

보도자료

2011년 1월 11일(화) 배포 시점부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의 : 이용자보호국 이용자보호과 이재범 과장(☎750-2670)
이용자보호과 이승진 사무관(☎750-2671) lsung@kcc.go.kr**「이동전화 단말기 AS 가이드라인」 실태점검 결과**

- 갤럭시 탭, 아이패드도 이동전화 대리점에서 AS 접수 -
- 중소도시, 농어촌지역의 AS 문제 크게 개선 -

방송통신위원회(위원장 최시중)는 지난 해 10월부터 시행한 ‘이동전화 단말기 AS 가이드라인’의 이행실태를 점검하고 그 결과를 발표하였다.

이번 실태점검에서 AS 접수가 상대적으로 취약한 지방의 중소도시, 농어촌 지역을 중점적으로 점검하기 위해 중앙전파관리소 소속 11개 지방전파관리소와 합동으로 실태점검을 하였다.

지방전파관리소에서는 관할지역에 있는 이동전화 3사의 대리점을 무작위로 5개씩 총 55개 대리점을 선정 후, 일반 이용자 입장에서 가이드라인 내용을 점검하였으며, 방통위는 이동전화 3사의 본사, 지사 등을 방문하여 가이드라인의 이행실태를 종합적으로 점검하였다.

※ 점검기간 : 2010.12.1~ 12.10

점검결과, 이동전화 3사는 새롭게 출시한 갤럭시탭, 아이패드도 이동전화 대리점에서 AS를 접수하여 테블릿PC 이용자도 AS에 대한 불편이 없도록 자율적으로 개선하였다.

또한, 이용자가 대리점에 AS를 접수한 단말기를 제조사의 AS센터 까지 운송하기 위해 사업자별로 배송시스템을 구축하여 운영하고, 이용자가 AS 접수를 하는 대리점을 쉽게 구분할 수 있도록 별도의 스티커를 제작(붙임 참조)하여 부착하는 등 가이드라인을 준수하기 위해 나름대로 노력하고 있었다.

※ 배송시스템 : SKT(행복AS), KT(쇼서포터), LGU+(엔젤서비스)

특히, 이동전화 3사의 대리점이 전국에 산재되어 있어 이번 가이드라인 시행으로 중소도시, 농어촌 등 취약지역의 AS 문제가 크게 개선된 것으로 조사되었다.

※ AS 대리점 현황('10.11월말 현재) : SKT(2,662), KT(2,998), LGU+(1,974)

그러나, 이동전화 사업자별로 55개의 대리점을 점검하여 종합한 결과 아직도 일부 대리점에서는 가이드라인을 제대로 준수하지 않는 등 미흡한 점도 나타나 보완이 필요한 것으로 지적되었다.

주요 지적사항으로는 이동전화 3사 공통적으로 AS 접수를 받지 않은 대리점이 있었고, 이동전화 단말기를 판매하면서 AS에 관한 주요 내용을 설명하지 않는 경우가 있었다.

※①AS 접수未이행 : 8.5%(3사 평균), ②AS 주요내용未설명 : 12.1%(3사 평균)

방통위는 이번 실태점검 결과 지적사항을 이동전화 3사에 통보하여 시정하도록 하였으며, AS 가이드라인을 이행하지 않은 대리점은 방통위 CS센터(국번없이 1335)에 신고하여 줄 것을 당부하였다.

붙임 : 이동통신 3사 단말기 AS 접수안내 스티커 1부. 끝.

<붙임>

이동통신 3사 단말기 AS 접수 안내 스티커

< SKT >



< KT >



< LGU+ >

