

2024

통신분쟁조정 사례집



일러두기

본 사례집은 2024년 통신분쟁조정위원회에서 처리된 사건들을 정리하여, 전기통신서비스 이용자의 피해 예방 및 전기통신사업자와 이용자 간 분쟁의 원만한 해결을 도모하는데 도움이 되기를 바라는 목적으로 발간하였습니다.

본 사례집에 수록된 개별 조정사례는 통신분쟁조정위원회의 실제 조정 결과를 바탕으로 작성되었으나, 유사하게 보이는 사례라 하더라도 구체적인 사실관계, 당사자의 주장 및 제출된 증거자료 등 세부 사항에 따라 조정 결과는 달라질 수 있습니다. 따라서 사례집에 수록된 사례는 어디까지나 참고를 위한 예시로서, 개별 사건에 모두 동일하게 적용되는 판단 기준이나 해결 방안이 아님을 유의하시기 바랍니다.

또한, 개인정보 보호 및 당사자 권리 보호를 위해 신청인과 피신청인을 특정할 수 있는 정보는 삭제하거나 비식별화하여 수록하였습니다.

사례집에 수록된 개별 사례와 관련하여 보다 구체적인 사항은 통신분쟁조정상담센터(☎142-246, www.tdrc.kr)로 문의하여 주시기 바랍니다.

Contents

1장

개요

일러두기	3
제1절 통신분쟁조정위원회 소개	10
1. 추진 배경 및 목적	10
2. 설립근거	11
3. 분쟁조정위원회 구성 및 운영	12
4. 주요 기능	14
5. 조정의 효력	15
제2절 통신분쟁조정 상담 및 조정 절차 안내	16
1. 분쟁조정 상담 및 신청	16
2. 분쟁조정 처리 절차	17

2장

통신분쟁조정 처리 현황

제1절 분쟁 상담 현황	24
1. 경로별 상담 현황	24
2. 유형별 상담 현황	26
제2절 분쟁조정 사건 처리 현황	28
1. 통신분쟁조정위원회 운영 실적	28
2. 연도별 분쟁조정 사건 처리 현황	29



3장

통신분쟁조정 사례

제1절 분쟁조정 사례	42
1. 계약 체결·이용·해지 등과 관련된 분쟁	42
2. 통화 및 속도 품질과 관련된 분쟁	65
3. 중요사항 설명 또는 고지 (거짓 설명 또는 고지)와 관련된 분쟁	71
4. 기타 등과 관련된 분쟁	85
제2절 분쟁조정 전 합의 사례	93

붙임

붙임1. 통신분쟁조정제도 관련 법령	100
붙임2. 통신분쟁조정 관련 서식	108
붙임3. 통신분쟁조정제도 관련 FAQ	129

Contents

표목차

[표 1-1] 통신분쟁조정제도 경과	11
[표 1-2] 통신분쟁조정위원회 위원 구성 (제3기, '23.8 ~ '25.8)	13
[표 1-3] 통신분쟁조정위원회 위원 현황 (제3기, '23.8 ~ '25.8)	13
[표 2-1] 경로별 상담 실적	24
[표 2-2] 유형별 상담 실적	26
[표 2-3] 통신분쟁조정위원회 회의 개최 현황	28
[표 2-4] 분쟁조정 신청 및 처리 현황	29
[표 2-5] 유형별 분쟁조정 신청 현황	31
[표 2-6] 지역별 분쟁조정 신청 현황	33
[표 2-7] 피신청인별 분쟁조정 신청 현황	35
[표 2-8] 피신청인별 분쟁조정 처리 현황 (2024년)	37



그림목차

[그림 1-1] 분쟁조정 상담 및 신청 절차	17
[그림 1-2] 통신분쟁조정 절차도	20
[그림 2-1] 경로별 상담 실적	25
[그림 2-2] 경로별 상담 분포도(2024년)	25
[그림 2-3] 유형별 상담 실적	27
[그림 2-4] 유형별 상담 분포도(2024년)	27
[그림 2-5] 분쟁조정 신청 현황	30
[그림 2-6] 분쟁조정 처리 현황 분포도(2024년)	30
[그림 2-7] 유형별 분쟁조정 신청 현황	32
[그림 2-8] 유형별 분쟁조정 신청 현황 분포도(2024년)	32
[그림 2-9] 지역별 분쟁조정 신청 현황	34
[그림 2-10] 지역별 분쟁조정 신청 현황 분포도(2024년)	34
[그림 2-11] 피신청인별 분쟁조정 신청 현황	36
[그림 2-12] 피신청인별 분쟁조정 신청 현황 분포도(2024년)	36
[그림 2-13] 무선 부문 주요 피신청인별 분쟁조정 해결률(2023년)	38
[그림 2-14] 유선 부문 주요 피신청인별 분쟁조정 해결률(2024년)	38



2024
통신분쟁조정
사례집

1장

개요

일러두기

제1절 통신분쟁조정위원회 소개

1. 추진 배경 및 목적
2. 설립근거
3. 분쟁조정위원회 구성 및 운영
4. 주요 기능
5. 조정의 효력

제2절 통신분쟁조정 상담 및 조정 절차 안내

1. 분쟁조정 상담 및 신청
2. 분쟁조정 처리 절차

제 1 절

통신분쟁조정위원회 소개

1 추진 배경 및 목적

대체적 분쟁해결제도(Alternative Dispute Resolution, ADR)란 협상·조정·중재 등의 방법을 통해 당사자 간 자율적인 협조를 기반으로 신속하고 저렴한 분쟁 해결을 도모하는 제도를 의미한다. 대체적 분쟁해결제도가 대두되는 배경에는 사회 발전에 따라 사회 구성원 간의 분쟁 양상이 다양화·복잡화되는 상황에서 소송 등 사법적 절차는 많은 시간과 비용이 요구되어 신속한 분쟁 해결을 도모하는 데에 한계가 존재한다는 점이 있다.

과거 전기통신사업법은 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생하는 갈등을 해결하는 수단으로 재정(裁定) 제도를 두고 있었다. 전기통신사업법 상 재정이란 일방의 신청에 따라 당사자 간의 분쟁에 대해 방송통신위원회가 결정을 내리는 제도를 의미하는데, 의견진술, 사실조사, 변론보장, 대심구조 등 준사법적 절차가 요구되는 절차의 복잡성과 장기간의 처리시한으로 인해 사업자와 이용자 간의 소규모 분쟁을 처리하는 데에 있어 다소 비효율적인 방안으로 여겨졌다.

특히, 유·무선 전화, 초고속 인터넷 등 이미 포화된 통신서비스 시장에서 빅데이터, 사물인터넷 등 IT 기반의 신산업 서비스 출시, 방송통신 결합상품 증가 등으로 그 상품이 복잡·다양하게 변화하면서 통신 관련 소비자 피해가 증가하고 있다는 점에서 방송통신위원회의 재정을 통한 분쟁 해결의 한계가 더욱 두드러지게 되었고, 이에 따라 신속하고 효율적인 분쟁 해결 방안 마련의 필요성이 제기되었다.

방송통신 분야의 분쟁은 실시간으로 급변, 다변화하는 경향이 있어 일반적인 분쟁조정제도로는 효율적인 처리에 한계가 있다는 지적이 제기되었기에, 방송통신 분야의 전문성이 보장되고 효과적 처리가 가능한 새로운 분쟁해결제도 마련의 필요성이 대두되었다.

2 설립근거

전문성을 바탕으로 둔 신속하고 효율적인 분쟁 해결을 도모하고자, 2018년 12월 11일 통신분쟁 조정위원회(이하 ‘분쟁조정위원회’) 설치 등의 내용을 담은 전기통신사업법 개정안이 공포되었고, 2019년 6월 12일부터 이용자와 전기통신사업자 간 통신분쟁을 해결하기 위한 통신분쟁조정 제도가 본격적으로 시행되었다.

구체적으로 전기통신사업법 제45조의2 내지 제45조의8이 신설되어, 통신분쟁조정제도 도입, 분쟁조정위원회 설치·구성, 분쟁조정위원회의 자격, 분쟁조정 절차, 분쟁조정의 효력 등에 대한 법적 근거가 마련되었다.

아울러, 2019년 6월 11일 전기통신사업법 시행령 개정에 따라, 분쟁조정위원회의 운영, 분쟁조정의 신청 등 분쟁조정위원회 운영 및 분쟁조정 절차에 관한 구체적인 사항에 대한 법적 근거가 마련되었고, 2021년 9월 14일 전기통신사업법 제45조의2제1항제6호의 신설에 따라, 앱 마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 대한 분쟁이 통신분쟁조정 대상에 포함되었다.

또한 2023년 1월 3일 전기통신사업법 제45조의2제2항의 신설에 따라 분쟁조정위원회의 최대 인원이 증원되고 제45조의6의 신설에 따라 직권조정결정 제도가 도입되었다.

표 1-1 통신분쟁조정제도 경과

2018. 12. 11	통신분쟁조정제도 관련 전기통신사업법 개정
2019. 6. 12	통신분쟁조정제도 시행 및 제1기 통신분쟁조정위원회 구성
2020. 6. 11	통신분쟁조정 상담센터 개소식
2020. 6. 26	5G 분쟁조정 특별소위원회 구성
2021. 1. 18	통신분쟁조정지원시스템 오픈
2021. 6. 10	제2기 통신분쟁조정위원회 구성
2021. 9. 14	앱 마켓 분쟁조정 관련 전기통신사업법 개정
2021. 10. 28	앱 마켓 분쟁조정 특별소위원회 발족
2022. 6. 1	통신분쟁조정 품질측정체계 시범 운영
2023. 1. 3	통신분쟁조정제도 관련 전기통신사업법 개정(23. 7. 4 시행)
2023. 8. 16	제3기 통신분쟁조정위원회 구성
2024. 2. 27	제3기 통신분쟁조정위원회 위원 추가 위촉

3 분쟁조정위원회 구성 및 운영

가. 분쟁조정위원회 구성

분쟁조정위원회는 방송통신위원회 위원장이 지명하는 위원장 1명을 포함하여 30명 이하의 위원*으로 구성하되, 이 중 5명은 상임위원으로 한다. 분쟁조정위원회 위원은 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 재직하고 있거나 재직하였던 사람, 판사·검사 또는 변호사로 5년 이상 재직한 사람, 공인회계사로 5년 이상 재직한 사람, 4급 이상의 공무원 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 사람으로서 전기통신과 관련된 업무에 실무경험이 있는 사람, 그 밖에 전기통신에 관한 지식과 경험이 풍부한 사람에 해당하는 사람 중에서 방송통신위원장이 방송통신위원회의 동의를 받아 성별을 고려하여 위촉한다.

* 전기통신사업법 개정[위원장 1명을 포함하여 30명 이하의 위원으로 구성하되, 이 중 5명은 상임위원 (23.01. 공포)]

분쟁조정위원회 위원의 임기와 자격은 전기통신사업법에 따라 보장되는데, 위원의 임기는 2년으로 한 차례 연임이 가능하며, 위원은 자격정지 이상의 형을 선고받는 등의 특별한 사유가 없는 이상 자신의 의사에 반하여 면직되거나 해촉되지 않는다.

나. 분쟁조정위원회 운영 및 소관 사무

분쟁조정위원회의 위원장이 분쟁조정위원회를 대표하고, 분쟁조정위원회의 업무를 총괄한다. 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 경우 위원 중 방송통신위원회 위원장이 지명하는 사람이 그 직무를 대행하게 된다.

만약 위원 중 결원이 발생할 경우 보궐위원이 위촉되는데, 이때 보궐위원의 임기는 전임위원 임기의 잔여기간이 된다.

분쟁조정위원회 재적위원 3분의 1 이상의 요구 또는 위원장이 필요하다고 인정하는 경우 분쟁조정위원회 회의가 소집되는데, 이때 위원장이 의장이 된다. 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의되며, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결된다.

분쟁조정위원회는 소위원회를 둘 수 있으며, 분쟁조정위원회가 필요하다고 인정하는 경우를 제외하고 원칙적으로 소위원회를 포함 분쟁조정위원회의 조정절차 및 조정결과는 공개되지 않는다. 조정절차 및 조정결과가 공개될 경우 개인정보유출, 기업의 영업비밀 누출 등의 문제가 발생할 수 있기 때문이다.

방송통신위원회는 방송통신위원회와 그 소속기관 직제, 통신분쟁조정위원회 운영세칙 등에 따라 분쟁조정위원회의 조정에 본질적 영향을 미치지 않는 범위 내에서 신청 접수, 조정 결과 통지 등 분쟁조정위원회의 운영에 필요한 사무를 지원할 수 있다.

표 1-2 통신분쟁조정위원회 위원 구성 (제3기, '23.8 ~ '25.8)

위원장	법조계	학계	시민·소비자 단체	회계	합 계
1명	11명	1명	2명	1명	16명

※ 위원 임기 2년, 1회 연임 가능(현재 전원 비상임)

표 1-3 통신분쟁조정위원회 위원 현황 (제3기, '23.8 ~ '25.8)

이 름	주요 이력사항	비 고
구종상 위원장	• (현) 동서대학교 방송영상학과 교수('96.3.~)	학 계
김선희 위 원	• (현) 법무법인 올존 변호사	법조계
나황영 위 원	• (현) 법무법인 인성 변호사	법조계
박민철 위 원	• (현) 김앤장 법률사무소 변호사	법조계
박 옥 위 원	• (현) 변호사 박옥 법률사무소 대표	법조계
신경희 위 원	• (현) 법무법인 강남 변호사	법조계
윤호상 위 원	• (현) 법무법인 세종 변호사	법조계
이동국 위 원	• (현) 법무법인 동인 변호사	법조계
장주봉 위 원	• (현) 법무법인 광장 변호사	법조계
한석현 위 원	• (현) 서울YMCA 시민중계실 실장	시민·소비자 단체
조정욱 위 원	• (현) 법무법인 강호 대표변호사	법조계
이윤남 위 원	• (현) 법무법인 태평양 변호사	법조계
이정수 위 원	• (현) 한국소비자단체협의회 사무총장	시민·소비자 단체
장정애 위 원	• (현) 아주대학교 법학전문대학원 교수	법조계
나종연 위 원	• (현) 서울대학교 소비자학과 교수	학 계
이혜련 위 원	• (현) 하늘 회계법인 이사	회 계

4 주요 기능

분쟁조정위원회는 방송통신위원회 산하에 설치된 법정 위원회로서, 전기통신사업자와 이용자 간에 발생한 아래 사항에 대한 분쟁의 조정을 담당한다.

■ 전기통신사업법 제33조에 따른 손해배상과 관련된 분쟁 [제45조의2제1항제1호]

※ (예시) 이동전화 데이터서비스 미제공에 따른 손해배상 요구, 국제로밍서비스 장애로 인한 손해배상 요구 등

제33조(손해배상) ① 전기통신사업자는 다음 각 호의 경우에는 이용자에게 배상을 하여야 한다. 다만, 그 손해가 불가항력으로 인하여 발생한 경우 또는 그 손해의 발생이 이용자의 고의나 과실로 인한 경우에는 그 배상책임이 경감되거나 면제된다.

1. 전기통신역무의 제공이 중단되는 등 전기통신역무의 제공과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우
 2. 제32조제1항에 따른 의견이나 불만의 원인이 되는 사유의 발생 및 이의 처리 지연과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우
- ② 전기통신사업자는 전기통신역무의 제공이 중단된 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 이용자에게 전기통신역무의 제공이 중단된 사실과 손해배상의 기준·절차 등을 알려야 한다.

■ 이용약관(전기통신사업법 제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관에 한정되지 아니한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하여 발생한 분쟁 [제45조의2제1항제2호]

※ (예시) 가입자 동의 없는 정률 할인 변경 등 약관 위반 관련 분쟁

■ 전기통신서비스 이용계약의 체결·이용·해지 과정에서 발생한 분쟁 [제45조의2제1항제3호]

※ (예시) 신청하지 않은 이동전화부가서비스 이용요금 환급 요구, 미사용인터넷서비스 이용 요금의 환급 요구

■ 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁 [제45조의2제1항제4호]

※ (예시) 송수신이 불량한 이동통신서비스에 대한 계약해지 요구, 통화품질 불량인 이동전화 계약해지 및 단말기 반품 요구

■ 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위와 관련된 분쟁 [제45조의2제1항제5호]

※ (예시) 약정기간 도중 요금제 변경 및 해지 시 발생하는 과도한 위약금을 고지받지 못해 위면해지 요구

■ 앱마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 대한 분쟁 [제45조의2제1항제6호]

※ (예시) 앱에서 결제하지 않은 정보이용료에 대한 결제 취소 요구

■ 그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신역무에 관한 분쟁 [제45조의2제1항제7호]

5 조정의 효력

분쟁조정위원회는 분쟁조정을 마친 때 조정안을 작성하여 당사자에게 통지하며, 당사자 전원이 수락하는 경우 조정이 성립된다.

조정안을 통지받은 당사자는 조정안을 수락하는 경우 그 통지받은 날로부터 15일 이내에 수락 여부를 알려야 하는데, 조정이 성립되면 위원장은 조정서를 작성하여 당사자 전원에게 송달한다.

위원장 및 당사자 전원이 서명(또는 기명)·날인한 조정서는 집행력 있는 집행권원과 같은 효력을 가진다. 집행권원이란 국가의 강제력에 의해 실현될 청구권의 존재와 범위를 표시하고 집행력이 부여된 공정증서를 말하는 것으로, 당사자는 이를 근거로 법원에 강제집행을 신청할 수 있다.

제2절

통신분쟁조정 상담 및 조정 절차 안내

1 분쟁조정 상담 및 신청

가. 분쟁조정 상담

통신서비스 이용자들은 그동안 전화, 초고속인터넷 등 결합상품을 해지하거나 IPTV, 5G 등의 서비스 품질에 불만이 있어도 신고 접수와 관련한 답변, 피해구제 등이 각각 다른 절차로 진행돼 처리과정에서 불편함을 겪었다. 이에 방송통신위원회는 이 같은 문제를 개선하고 분쟁의 사전예방과 이용자보호 및 전문적인 상담을 진행하고자 2020년 6월에 통신분쟁조정 상담센터(142-246)를 개소하고 2021년 1월에 통신분쟁조정 지원시스템(www.tdrc.kr)을 오픈하여 온라인 상담도 진행하고 있다.

상담센터는 통신서비스 이용 시 불편·불만 민원인에게 관련 정보의 제공, 고충처리 및 피해구제에 대해 안내하고, 분쟁조정사건에 대한 절차 안내 및 정보를 제공하고 있다. 현재 총 3명의 상담원이 전화·인터넷 상담을 진행하고 있으며, 상담센터는 비대면 방식의 상담·분쟁조정시스템을 도입해 분쟁조정위원과 이용자 및 사업자 간 원활한 소통을 지원하고, 시간·지역의 구애 없이 이용자 피해 상담창구 역할을 수행하고 있다.

또한, 분쟁조정 신청을 희망하는 이용자들에게 신청 방법과 신청 이후의 처리 절차, 통신분쟁조정 지원시스템 온라인 서비스 이용 방법 등을 안내하여 쉽고 편리하게 분쟁조정 제도를 이용할 수 있도록 분쟁조정 신청 이전 단계에서부터 이용자 편의를 도모하고 있다.

