

보도자료

2011년 1월 31일(월) 배포 시점부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문의 : 이용자보호국 시청자권익증진과 양한열 과장(☎750-2690)
시청자권익증진과 정우섭 사무관(☎750-1860) 1104jws@kcc.go.kr

방통위, 2010년도 방송통신 민원 주요 동향 발표

- 위성방송 민원은 줄고, 이동유선전화 민원은 늘어 ... 피해구제율은 71.2%로 향상 -

방송통신위원회(위원장 최시중)는 31일 방송통신위원회 CS센터에서 접수·처리된 「2010년도 방송통신 민원 주요 동향」을 발표하였다.

2010년 방송통신위원회에 접수된 방송통신 민원은 총 40,913건(방송 6,488건, 통신 34,425건)으로, 전년대비 23.9%(7,904건) 증가하였다. 방송 민원은 11.6% 감소한 반면, 통신민원은 34.1% 증가하였다.

접수민원(40,913건)의 98.4%(40,273건)를 처리하였으며, 처리된 민원 중 방송민원은 98.0%(6,358건), 통신민원은 98.5%(33,915건)이다.

※ 2010년말에 접수되어 미처리된 640건은 2011.1월 중 632건을 처리하였고 8건은 처리중

사업자 민원 중 실질적인 피해구제 요청 민원은 30,221건으로 이중 21,504건을 해결하여 71.2%의 구제율을 나타냈으며 이는 전년(62.5%)보다 8.7%p 향상된 것이다.

< 2010년 월별 민원 접수·처리 현황 >

(단위 : 건)

구 분		소 계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
접 수	방송	6,488	641	511	590	540	483	548	503	517	593	533	514	515
	통신	34,425	2,718	2,412	2,818	2,343	2,579	2,625	2,721	2,962	3,522	3,806	2,919	3,000
	합계	40,913	3,359	2,923	3,408	2,883	3,062	3,173	3,224	3,479	4,115	4,339	3,433	3,515
처 리	방송	6,358	384	574	571	566	476	531	562	515	603	511	448	617
	통신	33,915	2,015	2,270	3,030	2,341	2,584	2,561	2,716	2,987	3,295	3,926	3,066	3,124
	합계	40,273	2,399	2,844	3,601	2,907	3,060	3,092	3,278	3,502	3,898	4,437	3,514	3,741

[방송분야]

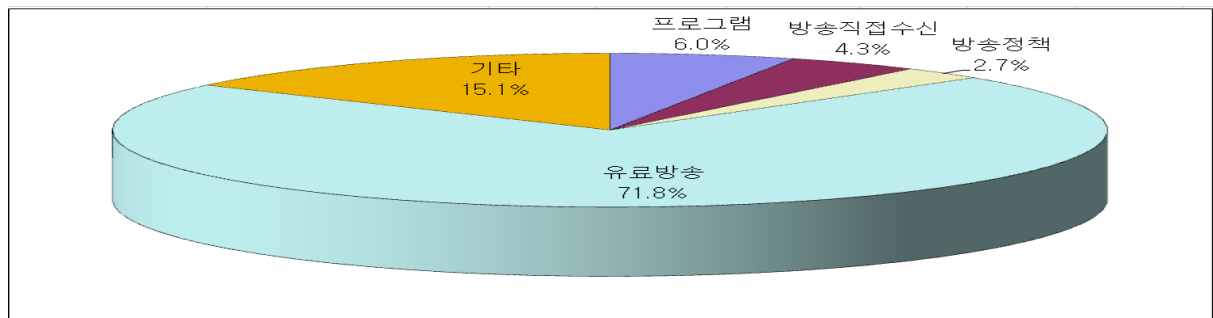
방송민원(6,488건)은 전년대비 11.6%(851건) 감소하였는데, 이는 IPTV와 지상파 민원이 전년대비 각각 65.5%(298건), 48.6%(190건) 증가한 반면, 위성방송 민원은 35.9%(1,010건) 대폭 감소하였기 때문이다.

