

과기정통부, 이용자 중심의 평가 방식 개선을 통한 통신서비스 품질 점검 강화

- 실내시설 평가 물량 대폭 확대 및 고속철도 구간 집중 점검 실시
- 이용자 평가와 망 품질평가 간 연계를 통한 이용자 체감품질 개선

국민 생활과 밀접한 통신서비스의 원활한 이용을 위해 실내시설 및 고속철도에서의 품질 점검을 강화하고 평가방식을 개선하여 실사용환경을 반영한 통신서비스 품질평가를 추진한다.

과학기술정보통신부(장관 유상임, 이하 ‘과기정통부’)는 2025년 통신서비스 품질 평가 추진계획을 발표하며 이같이 밝혔다.

통신서비스 품질평가는 5세대 이동통신, 롱텀에볼루션(LTE), 유선인터넷 등 주요 서비스의 접속가능비율, 전송속도 등을 측정하여 이용자에게 통신서비스 품질에 대한 객관적인 정보를 제공하고 통신서비스의 품질 향상을 위한 투자를 촉진하기 위해 매년 시행하고 있다.

올해 평가는 5세대 이동통신 서비스 평가를 강화하기 위해 평가 물량을 작년 400개에서 600개로 대폭 확대하고, 특히 평가 물량의 절반에 해당하는 300개를 실내시설로 지정하는 등 집중적인 평가를 진행하여 실내 체감품질 향상 및 음영 해소를 추진할 예정이다. 또한 실내시설 평가 대상 선정 시 실내 5세대 이동통신 무선국이 없는 시설을 중점적으로 선정하여 음영지역 여부 등을 점검하고 투자를 유도할 계획이다.

KTX, SRT 등 연간 이용객이 1억 명 이상인 대중교통임에도 품질미흡지역으로 지적되고 있는 고속철도 구간에 대해서는 품질미흡 미개선 구간에 대한 정밀점검을 실시하는 등 통신사의 신속한 개선을 유도할 예정이다.

또한, 5세대 이동통신과 롱텀에볼루션(LTE) 품질을 동시에 측정하는 방식을 도입하여 롱텀에볼루션(LTE)망을 롱텀에볼루션(LTE) 서비스뿐만 아니라 5세대 이동통신 서비스에서 함께 활용하고 있는 실제 이용환경을 반영하여 평가를 추진할 계획이다.

아울러, 이용자들이 실제 불편함을 느끼는 지역을 집중적으로 점검하기 위해 이용자 평가 결과의 품질 하위 지역을 망 품질평가 대상 지역으로 선정하여 이용자 평가와 망 품질평가 간의 연계성을 높일 예정이다.

망 품질평가는 전문 측정요원이 최신사양의 단말과 배터리, 발열, 설치 앱 등 외부요인이 품질에 미치는 영향을 최소화한 환경에서 통신망 성능을 객관적으로 측정함으로써 미흡한 품질에 대한 통신사의 개선 조치를 유도하는 평가 방식이다. 한편, 이용자 평가는 앱(무선)이나 웹사이트(유선) 등을 통해 이용자들이 언제 어디서나 손쉽게 통신 품질을 직접 확인할 수 있도록 정보를 제공하는 평가로서, 외부요인으로 인해 망 품질평가와 측정값에 일부 차이가 발생한다.

올해 평가에서는 이용자 평가를 통해 미흡한 결과가 측정되는 경우 해당 결과를 통신사에 공유하는 것 뿐만 아니라 망 품질평가 지역 선정 시 반영하여 이용자가 체감할 수 있는 통신사의 품질 개선을 유도할 계획이다.

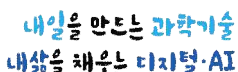
이용자 평가에 참여하고자 하는 경우, 한국지능정보사회진흥원(NIA)에서 제공하는 앱(무선인터넷 속도측정)이나 인터넷 품질측정 누리집(speed.nia.or.kr)를 통해 직접 품질을 확인할 수 있다.

그 외에도 동영상 서비스 가용률 등 주로 사용하는 콘텐츠를 원활히 이용 가능한 전송속도 기준을 마련하고 이를 기반으로 한 평가를 추진하여 이용자 중심의 품질을 측정할 계획이다.

올해 통신서비스 품질평가 결과는 전년도 평가 결과에서 확인된 5세대 이동통신·롱텀에볼루션(LTE) 접속 미흡 시설 및 품질 미흡 지역에 대한 개선 여부를 점검하여 8월 중 중간 발표할 예정이며, 종합적인 품질평가 결과는 12월 중 발표할 예정이다. 평가결과의 신뢰성을 제고하기 위해 소비자단체 등의 측정과정 참관도 추진할 계획이다.

과기정통부 이도규 통신정책관은 “통신서비스 품질평가는 이용자의 서비스 선택을 돕고 통신사의 품질 개선을 유도하는 중요한 제도”라면서, “국민 실생활에서 불편함이 없도록 5세대 이동통신 등 통신서비스 품질 개선을 위해 적극 노력하겠다.”고 밝혔다.

담당 부처	통신정책관 통신자원정책과	책임자	과 장	김장호 (044-202-6660)
		담당자	사무관	오상훈 (044-202-6666)
			주무관	장준수 (044-202-6667)



	기 존('24)	개 선('25~)
5G 전체 측정 물량	400개	600개
5G 취약지역 측정 물량	실내시설 160개(40%) 농어촌 공동망 45개 읍면	실내시설 300개(50%) 농어촌 공동망 60개 읍면
고속철도 점검	별도 정밀점검 미시행	품질미흡 미개선 구간 정밀점검
측정 방식	5G·LTE 독립 측정	5G·LTE 동시 측정 도입
망 품질평가 대상지역	이용자평가 결과와 별도로 선정	이용자평가 결과 하위지역 포함 및 연계
이용자 체감 품질 지표	별도 이용자 체감 품질지표 미도입	동영상 등 체감 품질 지표 신설



유·무선인터넷 속도측정 도구(웹/앱) 안내



유선인터넷 속도측정 웹사이트

- 1 speed.nia.or.kr 사이트 접속
- 2 통신사 가입상품 지역 선택 후 속도측정 클릭
- 3 이용 중인 유선인터넷 상품의 품질 수준 확인



무선인터넷 속도측정 어플(앱)

- 1 NIA의 '무선인터넷 속도측정' 어플(앱) 다운로드
- 2 어플(앱) 실행 후 지역유형 선택 후 속도측정 클릭
- 3 이용 중인 무선인터넷 상품의 품질 수준 확인

