

 지식경제부 Ministry of Knowledge Economy	보도자료 함께하는 공정사회! 더 큰 희망 대한민국 http://www.mke.go.kr
2013년 1월 11일(금) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.	
자료문의 : 최미애 문화서비스표준과장(02-509-7278), 탁계성 사무관(02-509-7281)	

"요금청구서 불만, KS표준으로 해결한다"

- 소비자의 불만을 해결할 요금청구서 KS 제정 -

- 지식경제부 기술표준원(원장 서광현)은 1월 11일 사용요금 청구에 대한 소비자들의 혼란을 줄이고 불만을 해소하기 위해 **"요금청구 서비스에 관한 일반지침(KS S 2032)"**를 제정하였다고 밝혔다.
 - 그동안 소비자들로부터 통신, 수도, 가스, 전기 등의 요금 청구서에 대한 불만이 지속적으로 제기되어 왔었다. **【붙임 1 참조】**
 - * 요금청구서관련 불만 중 50%이상이 통신, 수도, 가스, 전기 분야 관련임
 - 불만유형은 **청구요금의 오류, 청구서 전달 지연 또는 소비자 피해보상 기준 미흡, 이해가 어려운 용어 사용, 청구서에 불필요한 정보가 포함되어 소비자에게 혼란을 주는 경우** 등이 있다.
- 요금청구에 관한 동 표준은 **소비자가 쉽게 이해하고, 투명한 절차에 따라 청구서가 제시됨으로서 불만을 해소하도록** 하고 있다.
 - 표준 제정의 주요 내용으로는 **고령자나 시력장애인을 배려하기** 위해 쉬운 용어, 글자크기 등을 고려하여 청구서를 작성하고, **요금납부에 경제적 문제를 가진 소비자를 효과적으로 도울 수 있도록 노력하여야 하며, 동절기 취약계층에 대해 난방관련 서비스를 임의로 중단할 수 없는 안전대책을 마련하도록** 하고 있다. **【붙임 2 참조】**
 - * 기술표준원 홈페이지(www.kats.go.kr) 고시 제2012-0856호('12.12.31) 참조
 - * 해당 표준 **KS S 2032** (요금 청구 서비스에 관한 일반지침)는 「국가표준

인증종합정보센터」(www.standard.go.kr)에서 열람가능

- 요금청구 서비스에 관한 표준은 소비자 보호를 목적으로 2012년에 제정된 국제표준 ISO 14452 (Network Service Billing)를 기초로 하였으며, 요금청구와 관련된 국내 제도 및 관련 기업의 요구사항 등이 반영되었다.
 - * 우리 수도요금의 경우 청구서 납입기한의 조례 규정을 반영하는 등 국내 청구서비스 제도와 제정 지침이 상충시 현행 제도 우선적용
 - * 취약계층을 공급자가 자체 확인·판단할 수 없는 현황에서 공급자가 자체적으로 효율적 운영 체제를 구축할 수 있도록 함
 - 요금청구에 관한 동 표준은 통신, 수도, 가스, 전기 요금뿐만 아니라, **사용자 요금의 청구와 관련된 모든 서비스에 적용할 수 있으며, 요금청구에 대한 소비자 피해와 부정확한 고지서로 인해 발생하는 민원을 감소하고, 공급자와 소비자간 공정한 관행을 통해 선진 서비스체제를 정착하는데 기여할 것으로** 기대된다.
 - 기술표준원은 이번 KS 표준을 관련 기관 및 업계에서 널리 활용되고 정책에 반영될 수 있도록 관계 부처와 요금청구서 발행 기관에 적극적인 협조 요청을 하였다.
- ※ 붙임 1. 소비자 청구서관련 불만 상담 현황
2. 요금 청구 서비스에 관한 일반지침 주요 내용

붙임 1

소비자 청구서관련 불만 상담 현황

(2012년도)

