



이동전화 서비스 불만의 소리 높다

명의도용 · 부당요금 · 통신품질 등 민원 빈발

지난 상반기 중 국내 통신서비스 가운데 소비자 민원이 가장 많았던 분야는 이동전화서비스인 것으로 나타났다.

이는 통신위원회가 자체 설치된 '통신서비스 이용자 피해신고방'에 접수된 사례를 보면 올해 1월부터 6월까지 모두 2,876건(1일 평균 21.5건)의 소비자 민원이 접수됐으며, 이 가운데 이동전화 4개 사에 관한 민원이 1,506건(52.4%)으로 가장 많았다고 밝혔다.

그러나 이는 지난해 같은기간 동안 접수된 건수인 1,460건

(53.2%) 보다 다소 줄은 것이며, 주로 의무사용기간 설정 금지에 따른 관련 민원(128건에서 23건으로)과 모든 대리점에서 가입해제를 하게 된 데 따른 민원(260건에서 83건으로)이 줄어들었기 때문인 것으로 분석했다.

명의도용 제일 많아

이동전화 부문 민원으로는 명의도용이 325건으로 가장 많았고, 부당가입 249건, 부당요금 191건, 고지의무 위반 185건, 통

신품질 106건 순으로 나타났다.

사업자별로는 KTF(018 포함)가 706건(24.5%)으로 가장 많았고, 신세기통신 311건(10.8%), SK텔레콤 245건(8.5%), LG텔레콤 244건(8.5%) 순이었다.

민원 유형별로는 한국통신, 데이콤, 온세통신 등 시외전화사업자가 이용자 동의 없이 시외전화 사전선택을 무단 변경해 생긴 민원이 436건(15.2%)으로 가장 많았다.

초고속인터넷에 관한 민원은 542건(18.8%)으로 지난해 같은 기간 741건(27%) 보다 크게 줄었다. 사업자별로는 한국통신이 150건(5.2%), 두루넷 135건(4.7%), 하나로통신 94건

〈표-1〉 연도별 민원처리 실적 (1997.11~2001.6.30)

구분	97.11~12	1998	1999	2000	2001(상반기)	계
총건수	101	2,128	4,702	5,499	2,876	15,306
1일평균	2	7.1	15.6	20.3	21.5	17.1

* 출처 통신위원회

〈표-2〉 2001년 월별 접수건수

구분	2001						
	1월	2월	3월	4월	5월	6월	계
건수	340	303	444	574	702	513	2,876
1일평균	16.2	13.8	18.9	26.1	29.9	22.8	21.5

* 출처 통신위원회

〈표-3〉 신고방법별 민원처리 실적 (1997.11~2001.6.30)

연도	구분	전화	PC통신 및 인터넷	서면·팩스	방문	계
1997.11~12		58	42	1	-	101
1998		1,676	393	52	7	2,128
1999		3,311	1,310	71	10	4,702
2000		2,791	2,564	125	19	5,499
2001		2,018	766	75	17	2,876
계		9,854	5,075	324	53	15,306

* 출처 통신위원회

〈 표-4 〉 2001년 월별 접수건수

구분	사업자	총민원(건)	이첩민원(건)	처리민원(건)	평균처리일	
이동전화	SK텔레콤	245	241	241	13.8	
	신세기통신	311	311	311	12.7	
	KTF	016	438	437	437	15.0
		018	268	267	267	
	LG텔레콤	244	243	243	2.8	
초고속 통신	한국통신	150	148	148	11.4	
	하나로통신	94	93	93	13.5	
	데이콤	24	24	24	16.6	
	온세통신	60	60	60	17.2	
	두루넷	135	135	135	13.3	
	드림라인	9	9	9	8.4	
	기타	70	70	70	15.4	
	총 계		2,048	2,038	2,038	

* 출처 통신위원회

(3.3%), 온세통신 60건(2.1%), 드림라인 9건(0.3%) 순이었다.

