지식경제부 Ministry of Knowledge Economy	**보도자료**	함께하는 공정사회! 더 큰 희망 대한민국 http://www.mke.go.kr
2011년 1월 31일(화) 조간부터 보도하여 주시기 바랍니다.		
자료문의 : 김용래 가스산업과장(02-2110-4894), 최만현 사무관(4895)		

도시가스 소비자 이용만족도 조사 결과

– 한국갤럽 의뢰, 전국 도시가스회사 대상 최초 실시 –
– 10명중 약8명(77%)이 도시가스 서비스에 만족도 표시–
– 연결 및 철거 수수료에 높은 불만, 개선안 마련 계획 –

□ 지식경제부(장관 홍석우)는 한국도시가스협회와 공동으로 여론조사 전문기관인 한국갤럽에 의뢰하여 '11.10~12월간 전국 31개 도시 3,500명 도시가스이용자를 대상으로 '고객만족도 조사'를 실시하였음

○ 금번 조사는 전국단위 도시가스회사를 대상으로 실시되는 최초 조사사업으로 도시가스 서비스에 대한 사용자의 만족 수준을 진단하고 향후 보다 나은 서비스를 제공하기 위해 실시하였음

□ 조사결과 도시가스 사용자 10명중 약 8명(76.9%)이 만족한다고 응답하여 전반적으로 도시가스 소비자 만족도가 높은 것으로 나타났음

○ 만족(매우만족+만족하는편)한다는 응답자는 76.9%인 반면, 불만족(매우불만족+별로 만족하지 않음) 응답자는 2.5%에 불과

○ 전기■상하수도 등 타 공공서비스와 비교하는 질의 항목에서 응답자의 95.8%가 '비슷하거나 높은 수준이다'라고 답하였음

* 타 공공서비스산업과 비교할 때 도시가스서비스의 '수준이 높다' 32.8%, '비슷하다' 63.0%로 조사된 반면, '수준이 낮다'는 4.3%로서 나타남

□ 개별항목별로는 '요금검침 및 고지의 적시성, 요금납부의 편리성', '요금고지서 이해의 용이성'에 대해서는 높은 만족비율(매우만족+만족하는 편)을 보인 반면, '연결·철거 작업 수수료 적정성'에 대해서는 불만이 높은 것으로 나타남

* 만족비율 : 요금검침 및 고지 적시성'(90.4%), 요금납부의 편리성'(89.8%), 요금고지서 이해의 용이성'(77.8%), 연결 및 철거 수수료(33.1%)

○ 요금납부 및 고지와 관련하여 소비자들은 도시가스요금 신용카드 자동결제와 고지서상 요금 환산방법에 대해 많은 불만을 제기

○ 한편 지역별로는 수도권의 이용자가 비수도권 이용자에 비해 만족 수준이 상대적으로 낮은 것으로 조사됨

□ 지식경제부는 조사결과 개선이 필요하다는 의견이 제시된 연결·철거 수수료와 신용카드 자동납부, 고지서 개선 등에 대해서 전국 도시가스회사를 대상으로 실태조사를 거친 후 개선방안을 조속 마련하는 한편, 향후에도 지속적인 모니터링을 통해 서비스수준을 높여나갈 계획이라고 밝힘

[첨부 1]

도시가스 고객만족도 조사 개요 및 결과

□ 동 조사는 도시가스 서비스 전반에 대한 민원다발 항목을 중심으로 **전국 31개 도시에서 3,500개 소비자 표본을 대상으로 면접조사 방식(거점 인터셉트 방식)으로 진행**

○ 표본은 조사지역내 **사회경제적 특성을 고루 반영**할 수 있도록 최소 3개 이상 지정(아파트·단독주택·공공밀집지역)

○ 조사지점에서 주부들이 가장 많이 다니는 시설이나 장소 주변에 면접원을 배치, 표본을 **무작위로 선정하여 객관적인 조사가 될 수 있도록 진행**

□ 조사항목별 만족/불만족 비율로 본 조사결과

(단위 : %)

조 사 항 목	불만족	보통	만족
철거 및 연결 신청 용이 및 요청 시간 준수 정도	3.4	14.3	**77.3**
연결 및 철거 작업 후 작업내용 설명의 친절도	5.2	17.0	**72.8**
연결 및 철거 작업 수수료 적정성	27.1	34.6	**33.1**
요금 검침 및 고지의 적시성	1.6	7.8	**90.4**
요금고지서 이해의 용이성	4.6	17.3	**77.8**
요금납부의 편리성	1.7	8.5	**89.8**
안전점검 후 결과 설명의 상세 정도	9.5	23.4	**66.4**
전화 및 방문 시 응대 직원의 친절도	4.0	22.0	**69.5**
도시가스 서비스 전반적 만족도	**2.5**	**20.6**	**76.9**

[첨부 2]

국내 도시가스사업 개황 (2010년말 기준)

1 사업자현황 : 총 32개사(수도권 7개사, 지방 25개사)

○ 공급연료 : LNG 29사, LPG 4사(1개사 LNG/LPG)

2 공급실적

○ 수요가수 : 14,532천개

○ 공 급 량 : 219억㎥ * 국내 LNG공급량의 56.2%

○ 국내 1차에너지 소비량 중 LNG 구성비 : 16.4%

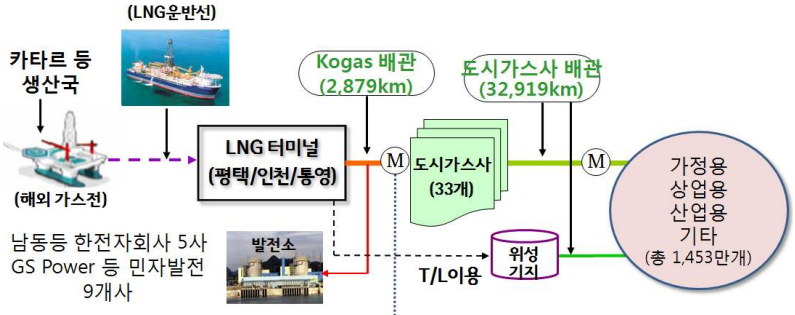
○ 보 급 률 : 72.2%

3 시설현황

○ 배 관 : 32,919㎞

○ 정압기 : 지구 124개, 지역 4,708개, 단독 22,890개

< 국내 도시가스산업 유통체계 >



KOGAS (공기업 1)	사업 주체	도시가스회사(민간기업 33)
정 부 (지식경제부)	**사업허가 및 요금승인**	지방자치단체
인수기지 , 저장설비, 주배관	**주요 설비**	지역배관망, 정압시설, CNG충전소
일반도시가스사업자, 발전소	**주요 고객**	가정용 , 산업용 등 일반 소비자