
 방송통신위원회		<h1>보도자료</h1>			
보도 일시	2022. 3. 17.(목) 15:00	배포 일시	2022. 3. 17.(목) 14:00		
담당 부서	방송기반국 방송시장조사과	책임자	과 장	김우석 (02-2138-1521)	
		담당자	사무관	김민호 (02-2138-1523)	

◆ 국민 불편 하나하나 해결해 나가겠습니다!

유료방송 상품 가입·변경·재약정 시 주요내용을 이용자에게 문자로 고지해야

- 방통위, 유료방송 반복민원 예방책 실시토록 사업자에 권고

방송통신위원회(위원장 한상혁, 이하 ‘방통위’)는 ‘유료방송 자율개선 실무 협의체*(이하 ‘협의체’)’ 2022년도 1차 회의를 개최(3.17.)하고, 반복되는 이용자 민원을 예방하기 위해 상품가입·변경·재약정 시 주요내용을 문자로 고지할 것을 유료방송사업자에게 권고하였다.

* 방통위·시청자미디어재단이 방송시장 문제점 개선을 위해 18개 유료방송 사업자(MSO·IPTV·위성방송·개별SO 등) 및 관련 협회와 함께 '19년부터 분기별 운영해온 민관자율협의체

협의체에서는 그간의 IPTV·MSO·위성방송사 접수민원을 분석한 결과, 이용자들이 상품가입·변경·재약정 시에 회사명과 가입일, 가입상품, 약정기간, 총 요금 등 주요내용을 인지하지 못하거나 제대로 안내받지 못하고 있는 문제점을 파악하였다. 또한 이러한 문제 해결을 위해 협의체 내 일부 사업자들이 가입·변경·재약정 정보를 제공하는 안내문자 발송 방안을 제시하였다.

이에 방통위는 반복되는 민원을 해소하기 위해 17일 협의체 회의에서 전체 유료방송사업자가 가입·변경·재약정 정보를 제공하는 안내문자를 발송하도록 협조 요청하고, 예방적 노력의 필요성을 강조하였다. 전체 유료방송 사업자들은 이용자 편의 증진을 위해 올해 문자 발송을 실시해나갈 예정이다.

방통위는 “유료방송 이용자들이 본인의 가입정보를 정확히 안내받음으로써 반복되는 민원이 줄어들고 이용자 피해도 예방할 수 있을 것으로 기대된다”고 밝히는 한편,

앞으로 적극적으로 협의체를 운영하여 이용자 편의 증진을 위한 다양한 정책방안을 마련해 나갈 계획이다. 끝.