특히, 위성방송은 과잉해지방어 관련 시청자불만처리위원회의 경고('10년 2월) 조치 이후 현저하게 감소하여 방송민원 감소에 기여하였다.

처리된 방송민원(6,358건) 중 이용요금, 위약금 등 요금 관련 민원이 34.2%(2,174건)로 가장 많았고 과잉해지방어(398건), 방송프로그램(383건), 설치·이전(356건) 등이 뒤를 이었다.

사업자 민원 중 실질적인 피해구제 요청 민원은 3,905건으로 이중 85.9%(3,355건)가 피해구제를 받았고, 14.1%는 피해사실 입증이 이루어지지 않아 구제받지 못하였다.

< 방송 민원처리 점유율 >



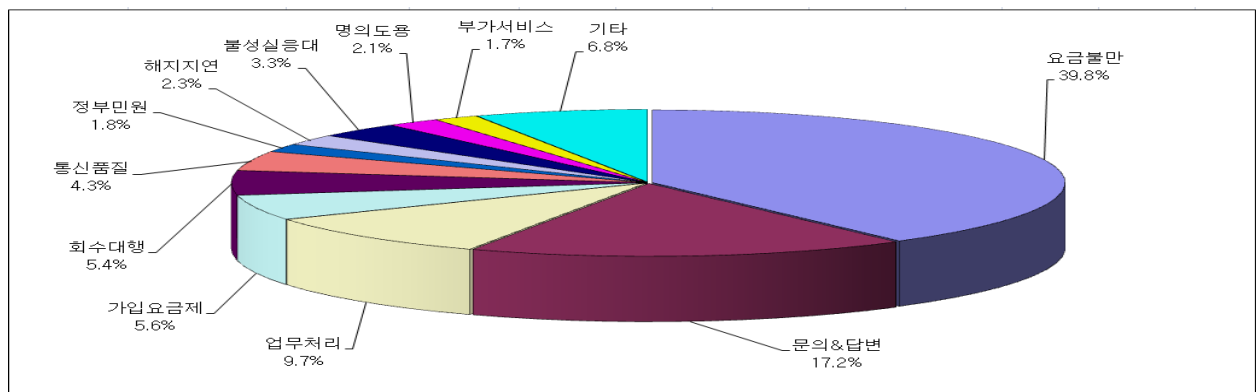
[통신분야]

통신민원(34,425건)은 전년대비 34.1%(8,755건) 증가하였는데, 이는 초고속인터넷이 전년 대비 3.6%(233건) 감소한 반면, 이동전화는 소액결제 부당요금 민원의 증가로 전년대비 69.3%(7,650건) 증가하였고, 유선전화는 정액요금제 환급 민원 증가로 74.3%(2,097건) 증가하였기 때문이다.

처리된 통신민원(33,915건) 중 요금불만이 39.8%(13,500건)로 가장 많았고 문의·답변(5,827건), 업무처리(3,296건), 가입요금제(1,883건) 등이 뒤를 이었다.

사업자 민원 중 실질적인 피해구제 요청 민원은 26,316건으로 이중 69.0% (18,149건)가 피해구제를 받았고, 31.0%는 피해사실 입증이 이루어지지 않아 구제받지 못하였다.

〈 통신 민원처리 점유율 〉



□ 향후 계획

앞으로 방송통신위원회는 ‘방송통신CS센터’의 기능과 역할을 지속적으로 개선하고 ‘방송통신민원협의회’ 활성화를 통해 방송통신 관련 사업자와의 긴밀한 협조체제를 유지하여 민원발생 예방에 노력을 다하는 한편,

발생한 민원에 대해서는 ‘고객만족’을 넘어 ‘고객감동’으로 이어질 수 있도록 적극적인 대국민 민원행정서비스를 펴 나갈 예정이다.

2010년도 방송통신 민원 주요 동향은 누구나 볼 수 있도록 방송통신위원회 홈페이지(<http://www.kcc.go.kr>)에 전문을 공개하고 있다.

붙임 : 2010년도 방송통신 민원 주요 동향. 끝.