대분류 품목	건수	비율
정보통신서비스	1,771	48.7%
정보통신기기	982	27.0%
금융	160	4.4%
식료품&기호품	144	4.0%
도서.음반	108	3.0%
수도.가스.전기	54	1.5%
기타서비스	48	1.3%
보건.위생용품	45	1.2%
문화.오락서비스	43	1.2%
의류,섬유신변용품	41	1.1%
주방용품·설비	40	1.1%
차량 및 승용물	37	1.0%
교육서비스	28	0.8%
운수.보관.관리서비스	19	0.5%
보험	17	0.5%
토지.건물 및 설비	17	0.5%
문화용품	16	0.4%
기계류기타물품	14	0.4%
가사용품	13	0.4%
법률.행정서비스	12	0.3%
식생활기기	10	0.3%
보건.위생서비스	6	0.2%
스포츠.레저.취미용품	6	0.2%
의료서비스	3	0.1%
세탁업서비스	1	0.0%
총합계	3,635	100.0%

붙임 2

요금 청구 서비스에 관한 일반지침 주요 내용

구 분	주요 내용																
3.1.6 중요 사항의 변화	중요 변경사항은 실행 이전 고객 통지																
3.2 청구원칙 3.2.1 적시성	- 청구서는 청구기간 후 영업일 15일 이내 발송 - 납입 기한은 청구서가 발행된 날로부터 7일 이후 - 청구 기간과 관련된 요금, 환불, 특권 청구서 구체화																
3.2.2 정확성과 조정	- 실제 미터 측정이 불가능한 경우, 신뢰할 수 있는 시스템 구축 - 추정된 미터 측정의 경우, 고객이 알 수 있도록 표시 - 과소 혹은 초과금 발생시 정책 수립																
3.3 청구서 3.3.1 일반	- 지불해야 할 금액에 대한 정보 제공 요건 - 정확, 비교 가능, 이해하기 쉬운 용어 - 형태와 표시는 단순며 읽기 쉽게 표기 - 명확한 형태, 색상, 글씨 모양 및 크기 - 요청 경우 청구서에 있는 항목들과 관련한 정보 - 양면 인쇄, 2페이지 이내, 복합적인 서비스 청구서는 각각 설명 - 기본적인 정보는 청구 문서의 중요 페이지에 표기 - 문자를 읽는데 어려운 고객의 특별한 요구에 맞춤																
3.3.2 청구 내용	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th><th>기본적인 정보</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>공급자 상세항목</td><td> - 공급자의 이름과 연락 가능한 시간 및 통화 비용을 포함한 연락처 - 공급자의 웹사이트, 이메일과 우편주소 - 긴급 서비스를 위한 24시간 연락처 </td></tr> <tr> <td>고객 상세항목</td><td> - 고객의 이름과 청구 주소 - 고객 계정, 공급 주소, 고객의 종류 </td></tr> <tr> <td>일반 청구서 상세항목</td><td> - 청구 기간, 청구 발행 날짜 - 청구 계좌, 문서의 상태(청구서, 계산서, 최종 청구서) - 청구와 관련된 서비스 </td></tr> <tr> <td>사용 상세항목</td><td> - 선 결제, 적용되는 이월 잔금, 할인, 소비자가 납입해야 할 금액 - 다음 달에 청구되는 금액 </td></tr> <tr> <td>납입 상세항목</td><td> - 이전에 납입되지 않은 청구금액을 포함하거나 제외시킨 납입 금액 - 납입 기한 및 연체료 - 청구서가 공급자의 추정 또는 실제 측정인지 표시 </td></tr> <tr> <td>요금제 상세항목</td><td> - 부과되는 요금제의 이름과 가격 - 청구 기간 동안 요금제와 계약을 변화, 가격 변화 전과 후 다루는 금액 설명 </td></tr> <tr> <td>일반메시지</td><td> - 다른 선택 가능한 요금제 - 계약을 해지하는 방법, 다음 청구되는 시점 </td></tr> </tbody> </table>	구분	기본적인 정보	공급자 상세항목	- 공급자의 이름과 연락 가능한 시간 및 통화 비용을 포함한 연락처 - 공급자의 웹사이트, 이메일과 우편주소 - 긴급 서비스를 위한 24시간 연락처	고객 상세항목	- 고객의 이름과 청구 주소 - 고객 계정, 공급 주소, 고객의 종류	일반 청구서 상세항목	- 청구 기간, 청구 발행 날짜 - 청구 계좌, 문서의 상태(청구서, 계산서, 최종 청구서) - 청구와 관련된 서비스	사용 상세항목	- 선 결제, 적용되는 이월 잔금, 할인, 소비자가 납입해야 할 금액 - 다음 달에 청구되는 금액	납입 상세항목	- 이전에 납입되지 않은 청구금액을 포함하거나 제외시킨 납입 금액 - 납입 기한 및 연체료 - 청구서가 공급자의 추정 또는 실제 측정인지 표시	요금제 상세항목	- 부과되는 요금제의 이름과 가격 - 청구 기간 동안 요금제와 계약을 변화, 가격 변화 전과 후 다루는 금액 설명	일반메시지	- 다른 선택 가능한 요금제 - 계약을 해지하는 방법, 다음 청구되는 시점
구분	기본적인 정보																
공급자 상세항목	- 공급자의 이름과 연락 가능한 시간 및 통화 비용을 포함한 연락처 - 공급자의 웹사이트, 이메일과 우편주소 - 긴급 서비스를 위한 24시간 연락처																
고객 상세항목	- 고객의 이름과 청구 주소 - 고객 계정, 공급 주소, 고객의 종류																
일반 청구서 상세항목	- 청구 기간, 청구 발행 날짜 - 청구 계좌, 문서의 상태(청구서, 계산서, 최종 청구서) - 청구와 관련된 서비스																
사용 상세항목	- 선 결제, 적용되는 이월 잔금, 할인, 소비자가 납입해야 할 금액 - 다음 달에 청구되는 금액																
납입 상세항목	- 이전에 납입되지 않은 청구금액을 포함하거나 제외시킨 납입 금액 - 납입 기한 및 연체료 - 청구서가 공급자의 추정 또는 실제 측정인지 표시																
요금제 상세항목	- 부과되는 요금제의 이름과 가격 - 청구 기간 동안 요금제와 계약을 변화, 가격 변화 전과 후 다루는 금액 설명																
일반메시지	- 다른 선택 가능한 요금제 - 계약을 해지하는 방법, 다음 청구되는 시점																

