

이 자료는 **즉시** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2018년 12월 24일(월) (총 3쪽)	담당부서	소비자정보국 서비스비교팀
		담당자	마미영 팀장 (043-880-5721) 석윤경 대리 (043-880-5722)

초고속 인터넷 서비스, ‘인터넷 설치’ 만족도 높고 ‘요금 및 부가혜택’ 만족도 낮아

많은 소비자가 초고속 인터넷 서비스를 이용하고 있으나 사업자가 제공하는 서비스를 객관적으로 비교할 수 있는 정보는 부족한 실정이다.

이에 한국소비자원(원장 이희숙)은 소비자에게 도움이 될 수 있는 선택 정보를 제공하기 위해 가입자 수 상위 5개 초고속 인터넷 업체에 대한 소비자만족도 및 피해구제 접수 현황을 분석했다.

소비자만족도는 초고속 인터넷 서비스 이용자 1,000명을 대상으로 서비스 품질, 서비스 상품, 서비스 호감도 3개 부문으로 나누어서 평가했다.

【 조사개요 】

- **조사대상** : 티브로드, CJ헬로, KT, LG유플러스, SK브로드밴드(가나다순)
- **설문조사** : 조사대상 업체의 초고속 인터넷 서비스를 이용한 경험이 있는 소비자 1,000명(업체별 각 200명)을 대상으로 온라인 설문조사(18.9.27.~10.5.)
- **분석개요** : 5점 리커트 척도, 95% 신뢰수준에서 표본오차 $\pm 4.2\%$, 종합만족도는 부문별 가중평균 적용

□ ‘인터넷 설치’ 만족도는 높은 반면 ‘요금 및 부가혜택’ 만족도는 낮아

조사대상 5개 초고속 인터넷 업체의 고객응대 태도, 직원의 전문성 등 서비스 품질에 대한 만족도는 평균 3.44점이었고, 업체별로는 KT 3.73점, SK브로드밴드 3.61점, LG유플러스 3.54점, 티브로드·CJ헬로 3.16점이었다.

서비스 상품 만족도는 인터넷 설치, 가입·결제 절차, 유무선 인터넷 성능 등 5개 요인으로 평가했는데, 인터넷 설치에 대한 만족도가 평균 3.66점으로 높은 반면 요금 및 부가혜택 만족도는 평균 3.07점으로 낮았다. 업체별로는 KT가 3개 요인(인터넷 설치, 유무선 인터넷 성능, 정보 이용편리성)에서 높은 평가를 받았고, 그 외 2개 요인(가입·결제 절차, 요금 및 부가혜택)에서는 SK브로드밴드가 높게 나타났다.

소비자가 서비스를 체험하면서 느낀 주관적 감정을 평가한 서비스 호감도는 평균 3.34점으로 업체별로는 KT 3.53점, SK브로드밴드 3.43점, LG유플러스 3.41점 등의 순으로 나타났다.

서비스 품질, 서비스 상품, 서비스 호감도 3개 부문을 총체적으로 평가한 종합만족도는 평균 3.41점이었고, KT 3.66점, SK브로드밴드 3.56점, LG유플러스 3.52점, CJ헬로 3.16점, 티브로드 3.13점 순이었다.

[초고속 인터넷 서비스 소비자만족도]

(단위 : 점/5점 만점 기준)

구분	서비스* 품질	서비스 상품					서비스** 호감도	종합 만족도
		인터넷 설치	가입-결제 절차	유무선 인터넷 성능	정보 이용편리성	요금 및 부가혜택		
KT	3.73	3.78	3.73	3.70	3.61	3.08	3.53	3.66
SK 브로드밴드	3.61	3.71	3.76	3.58	3.59	3.22	3.43	3.56
LG유플러스	3.54	3.75	3.73	3.58	3.49	3.18	3.41	3.52
CJ헬로	3.16	3.56	3.47	3.16	3.16	2.94	3.18	3.16
티브로드	3.16	3.52	3.57	3.10	3.07	2.95	3.15	3.13
평균	3.44	3.66	3.65	3.42	3.38	3.07	3.34	3.41

