

## 보도자료

2013년 9월 4일(수) 배포 시점부터 보도하여 주시기 바랍니다.

 문의 : 이용자정책국 이용자보호과 박철순 과장  
 이용자보호과 김진욱 사무관 ☎2110-1545 jinwook@kcc.go.kr

# 방통위, 통신사업자의 이용자 보호업무 평가 실시

방송통신위원회(위원장 이경재)는 통신서비스 이용이 보편화되고 관련 민원이 증가함에 따라 이용자 보호업무에 대한 사업자간 경쟁 환경 조성을 위해 『통신사업자 이용자 보호업무 평가』를 실시한다고 밝혔다. 평가는 민원이 많은 이동전화, 초고속인터넷서비스를 제공하는 주요 통신사업자를 대상으로 실시할 예정이다.

※ '13년도 이용자 보호업무 평가 대상 사업자

- 이동전화(3개사) : SKT, KT, LG유플러스 ('13.6월 기준 가입자비율 : 96.6%)
- 초고속인터넷분야(8개사) : KT, SK브로드밴드, LG유플러스, CJ헬로비전, 티브로드, 씨앤엠, 씨엠비, HCN ('13.6월 기준 가입자비율 : 96.6%)

※ 최근 5년간 정부 CS센터에 접수된 서비스별 민원비율 : 이동전화 - 54.8%, 초고속 인터넷 - 22.6%, 유선전화 - 9.6%, 인터넷전화 - 4.6%, 부가별정 - 4.3%, 기타 - 4.1%

방통위는 금번 평가를 통해 ▲ 통신사업자가 이용자의 불만감소 및 이익보호를 위해 얼마나 효율적으로 관리체계를 구축하여 운영하고 있는지, 그간 방통위와 사업자 간 협의를 통해 마련된 다양한 이용자 보호 관련 '가이드라인'을 제대로 이행하고 있는지, 정부에 접수된 민원을 적극적으로 처리하고 있는지 등을 세부적으로 살펴볼 계획이다.

※ 이용자보호에 관한 포괄적 규정(방통위설치법 등)에 의해 평가를 추진하고 있으나 제도를 보다 구체화하고 실효성을 확보하기 위해 전기통신사업법 개정안을 '12년 9월 국회 제출

구체적인 평가는 ▲ **이용자보호 관리체계**(CS최고책임자의 이용자 보호 실천의지, 본사 이용자보호 관리체계, 대리점 및 고객센터 관리 체계 등), ▲ **사전적 이용자보호 활동**(이용자 피해예방 정보제공, 정부의 피해예방 가이드라인 준수여부), ▲ **정부민원 처리실적**(정부 CS센터 접수민원의 처리건수, 처리 시간, 만족도) 등 3개 분야 40여개의 세부 지표에 대해 실시된다. 공정한 평가를 위하여 학계, 소비자단체, 유관기관 등 외부 전문가를 중심으로 평가위원회를 구성하여 세부 평가지표를 구체화하고 현장평가 등을 수행할 예정이다.

방통위는 평가결과, 사업자별 미흡한 부분에 대해서는 구체적인 이용자 보호업무 프로세스 개선을 독려하는 한편, 사업자들의 사기진작 및 이용자보호 노력 강화를 위해 서비스 분야별 우수 사업자에 대하여 포상 및 과징금 부과금액 경감 등 인센티브 부여 방안도 추진할 계획이다.

방통위 관계자는 “금년도 통신서비스 이용자 보호업무 평가가 실시 되고 향후 정례화되면 통신사업자의 자발적인 이용자 보호업무 개선 경쟁이 촉진되어 이용자 권익 향상에 크게 기여할 것으로 기대한다”고 밝혔다. 끝.