구 분	주요 내용
3.4 청구 후 과정	- 청구서에 대해 불만이나 문의를 다루는 문서화된 과정 수립 - 무료 또는 저비용으로 사용 가능한 접속할 수 있는 선택 제공

3.4.1 분쟁과 청구문의	- 요금제보다 과하게 부과되는 문의 전화비용 설명 - 접수된 모든 불만사항 기록, 고객에게 불만사항 해결 과정 정보 제공
3.4.3 부채그루와 청구하에 있는 고객들의 납입에 어려움	- 청구서가 납입 되지 않는 경우 문서화된 정책 마련 - 서비스 중단 또는 제한 이전에 소비자에게 연락 - 경제적 문제를 가진 고객들을 효과적으로 도울 수 있는 정책과 과정 마련 - 서비스 중단 경고 안내에 분쟁 해결 방법과, 무료 전화상담 전화번호 제공 - 고의적 납입을 하지 않고 있다는 사실 확인 또는 다른 선택이 없을 경우 취약한 고객에게 "안전대책" 절차 마련 - 채무 수금 기관에 대한 상세한 연락정보 제시 - 미해결 잔금을 다시 납입할 수 있는 기간제시
3.5 취약한 상황인 고객 3.5.1	- 취약한 상황의 고객 요구 확인하고 관리할 수 있는 정책과정 운영 - 고객이 문제 해결을 위한 필요한 행동을 할 수 없는 경우, 고객을 식별하는 직원들에 대한 지침마련 - 고객에게 불만 처리과정에서 적절한 보상을 받을 수 있는 절차 수립