

## “분실하신 핸드폰을 찾아드립니다”

단말기사업팀(‘핸드폰 찾기 콜센터’)



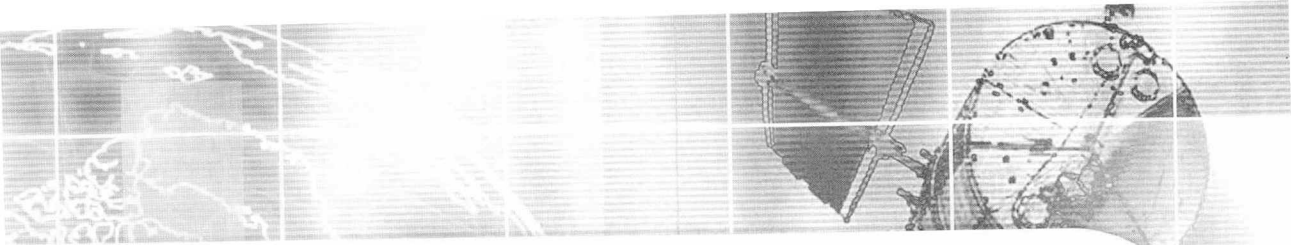
단말기 사업팀에서는 ‘핸드폰찾기 콜센터’를 운영하면서 분실 핸드폰 및 유휴 핸드폰을 신고·접수받아 주인에게 찾아주는 일을 하고 있다.

또한 분실된 핸드폰을 신속하게 주인에게 돌려주기 위하여 전국 각 우체국에서 바로바로 찾아갈 수 있도록 분산전달시스템을 구축·운영하고 있다.

‘핸드폰찾기콜센터’는 국가통신자원의 효율적 이용·환경오염방지과 핸드폰 불법유통 방지 등 건전한 통신이용문화 정착과 핸드폰 분실로 인한 외화유출 방지와 더불어 사회적 비용을 절감하고자, 이동통신 3사(011, 016, 019)와 정보통신부의 협조로 전국 우체국(2,800여개) 시스템을 활용하여 분실된 핸드폰 및 유휴 핸드폰을 신고·접수받아 주인에게 찾아주는 곳이며, 센터에서는 신고자 모두에게 사은품을 주고 있다. 또한 분실된 핸드폰을 신속하게 주인에게 돌려주기 위하여 전국 각 우체국에서 바로바로 찾아갈 수 있도록 하는 분산전달시스템을 총괄하고 있다.

보다 원활한 서비스 운영을 위해 홈페이지([www.handphone.or.kr](http://www.handphone.or.kr))를 통한 서비스와 아울러 ARS(060-700-0500)서비스도 병행하고 있다.

단말기 사업팀은 ▲ 분실·도난 핸드폰 회수사업(전국우체국(2,800여개)을 통하여 분실·도난 핸드폰 회수 및 유휴 핸드폰 회수 사업을 실시), ▲ 분실·도난 핸드폰 출고사업(이동통신 3사 전산망을 연계하여 회수된 분실핸드폰의 연락처 조회와 공지, 출고사업을 전개), ▲ 분실·도난 핸드폰 회수, 신고 증대를 위한 대 국민 홍보사업(분실·도난 핸드폰 회수 증대를 위하여 인쇄, 영상, 각종 매스컴을 통하여 대 국민 홍보를 전개), ▲ 중고(폐)핸드폰 재활용 사업(개인이 쓰지 않는 유휴 핸드폰 및 버려지는 핸드폰의 회수와 재사용 및 재활용방안을 강구), ▲ 우체국을 통한 분산전달사업(전산망을 이용한 분실 핸드폰 접수 및 각 지역별 우체국 출고사업을 실시), ▲ 분실 핸드폰 및 유휴폰 신고자에게 사은품을 지급하는 등의 활동을 하고 있다.



단말기 사업팀에서는 올해 주요 활동으로 분실 핸드폰 습득망을 구축 확대할 예정이다.

습득망 확대를 위하여 첫째, 서울지역 버스회사와 연계할 예정이다. 이는 핸드폰을 가장 많이 분실하는 장소로 택시 37%, 버스 12%로 각각 조사됨에 따라 서울지역 74개 버스회사와 연계하여 습득망을 구축·운영할 계획이다. 현재 매월 버스회사에 분실·접수되는 핸드폰은 약 50대 가량 되는 것으로 확인되고 있다.

두 번째로 대형 할인매장과 연계이다.

대형 할인매장은 사람들이 가장 많이 모이는 장소이고, 불특정 다수를 대상으로 운영되는 사업의 특성을 감안하여 습득자로 하여금 습득물을 신고하기에 편리한 장소로 인식됨에 따라서 까르프, 이마트, 김스클럽, 롯데마그넷 등 대형 할인매장과 연계하여 습득망을 구축할 계획이다.

분실 핸드폰 회수율 증대 방안도 마련하고 있다.

이는 분실 핸드폰 신고에 대한 인식확대를 위하여 고속버스 좌석시트, 시민단체(화장실문화시민연대), 이동통신사 고객센터 등을 통하여 핸드폰찾기 콜센터를 다양한 방식으로 홍보하는 한편 대 국민 인지도 향상을 위해 백화점 및 할인매장 등과 연계한 이벤트 실시 및 각종 전단지과 홍보용 물품을 제작·배포할 예정이다.

또한 분실 핸드폰 습득신고자에게 다양한 사은품도 지급할 예정이다.

분실 핸드폰 출고율 증대를 위한 사업으로는 ▲분실 핸드폰 조회체계의 다양화(이동통신사 가입자 DB 조회 및 관련기관 조회채널을 확보), ▲분실 핸드폰 가입자 연락 확대 강화(신형 분실 핸드폰을 집중적으로 찾아가도록 연락), ▲고객 상담의 전문화(아웃소싱 업체를 이용하여 상담



교육 실시 및 상담원별 경쟁 체제 제도 마련)를 꾀할 예정이다.

중고(폐) 핸드폰 재활용사업에 있어서는 분실 핸드폰 및 유휴폰 처리에 관한 법적 근거를 마련하여 법제화를 추진할 예정이다.