시외전화사업자 무단변경 강력 조사

통신위는 접수된 민원 중 2,846건(99.0%)을 해당 업체로 이첩했으며, 업체별 평균 민원처리 기간은 12.9일이었다.

사업자별 민원처리기간은 이동전화서비스의 경우, LG텔레콤이 평균 2.8일로 가장 빨랐고 신세기통신 12.7일, SK텔레콤

13.8일, KTF(018 포함)가 15일로 가장 늦었다.

초고속인터넷 사업자 중에는 한국통신이 평균 11.4일이 걸렸고 두루넷 13.3일, 하나로통신 13.5일, 데이콤 16.6일, 온세통신 17.2일 순이었다.

그러나 1분기 민원처리기간이 19.7일로 가장 늦었던 KTF(018포함)는 2분기에 13.1일로, 22.3일이었던 하나로통신은 4.9일로 크게 앞당겼다.

한편, 통신위원회는 통신서비스에 대한 이용자 불만이 빨리 해결되도록 통신사업자의 민원처리 인력·자원과 사

이버 민원센터 운영 현황 등을 반기별로 점검할 계획이다.

아울러 민원사항이 가장 많았던 시외전화사업자의 무단 변경 행위를 강력하게 조사하는 한편, 민원이 자주 생기는 분야에 대해서는 피해실태를 철저히 파악해 강력 대응할 방침이다. ☞

〈 표-5 〉 2001년 유형별 민원건수

구분	사업자	통신품질	해지제한	의무기간	부당요금	명의도용	부당가입	미성년자	불성실대응	고지의무위반	업무처리지연	기타	총합계	점유율(%)	
이동전화	SK텔레콤	26	3	-	29	38	35	17	9	42	8	38	245	16.3	
	신세기통신	38	5	1	36	45	22	13	4	115	11	21	311	20.6	
	KTF	016	26	26	8	64	106	85	38	10	14	23	8	438	29.1
		018	6	27	4	30	83	9	5	8	8	18	10	268	17.8
	LG텔레콤	10	22	10	32	53	58	28	2	6	12	11	244	16.2	
소 계		106	83	23	191	325	249	121	33	185	72	118	1,506	100	
초고속 통신	한국통신	74	4	-	19	1	9	-	16	1	5	11	150	27.7	
	하나로통신	31	4	-	24	-	12	-	2	1	8	12	94	17.3	
	데이콤	-	-	-	18	-	2	-	-	-	3	1	24	4.4	
	온세통신	23	5	-	16	1	7	-	-	2	5	1	60	11.1	
	두루넷	33	17	-	31	4	11	-	2	3	23	11	135	24.9	
	드림라인	3	-	-	1	1	-	1	-	-	2	1	9	1.7	
	기타	16	17	-	17	1	8	-	2	2	4	3	70	12.9	
	소 계		180	47	0	126	8	49	1	22	9	60	40	542	100
총합계		286	130	23	317	333	298	122	55	194	132	158	2,048		

* 출처 통신위원회

**** 유형별 민원 내용 설명**

▲사전선택제-안내전화 통화사실만으로 동의여부를 결정하거나 기존 이용자를 임의로 무단 변경하는 행위 ▲명의도용-분실 및 도난 신분증, 지인 등에 의한 명의도용 가입행위 ▲부당가입-기기변경시 신규가입처리로 사용하지 않은 요금 청구되는 행위, 최초 가입 조건과 달리 가입되는 행위, 신규가입을 제한하는 행위 등 ▲업무처리지연-이동전화의 해지업무 처리지연, 초고속인터넷의 AS 및 설치 지연 등 ▲부당요금-신청하지 않은 부가서비스 요금 부과 및 이용요금 부당 청구 ▲미성년자-부모 등 법정대리인의 동의 없는 미성년자 가입 행위 ▲통신품질-지하철, 지하시설, 주거지역내 통화불통 및 접속장애 등 ▲해지제한-과다한 서류요구, 타 대리점에서의 전가행위 등 ▲기타-위 유형에 포함되지 않은 피해 등