16:35	• 질의 응답(15분)	
16:35~16:40	• 맺는말	사회자

※ 교육대상자에게 소정의 기념품 증정

[붙임3]

‘방송통신 이용자보호 종합계획’ 토론회 계획

□ 개요

- 향후 추진이 필요한 이용자보호 정책을 종합한 ‘이용자보호 종합 계획(안)’에 대해 전문가 토론회 개최
 - ※ ‘제2회 이용자보호주간(‘10.11.1~11.4)’ 행사의 일환으로 진행
- 주최 / 주관 : 방송통신위원회 / 한국정보통신진흥협회(KAIT)
- 일시 / 장소 : ‘10. 11. 3.(수) 14:00 ~ 17:00 / 플라자 호텔
- 참석자 : 「이용자보호 종합계획 TF」 구성원, 방통위 관계 실국, 산 학연 전문가, 소비자단체 관계자 및 일반 참가자

□ 세부일정(안)

시 간		구 분	비 고
오프닝	14:00~14:05	개 회 사	방통위 이용자보호국장
세션	14:05~14:10	축 사	KAIT 부회장
제1부	14:10~14:30	○ 이용자보호 종합계획의 비전과 목표	방통위 이용자보호국
	14:30~15:10	○ (주제발표 1) 공정한 제도기반 조성 및 피해구제 체계 강화 ○ (주제발표 2) 자율경쟁 시장 촉진 및 스마트한 이용자 확산	KISDI(임준 통신정책연구실 연구책임자) KAIT(한문승 이용자보호센터 정책총괄팀장)
휴 식	15:10~15:30	Coffee Break	
제2부	15:30~16:45	패널 토론(좌장 이원우 서울대 교수) ※ 토의순서 - 비전과 목표 - 주제발표 1, 2	황태희 교수(성신여대 법대) 하종원 교수(선문대 신문방송학) 이성림 교수(성대 소비자가족학) 박경희 국장(한국소비자원 정보교육국) 박인례 사무총장(전국주부교실중앙회) 김희수 박사(KISDI) 윤성욱 연구위원(방송협회 정책실) 김신철 이사(C&M 고객지원실) 김윤수 상무(KT 대외협력실) 박형일 상무(LG U+ CR전략실) 정재훈 사무관(방통위 이용자보호국)
클로징 세션	16:45~17:00	Floor 질의응답 및 폐회	