* 초고속 인터넷 서비스의 고객응대 태도, 직원의 전문성 등 서비스 전달과정에 대한 만족도 측정

** 소비자가 서비스를 체험하면서 느낀 주관적 감정에 대한 평가로 긍·부정의 빈도 측정

□ A/S 이용 시 방문기사 만족도가 높아

한편, 5개 초고속 인터넷 업체의 A/S 이용 경험이 있는 소비자를 대상으로 조사한 결과, 콜센터에 대한 만족도는 평균 3.60점인 반면, 방문기사에 대한 만족도는 평균 3.95점으로 상대적으로 높게 나타나 비대면인 콜센터보다 방문기사를 통한 대면 A/S에 대한 만족감이 큰 것으로 분석됐다.

[A/S 이용 만족도]

(단위 : 점/5점 만점 기준)

구분	콜센터 (n=763)	방문기사 (n=663)
KT	3.80	4.11
SK브로드밴드	3.79	4.02
LG유플러스	3.67	3.99
CJ헬로	3.43	3.81
티브로드	3.34	3.81
평균	3.60	3.95

□ 피해구제 합의율은 LG유플러스가 상대적으로 높아

최근 3년간('15년~'17년) 한국소비자원에 접수된 5개 초고속 인터넷 업체 관련 피해구제 신청건수는 총 1,034건으로, 가입자 10만명 대비 건수는 티브로드가 3.3건으로 가장 적었고, 다음으로 KT 3.7건, SK브로드밴드 4.8건 등의 순이었다.

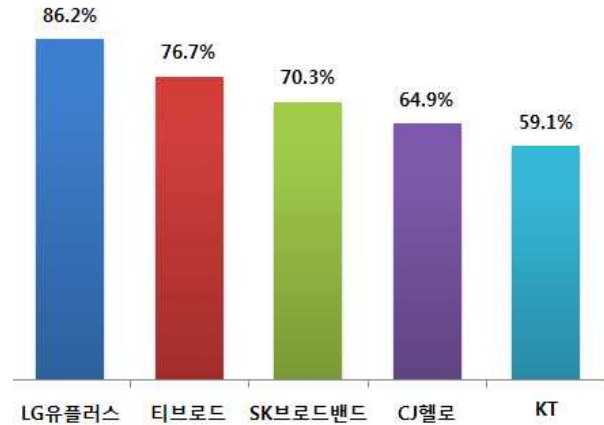
피해구제 신청사건 중 환급, 배상, 계약해제 등 보상 처리된 사건의 비율(이하 합의율)은 LG유플러스가 86.2%인데 비해 KT(59.1%)의 합의율은 상대적으로 낮게 나타났다.

[피해구제 접수 현황]

(단위 : 건, 천명)

구분	최근 3년간 피해구제 신청건수(A)	가입자 수 ¹⁾ (B)	가입자 10만명 대비 건수(A/B)
티브로드	30	914	3.3
KT	328	8,758	3.7
SK브로드밴드 ²⁾	263	5,439	4.8
CJ헬로	57	812	7.0
LG유플러스	356	3,815	9.3

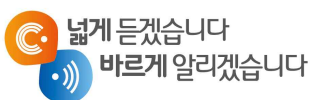
[피해구제 합의율]



1) (자료) 과학기술정보통신부, 「유선 통신서비스 통계 현황」, 각 사 제공 ('17.12 기준)

2) SKT 재판매 포함

한국소비자원은 이번 조사 결과를 관련 사업자와 공유하고 소비자 불만사항에 대한 적극적인 개선을 요청했으며, 앞으로도 소비자의 합리적 선택 및 서비스 품질 향상을 지원하기 위해 서비스 비교 정보를 지속적으로 제공할 예정이다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr