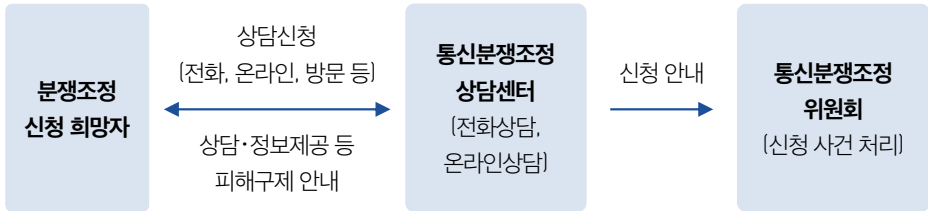
나. 분쟁조정 신청

분쟁조정 신청은 ‘통신분쟁조정 신청서’를 작성하여 우편을 통해 신청하거나, 통신분쟁조정 지원시스템(www.tdrc.kr)을 통해 온라인으로 분쟁조정을 신청하고 처리상태를 조회할 수 있다.

※ 온라인 신청 : www.tdrc.kr

※ 우편 신청 : (06253) 서울특별시 강남구 강남대로 62길 7 해주빌딩 4층 401호 통신분쟁조정 상담센터

그림 1-1 분쟁조정 상담 및 신청 절차



2 분쟁조정 처리 절차

통신분쟁조정제도는 이용자가 스마트폰, 인터넷 등 통신서비스를 이용하는 과정에서 전기통신사업자와 발생한 분쟁에 대하여 전기통신사업법에 따라 분쟁조정위원회를 통해서 가장 적절한 해결방안인 조정안을 받아 당사자가 합의에 이를 수 있도록 이끌어주는 제도이다. 또한 상시적으로 분쟁 사건에 대한 상담 및 자문 업무를 진행함으로써 분쟁조정을 보완하고 있다.

분쟁조정위원회는 사건이 분쟁조정 신청을 접수한 날부터 60일 이내 (부득이한 경우 1회에 한해 30일 이내의 범위에서 처리기간 연장) 이를 심의하여 조정안을 통지하며, 통지를 받은 당사자는 그 통지를 받은 날부터 15일 이내에 조정안에 대한 수락 여부를 분쟁조정위원회에 알려야 한다. 반면, 15일 이내에 당사자가 수락의 의사를 표시하지 아니한 경우에는 조정을 거부한 것으로 본다. 조정안을 수락하는 경우 그 통지받은 날로부터 15일 이내에 수락 여부를 알려야 하는데, 조정이 성립되면 위원장은 조정서를 작성하여 당사자 전원에게 송달한다. 위원장 및 당사자 전원이 서명(또는 기명)·날인한 조정서는 집행력 있는 집행권원과 같은 효력을 가진다.

① 신청사건의 접수 및 통보

- 분쟁조정을 신청하고자 하는 자(또는 대리인)는 신청서를 작성하여 분쟁조정위원회에 제출
- 분쟁조정 신청은 온라인, 우편 등을 통해 신청인이 직접 또는 대리로 신청할 수 있으며, 분쟁조정 사건이 접수되면, 신청자와 상대방에게 접수사실 통보

② 소위원회 및 주심위원 지정

- 분쟁조정위원회는 분쟁조정위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 소위원회나 주심위원을 두어 사건을 조정

③ 조정 전 합의 권고

- 분쟁조정위원회는 조정 전 일정기간 동안 당사자간 합의를 권고할 수 있으며, 합의가 이루어질 경우 조정이 종료되고, 조정 전 합의가 이뤄지지 않을 경우 조정절차 진행

④ 분쟁조정위원회 조정

- 분쟁조정위원회는 당사자 또는 이해관계인의 의견을 들을 필요가 있다고 인정되는 경우 이들에게 회의에 출석하여 의견 진술 요청
- 분쟁조정위원회는 의견을 들으려는 경우에는 긴급한 경우가 아니면 의견청취 7일 전까지 시기 및 장소를 당사자 및 이해관계인에게 통지
- 통지를 받은 당사자 또는 이해관계인은 회의에 출석할 수 없는 부득이한 사유가 있으면 미리 서면(전자문서를 포함한다)으로 의견을 제출
- 의견을 진술하려는 자는 대리인을 통한 의견 진술 가능
- 분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청을 접수한 날부터 60일 이내에 심사하여 조정안을 작성하며, 부득이한 경우 1회에 한해 30일 이내의 범위에서 처리기간 연장

⑤ 분쟁조정의 거부 및 중지

- 분쟁조정위원회는 신청자가 이중으로 조정을 신청한 경우(조정 결정 또는 조정종결 사건에 관하여 다시 조정을 신청한 경우도 포함) 또는 신청의 내용이 부적법하거나 부당한 목적으로 신청하였다고 인정되는 경우에는 조정 신청 거부할 수 있으며, 이 경우 조정거부 사유 등을 당사자에게 통보함
- 분쟁조정위원회는 조정절차 진행 중에 당사자 중 일방이 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소를 제기하거나 조정 개시 전에 이미 소가 제기된 사실이 확인된 경우에는 그 조정절차를 중지하고 이를 당사자에게 통지하며, 소가 취하된 경우에는 조정절차를 속개

⑥ 조정의 성립 및 불성립

- 분쟁조정위원회는 분쟁조정을 마친 때에는 조정안을 작성하여 당사자에게 통지하며, 당사자는 그 통지를 받은 날부터 15일 이내에 조정안 수락서에 서명 또는 기명·날인하여 분쟁조정위원회에 통보
- 당사자 전원이 수락하는 경우 조정이 성립되며, 당사자 중 누구라도 수락하지 않거나 의사를 표시하지 아니한 경우에는 조정을 거부한 것으로 간주
- 조정이 성립되면 분쟁조정위원회 위원장은 지체없이 조정서를 작성하여 당사자 전원에게 송달하며, 분쟁조정위원회 위원장 및 각 당사자는 조정서에 서명(또는 기명)·날인

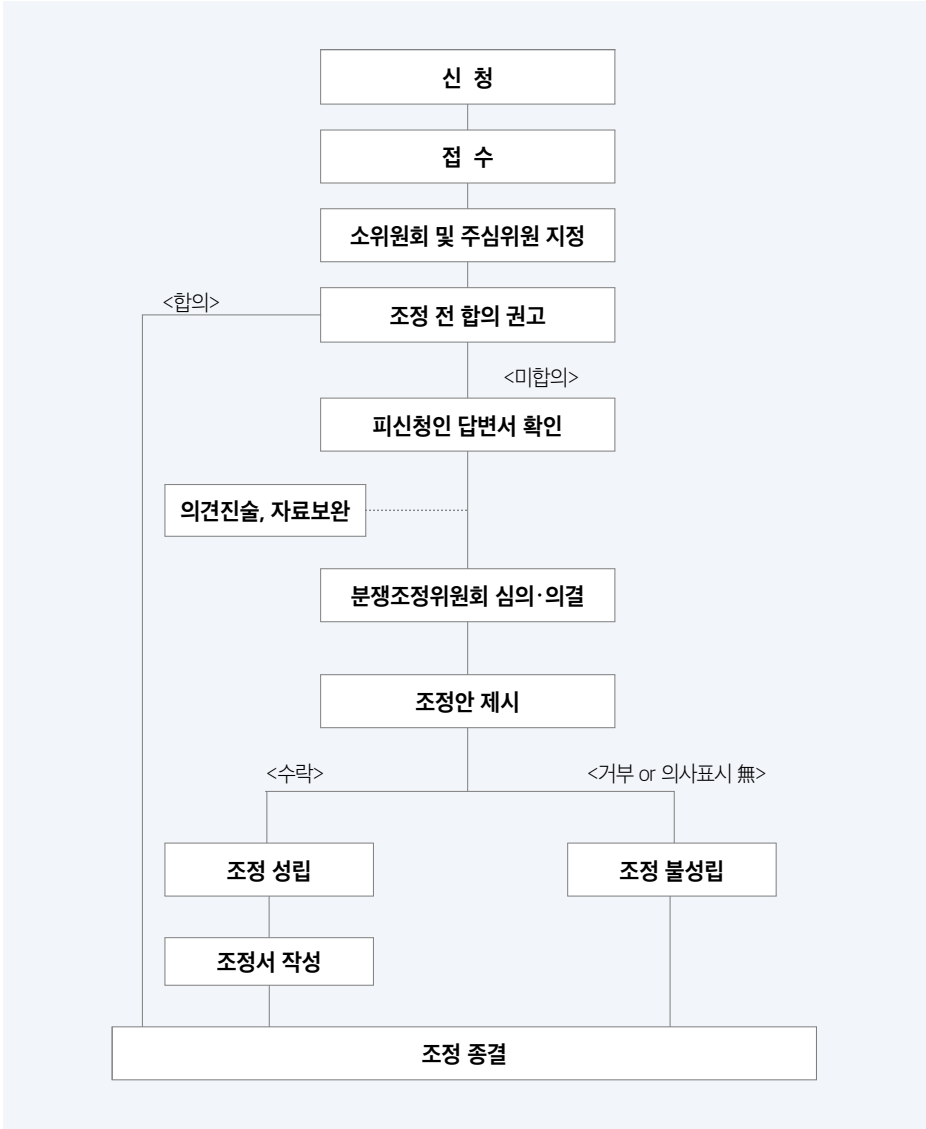
⑦ 조정의 종결

- 조정은 전기통신사업법 제45조의9 규정에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 종결
 - 법 제45조의5제5항에 따른 조정 전 당사자간 합의 권고를 통해 합의가 이루어진 경우
 - 분쟁조정위원회가 해당 조정사건에 대해 당사자 간 합의가 이루어질 가능성이 없다고 인정하는 경우
 - 법 제45조의6에 따라 직권조정결정이 이루어진 경우
 - 법 제45조의7에 따라 분쟁조정 이중 신청, 신청내용 부적법, 부당한 목적의 신청이 인정되는 경우 등 분쟁조정위원회가 조정을 거부한 경우
 - 당사자가 법 제45조의8제2항에 따라 지정 기간 내에 조정안에 대한 수락의 의사표시를 하지 아니하거나 수락거부 의사를 표시한 경우
 - 법 제45조의8제3항에 따라 당사자 전원이 조정안을 수락하여 조정이 성립된 경우
 - 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소송의 판결이 확정된 경우

⑧ 직권조정결정

- 분쟁조정위원회는 전기통신사업법 제45조의6 규정에 따라 당사자 간에 합의가 이루어지지 아니한 경우 또는 신청인의 주장이 이유 있다고 판단되는 경우에는 당사자들의 이익과 그 밖의 모든 사정을 고려하여 신청 취지에 반하지 아니하는 한도에서 분쟁조정위원회의 의결을 거쳐 직권으로 조정을 갈음하는 결정 가능
- 직권조정결정에는 분쟁 원인행위의 중지, 손해배상 등의 구제조치 등에 대해 포함 가능
- 분쟁조정위원회는 직권조정결정 시 직권조정결정서를 작성하여 정본을 지체 없이 당사자에게 송달하며, 이때 분쟁조정위원회의 위원 모두가 서명 또는 기명·날인함
- 당사자는 법제45조의6제3항에 따라 직권조정결정서를 송달받은 날로부터 14일 이내 서면으로 이의 신청 혹은 수락의 의사를 표시해야 하며, 의사를 표시하지 아니한 경우에는 직권조정결정을 불수락한 것으로 간주

그림 1-2 통신분쟁조정 절차도





2024
통신분쟁조정
사례집

2장

통신분쟁조정 처리 현황

제1절 분쟁 상담 현황

1. 경로별 상담 현황
2. 유형별 상담 현황

제2절 분쟁조정 사건 처리 현황

1. 통신분쟁조정위원회 운영 실적
2. 연도별 분쟁조정 사건 처리 현황

제1절 분쟁 상담 현황

1 경로별 상담 현황

2024년 통신분쟁조정 상담센터에 접수된 상담건수는 총 9,038건으로 전년 대비 6.6% 감소하였다. 유선 전화 상담이 8,809건(97.5%)으로 가장 많은 비중을 차지하였고, 통신분쟁조정 지원시스템을 통한 인터넷 상담은 154건(1.7%), 이메일 등을 통한 기타 상담은 75건(0.8%)으로 나타났다.

표 2-1 경로별 상담 실적

(단위 : 건)

유형	2022년 (1.1~12.31)	2023년 (1.1~12.31)	2024년 (1.1~12.31)	합계
전화	9,654 [98.3%]	9,467 [97.8%]	8,809 [97.5%]	27,930 [97.9%]
인터넷	65 [0.7%]	124 [1.3%]	154 [1.7%]	343 [1.2%]
기타	98 [1.0%]	87 [0.9%]	75 [0.8%]	260 [0.9%]
합계	9,817 [100%]	9,678 [100%]	9,038 [100%]	28,533 [100.0%]

※ 기타 : 이메일 등을 통한 상담 접수

그림 2-1 경로별 상담 실적

(단위 : 건)

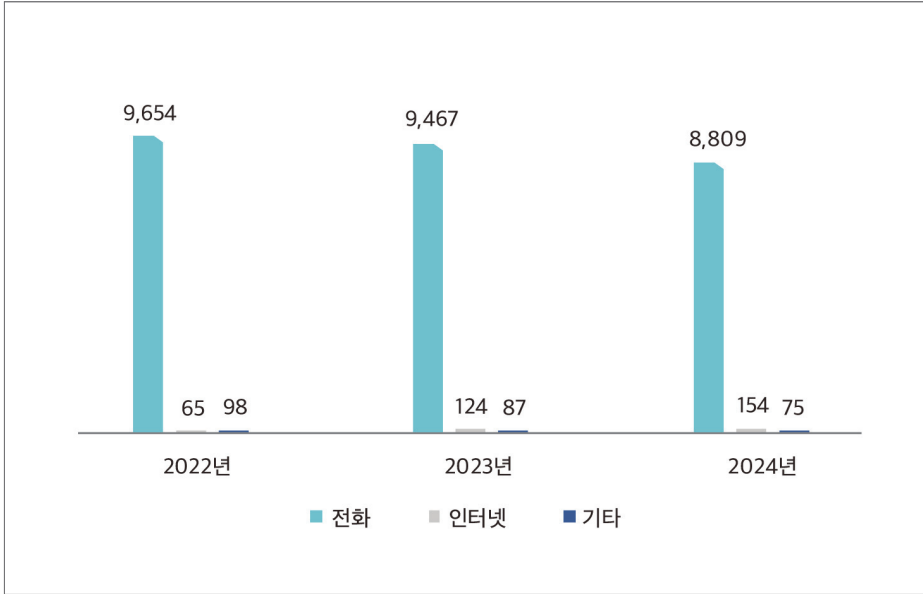
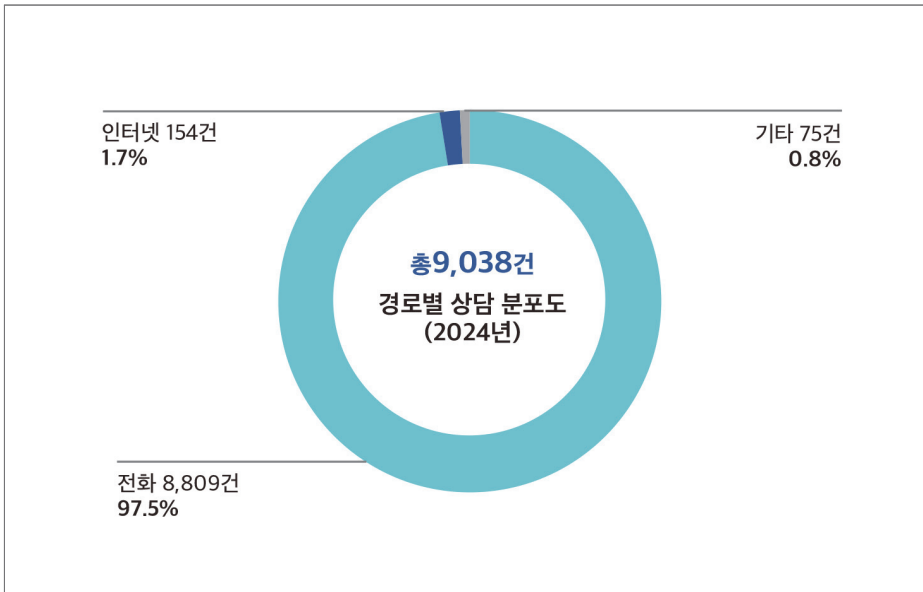


그림 2-2 경로별 상담 분포도(2024년)



2 유형별 상담 현황

2024년 분쟁조정 접수 유형별 상담 현황을 살펴보면, 서비스 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁인 「이용계약」 유형 상담이 3,180건으로 전체의 35.2%를 차지하였다. 다음으로 통신분쟁조정위원회 조정신청 방법과 구비서류 등의 안내 상담인 「신청안내 등 기타」 유형이 2,804건으로 전체의 31.0%, 서비스 「중요사항 설명 또는 고지 안내」 유형 상담이 1,743건으로 전체의 19.3%, 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁인 「품질」 유형 상담이 1,311건(14.5%) 순으로 나타났다.

표 2-2 유형별 상담 실적

(단위 : 건)

대분류	2022년 (1.1~12.31)		2023년 (1.1~12.31)		2024년 (1.1~12.31)		합 계	
	건수	비중	건수	비중	건수	비중	건수	비중
이용계약 관련	3,154	32.1%	2,948	30.5%	3,180	35.2%	9,282	32.5%
품질 관련	1,551	15.8%	1,396	14.4%	1,311	14.5%	4,258	14.9%
중요사항 설명 또는 고지 안내 관련	2,277	23.2%	2,022	20.9%	1,743	19.3%	6,042	21.2%
신청안내 등 기타	2,835	28.9%	3,312	34.2%	2,804	31.0%	8,951	31.4%



알려두기

전기통신사업법 제45조의 2 제1항 제1호에 따른 '손해배상' 유형은 2021년도 분쟁유형 재분류(자체조정)에 따라 각 항목으로 포함

그림 2-3 유형별 상담 실적

(단위: 건)

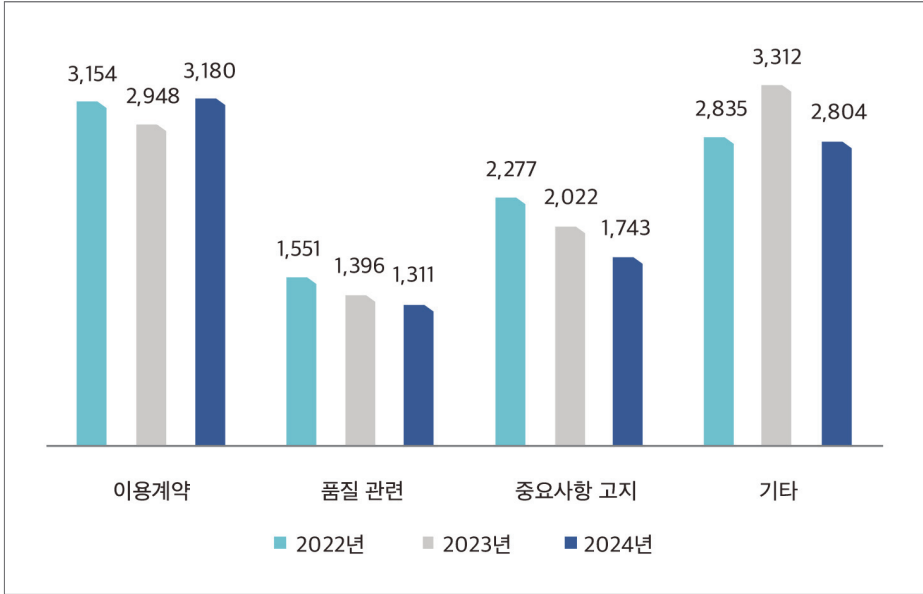
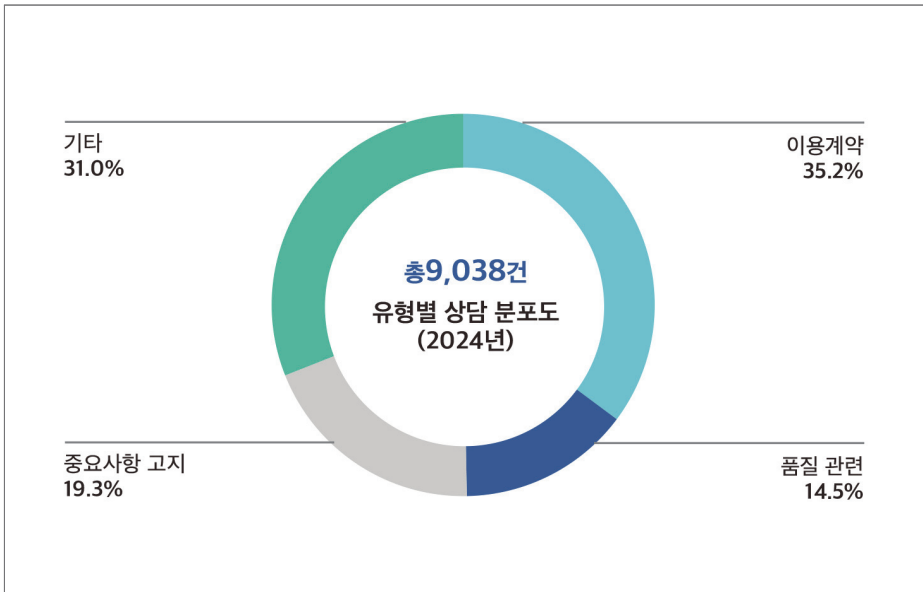


그림 2-4 유형별 상담 분포도(2024년)



제2절

분쟁조정 사건 처리 현황

1 통신분쟁조정위원회 운영 실적

조정회의는 전체회의 및 소위원회 회의로 구분하여 운영되고 있다. 전체회의는 운영세칙의 개정, 분쟁조정에 관한 기본 계획 등을 의결하고 접수 사건 처리기간 연장을 심의·의결하며, 소위원회 회의는 개별 사건의 처리를 위해 조정사례를 공유하는 등 세부적이고 전문적인 조정을 위해 운영되고 있다.

분쟁조정위원회는 2024년에 전체회의를 25회 개최하여 통신분쟁조정 접수 사건 처리기간 연장을 심의·의결하였으며 분쟁조정 신청사건 및 통신분쟁조정 처리 결과를 논의하였다. 소위원회 회의는 분과회의와 특별소위원회로 운영, 분과회의(조정회의)는 신청인과 피신청인 양 당사자의 의견을 청취하여 합리적인 조정안을 마련하기 위해 123회 개최하였으며, 이 중 직권 회의는 7회 개최하였다.

표 2-3 통신분쟁조정위원회 회의 개최 현황

(단위 : 건)

구 분	전체회의	분과회의(조정회의)	특별소위(5G, 앱마켓)	합 계
2022년	24	124	9	157
2023년	20	100	0	120
2024년	25	123 (직권 7회)	0	148
합 계	69	347	9	425

※ 특별소위 : 5G 특별소위원회('20.6~'12), 앱마켓 특별소위원회('21.10~'22.9)

아울러, 2022년부터 분쟁조정 신청인 거주지의 통신서비스 품질에 대한 객관적 측정 등을 위해 통신분쟁조정 품질측정 운영을 추진하는 등, 분쟁조정위원회는 분쟁조정 처리 신뢰성 제고와 이용자 만족도 향상을 위해 노력하였다.

2 연도별 분쟁조정 사건 처리 현황

가. 분쟁조정 신청 및 처리 현황

분쟁조정위원회에 접수된 분쟁조정 신청건수는 2022년은 1,060건, 2023년은 1,259건, 2024년은 1,533건으로 통신분쟁조정 지원시스템 도입 후 꾸준히 증가하였고, 지난 3년간 총 3,852건의 조정신청이 접수되었다. 이 중 조정회의가 개최되기 전 사무처 합의권고를 통해 양 당사자의 합의로 사건이 종료된 '조정 전 합의'는 2022년 337건, 2023년 343건, 2024년은 378건으로 총 1,058건으로 나타났다.

표 2-4 분쟁조정 신청 및 처리 현황

(단위 : 건)

구 분		2022년 (1.1~12.31)		2023년 (1.1~12.31)		2024년 (1.1~12.31)		합 계	
		건 수	비 중	건 수	비 중	건 수	비 중	건 수	비 중
분쟁조정 신청		1,060	100.0%	1,259	100.0%	1,533	100.0%	3,852	100.0%
처리	조정성립	148	14.0%	131	10.4%	109	7.1%	388	10.0%
	조정 불성립	203	19.1%	194	15.4%	99	6.5%	496	12.9%
	진 행	2	0.2%	1	0.1%	17	1.1%	20	0.5%
	조정 전 합의	337	31.8%	343	27.3%	378	24.6%	1,058	27.5%
	기타(취하 등)	370	34.9%	587	46.6%	579	37.8%	1,536	39.9%
	소 계	1,060	100.0%	1,256	99.8%	1,182	77.1%	3,498	90.8%
사실확인		0	0.0%	3	0.2%	351	22.9%	354	9.2%

분쟁조정위원회의 심의를 통해 조정안이 제시된 사건 중 양 당사자가 수락한 '조정성립' 건수는 2022년 148건, 2023년 131건, 2024년 109건으로 총 388건이 해결되었고, 양 당사자가 수락하지 않거나 의사를 표시하지 않은 '조정 불성립' 건수는 2022년 203건, 2023년 194건, 2024년 99건으로 총 496건이며, 2024년 말 기준 조정안을 제시하여 조정 진행 중인 사건은 20건이다. 취하 등의 기타 사유로 종결된 사건은 2022년 370건, 2023년 587건, 2024년 579건으로 총 1,536건이며, 2024년 말 354건이 사실확인 진행 중이다.

그림 2-5 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)

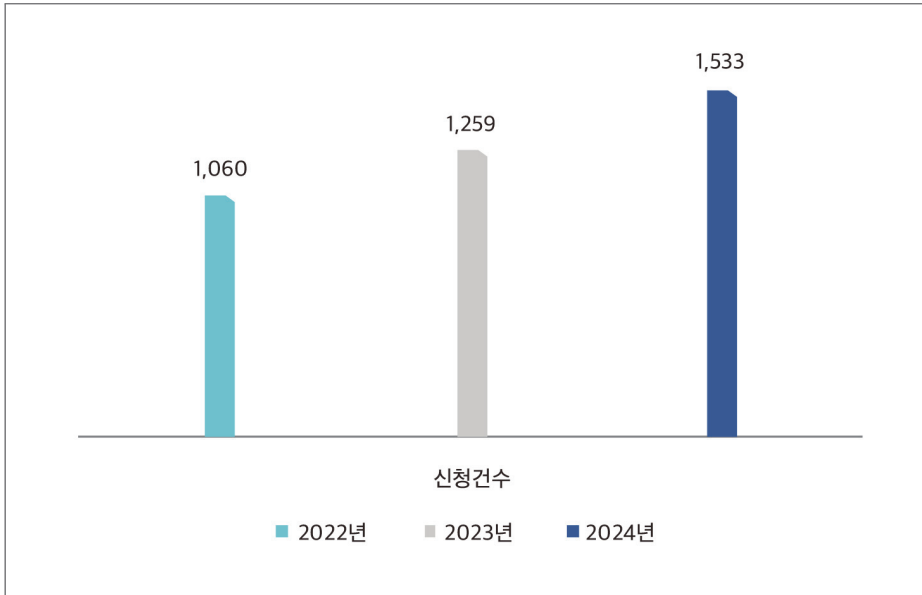
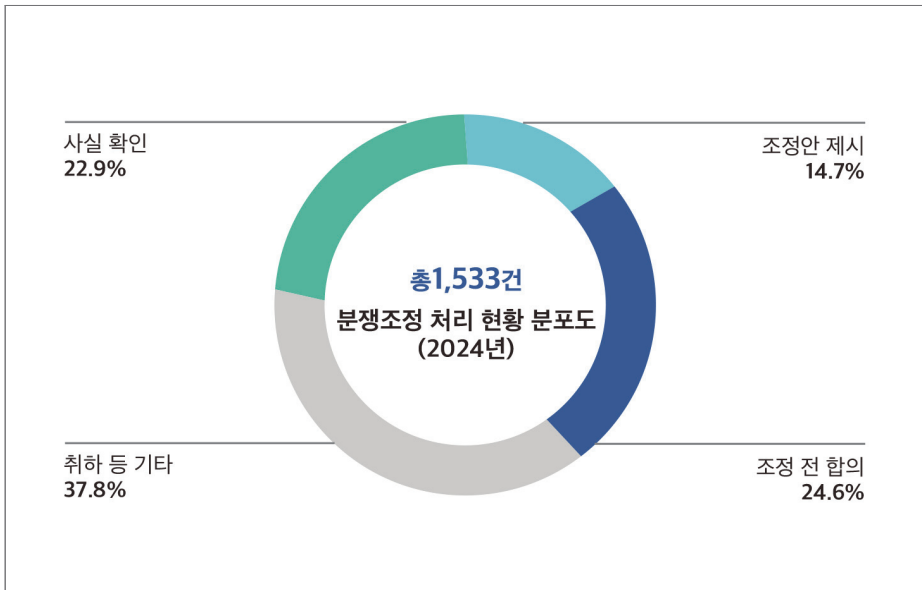


그림 2-6 분쟁조정 처리 현황 분포도(2024년)



분쟁조정 접수 유형별 신청 현황을 살펴보면, 2022년에는 「이용계약」 유형이 43.9%로 가장 많았고 2023년과 2024년에도 동일하게 「이용계약」 유형이 각각 47.1%, 49.0%로 가장 많았다. 이외에 2024년에는 「중요사항 설명 또는 고지 안내」 유형이 23.4%, 기타 유형이 19.5%, 「품질」 유형이 7.7% 순으로 나타났다.

표 2-5 유형별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)

대분류	세분류	2022년 (1.1~12.31)		2023년 (1.1~12.31)		2024년 (1.1~12.31)		합계	
		건수	비중	건수	비중	건수	비중	건수	비중
이용계약 관련	계약 체결	153	14.5%	255	20.3%	346	22.6%	754	19.6%
	계약 이용	118	11.1%	158	12.5%	130	8.5%	406	10.5%
	계약 해지	194	18.3%	180	14.3%	275	17.9%	649	16.8%
이용약관 관련	약관 변경	-	-	-	-	5	0.3%	5	0.1%
	약관 적용	-	-	-	-	2	0.1%	2	0.1%
품질 관련	속도 품질	34	3.2%	45	3.6%	67	4.4%	146	3.8%
	통화 품질	84	7.9%	64	5.1%	50	3.3%	198	5.1%
중요사항 설명 또는 고지 안내 관련	이용 요금	91	8.6%	83	6.6%	79	5.2%	253	6.6%
	약정 조건	321	30.3%	314	24.9%	252	16.4%	887	23.0%
	요금 할인	14	1.3%	18	1.4%	6	0.4%	38	1.0%
	기타	-	-	-	-	22	1.4%	22	0.6%
기 타	명의 도용	33	3.1%	93	7.4%	231	15.1%	357	9.3%
	기타	5	0.5%	34	2.7%	42	2.7%	81	2.1%
	소액결제 [앱마켓, 정보이용료 관련]	13	1.2%	15	1.2%	26	1.7%	54	1.4%



알려두기

전기통신사업법 제45조의 2 제1항 제1호에 따른 '손해배상' 유형은 2021년도 분쟁유형 재분류(자체조정)에 따라 각 항목으로 포함

그림 2-7 유형별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)

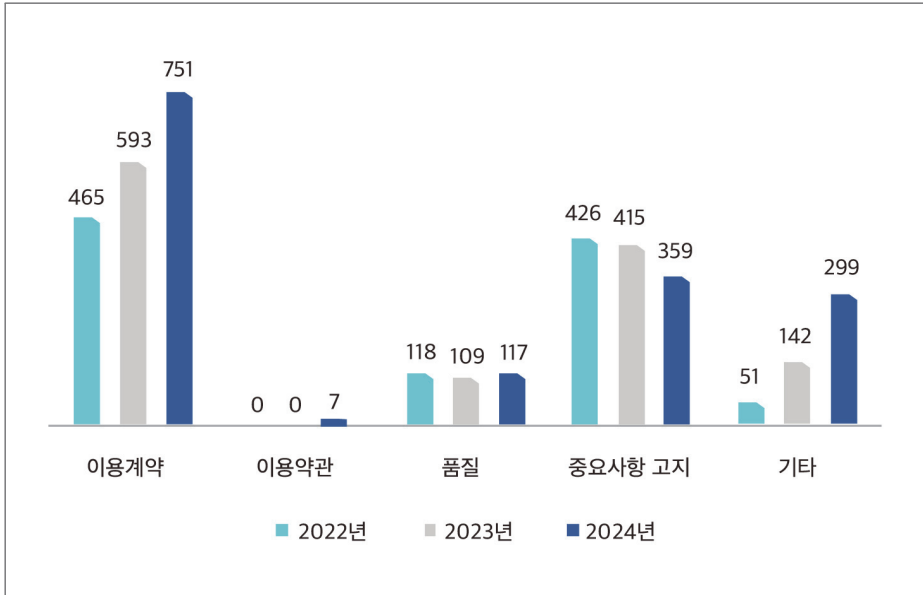
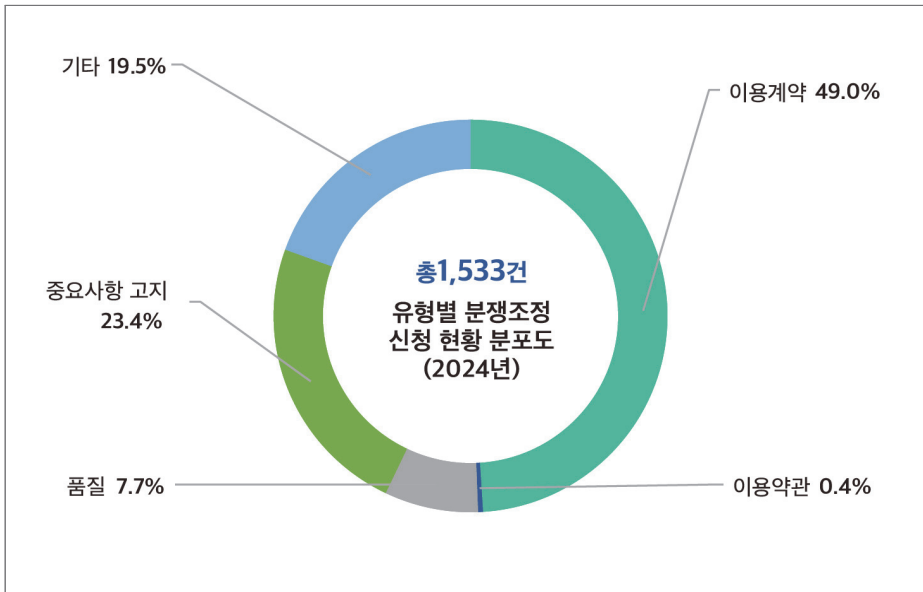


그림 2-8 유형별 분쟁조정 신청 현황 분포도(2024년)



나. 지역별 분쟁조정 신청 현황

2024년 분쟁조정위원회에 신청된 사건을 지역별로 분석해보면 서울, 경기 지역이 총 780건으로 전체에서 약 50.8%를 차지하였다. 이외의 나머지 49.2%는 지역별로 고루 분포되어 있어, 통신서비스에 관한 분쟁이 전국적으로 발생하고 있다는 점을 나타내고 있다. 경기(28.8%), 서울(22.0%)에 이어 부산(8.4%), 인천(6.3%), 경남(4.5%), 광주(4.1%)가 뒤를 이었다.

표 2-6 지역별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)

구분	2022년 (1.1~12.31)		2023년 (1.1~12.31)		2024년 (1.1~12.31)		합계	
	건수	비중	건수	비중	건수	비중	건수	비중
강원	23	2.2%	30	2.4%	40	2.6%	93	2.4%
경기	267	25.2%	309	24.5%	442	28.8%	1,018	26.4%
경남	47	4.4%	65	5.1%	68	4.5%	180	4.7%
경북	33	3.1%	35	2.8%	48	3.1%	116	3.0%
광주	28	2.7%	25	2.0%	63	4.1%	116	3.0%
대구	57	5.4%	41	3.3%	54	3.5%	152	3.9%
대전	22	2.1%	30	2.4%	37	2.4%	89	2.3%
부산	93	8.8%	115	9.1%	129	8.4%	337	8.7%
서울	247	23.3%	338	26.8%	338	22.0%	923	24.0%
세종	10	0.9%	12	1.0%	12	0.8%	34	0.9%
울산	25	2.4%	24	1.9%	27	1.8%	76	2.0%
인천	75	7.1%	116	9.2%	96	6.3%	287	7.5%
전남	27	2.5%	25	2.0%	47	3.1%	99	2.6%
전북	29	2.7%	31	2.5%	37	2.4%	97	2.5%
제주	14	1.3%	9	0.7%	7	0.5%	30	0.8%
충남	45	4.2%	31	2.5%	54	3.5%	130	3.4%
충북	18	1.7%	23	1.8%	34	2.2%	75	1.9%
합계	1,060	100.0%	1,259	100.0%	1,533	100.0%	3,852	100.0%

그림 2-9 지역별 분쟁조정 신청 현황

(단위: 건)

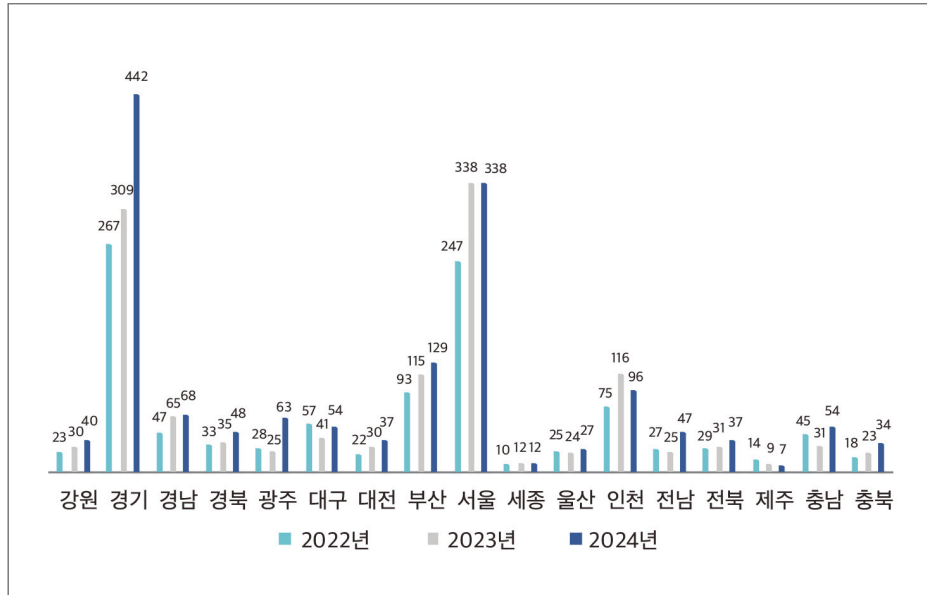
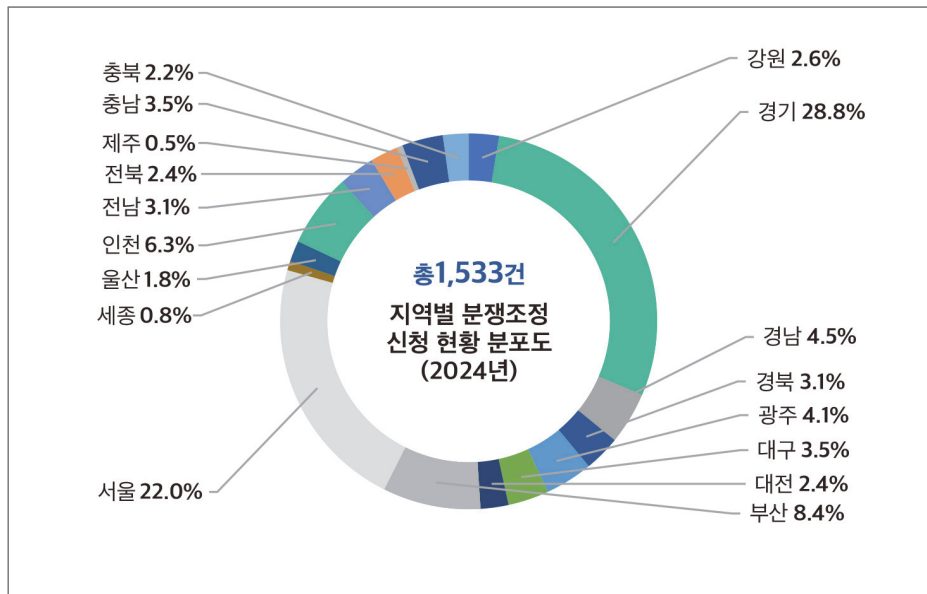


그림 2-10 지역별 분쟁조정 신청 현황 분포도(2024년)



다. 피신청인별 분쟁조정 신청 및 처리 현황

통신분쟁조정 피신청인의 대부분은 이동통신망사업자(MNO)로, 2024년도에는 SKT, KT, LGU+ 3사의 분쟁 건이 1,083건(70.7%)으로 대부분을 차지하는 것으로 나타났으며, 그 중 KT가 390건(25.5%)으로 가장 많이 신청된 것으로 나타났다.

표 2-7 피신청인별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)

구 분	2022년 (1.1~12.31)		2023년 (1.1~12.31)		2024년 (1.1~12.31)		합 계	
	건수	비중	건수	비중	건수	비중	건수	비중
SKT	263	24.8%	290	23.0%	374	24.4%	927	24.1%
KT	422	39.8%	499	39.6%	390	25.5%	1,311	34.0%
LGU+	181	17.1%	186	14.8%	319	20.8%	686	17.8%
SKB	51	4.8%	51	4.1%	97	6.3%	199	5.2%
LG헬로비전	13	1.2%	25	2.0%	20	1.3%	58	1.4%
KT엠모바일	21	2.0%	53	4.2%	36	2.3%	110	2.9%
SK텔링크	4	0.4%	8	0.6%	11	0.7%	23	0.6%
기 타	105	9.9%	147	11.7%	286	18.7%	538	14.0%
합 계	1,060	100.0%	1,259	100.0%	1,533	100.0%	3,852	100.0%

그림 2-11 피신청인별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)

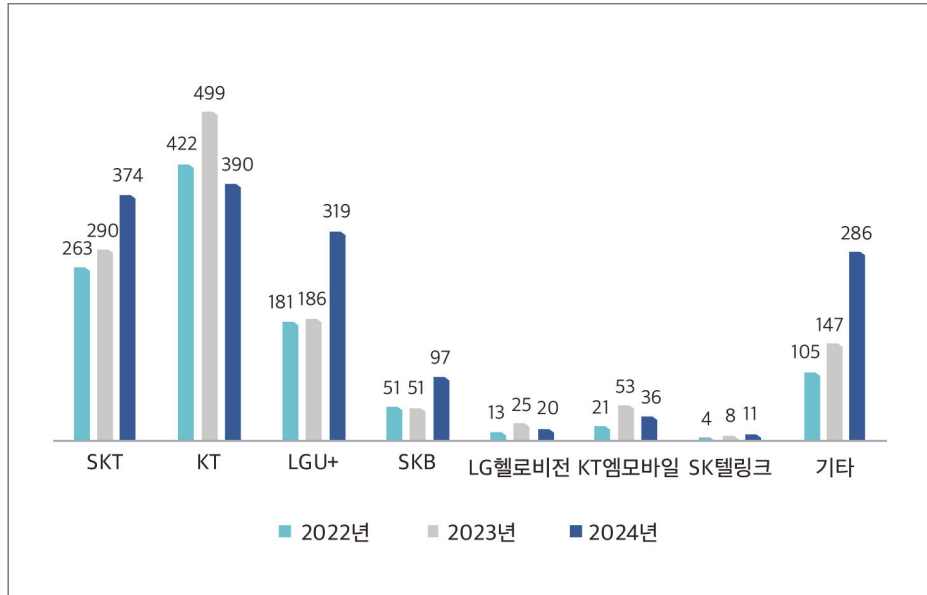
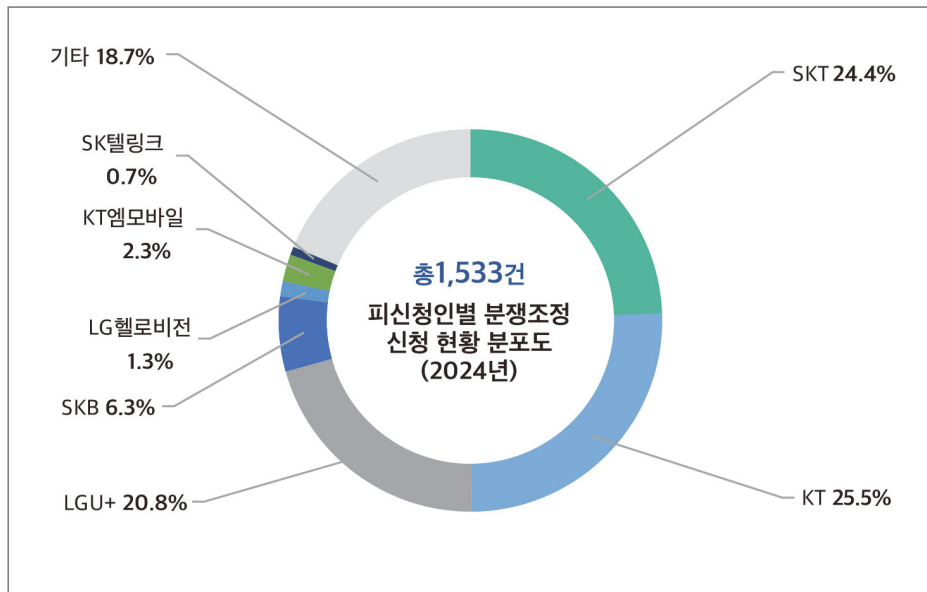


그림 2-12 피신청인별 분쟁조정 신청 현황 분포도(2024년)



2024년 피신청인별 분쟁조정 처리 현황을 살펴보면, 총 1,066건이 조정 전 합의 또는 조정안 수락 등으로 종결돼 91.5%의 해결률을 보였으며, 무선통신서비스 부문의 해결률은 92.3%, 유선통신서비스 부문의 해결률은 89.2%로 나타났다. 주요 피신청인의 해결률을 비교하면, 무선통신서비스 부문에서는 SKT 93.7%, KT 92.6%, LGU+ 91.0% 순이었으며, 유선통신서비스 부문에서는 KT 97.2%, SKT 93.9%, SKB 84.5%, LGU+ 84.0% 순으로 나타났다.

표 2-8 피신청인별 분쟁조정 처리 현황 (2024년)

(단위 : 건, %)

구분	건 수 (A+B)	무선통신서비스							유선통신서비스						
		신청 (A)	해 결				미해결	진 행 중	신청 (B)	해 결				미해결	진 행 중
			조정 전 합의	조정안 수락	취하 등 기타	소 계				조정 전 합의	조정안 수락	취하 등 기타	소 계		
KT	390	291	103 (44.6)	28 (12.1)	83 (35.9)	214 (92.6)	17 (7.4)	60	99	44 (61.1)	9 (12.5)	17 (23.6)	70 (97.2)	2 (2.8)	27
LGU+	319	217	57 (34.1)	13 (7.8)	82 (49.1)	152 (91.0)	15 (9.0)	50	102	23 (30.7)	12 (16.0)	28 (37.3)	63 (84.0)	12 (16.0)	27
SKT	374	332	29 (11.4)	20 (7.8)	190 (74.5)	239 (93.7)	16 (6.3)	77	42	6 (18.2)	4 (12.1)	21 (63.6)	31 (93.9)	2 (6.1)	9
SKB	97	-	-	-	-	-	-	-	97	24 (33.8)	9 (12.7)	27 (38.0)	60 (84.5)	11 (15.5)	26
기타	353	293	65 (30.0)	10 (4.6)	123 (56.7)	198 (91.2)	19 (8.8)	76	60	27 (61.4)	4 (9.1)	8 (18.2)	39 (88.7)	5 (11.3)	16
합계	1,533	1,133	254 (29.2)	71 (8.2)	478 (54.9)	803 (92.3)	67 (7.7)	263	400	124 (42.1)	38 (12.9)	101 (34.2)	263 (89.2)	32 (10.8)	105

그림 2-13 무선 부문 주요 피신청인별 분쟁조정 해결률(2023년)

(단위 : 건)

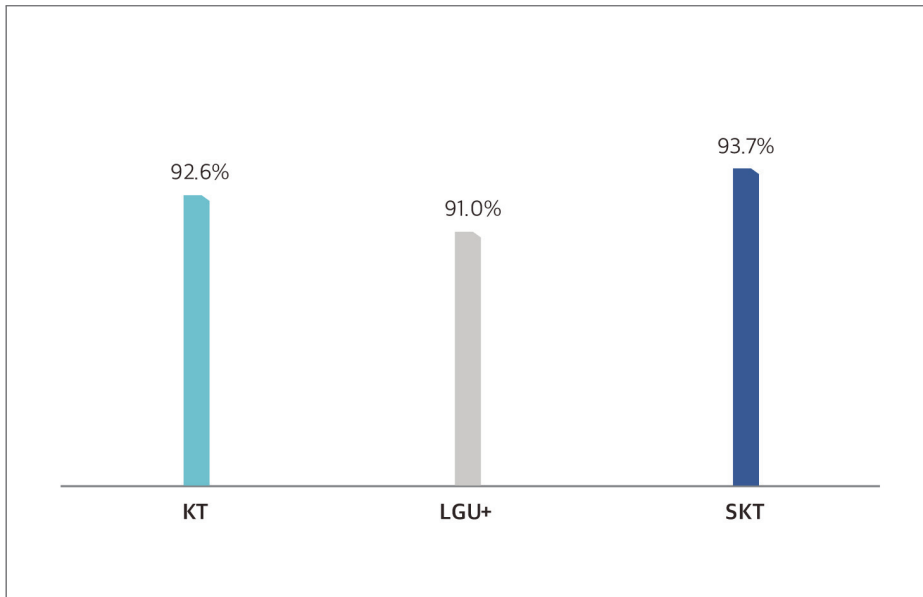
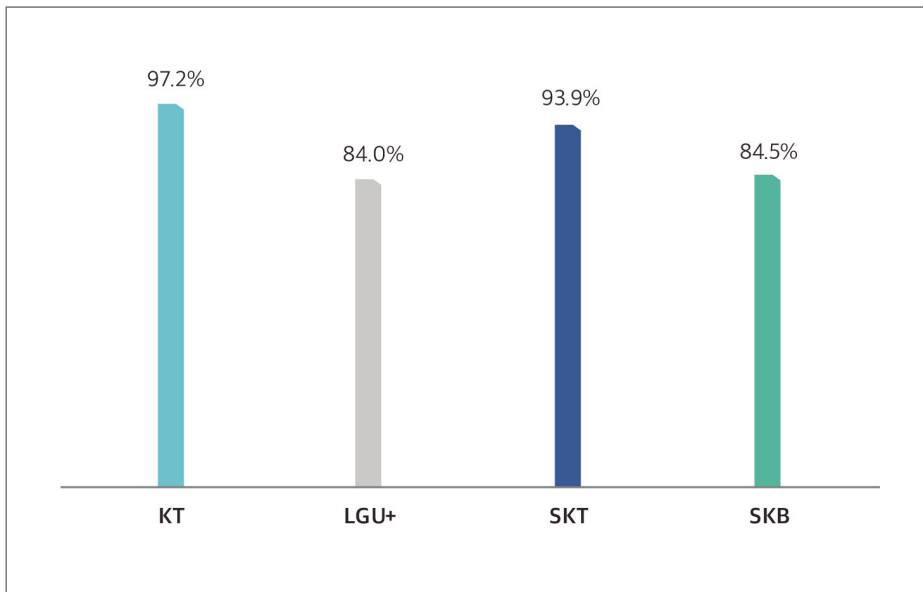


그림 2-14 유선 부문 주요 피신청인별 분쟁조정 해결률(2024년)





2024
통신분쟁조정
사례집

3장

통신분쟁조정 사례

제1절 분쟁조정 사례

1. 계약 체결·이용·해지 등과 관련된 분쟁
2. 통화 및 속도 품질과 관련된 분쟁
3. 중요사항 설명 또는 고지
(거짓 설명 또는 고지)와 관련된 분쟁
4. 기타 등과 관련된 분쟁

제2절 분쟁조정 전 합의 사례

제1절 분쟁조정 사례

1 계약 체결·이용·해지 등과 관련된 분쟁

사례 1

불법 텔레마케팅으로 개통된 단말기 건에 대한 분쟁조정 신청 (#계약체결 #불법 텔레마케팅 #사칭판매)



사건 개요

- 신청인은 이동통신 서비스를 이용 중인 자로서, 불법 텔레마케팅으로 유도된 단말기 개통에 대해 발신자 신원 확인을 요청



신청인 주장

조정성립

- 신청인은 피신청인 측의 기기변경센터를 사칭한 전화를 받고 스마트폰을 수령하였으나, 이후 불법 텔레마케팅 조직임을 의심하게 되었음
- 현재 해당 회선 개통을 막은 상태이며, 관련 번호는 스팸 및 불법 텔레마케팅으로 신고하였음
- 신청인은 발신자 신원 확인이 이루어질 경우 단말기를 반납하겠다는 의사를 밝힘



피신청인 주장

- 신청인은 불법 텔레마케팅으로 인한 피해에 대해 이의를 제기하며 연락 주체의 확인을 요청함
- 조사 결과, 해당 텔레마케팅은 피신청인과 계약된 대리점이 아닌 판매점 (주)00000에서 무작위로 진행한 것으로 확인되었고, 개통은 이루어지지 않아 금전적 피해는 발생하지 않음
- 단말기의 경우 반납이 필요하며, 피신청인은 해당 판매점과의 거래를 종료하였고 향후 불법 텔레마케팅에 대한 관리감독을 강화할 예정임



조정안

- 피신청인은 신청인이 납부한 금액이 존재하는 경우에는 이를 전액 환불하고, 신청인은 이를 조건으로 기기를 반납한다.
- 피신청인은 불법적인 텔레마케팅 및 영업이 이루어지지 않도록 내부 프로세스를 구축하고 재발 방지 대책을 마련한다. **조정 성립**



조정이유

- 본건과 관련하여 불법적인 텔레마케팅이 이루어진 것으로 보이고, 신청인에게 금전적인 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.
- 더불어 본 건 휴대폰과 관련하여 신청인이 정상적으로 비용을 지불하고 기기를 사용하는 것이 아닌 한 기기는 반납될 필요가 있다.
- 피신청인은 불법적인 텔레마케팅 및 영업이 이루어지지 않도록 내부 프로세스를 구축하고 재발 방지 대책을 마련하여 이용자들의 불편을 최소화할 필요가 있을 것이다.
- 이에 따라 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례 2

허위 안내로 인한 인터넷 서비스 등 이중가입 및 요금 부담에 대한 분쟁조정 신청 (#계약체결 #허위안내 #이중가입)



사건 개요

- 신청인은 인터넷 및 IPTV 서비스를 이용 중인 자로서, 장비 교체로 안내받고 가입했으나 실제로는 기존 계약과 중복가입이 이루어져 이중 요금이 발생한바, 안내받은 조건과 다른 요금 및 지원금 적용에 대한 해결을 요청



신청인 주장

손해배상

조정성립

- 신청인은 A회사 약정이 남은 상태에서 '장비만 교체된다'는 안내를 받고 설치에 동의했으나, 실제로는 B회사 신규가입으로 처리되어 이중 가입 상태가 되었음
- 지원금도 안내된 금액과 달리 일부만 지급되었고, 실제 요금도 사전 안내와 달리 더 높게 청구되었음
- 신청인은 허위 안내, 이중 과금, 미지급 지원금 등으로 인한 피해에 대해 조정을 요청함



피신청인 주장

- 신청인은 가입 당시 해피콜을 통해 약정, 요금 등 계약 내용을 안내받고 동의 후 가입하였으며, 상품 설치 시부터 기존 통신사 해지 전까지의 일자 계산 시 기지급된 부분을 초과하는 이중요금이 발생함
- 상담 당시에는 발생하지 않은 금액으로, 해지 후 고지서를 확인하고 초과 요금 차액을 지급하기로 양해를 드렸고, 이후 사전 지원을 제안하였으나 연락이 중단됨
- 피신청인은 당사 상품 유지 시 이중요금 및 차액 지원은 가능하나, 상품 해지 시 위약금 지원은 어렵다는 입장임



조정안

- 신청인은 피신청인의 초고속인터넷 및 IPTV 서비스 이용계약을 해지한다.
- 피신청인은 신청인의 이용계약 해지에 따른 위약금을 면제하며 신청인이 납부한 이용요금 중 00원을 공제한 나머지 금액을 신청인에게 지급한다. **조정 성립**



조정이유

- 신청인은 A의 서비스를 이용하고 있던 중, 2023. 8. 9. 피신청인의 초고속인터넷 및 IPTV서비스에 가입하였다.
- 신청인은 위와 같은 서비스 가입은 판매점의 허위 설명(피신청인의 장비로 교체하는 것에 불과하며, 추후 A 서비스는 해지될 것 등)에 따라 가입했고, A의 서비스와 피신청인의 서비스에 중복가입된 상태가 유지되는 등 피해가 발생하였으므로 피신청인과의 가입계약을 해지하고 이미 납부한 요금이 반환되어야 한다고 주장한다.
- 판단하건대, 신청인의 주장과 같이 판매점이 허위의 사항을 설명한 사실이 인정되고, 피신청인의 대리점은 아니나 판매점의 이용자 유치 등에 대해 피신청인이 직접 또는 대리점을 통하여 관리·감독할 책임이 있다고 보는 것이 타당하므로 신청인의 청구 내용을 인정하는 것이 타당한 것으로 판단된다.
- 다만, 신청인이 판매점으로부터 금 00원의 지원금을 수령한 사실이 인정되므로 신청인이 납부한 요금 중 지원금 상당액을 공제하고 반환하도록 주문과 같이 결정한다.

사례
3

단말기 할부 조건 미고지 및 IPTV 임의 설치 관련 위약금 면제 요청에 대한 분쟁조정 신청 (#계약체결 #임의개통 #위약금면제)



사건 개요



신청인 주장

손해배상

조정 불성립



피신청인 주장



조정안

• 신청인은 대리점에서 무선 단말기 할부 조건과 IPTV 개통 내역에 대한 충분한 설명 없이 계약이 진행되었다며, 위약금 면제 및 할부 조건 변경을 요청

• 신청인은 대리점을 통해 가족의 휴대전화 및 집·사업장의 인터넷과 TV를 결합하여 개통했으나, 단말기 48개월 할부 등 계약상 주요 내용이 제대로 고지되지 않았다고 주장함

• 뿐만 아니라, 신청하지 않은 IPTV 및 증폭기 2대가 집과 사업장에 설치된 뒤 요금이 청구되었으며, 대리점 측은 제대로 된 해명이나 조치를 하지 않았음

• 이에 신청인은 본인 명의의 이동전화 할부 기간 변경 및 해지 시 위약금 면제를 비롯 집과 사업장의 인터넷·TV 서비스 해지 시 위약금 면제를 요청함

• 피신청인은 무선 단말기 48개월 할부에 대한 내용이 가입신청서에 명시되어 있으며, 개통 이후 문자 고지를 통해 정상적인 안내가 있었으므로 할부 기간 고지 누락 주장은 사실과 다르다고 설명함

• 또한 신청인의 IPTV 2회선 개통은 설치일 조율 등의 정황을 볼 때, 신청인이 인지한 사항으로 보이나, 신청서에 서명이 누락되어 계약 의사 입증에 어려운 점을 감안해 IPTV 기본단말에 한해서는 위약금 면제 해지를 제안함

• 이에 따라 이동전화 관련 위약금 면제 및 환불 요청은 수용이 어렵고, IPTV에 대해서는 일부 조정이 가능하다는 입장임

• 피신청인은 신청인에게 000원(상가IPTV 000원, 상가와 집 버디 각 000원씩, □□□ 위치 000원 합계 000원의 5개월분)을 지급하기로 한다.

• 피신청인은 신청인의 상가에 설치한 인터넷 IPTV와 상가와 집에 설치한 버디, □□□ 위치에 관한 계약을 위약금 없이 해지하기로 한다.

• 신청인은 피신청인에게 □□□ 위치를 반환하기로 한다. **조정 불성립**



조정이유

- 신청인과 피신청인 사이에 작성된 인터넷 계약서에 신청인의 서명이 누락되어 있는 점, 피신청인 대리점은 버디 추가 설치에 관하여 신청인에게 설명하지 않은 것으로 보이는 점, 피신청인은 대리점은 신청인에게 □□□ 위치 사용료가 매달 발생한다는 점을 설명하거나 고지하지 않은 것으로 보이는 점 등을 고려하여 주문과 같이 결정함

사례 4

휴대전화 파손 보험금 지급 거절에 대한 분쟁조정 신청 (#계약이용 #파손보험 #보험약관)



사건 개요

- 신청인은 이동통신 서비스를 이용 중인 자로서, 보험 가입 이후 단말기 파손으로 보험금을 청구했으나 약관상 면책 사유를 이유로 지급이 거절되어, 이에 대한 보험금 지급을 요청



신청인 주장

손해배상

조정 불성립

- 신청인은 2024년 4월 5일 휴대폰을 변경하며 파손보험에 가입했으나, 금융인증 문제로 인해 일시적으로 이전 단말기에 USIM을 옮겨 사용하였음
- 다음 날 새 단말기 파손 후 보험금을 청구했으나, 보험 효력 개시 이후 통화내역이 없다는 이유로 지급이 거절되었음
- 신청인은 실제로는 사용이 있었으며 일시적 기기 변경만으로 보상을 제한하는 것은 부당하다며 보험금 지급을 요청함



피신청인 주장

- 2024년 4월 6일 오전 9시경 휴대폰 단말기가 파손되어 수리 후 보험금을 청구한 것으로 확인
- 신청인이 가입한 보험의 경우, 가입 완료된 다음 날 0시부터 상품의 효력이 발생하며 ①상품 가입 당일 분실/파손된 경우 또는 ②상품 가입 이후 통화 내역(음성 통화 / 문자 / 데이터 사용)이 없는 경우 보상받을 수 없는 상품
- 또한, 가입 단말기 외 다른 단말기에 USIM을 장착한 상태에서 발생한 파손은 약관상 면책 사유에 해당되며 이는 가입신청서뿐만 아니라 가입 익일 MMS로 발송되는 휴대폰 보험 유의사항(약관)에도 포함되어 있음
- 이에 따라 피신청인 측은 신청인에게 보상 불가 사유를 안내하고, 파손보험 혜택 제공 요구는 수용이 불가하다는 입장임



조정안

- 피신청인은 신청인에게 휴대전화 파손 수리비 중 □□만원을 지급한다.

조정 불성립



조정이유

- 신청인이 휴대전화 단말기 개통과 동시에 가입한 휴대전화 파손보험 약관상 보험 효력은 익일 0시부터 개시되고 효력 발생 이후 휴대전화 사용 기록이 있는 경우에만 보상이 가능한 조건이 있으나, 이러한 조건이 보험사업자와 가입자 사이의 합리적인 이익 균형의 관점에서 타당한지 의문이 있다.
- 또한, 휴대전화는 개통과 동시에 통신서비스 이용계약의 효력이 발생하는데 개통과 동시에 가입한 보험은 익일 이후에 효력이 발생하고 익일 이후 휴대전화 사용 이력이 있어야만 보상이 가능하다는 점은 가입자가 일반적으로 인지하기 어려운 점이 있다.
- 그럼에도 불구하고 이러한 약관 조항에 대한 충분한 설명이 이루어지지 않은 점을 고려할 때 휴대전화 파손으로 인한 손해를 피신청인이 일부 부담하는 것이 공평하다고 보여지므로 주문과 같이 결정한다.

사례
5

이동통신서비스 가입연수 산정 방식에 대한 분쟁조정 신청
(#계약해지 #장기이용 #가입연수)



사건 개요

- 신청인은 이동통신 서비스를 이용 중인 자로서, 장기간 2G와 3G 회선을 동시에 사용했음에도 2G 회선 해지로 인해 실제 사용 기간이 가입연수에 반영되지 않은 데 대해 연수 복구를 요청



신청인 주장

조정성립

- 신청인은 1994년 2G 회선으로 최초 가입 후, 2011년 스마트폰 회선을 추가 개통하여 두 회선을 동시에 이용해 왔으며, 2020년 2G 서비스 종료로 해당 회선을 해지함
- 이후에도 동일 명의로 서비스를 계속 이용해 왔음에도 가입연수가 약 10년으로만 표시되어 실제 이용 기간이 반영되지 않은 사실을 확인함
- 신청인은 실제 사용 기간인 약 29년 11개월을 기준으로 가입연수를 복구해 줄 것을 요청함



피신청인 주장

- 신청인은 1994년 2G 회선을 개통해 장기간 사용하다가, 2020년 2G 서비스 종료 안내를 받고 동일 명의의 3G 회선에 전환 혜택(요금 할인)을 적용한 후 2G 회선을 해지한 것으로 확인됨
- 피신청인 측은 정부 승인 하에 2G 서비스 종료를 진행하였으며, 이용자 보호를 위한 안내와 보상방안을 사전에 충분히 이행한 바 있음
- 가입 기간 산정은 회선(번호) 단위로 관리되며, 해지 시점에 신청서를 통해 관련 소멸 안내가 제공되므로 동일 명의 회선 간 가입 기간 합산은 불가함
- 이에 따라 신청인의 가입 연수 복구 요청은 회선 관리 기준 및 약관상 수용이 어렵다는 입장임



조정안

- 피신청인은 신청인의 가입연수를 10년 연장하도록 한다. **조정 성립**



조정이유

- 신청인이 오랜 기간 2G폰과 3G폰 2개를 사용하고 있었으나 2G폰 서비스 종료 당시 가입연수 관련 안내를 받지 못한 것으로 보인다.
- 신청인과 신청인의 가족들의 합산 연수는 이미 30년을 넘어 최대 할인을 받고 있으므로 기존 2G폰의 사용기간을 인정해주더라도 피신청인에게 불이익이 없을 것으로 보이는 점 등을 감안하여 주문과 같이 결정한다.

사례 6

보이스피싱으로 인한 이동통신 계약 철회 요청에 대한 분쟁조정 신청 (#계약해지 #보이스피싱 #개통철회)



사건 개요

- 신청인은 이동통신 서비스를 이용 중인 자로서, 보이스피싱에 기인해 단말기 개통이 이루어진 후 철회를 요청하였으나 거부된 데 대해, 계약 철회 및 위약금 감면을 요청



신청인 주장

손해배상

조정성립

- 신청인은 보이스피싱에 속아 A통신사 대리점에서 휴대폰을 개통했으며, 금전 피해는 막았지만 개통 철회 요청은 거부됨
- 대리점 측은 개통 과정에 문제는 없었다고 주장하며, 사용 이력 등으로 인해 재판매가 어려워 철회가 불가능하다는 입장임
- 신청인은 개통 철회는 소비자의 법적 권리이며, 해당 사유는 법상 철회 불가 사유에 해당하지 않는다고 주장하며 재차 조치를 요구하고 있음



피신청인 주장

- 신청인은 본인이 직접 신분증을 지참하고 내방하여 단말기 및 요금제를 선택한 뒤 가입신청서에 자필 서명 후 정상적으로 개통을 진행함
- 개통 후 보이스피싱 피해를 주장하며 개통 취소를 요청하였으나, 개통 전후 통화와 데이터 사용 이력이 확인되었고, 이는 실사용으로 간주됨
- 해당 개통은 명의자 본인의 요청에 따라 이뤄졌으며, 당사는 보이스피싱으로 인한 사안에 대해 직접 처리할 권한이 없어 경찰 신고를 통해 해결해야 함을 안내함
- 당사의 과실로 보기 어려운 정상 개통 건으로 판단되며, 개통 철회 및 취소 요청은 수용이 어려운 점을 설명하고 양해를 구함



조정안

- 피신청인은 신청인의 해지 위약금의 00%를 면제하고 휴대폰 개통을 해지한다. **조정 성립**



조정이유

- 신청인은 보이스피싱 범죄로 인하여 본건 단말기 및 요금제에 가입하였다고 주장하며, 이 점에 대해 피신청인도 다툼이 없는 것으로 보인다.
- 본인이 직접 판매점을 방문하여 가입신청서를 작성하였으며 단말기 및 요금제를 선택하여 가입하였기 때문에 피해 구제가 어려운 점이 있으나, 피신청인은 이용자들을 보이스피싱 범죄로부터 보호하기 위해 보다 적극적인 노력을 기울일 도의적인 의무가 있다고 판단된다.
- 따라서 이 사건의 해결을 위하여 본 사건 기록에 나타난 제반사정을 고려하여 주문과 같이 결정한다.

사례
7

약정기간 혼선으로 인한 할인반환금 청구에 대한 분쟁조정 신청
(#계약해지 #약정기간 #번호이동)



사건 개요

- 신청인은 이동통신 서비스를 이용 중인 자로서, 약정 만기일에 대한 착오로 번호이동을 진행한 후 할인반환금이 청구된 데 대해, 사전 안내 미흡을 사유로 반환금 감면을 요청



신청인 주장

손해배상

조정성립

- 신청인은 이동통신 품질에 불만이 있었으나 약정기간을 유지하다가 약정 만료 시점으로 인지한 2024년 2월 22일 번호이동을 진행하였음
- 그러나 이후 약정이 남아 있었고, 번호이동 후 15일이 지나 취소도 불가능하다는 안내를 받음
- 신청인은 적시에 안내받았다면 이동을 철회했을 것이라며 할인반환금 청구에 대한 조정을 요청함



피신청인 주장

- 신청인의 경우 개통일(2023년 8월 8일) 포함 7개월 동안의 요금할인 및 약정이 되어 있었으며, 2024년 2월 29일까지 유지를 해야 할인반환금이 발생하지 않는 경우임
- 이는 홈페이지에도 명시되어 있었으며, 배송 받을 당시 유심과 함께 안내장을 발송했고, 2024년 1월 9일 약정만료 예정 문자도 발송했음
- 따라서, 이를 확인하지 못하고 해지한 경우 감면 및 면제를 도와드리기 어려움



조정안

- 피신청인은 신청인의 할인반환금의 00%를 감면한다. **조정 성립**



조정이유

- 신청인은 2023년 8월 8일 개통하여 해지만료일인 2024년 2월 29일까지 계약을 유지하는 것을 조건으로 요금할인을 받았으나 해지만료일을 불과 7일 앞둔 2024년 2월 22일에 실제로 계약을 해지하였다.
- 피신청인이 계약 기간 만료 전에 약정 만료 일자를 사전에 문자로 고지한 사실이 있고 신청인의 과실도 일부 있으나, 이용자 보호를 위하여 통신사 변경 후 약 1주일인 취소가능기간 동안에도 할인반환금 관련 안내를 해줄 필요가 있을 것으로 보인다.
- 따라서 이 사건의 공평한 해결을 위하여 주문과 같이 결정한다.

사례 8

장기 미사용 인터넷 서비스 요금 청구에 대한 분쟁조정 신청 (#계약해지 # 해지누락 #자동이체)



사건 개요

- 신청인은 인터넷 서비스를 이용 중인 자로서, 해지 요청 누락으로 미사용 서비스에 대해 장기간 요금이 자동이체된 데 대해 부분 환급을 요청



신청인 주장

손해배상

조정성립

- 신청인은 2014년 인터넷을 타사로 변경하고 2021년에는 이사까지 한 상황이나, 최근 10년 동안 미사용 요금이 자동이체된 사실을 뒤늦게 확인함
- 통신사는 해지 이력이 없고 장비 회수 여부도 확인이 불가능하다는 입장이며, 12개월분만 환불 가능하다고 안내함
- 신청인은 실제로 사용하지 않은 서비스에 대한 요금 전액은 과하다며 50% 수준의 환불을 요청함



피신청인 주장

- '14년 당시 신청인의 상품 해지 요청은 없었으며, 그 후 '21년 고객센터 유선 상품 문의 이력이 확인되는바 가입 사실에 대한 인지가 있었을 것으로 판단됨
- 통신 서비스의 경우 직접 해지 신청이 필요하며, 신청인의 주장의 장비 회수는 상당 기간 경과하여 기록 확인이 어려움
- 해지 신청 확인이 불가하며 '21년까지 상품 관련 상담 이력이 확인되어 신청인의 '14년 이후의 납부요금 50% 환급은 수용하기 어려우나, 불편사항을 고려하여 1년간의 요금 환급은 지원할 의사가 있음



조정안

- 피신청인은 납부된 요금 중 □□만원을 신청인에게 반환한다. **조정 성립**



조정이유

- 신청인은 통신서비스 약정 해지를 주장하나, 제출된 자료들에 의하면 신청인의 해지 신청이 있었다거나 신청인이 약정이 유지되고 있는 사실을 모르고 있었다고 보기 어렵다.
- 피신청인은 신청인의 통신서비스 사용 내역이 없다고 하더라도 해지 신청이 없는 한 일방적으로 이를 해지할 수 없고 서비스 제공 상태를 유지할 수밖에 없다.
- 다만, 신청인이 장기간 이용계약을 유지하면서도 이용하지 못한 사실 등을 고려하여 납부된 요금 중 24개월분을 반환하는 것이 공평의 관점에 부합하므로 주문과 같이 결정한다.

사례 9

약정 만기 안내 혼선으로 인한 손해 발생에 대한 분쟁조정 신청 (#계약해지 #오안내 #약정기간)



사건 개요

- 신청인은 인터넷 서비스를 이용 중인 자로서, 상담원의 부정확한 안내로 단순 약정 만기일에 대한 내용을 계약 종료로 오인하여 타사로 서비스를 전환하였다가 위약금이 발생한 데 대해 보상을 요청



신청인 주장

손해배상

조정성립

- 신청인은 5월 23일 피신청인 측으로부터 약정 만기 관련 전화를 받고, 계약 시작일이 2021년이라는 설명과 함께 “3년 약정이 맞냐”는 질문에 상담원이 “네”라고 답하여 약정이 종료된 것으로 인식함
- 이에 따라 타 통신사로 전환 설치를 완료했으나, 해지 접수 과정에서 약정이 남아 있어 위약금이 발생하였고, 결국 타사 계약도 해지하게 되어 금전적 손해가 발생함
- 신청인은 상담 과정에서 계약 연장 여부나 약정 잔여기간에 대한 명확한 고지가 없어 혼선을 초래한 만큼, 위약금 면제 및 전환 과정에서 발생한 손해에 대한 보상을 요청함



피신청인 주장

- 신청인은 직영점의 갱신 안내를 약정 만료로 오인해 타사에 가입했으나, 해지 시 당사 약정이 남아 있어 할인반환금이 청구되었고, 타사 해지 과정에서 비용이 발생했다고 민원을 제기함
- 녹취 확인 결과 약정 만료일에 대한 안내는 없었고, 신청인이 갱신 안내를 오해한 것으로 판단됨
- 약정 만료일은 고객센터나 앱 등으로도 확인 가능한 사항이므로, 신청인의 판단으로 타사 해지 과정에서 발생한 비용은 구제할 수 없다는 입장임



조정안

- 피신청인은 신청인에게 금 □□원을 지급한다. **조정 성립**



조정이유

- 신청인이 타 통신사 서비스에 가입하였다가 이를 해지하고 피신청인의 서비스를 다시 가입하는 과정에서 피신청인이 계약기간 만료 등에 대한 정확한 안내를 하지 못한 귀책이 인정된다.
- 그러므로, 신청인이 타 통신사 서비스 계약 해지로 인하여 부담한 해지 위약금 상당액을 피신청인이 배상하는 것이 공평하다고 판단되므로 주문과 같이 결정한다.

사례 10

결합상품 이전설치 불가로 발생한 위약금 면제 건에 대한 분쟁조정 신청 (#계약해지 #재약정 #약정조건)



사건 개요

- 신청인은 현재 이용 중인 결합상품을 이전설치하고자 했으나, 환경적 제약으로 인한 이전설치 불가로 타 통신사를 이용하게 되어 위약금이 발생한바 해당 위약금에 대한 청구 철회를 요청



신청인 주장

손해배상

조정 불성립

- 신청인은 2021년 10월 유선인터넷 및 케이블TV를 약정하고 이용 중, 2023년 11월 이사 후 이전 설치를 요청했으나 건물 구조상 설치가 불가능하다는 안내를 받음
- 피신청인 측의 공사 지원이나 대체방안 없이 연락도 지연되어, 불가피하게 타 통신사에 신규 가입을 진행함
- 신청인은 이와 같은 불가피한 해지 사유를 고려하여 위약금 청구 철회를 요청함



피신청인 주장

- 피신청인은 신청인에게 이전 설치를 요청한 후 내선 공사 시 설치 가능하다는 안내를 진행했으며, 신청인이 공사를 거부한 상황임을 확인함
- 상담사가 할인 반환금에 대한 안내를 누락한 점은 인정하지만, 건물 구조상 설치가 원천적으로 불가능한 상황은 아니었으므로 할인 반환금 면제 사유로 볼 수는 없음
- 따라서 이러한 점을 종합해 신청인의 해지는 개인 사유에 따른 것으로 판단되며, 반환금 청구는 정당함



조정안

- 피신청인은 신청인이 부담하는 위약금 000원중 000원(00%)을 면제한다. **조정 불성립**



조정이유

- 약정기간 만료 전에 인터넷 서비스를 해지하는 경우, 위약금(할인반환금)이 발생하는 것은 계약 당시 중요사항으로 안내 및 고지된 사항으로, '위약금(할인반환금) 면제사유'에 해당하지 않는 이상, 피신청인측에 '위약금 없는 인터넷 서비스 계약해지'를 이행할 것을 강제하기는 어렵다고 사료된다.
- 나아가 '건물 내선 공사 불가'로 피신청인의 인터넷 서비스 이전 설치가 불가한 점에 대하여는 피신청인에게 귀책이 있다고 보기 어렵다.
- 다만, 피신청인의 인터넷 서비스 이용약관 제27조 제9항에서 '건물주 반대로 서비스 제공이 불가할 경우 50%의 위약금을 감면한다'고 정하고 있는 점 등을 감안하여 신청인이 피신청인에게 지급하여야 할 위약금의 50%를 감면하고, 피신청인측 상담사가 신청인과의 상담 시 위약금의 50%를 감면받을 수 있다는 점을 고지하지 않아 신청인이 직접 공사할지 여부를 고려하지 못한 채 타사 인터넷을 설치하였을 가능성이 있으므로 위약금의 00%를 추가 감면하여 주문과 같이 결정한다.

사례 11

원스톱 사업자전환 서비스 미적용으로 인한 요금 이중납부 건에 대한 분쟁조정 신청 (#계약해지 #해지누락 #원스톱전환서비스)



사건 개요

- 신청인은 유선인터넷 및 IPTV 서비스 변경 시 원스톱 사업자전환 서비스가 미적용되어 기존 통신사 요금이 중복 납부된 데 대해 보상을 요청



신청인 주장

손해배상

조정 불성립

- 신청인은 기존에 이용하던 A사의 인터넷 및 TV 서비스를 2022년 7월 B사(피신청인)로 변경하였으나, 이후 A사 요금이 17개월 동안 계속 자동 인출되었음을 뒤늦게 확인함
- 이는 B사 가입 시 기존 서비스 해지까지 처리되는 「원스톱 사업자전환 서비스」를 제대로 안내하지 않은 피신청인 측(B사)의 책임이라고 주장함
- 이에 따라 신청인은 A사에 이중으로 납부된 요금 총 〇〇원을 피신청인이(B사)이 보상해줄 것을 요청함



피신청인 주장

- 피신청인은 원스톱 사업자전환 서비스가 시행 중이나 현장 여건상 반드시 진행 가능한 것은 아니므로, 가입 당시 신청인에게 기존 서비스를 직접 해지해야 한다고 충분히 안내하였음
- 피신청인은 기존 서비스 해지 미처리에 따른 이중 납부 문제는 서비스 가입자 본인의 관리 책임이며, 명의자에게 직접 해지를 안내한 점을 고려하면 피신청인이 책임지기 어렵다고 밝힘
- 이에 따라 신청인이 요청한 17개월간의 이중 납부금액 보상은 수용할 수 없음



조정안

- 피신청인은 신청인에게 금 〇〇〇원을 지급한다. **조정 불성립**



조정이유

- 기본적으로 유효하게 성립된 계약에 대해서는 합의해지 또는 법정 해지사유가 발생하여 해지되지 않는 한, 계약당사자에게 계약 이행 의무가 지속된다고 할 것이다.
- 이러한 면에서 피신청인과의 기존 인터넷/TV상품에 대해 해지를 하지 않은 책임은 근본적으로 신청인에게 있다고 할 것이다.
- 하지만 방송통신위원회는 2020. 7월부터 인터넷과 같은 유선서비스의 경우에도 “원스톱 사업자전환 서비스”를 피신청인을 포함하여 시행하였고, 본 계약의 성립은 해당 제도가 시행된 이후이므로, 피신청인은 해당 정책제도에 따라 신청인이 기존 계약을 해지하였는지 등을 확인할 의무가 있다고 할 것이다.
- 위의 두 가지 사정을 고려하고, 공평한 분쟁의 해결취지를 감안하여, 신청인이 이중 계약으로 인해 피해를 본 금액인 월 00원의 18개월치 중에 10개월치에 해당되는 주문 1의 기재액을 피신청인이 신청인에게 지급하기로 한다.

사례 12

서비스 해지 누락으로 장기간 요금이 청구된 것에 대한 분쟁조정 신청 (#계약해지 #해지누락 #자동이체)



사건 개요

- 신청인은 유선 인터넷 및 IPTV 서비스가 해지되지 않은 채 요금이 지속 청구된 사실을 뒤늦게 확인하고, 이에 대한 전액 환급을 요청



신청인 주장

손해배상

조정 불성립

- 신청인은 피신청인의 인터넷 및 IPTV 서비스에 대해 3년 약정 만료 후 해지 의사(2021년 6월)를 밝혔으나, 실제로는 해지 처리가 되지 않아 지난 3년간 요금이 자동 납부된 사실을 최근에 발견함
- 자동납부처리가 되는 상황이었고, 관련하여 어떠한 고지도 받아본 적이 없어 가입 유지 및 요금 납부 사실을 인지하지 못함
- 이에 따라 신청인은 해지 누락으로 인해 3년간 납부된 인터넷 및 IPTV 요금 전액에 대한 환급을 요구함



피신청인 주장

- 피신청인은 2021년 6월 상담 녹취 확인 결과 당시 해지 절차에 대한 단순 문의만 있었으며, 이를 해지 요청으로 볼 수 없어 계약이 정상 유지되었다고 설명함
- 또한, 요금 미고지의 원인은 신청인이 인터넷·TV 가입 시 휴대전화와의 통합청구를 신청했고, 휴대전화의 요금안내서 발송 미설정으로 인해 발생한 것이므로 정상적인 요금 청구로 판단한다고 밝힘
- 이에 따라 약관에 근거하여 최근 6개월간의 요금 환급을 제안했으며, 전체 이용기간에 대한 요금 환급은 수용 불가하다는 입장임



조정안

- 피신청인은 신청인에게 1년치 이용요금에 해당하는 000원을 반환한다.

조정 불성립



조정이유

- 신청인은 2018. 6. 19.부터 피신청인의 초고속인터넷서비스와 IPTV서비스를 이용하던 중, 2021. 6. 24. 피신청인의 고객센터에 서비스 해지의사를 밝혔으나, 해지가되지 아니하여 2024. 5. 9. 실제로 해지될 때까지 이용요금을 납부하였으므로 피신청인은 2021. 6. 24. 이후에 발생한 이용요금을 반환하여야 한다고 주장한다.
- 판단하건대, 피신청인의 고객센터 기록에 따르면 신청인이 2021. 6. 24.에 명확히 해지의사를 밝히지 않은 사실이 인정되고, 신청인도 해당일에 해지의도로 피신청인의 고객센터에 전화했으나 해지의사를 명확히 표시하지 않은 사실은 인정하고 있다. 다만, 신청인이 2021. 6. 24. 이후에 피신청인의 초고속인터넷서비스와 IPTV서비스를 이용하지 않은 점을 고려하여 주문과 같이 결정한다.

2 통화 및 속도 품질과 관련된 분쟁

사례
1

5G 통신 품질 불량에 따른 개선 요청에 대한 분쟁조정 신청 (#통화품질 #데이터품질 #품질개선)



사건 개요

- 신청인은 이동통신 서비스를 이용 중인 자로서, 신규 입주 이후 주거지 내 통화 지연 및 데이터 속도 저하 등 지속적인 품질 문제에 대해 개선을 요청하였으나, 충분한 조치가 이루어지지 않은 데 대해 이의를 제기



신청인 주장

조정성립

- 신청인은 2023년 12월 입주 이후 5G 서비스를 이용하는 과정에서 실내 통화 지연 및 데이터 속도 저하 등의 심각한 품질 문제를 지속적으로 겪어 여러 차례 고객센터에 문의하였으나 개선이 이루어지지 않았음
- 여러 조치에도 불구하고 서비스 품질은 여전히 미흡한 상태이며, 피신청인 측은 추가적인 개선 방안은 없다는 입장을 밝혔음
- 이에 신청인은 해당 주거지 내에서 정상 수준의 5G 통화 및 데이터 품질 개선을 요청함



피신청인 주장

- 신청인의 이사 후 통화품질 불량 민원에 대해 주파수 변경, 외부 중계기 감도 조정 등 최적화 작업을 실시하고, 가정용 초소형중계기 설치 등을 안내하였으나 신청인의 거부로 설치가 이뤄지지 않음
- 신청인 자택은 외부 광중계기의 영향으로 단지 전체 품질은 양호하나, 건물 내 통유리 및 이중창 구조로 인한 신호 감쇄로 자택 내부에서 음영구간이 발생한 것으로 확인됨
- 이에 따라 피신청인은 가정 내 구조와 전파 특성상 품질 개선에 한계가 있으며, 요청된 품질 개선 요구는 수용이 어렵다는 입장을 밝힘



조정안

- 피신청인은 통신서비스 품질 개선을 위해 신청인의 주거지 옥상에 광중계기를 설치한다. **조정 성립**



조정이유

- 통신분쟁조정위원회 통신품질 현장 측정을 통해 신청인이 통신서비스 이용에 불편을 겪고 있는 사항이 확인되는 점, 신청인이 통신품질 개선을 위해 중계기 설치를 희망하는 점 등 위사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례 2

장기 통화 품질 저하로 인한 위약금 면제 해지 요청에 대한 분쟁조정 신청 (#통화품질 #장기품질문제 #위면해지)



사건 개요

- 신청인은 이동통신 서비스를 이용 중인 자로서 장기간 자택 내 통화 품질 불량 문제에 대한 실질적 개선이 이뤄지지 않은 상황에서 위약금 없는 해지를 요청하였으나, 통신 품질 기준과 설치 제한 등을 이유로 거절된 데 대해 이의를 제기



신청인 주장

손해배상

조정성립

- 신청인은 약 8년 전부터 자택 내 통화 품질 저하 문제를 지속적으로 제기하였으나 해결이 이뤄지지 않았고, 최근 인터넷을 타사로 변경한 뒤 피신청인 측의 이동전화를 더 이상 이용할 필요가 없다고 판단함
- 이에 대해 피신청인은 기지국이 설치 문제가 존재하더라도 통화 품질 문제는 위약금 면제 사유에 해당하지 않으며, 기지국 중설 여부는 예산 반영 시점에 따라 검토할 수 있다는 입장을 전달함
- 신청인은 장기간 지속된 통화 불량 상황과 이에 대한 실질적 조치가 없는 점을 근거로, 위약금 없는 해지를 요청함



피신청인 주장

- 피신청인은 신청인 자택이 고속도로 IC 인근에 위치하여 인근 건물과의 지속적인 협의에도 불구하고 지상 중계기 설치가 미허가로 인해 불가하였다고 설명함
- 이에 대한 대안으로 신청인 자택에 유선 기반의 가정용 통신장비를 제공하여 품질 개선 조치를 완료하였으며, 해당 장비는 인터넷 서비스 해지 시 철거된다는 점을 고지함
- 피신청인은 외부 환경에 기인한 서비스 한계 및 자체 개선 노력 등을 들어 신청인의 주장을 전부 수용하기는 어렵다는 입장임



조정안

- 신청인과 피신청인은 가입회선(010-xxxx-xxxx) 해지하고 피신청인은 신청인에 대한 위약금은 면제한다. **조정 성립**



조정이유

- 신청인의 통화품질 불량이 해결되지 않고 있는 점 등 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례 3

사업장 내 통신 품질 저하에 따른 요금 조정 요청에 대한 분쟁조정 신청 (#속도품질 #사업장 #요금조정)



사건 개요

- 신청인은 이동통신 서비스를 이용 중인 자로서, 직장 내 5G 속도 저하로 인해 정상적인 이용이 어렵다며 이에 대한 요금 조정 및 품질 개선을 요청하였으나, 장비 설치 지연 및 귀책 여부를 두고 이견이 있어 이의를 제기



신청인 주장

손해배상

조정성립

- 신청인은 사업장 내에서 5G 통신 속도가 현저히 저하되어 정상적인 서비스를 이용하지 못하고 있으므로, 이에 적절한 요금 조정을 요청함



피신청인 주장

- 피신청인 확인 결과, 당해 사업장에 과거 피신청인이 지상 중계기 설치를 제안했으나 사업주가 이를 수락하지 않아 인근 철탑을 통한 서비스로 운영되어 왔음
- 이후 2024년 1월, 이동통신 3사와 대표 간 협의로 공용화 설계를 추진하였고, 주관사업자가 선정되어 설계 및 자사 장비 개통을 완료, 피신청인 설비는 2024년 8월 중 개통 예정임
- 이에 따라 피신청인은 과거 장비 설치 제안이 거부된 점 및 품질개선이 예정된 상황을 들어, 자사 귀책으로 보기 어려워 요금 감면 등 보상 조치는 어렵다는 입장임



조정안

- 피신청인은 2024. 9. 9. 까지 신청인의 직장인 경기도 □□시 □□읍 □□□□로 □□에 통신장비를 설치하기로 한다. **조정 성립**



조정이유

- 통신분쟁조정위원회의 현장 측정 결과 신청인과 직장동료들이 장기간 통신장애를 겪었을 것으로 예상되는 점, 빠른 장애개선이 필요한 점, 현재 일부 장소에서는 추가 통신장비 설치가 이루어지고 있는 점 등을 감안하여 위와 같이 결정함.

사례 4

통신 품질 불편에 따른 위약금 없는 해지에 대한 분쟁조정 신청 (#속도품질 #음영지역 #위면해지)



사건 개요

- 신청인은 이동통신 서비스를 이용 중인 자로서, 통신품질 문제로 인해 업무상 지장이 발생하고 있는바 통신사 변경을 위해 위약금 없는 해지를 요청



신청인 주장

손해배상

조정성립

- 한 달 전부터 통화품질 문제로 불편을 겪어 기기불량 등을 확인했으나, 기기는 문제가 없고 통신 문제임을 확인함
- 업무상 피해가 발생하고 있음에도, 피신청인은 지역문제라는 안내만 하고 있어 통신사 변경이 필요한 상황으로 위약금 없는 해지를 요청함



피신청인 주장

- 피신청인의 품질 개선을 위해 맥내형 중계기 지원, 현장점검 및 재조정을 진행하는 등의 노력을 기울였으며, 환경 변화 등으로 인한 음영지역 발생은 피신청인의 직접적인 귀책으로 보기 어려움
- 이에 별도의 보상이나 위약금 면제는 수용 불가하다는 입장임



조정안

- 피신청인은 신청인의 월 이용요금의 10%를 3개월 동안 감면한다.

조정 성립



조정이유

- 신청인이 통화품질 불량으로 불편을 겪었을 것으로 보이나, 피신청인으로서도 추가적인 통화품질 개선 조치를 취하기 어려운 점 등 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례
5

지속적인 와이파이 장애로 인한 품질 위면해지 이후 요금 환불 요청 분쟁조정 신청
(#속도품질 #와이파이 #요금환불)



사건 개요

- 신청인은 인터넷 서비스를 이용 중인 자로서, 지속적인 와이파이 품질 불량으로 인한 장기적 불편을 호소하며, 과거 이용기간 동안의 요금 환불을 요청



신청인 주장

손해배상

조정 불성립

- 신청인은 약 5년간 인터넷 서비스를 이용하면서 반복적으로 와이파이 장애가 발생해 수십 차례 AS를 받았으나, 근본적인 개선이 없었고 방문 점검 결과 피신청인 측에서 위약금 없이 해지를 진행함
- 정상적인 인터넷 서비스를 제공받지 못한 기간에 대한 요금 환불을 요청함



피신청인 주장

- 피신청인은 유선 인터넷을 기반으로 서비스를 제공하고 있으며, 무선(Wi-Fi)은 이용자 편의를 위하여 부가적으로 무상 제공되는 서비스로 별도의 이용료나 품질 보장 제도가 없음
- 원칙상 무선 품질 및 속도로 인한 위면해지는 가능하지 않으나 신청인의 이용패턴을 고려하여 진행된 예외적인 위면해지 사항으로 무선인터넷 장애로 인한 별도의 요금조정은 불가함



조정안

- 피신청인은 신청인에게, 신청인이 기 납부한 인터넷 이용 요금 중 해지 일로부터 역산하여 최종 3개월분에 해당하는 금액을 환불하라. **조정 불성립**



조정이유

- 신청인과 피신청인 간의 인터넷 이용계약의 주된 용역은 유선인터넷의 공급이고 와이파이 서비스는 부수적인 무상 서비스로 파악되나, 위 와이파이 서비스 역시 위 인터넷 이용계약에 따른 용역 공급의 대상에 해당하는 이상, 피신청인은 이 사건 와이파이 서비스를 정상적으로 이용할 권리가 있다고 할 것이다.
- 따라서 위와 같은 종합적인 사정을 고려하고, 이용자 보호 제고라는 통신분쟁조정제도의 취지를 참작하여 주문과 같이 결정한다.

3 중요사항 설명 또는 고지(거짓 설명 또는 고지)와 관련된 분쟁

사례 1

약정 갱신과정에서의 상품 종료 관련 고지 미흡에 대한 분쟁조정 신청 (#고지누락 #약정조건 #프로모션)



사건 개요

- 신청인은 인터넷·IPTV 결합 서비스를 이용 중인 자로서, ‘평생 무료’ 프로모션 조건으로 가입한 상품이 사전 안내 없이 변경된 데 대해 원 상품 조건에 따른 요금 할인 유지 및 사과를 요청



신청인 주장

손해배상

조정성립

- 신청인은 2016년부터 ‘사용기간 중 평생 인터넷 무료’를 조건(출시 프로모션)으로 특정상품에 가입하였으나, 2021년 약정갱신 시 타상품으로 변경하였고 그 과정에서 기존 할인혜택에서 탈락해 요금이 상승함
- 할인혜택 탈락(프로모션 종료) 관련 사전 고지가 미흡한 측면이 있었으므로, 피신청인은 일부 환불 및 한시적 할인 조치를 제시하였으나 신청인은 이용 기간 전체에 대한 할인을 요구
- 신청인은 원 프로모션 조건대로 인터넷을 이용하는 동안 매월 요금 전액을 계속 할인해 줄 것과, 이에 대한 공식적인 사과를 요청함



피신청인 주장

- 통신사는 약정 갱신 시 상품 변경으로 인해 기존 프로모션이 자동 종료되었고, 이에 따른 요금 인상에 대해 사전 고지가 미흡했던 점은 인정함
- 이에 고객만족팀을 통해 약정 갱신 시점 이후 납부된 요금 차액을 환불하고, 계약상 약정 기간인 2024년 5월까지 월 000원 할인 적용 후, 추가 협의를 통해 2030년 5월까지 할인 적용 기간을 연장하려고 했으나 협이가 불발됨
- 월 요금 및 결합할인은 내부 규정에 근거하여 운영되는 사항으로, 무기한 할인 적용은 사실상 어렵다는 입장을 밝힘



조정안

- 피신청인은 2033년 5월까지 신청인이 이용하는 인터넷 이용요금을 매월 000원 할인한다.
- 신청인은 위 1항의 요금할인을 유지하기 위하여 피신청인에게 매 3년 단위로 7월 1일에 요금할인 신청한다. **조정 성립**



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례 2

정책 변경에 따른 반환금 발생 및 사전 고지 미흡에 대한 분쟁조정 신청 (#약정조건 #정책변경 #고지누락)



사건 개요

- 신청인은 이동통신 서비스를 이용 중인 자로서, 가입 당시 안내받은 요금제 변경 조건이 정책 변경으로 달라져 위약금이 청구된 데 대해, 사전 고지 누락을 사유로 반환금 면제를 요청



신청인 주장

손해배상

조정성립

- 신청인은 5G 단말기 가입 당시 고객센터로부터 6개월 후 LTE 단말기로 확정이변하고 33요금제로 변경 시 반환금이 발생하지 않는다는 안내를 받음
- 그러나 이후 해당 정책이 변경되었고, 신청인은 반환금이 발생한다는 통보를 받음
- 신청인은 정책 변경 사실에 대한 고지가 없었다며 반환금 면제를 요청함



피신청인 주장

- 통신사는 신청인이 가입한 요금제는 공시지원금 적용 요금제로, 5G 단말 사용 시 LTE 요금제 변경 조건이 2024년 1월 19일부터 LTE 45 이상으로 최종 확정되었으며, 이는 신청인이 상담받은 2023년 9월 1일보다 이후에 시행된 정책임
- 고객센터 상담 당시에는 LTE 33 요금제로도 반환금이 부과되지 않는 정책 방향을 예정했으나, 이후 실제 시행 기준은 달라졌으며, 이로 인한 불편에 대해 일부 요금 지원을 제안한 바 있음
- 그러나 신청인이 LTE 33 요금제 사용을 고수하여 지원 제안이 수용되지 않았고, 이에 따라 본 건은 최종 미협의로 종결되었음



조정안

- 피신청인은 신청인의 휴대전화 약정기간 만료 시까지 월 0만원씩 요금을 할인한다. **조정 성립**



조정이유

- ‘LTE 00요금제 이상 변경 시 차액정산금 미부과’ 안내 이력이 확인되는 점, 다만 상담이 이루어진 시점이 제도가 최종적으로 확정 및 시행되기 이전 시점인 점 등 위 사건의 공정한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례
3

판매점 약속 미이행 관련 본사 및 대리점의 관리 책임에 대한 분쟁조정
신청 (#약정조건 #이면계약 #판매점폐업)



사건 개요

- 신청인은 이동통신 서비스를 이용 중인 자로서, 단말기 구매 시 안내받은 할부 지원 조건이 판매점 폐업으로 이행되지 않은 데 대해, 통신사 및 대리점의 관리 책임과 보상 조치를 요청



신청인 주장

손해배상

조정 불성립

- 신청인은 2년 전 오프라인 판매점에서 아이폰을 구매하며 ‘24개월 후 할부지원’ 등의 조건을 약속받았으나, 약속 이행 시점에 판매점이 폐업되어 연락이 두절됨
- 피신청인은 소비자-판매자 간 계약이라며 책임을 부인하였고, 신청인은 해당 계약에 대해 대리점과 본사의 관리 책임도 있다고 주장함
- 신청인은 통신사 및 대리점의 책임 있는 조치를 요청함



피신청인 주장

- 통신사는 신청인의 단말기 변경 시 공식 계약서 등을 통해 가입정보 및 요금제 약정 내용을 고지하였고, 실제 계약서상 조건(할부 개월 수, 약정 할인 등)은 정상적으로 이행되었음을 확인함
- 신청인이 주장하는 ‘약정 24개월 이후 할부금 지원’은 당시 위탁판매점의 개별 약속에 해당하며, 해당 판매점은 위탁계약 종료 및 폐업으로 연락이 불가한 상태로 통신사나 대리점은 이를 인지하거나대신처리할의무가없음
- 따라서 이와 같은 비공식 계약은 단통법상 허용되지 않는 거래이며, 통신사는 해당 요구(추가 할부금 지원)에 대해 수용 불가하다는 입장을 밝힘



조정안

- 피신청인은 신청인이 이용계약상 부담하는 잔여 할부금을 전액 면제처리 한다. **조정 불성립**



조정이유

- 판매점의 과열 경쟁으로 인하여 판매점이 표준계약 조건에 부합하지 않는 추가적인 혜택을 부여하는 등의 개별적인 계약 조건을 제시하며 이용자의 이용계약을 유도하는 사례가 빈발하여 이용자 피해가 다수 발생하고 있다.
- 피신청인은 대리점 또는 판매점이 이용자와 표준계약에 정하지 않은 조건을 별도로 합의하는 개별계약을 체결하지 않도록 보다 철저히 관리할 의무가 있고 이용자로서는 대리점 또는 판매점에서 이용자에게 제시하는 계약 조건의 효력 유무를 판단하기 어렵다는 점 등을 고려하고 이 사건 이용계약상 명시적으로 계약서에 기재된 조건의 효력을 부인하기 어려우므로 이 사건의 공평한 해결을 위하여 주문과 같이 결정한다.

사례 4

페이백 약속 미이행에 따른 기기값 조정 요청에 대한 분쟁조정 신청 (#약정조건 #이면계약 #판매점폐업)



사건 개요

- 신청인은 이동통신 서비스를 이용 중인 자로서, 개통 시 안내받은 페이백 조건이 이행되지 않은 데 대해 최초 약속된 금액 기준으로 단말기 대금을 조정해 줄 것을 요청



신청인 주장

손해배상

조정성립

- 신청인은 판매점을 통해 플립4를 개통하면서 6개월 후 페이백 조건으로 기기값 총 000원만 부담한다는 안내를 수차례 받음
- 그러나 약속된 페이백은 이행되지 않았고, 판매점 및 담당자 모두 연락이 두절된 상황임
- 신청인은 최초 안내받은 금액에 따라 기기값을 000원으로 조정해줄 것을 요청함



피신청인 주장

- 신청인의 단말기 개통 시 할부금 및 공시지원금에 대해 가입신청서를 통해 정상 계약이 이루어졌고, 계약서상 페이백 조건은 확인되지 않음
- 판매점이 별도로 안내한 페이백 약속은 통신사 공식 계약 외 구두 이면계약에 해당하며, 이는 피신청인 또는 대리점의 관리책임 범위를 벗어난 개별 사안으로 민형사 절차 등을 통해 처리해야 함을 고지함
- 이에 따라 피신청인은 신청인의 요구사항에 대해 조치가 불가하다는 입장임



조정안

- 피신청인은 신청인의 휴대전화 잔여할부금 000원의 미납대금 납부 의무를 면제한다. **조정 성립**



조정이유

- 위 사건은 신청인이 판매점 담당자가 구두로 약속한페이백 조건을 받고 휴대전화 개통을 하였으나 해당 판매점 및 담당자가 폐업 및 연락 두절로 신청인이페이백을 받지 못한 채 휴대전화 개통 요금 전액을 부담하게 된 것으로 피신청인이 직접적으로 이러한 구두 이면약정에 관여하지 않았다는 사실은 인정된다.
- 그러나 피신청인이 휴대전화 가입자 수를 늘리기 위해 많은 대리점을 두고 영업을 하고 대리점들은 다시 판매점 등 추가적인 판매 채널을 두어 영업을 하고 있는데 피신청인을 이러한 다중 채널로 영업상 이익을 얻는 반면 판매점 직원의 위압적이거나 무분별한 홍보 행위가 가입자에게 피해를 줄수 있는 점을 고려하여 피신청인은 판매 채널에 대하여 더 강화된 관리, 감독을 할 필요가 있다.
- 위 사건의 공평한 해결을 위해 휴대전화 사업자의 이용자 보호 의무 및 제반사정을 종합적으로 고려하여 주문과 같이 결정한다.

사례 5

기기값 안내와 실제 계약 불일치에 따른 면제 요청에 대한 분쟁조정 신청 (#약정조건 #허위설명 #계약불일치)



사건 개요



신청인 주장

손해배상

조정 불성립



피신청인 주장

- 신청인은 이동통신 서비스를 이용 중인 자로서, '기기값 0원' 광고에 따라 단말기를 개통하였으나 실제 계약서에는 할부로 기재되어 있는 등 안내와 계약 내용이 상이한 데 대해 기기값 면제 및 허위 설명에 대한 보상을 요청

- 신청인은 '기기값 0원' 광고를 보고 본인 및 배우자 명의로 2대를 개통했으나, 실제 계약서에는 기기값 전액이 할부로 기재되어 있는 등 안내와 상이함을 확인함
- 판매 측은 요금할인과 제휴카드 조건 등을 기기값 할인처럼 설명하였고, 계약서 제공 지연과 수리비 요구 등으로 개통 취소 요청도 거부함
- 신청인은 초기 안내대로 기기값 전액 면제와 함께 허위 설명에 대한 보상을 요청함

- 신청인은 판매점으로부터 24개월 후 재구매 시 잔여 할부금 면제 및 기기값 0원 조건을 안내받고 단말기를 개통하였으나, 철회 요청 과정에서 단말기 액정 파손으로 수리가 선행되어야 했고, 처음에 신청인은 수리비 부담의사를 밝혔으나 추후 의사를 철회하고 동일 단말기를 재배포 받기를 원함
- 신청인에게 재배포 시 철회 가능기간(D+14일)을 도과하게 되어, 추후 철회가 불가능할 수도 있는 부분을 고지함
- 판매점은 선택약정·제휴카드 할인 등 공식 혜택 외에도 개별계약 내용을 정상 안내하고 신청인의 동의하에 개통이 이루어졌으며, 철회 가능기간 내 신청인의 불편 해소를 위해 제조사 방문 등 적극 대응한 상황임
- 이에 따라 통신사는 공식 계약서상 할부 조건 및 요금제 정보가 정상 기재되어 있고, 철회 요건이 충족되지 않아 신청인의 기기값 0원 처리 및 개통철회 요청은 수용 불가하다는 의견임



조정안

- 신청인은 2024. 4. 30. 까지 피신청인에게 휴대폰 단말기를 반환하기로 한다.
- 피신청인은 신청인이 휴대폰을 반환함과 동시에 신청인과 이용계약을 위약금 없이 해지하고, 반환 당시 잔여할부금을 면제하기로 한다.

조정 불성립



조정이유

- 신청인과 피신청인 사이에 작성된 계약서와 상담 녹취내용 등을 종합하여 위와 같이 결정함

사례 6

기기값 할인 오인 유도에 따른 개통 철회 및 환불 요청에 대한 분쟁조정 신청 (#약정조건 #허위설명 #계약불일치)



사건 개요

- 신청인은 이동통신 서비스를 이용 중인 자로서, 카드사 제휴 조건을 기기값 할인으로 오인하게 한 안내로 단말기 대금이 전액 청구된 데 대해 개통 철회 및 손해배상을 요청



신청인 주장

손해배상

조정성립

- 신청인은 오프라인 매장에서 '기기값 000원 광고'를 보고 갤럭시 S24를 구매했으나, 실제로는 카드사 할인 조건을 기기값 할인처럼 안내받아 단말기 전체 금액이 카드 결제로 청구된 사실을 뒤늦게 인지함
- 상담 과정에서 “카드 결제 문자가 와도 결제가 아니다”, “기기값은 0원이다”라는 등의 오해 유도성 발언이 있었고, 계약서에도 실제 할부금이 아닌 ‘0원’으로 기재되었다고 주장함
- 신청인은 허위 안내 및 계약 내용 불일치에 따른 개통 철회와 손해배상 조치를 요청함



피신청인 주장

- 신청인은 기기값 광고를 보고 개통하였으나, 실제로는 제휴카드 월 사용 조건에 따라 카드사 청구할인을 받는 구조임을 사전에 고지받았으며, 공식 계약서 및 MMS를 통해 개통 조건을 안내받고 동의한 것으로 확인됨
- 철회 요청 당시 단말기는 이미 개봉 및 개통된 상태였고, 통화품질 불량 등 정당한 사유 없이 단순변심에 따른 청약철회는 할부거래법상 불가하며, 판매점 또한 재판매가 어려운 단말기 특성상 철회를 수용할 수 없다는 입장임
- 이에 통신사는 이용약관 및 철회 기준에 따라 처리되었으며, 신청인이 요청한 개통철회 및 기기값 무효화는 수용이 어려움



조정안

- 피신청인은 신청인과의 계약을 해지하되, 신청인에게 위약금을 면제하고, 기 납부된 기기값을 환불한다.
- 신청인은 피신청인에게 기기를 반환한다. **조정 성립**



조정이유

- 본건 사건의 경우에는 이동통신 단말장치 유통구조 개선에 관한 법률을 위반하여 계약이 이루어진 것이라고 볼 여지가 있다고 판단되는바, 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례
7

요금제 변경에 따른 차액정산금 부과 관련 분쟁조정 신청
(#약정조건 #요금제변경 #허위설명)



사건 개요

- 신청인은 이동통신 서비스를 이용 중인 자로서, 요금제 변경 시 차액정산금이 부과되지 않는다는 안내를 받고 가입하였음에도 변경 후 해당 금액이 청구된 데 대해 정정 및 환불을 요청



신청인 주장

손해배상

조정 불성립

- 신청인은 2022년 0월 스마트폰 개통 시 6개월 이후 자율적으로 요금제 변경이 가능하다는 안내를 받았고, 실제로 약 1년 4개월 후 요금제를 변경함
- 그러나 변경 직후 실시간 요금 확인 내역에서 차액정산금이 부과되어, 가입 당시 안내와 다른 금액이 부과됨
- 신청인은 부당하게 청구된 차액정산금에 대해 조속한 정정 및 환불을 요청함



피신청인 주장

- 신청인은 가입 당시 약정요금제를 변경할 경우 차액정산금이 부과될 수 있다는 안내를 받은 후 동의하여 가입하였으며, 이후 요금제 변경 절차에서도 문자를 통해 상세한 금액 및 이전 요금제 원복 시 취소 방법까지 고지 받은 것으로 확인됨
- 또한 해당 내용은 5G 이용약관 및 가입 시 작성한 계약서에도 명시되어 있으며, 모든 절차는 신청인의 동의 하에 정상적으로 이루어짐
- 다만, 이용자 보호 차원에서 약정 종료일까지 기존 요금제 수준을 유지하는 경우, 이미 청구된 차액정산금은 예외적으로 환급 처리할 수 있다는 입장임



조정안

- 신청인이 000원 이상의 요금제를 가입 및 유지하는 것을 조건으로 하여, 피신청인은 신청인에게 000원을 환급한다. **조정 불성립**



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례 8

부가서비스 유료 전환에 따른 요금 환불 요청에 대한 분쟁조정 신청 (#이용요금 #부가서비스 #미이용서비스)



사건 개요

- 신청인은 유선서비스를 이용 중인 자로서, 사전 고지 없이 무료 부가서비스가 유료로 전환되어 수년간 요금이 청구된 데 대해 미이용 부분에 대해 전액 환불을 요청



신청인 주장

손해배상

조정성립

- 신청인은 피신청인으로부터 저렴한 요금제를 안내받아 장기간 이용해왔으나, 최근 해지 과정에서 3년 전 무료 영화 채널 부가서비스가 자동으로 유료 전환되어 매월 요금이 청구되어 왔음을 확인함
- 해당 서비스는 한 차례도 이용하지 않았으며, 요금 청구서나 별도 안내를 통해 고지를 받은 적도 없었다고 주장함
- 신청인은 부가서비스 요금 전액 환불을 요청함



피신청인 주장

- 해당 부가서비스는 2020년 11월 30일 상담원을 통해 가입된 것으로 확인되나, 구체적인 계약 체결 과정에 대한 상세 이력은 확인되지 않음
- 통신사는 해당 건에 대해 이용자 불편을 인정하고, 부가서비스 가입 이후 청구된 이용요금 전액을 반환 처리하기로 함



조정안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 기 납부한 부가서비스 이용요금 전액을 환불한다. **조정 성립**



조정이유

- 위 사건의 공정한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례
9

데이터로밍 관련 과다 요금 청구 분쟁조정 신청
(#이용요금 #데이터로밍 #고지누락)



사건 개요

- 신청인은 이동통신 서비스를 이용 중인 자로서, 해외 체류 중 자동 데이터로밍이 비활성화되지 않아 장기간 과다 요금이 청구된 데 대해, 출국 초기 일부 요금을 제외한 나머지 요금의 철회 및 환불을 요청



신청인 주장

손해배상

조정성립

- 신청인은 해외 출장 중 듀얼심 단말기로 현지 유심은 데이터 및 통화 용도로, 국내 유심은 문자 수신용으로만 사용하였으나 자동 데이터로밍이 활성화되어 요금이 과다 청구됨(총 52일)
- 통신사는 경고 문자를 발송했다고 주장하나, 실제로는 해외에서 확인할 수 없는 형식의 알림만 수신되었고, 별도 고지나 안내는 없었음
- 신청인은 출국 초기 2일간의 데이터 사용 요금은 수용하되, 이후 기간에 발생한 데이터로밍 요금에 대해서는 철회 및 환불을 요청함



피신청인 주장

- 해외에서 현지 유심과 국내 유심을 함께 사용 시, 미사용하는 유심은 OFF상태로 변경하고 단말기 '데이터 차단 등록'을 함께 해야 데이터 차단이 되는 구조이나, 신청인이 해당 절차를 준수했는지는 확인이 어려움
- 신청인은 해외에서 데이터 로밍을 사용한 이력이 있으며, 관련하여 문자 메시지를 총 61번에 걸쳐 발송하였으므로 별도 고지가 없었다는 신청인의 주장은 받아들이기 어려움
- 피신청인의 귀책을 인정하기 어려우므로, 신청인의 요구를 수용하기 어려움



조정안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 기 납부한 데이터로밍 요금 000원 중 00%에 해당하는 000원을 환불한다. **조정 성립**



조정이유

- 위 사건의 공정한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례 10

부가서비스 유료 가입 고지 미흡에 따른 환불 및 위약금 면제 요청에 대한 분쟁조정 신청 (#이용요금 #허위설명 #부가서비스)



사건 개요

- 신청인은 결합 서비스를 이용 중인 자로서, 이사 과정에서 요금 부담 없는 상품으로 안내받고 가입한 부가서비스가 실제로 유료로 청구되었고 장기간 미사용된 데 대해 위약금 면제 및 요금 환불을 요청



신청인 주장

손해배상

조정성립

- 신청인은 이사 과정에서 TV·인터넷 이전 설치 중 특정 상품을 요금 부담 없이 제공받는다는 안내를 받고 가입했으나, 실제로는 월 요금이 청구되고 있었으며 해당 상품은 20개월 이상 미사용 상태로 방치됨
- 서비스 가입 당시 상세한 설명 없이 화재보험이라는 취지로 설득받았으며, 해지 요청 시마다 위약금 안내만 반복되며 적절한 안내나 조치는 없었음
- 신청인은 미사용 상품에 대한 위약금 면제 및 요금 환불 등을 요청함



피신청인 주장

- 해당 건은 2022년 이사 과정 중 상담사의 권유로 홈 IoT 상품을 추가 가입하며 기존 유무선 결합 할인에서 변경된 결합 구조로 인해 실제 청구 요금이 당초 안내보다 높아진 사안임
- 이에 피신청인은 월 요금 차액에 해당하는 총액을 환불하고, IoT 해지 시 발생하는 약정 할인 반환금 전액을 감면하는 조정안을 제시함
- 다만 IoT 상품은 현재 해지되지 않은 상태로, 향후 해지 및 환불 등 조치를 원할 경우 신청인이 고객센터에 직접 요청해야 처리 가능함



조정안

- 피신청인은 신청인에게 2022.6.20. 이후에 신청인이 납부한 월 이용요금 중 금 000원을 초과하는 부분을 신청인에게 반환하고, 홈 IoT 해지 시 발생하는 약정 할인 반환금을 전액 면제한다. **조정 성립**



조정이유

- 신청인은 피신청인의 인터넷 및 IPTV 서비스를 이용하던 중 이사로 인한 이전설치 과정에서 피신청인의 권유로 2022. 6. 20. 홈 IoT 서비스에 추가로 가입했는데, 홈 IoT 서비스를 이용하지 않았고 안내와 달리 홈 IoT 서비스 요금 000원이 발생했으므로 이를 반환해야 한다고 주장한다.
- 신청인의 주장과 피신청인의 소명을 종합하면, 신청인이 기존에 이용하고 있던 인터넷 및 IPTV의 이용료는 월 000원이고, 홈 IoT 서비스에 추가가입한 이후의 월 이용료는 000원으로 확인된다. 신청인이 불필요한 IoT 서비스에 가입했다고 하더라도 신청인의 피해액은 월 000원의 추가요금으로 보는 것이 타당하고, 피신청인도 신청인이 홈 IoT 서비스에 가입하더라도 추가요금이 없는 것으로 안내했던 것으로 인정되므로 피신청인은 신청인이 납부한 추가 요금을 반환하고, 신청인이 홈 IoT 서비스를 해지하더라도 약정 할인 반환금을 면제하는 것이 타당하다.
- 따라서 주문과 같이 결정한다.

4 기타 등과 관련된 분쟁

사례
1

소액결제 차단 조치 이후 발생한 스미싱 피해에 대한 변제 요청 건에 대한 분쟁조정 신청 (#소액결제 #스미싱 #차단조치)



사건 개요

- 신청인은 스미싱 피해로 인한 휴대폰 소액결제가 발생하였으며, 본인 요청에 따라 차단 조치를 취했음에도 추가 피해가 발생한 점에 대해 피신청인의 변제를 요청



신청인 주장

손해배상

조정성립

- 신청인은 2024년 3월 스미싱 피해 후 피신청인 고객센터를 통해 안내받은 방식에 따라 소액결제 한도를 0원으로 설정했으나, 4월 1일 범인이 피신청인 측의 홈페이지를 통해 한도를 변경하고 또다시 결제를 진행했다고 주장함
- 이는 피신청인 측의 원천 차단 안내와 조치가 미흡했던 탓으로, 두 번째 피해는 통신사의 관리 책임이 있다고 강조하며 수차례 민원을 제기했으나 ‘변제 불가’ 통보만 받았다고 밝힘
- 이에 신청인은 2차 스미싱 피해 결제금액에 대한 피신청인 측의 책임 있는 변제 조치를 요청함



피신청인 주장

- 피신청인(통신사)은 휴대폰 소액결제 서비스에서 회수대행 역할만을 수행하며, 실제 결제는 PG사와 콘텐츠 제공사(CP사) 간 계약에 따라 이루어지는 구조로 피신청인은 결제 취소나 환불 권한이 없다고 설명함
- 신청인의 화선은 3월 14일 한도 0원으로 조정되었으나, 4월 1일 수신된 문자 메시지 내 링크 접속을 통해 결제 한도가 재상향되어 소액결제가 정상 처리된 것으로 확인되었다고 밝힘
- 이에 따라 해당 건은 피신청인이 직접 환불이나 보상을 처리할 수 있는 사안이 아니며, 향후 경찰 수사 결과에 따라 CP사에서 대응 가능하다는 입장임



조정안

- 피신청인은 신청인에게 부과된 2024. 4. 1. 자 소액결제대금 000원 중 □□%의 비율에 해당하는 금액을 면제한다. **조정 성립**



조정이유

- 신청인이 □□세의 고령자로서 통신취약계층에 해당한다는 점, 신청인이 최초 보이스피싱 피해를 당한 이후 이와 같은 사실을 피신청인의 고객센터에 알리고, 보이스피싱 피해를 원천 차단할 방법을 문의한바, 소액결제 한도하향 시에도 피싱을 당한 바 있는 경우, 피싱된 휴대폰으로 명이가 도용되어 한도가 상향될 위험성이 있음에도 피신청인의 고객센터 상담사가 이를 고려치 아니한 채 한도하향과 소액결제 원천차단 방식이 동일한 것처럼 설명하여 피신청인이 한도하향 방식을 택하고 이로 인해 재차 이 사건 피싱 피해를 당한 점을 고려하고, 이용자 보호 제고라는 통신분쟁조정제도의 취지를 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례 2

보이스피싱 피해로 인한 소액결제 취소 요청 건에 대한 분쟁조정 신청 (#소액결제 #스미싱 #결제대행사)



사건 개요

- 신청인은 자녀를 사칭한 문자로 인한 보이스피싱 피해로 휴대폰이 원격 제어된 상태에서 소액결제가 이루어졌으며, 이에 요금 청구 중단 및 결제 취소를 요청



신청인 주장

손해배상

조정 불성립

- 신청인은 자녀를 사칭한 문자를 통해 출처를 알 수 없는 앱이 설치되어, 휴대폰이 원격 탈취되어 사용이 불가능해졌으며 휴대폰 소액결제 등의 피해가 발생함
- 이에 신청인은 원격탈취로 인한 소액결제 피해에 대해 결제대행사 측의 요금 청구 중단 및 결제 취소를 요청함



피신청인 주장

- 피신청인은 온라인 결제 대행사로서 가맹점의 결제 취소나 환불에 대한 직접적인 권한이 없으며, 사고 발생 후 실제 권한이 있는 해당 가맹점에 환불 가능 여부를 문의하였다고 설명함
- 가맹점 측은 해당 거래로 인해 제공된 재화가 이미 전부 소진되었다는 사유로 환불이 불가하다는 입장을 회신함
- 이에 따라 피신청인은 거래 취소에는 관여할 수 없지만, 향후 수사기관 등에서 요청 시 필요한 자료 제공 등 협조를 아끼지 않겠다는 입장임



조정안

- 피신청인은 신청인에게 소액결제 대금 000원을 환급한다. **조정 불성립**



조정이유

- 신청인은 2024. 3. 26. 스미싱 문자를 수신한 후 프로그램을 설치하고 불상의 가해자에게 주민등록증 사본 및 카드 사진과 카드 비밀번호 등을 전송한 이후 000원의 소액결제가 이루어졌고, 신청인은 소액결제 과정에서 인증이 불완전하게 진행되었고, 신청인이 즉시 경찰에 피해사실을 신고하고 피신청인에게 결제취소를 요청하는 이메일을 발송하는 등 피해구제를 요청했으나 피신청인의 대응조치가 늦어져 소액결제된 게임머니가 모두 이용되어 결제취소가 불가능해지는 등 피해를 입었으므로 이를 피신청인이 배상해야 한다고 주장한다.
- 판단하건대, 소액결제 과정에서 인증은 정상적으로 이루어진 것으로 판단되나, 신청인의 피해발생 사실 신고에 대해서 피신청인의 대응이 신속하게 이루어지지 않은 사실은 인정된다. 그러나, 신청인이 카드사본과 비밀번호 등까지 가해자에게 전송한 과실이 인정되고, 피신청인이 신속하게 대응했다고 하더라도 게임머니 이용을 방지하는 것이 어려웠을 것이라는 점을 고려해서 주문과 같이 결정한다.

사례 3

명의 도용에 따른 비자발적 휴대폰 개통 건에 대한 분쟁조정 신청 (#명의도용 #비인가개통 #피해보상요청)



사건 개요



신청인 주장

손해배상

조정 불성립



피신청인 주장



조정안



조정이유

- 신청인은 대출 상담 중 발생한 명의 도용으로 휴대폰이 본인 모르게 온라인 개통되었으며, 이후 요금과 단말기 대금이 청구된 것에 대해 피해보상을 요청

- 신청인은 대출 상담 중 제공한 정보가 명의 도용에 악용되어 본인도 모르게 번호이동이 이루어졌으며, 이후 기기 실물이 없어 개통 철회는 거절당함
- 경찰에 접수하고 사건사실확인서를 제출했음에도 피신청인 측은 별다른 조치를 취하지 않고 있음
- 이에 신청인은 명의도용으로 인한 단말기 대금 및 요금 등에 대한 피해보상을 요청함

- 피신청인은 해당 개통이 온라인 신청서 작성 후 PASS 앱을 통한 본인 인증* 절차를 거친 건으로 절차 상 정상개통된 것으로 판단된다고 밝힘
 - 개통철회는 단말기 불량 또는 미개봉인 상태의 실물이 있어야 가능하나, 본 건은 해당 요건에 부합하지 않아 철회가 불가함
 - 따라서 본 건은 수사 기관을 통해 해소가 필요한 사항으로 판단되며, 통신사의 귀책으로 보기 어려워 신청인이 요청한 피해보상은 수용할 수 없음
- * 사용자가 자신의 명의로 가입된 휴대폰에 PASS 앱을 설치해 비밀번호나 생체인증(지문, 얼굴 등)으로 간편하게 본인확인 등을 할 수 있는 인증 방식

- 피신청인은 조정안 성립일 기준으로 1년 간 신청인의 휴대전화 단말기 할부금 000원(2024년 6월 청구분)과 잔여 할부금 00만 원(21개월 할부)에 대한 납부를 유예하도록 한다.

- 신청인의 휴대전화 통신요금 및 단말기대금과 관련하여 기 납부금액의 반환 및 납부유예금액의 청구는 수사기관의 처분에 따른다. **조정 불성립**

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례
4

지적장애인을 대상으로 한 명의 도용 및 게임 소액결제 피해에 대한 분쟁조정 신청 (#명의도용 #앱마켓 #소액결제)



사건 개요

- 신청인은 지적장애가 있는 동생의 명의로 무단 결제가 발생하여 피해를 입었으며, A사 앱 판매 마켓 및 게임 내에서 사용된 소액결제 금액에 대해 환불을 요청



신청인 주장

손해배상

조정 불성립

- 신청인의 동생은 지적장애 2급으로 판단 능력이 부족한 상태로 제3자에게 페이스북 메시지를 통해 개인정보를 탈취 당했으며, 제3자는 신청인 동생 명의로 A사 계정과 게임앱 등에 무단 가입하고 소액결제를 진행함
- 해당 결제는 A사 앱 판매 마켓을 통해 이루어졌으며 A사 앱 판매 마켓 고객센터에 두 차례 환불을 요청했지만 모두 거절되었고, 경찰서에 피해 접수를 했지만 현재 가해자는 잡지 못하였고, 피해 금액은 동생이 모두 납부한 상황임
- 이에 신청인은 지적장애인의 명의를 악용해 발생한 소액결제 피해에 대해 환불을 요청함



피신청인 주장

- 피신청인은 해당 결제가 A사 앱 판매 마켓을 통해 정상적인 절차로 진행되었으며, 실제 게임 아이템이 모두 사용된 상태에서는 환불이 어렵다고 설명함
- 결제 도용 여부는 내부적으로 확인할 수 없고, 환불은 A사 앱 판매마켓 측의 정책에 따라야 하므로 A사 앱 판매 마켓 측에서 환불 불가 판정을 한 이상 추가 조치를 취하기는 어렵다고 밝힘
- 이에 따라 피신청인은 해당 건에 대해 귀책 사유가 없으며, 환불 요청은 수용하기 어렵다는 입장임



조정안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 A사 앱 판매 마켓에서 결제한 금액의 3분의2를 환불한다. **조정 불성립**



조정이유

- 신청인이 제출한 서류들을 살펴보건대, 신청인은 범죄 피해자에 해당하고, 신청인의 의지에 기하여 결제 등을 한 것은 아닌 것으로 판단된다. 이와 같은 소액결제 피해 등과 관련하여 사업자는 다양한 보호조치를 마련할 필요가 있다는 점, 신청인의 지속적인 연락에도 불구하고 그 어떠한 조치도 취하지 않은 점 등을 고려할 때, 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례 5

대리점 직원의 일탈행위로 인한 소액결제 피해 및 무단 개통 관련 분쟁조정 신청 (#계약체결 #소액결제 #무단개통)



사건 개요

- 신청인은 대리점 직원의 사기행위로 인해 본인 및 가족 명의로 고액의 소액결제 피해와 부당한 단말기 개통이 이루어졌다고 주장하며, 이에 대한 대리점의 보상을 요청



신청인 주장

손해배상

조정 불성립

- 신청인은 최근 대리점 직원의 소액결제 사기행위로 인해 과거에 비해 지나치게 높은 통신 요금이 청구되어 불편을 겪음
- 또한, 소액결제가 발생한 단말기의 경우 본 적도 없으며, 고지된 요금에 대해 명확한 설명을 들은 바도 없음
- 이에 따라 신청인은 피해 금액에 대해 해당 대리점이 민형사상 책임을 지고 조속히 문제를 해결해줄 것을 요청함



피신청인 주장

- 피신청인은 신청인이 주장하는 소액결제 피해 대부분이 해당 대리점 직원 퇴사 이후인 2022년 2~3월경에 발생한 것으로 확인되므로, 이는 개인의 일탈 사항이지 대리점 측의 책임이 수반되는 것은 아니라는 입장임
- 또한 신청인의 동의 없이 개통이 이루어졌다는 주장에 대해서도, 본인이 직접 내방하여 개통에 동의한 사실이 확인되었으며 불법 개통 정황은 없었다고 밝힘
- 이에 따라 피신청인 측은 기존에 제시한 위약금 감액 등의 보상 외에 추가적인 배상은 불가하며, 민형사상 조치는 수사기관을 통해 해결해야 한다는 입장임



조정안

- 피신청인은 신청인에게 2022년 2월부터 3월 사이 발생한 소액결제 금액의 □□%를 지급한다. **조정 불성립**



조정이유

- 이 사건 소액 결제는 판매점 직원이었던 자의 범죄행위로 인해 이루어진 것으로 보이며, 그 과정에서 판매점의 직원 관리상의 미흡한 부분이 있었을 것으로 추정된다. 따라서 이 사건의 공평한 해결을 위하여 제반 사정을 고려하여 주문과 같이 결정한다.

제 2 절 분쟁조정 전 합의 사례

사례 1

휴대폰 부가서비스 자동전환에 따른 요금 부과에 대한 분쟁조정 신청



사건 개요

- 신청인은 피신청인 측으로부터 부가서비스 가입에 대한 사전 동의 없이 요금이 청구되고 있었음을 최근 상담 중 우연히 알게 되었음
- 신청인은 피신청인 측으로부터 '한 달 무료 사용 후 결정' 안내만 받았을 뿐 이후 별도의 이용 의사 표명을 하지 않았음에도 자동으로 유료서비스로 전환되어 수개월간 요금이 부과된 상황임
- 이에, 피신청인은 6개월분의 환불을 제안했으나, 신청인은 부가서비스 이용에 대한 명확한 계약이 없었으므로 전액 환불을 요구함



합의내용

- 피신청인은 신청인에 청구된 부가서비스 요금 □□만원을 현금 지원한다.

사례 2

온라인 개통 단말기 미수령 상태에서의 요금 발생에 대한 분쟁조정 신청



사건 개요

- 신청인은 단말기 기기변경 후 10월 1일 배송 예정 문자 수신에 따라 하루 종일 기다렸으나, 임시공휴일로 인해 제품을 수령하지 못함
- 개통은 이미 9월 30일에 처리되어 해당 일자부터 요금이 발생했으나, 제품 미수령에 따른 이용 불가능한 상황에 대해 피신청인 측 고객센터는 택배 연착 사유로 해결이 불가하다고 안내함
- 이에 신청인은 기기 미수령 상태에서 발생한 요금에 대한 보상과 부적절한 문자안내에 대한 피신청인 측 책임을 요구함



합의내용

- 온라인 개통 시 단말기 배송(주말포함 기간소요)에 따른 불편으로 6개월 간 기본료 월 □□만원을 할인한다.

사례
3

인터넷 설치불가로 인한 해지에 따른 위약금 감면에 대한 분쟁조정 신청



사건 개요

- 신청인은 이사한 주소지에서 인터넷 설치가 불가능하여 피신청인 측에 해지를 요청해 위약금이 부과됨
- 당시 설치불가 판정 이후 장기 정지 안내를 받아 2020년 4월부터 2022년 1월까지 서비스를 정지했고, 이후 자동 해지되지 않아 직권해지 처리 및 위약금 청구가 이뤄졌으며, 최근 채권추심을 통해 약 10만 원 납부 통보를 받음
- 신청인은 설치불가라는 불가피한 사유에 따른 해지였으므로 위약금 부과는 부당하다며 해당 금액 전액 감면을 요청함



합의내용

- 정지 해제 후 발생요금 및 할인반환금 중 00%를 감면한다.

사례
4

고령 부모의 실수로 인한 과도한 휴대폰 통화요금 감면 요청에 대한 분쟁조정 신청



사건 개요

- 신청인은 부모님이 사용 중인 본인 명의의 휴대전화에서 통화 종료를 하지 않아 장시간 통화로 과도한 요금이 청구된 데 대해 구제를 요청함
- 평소 경미한 수준의 요금이었으나 이번 달에는 기존 요금에 8배 정도의 금액이 청구되었고, 이는 사용자의 고의가 아니었음
- 신청인은 고령 부모님의 실수로 발생한 과다요금에 대해 일부 감면 또는 환불 조치를 요청함



합의내용

- 2024년 8월 통신비 전액을 감면한다.

사례 5

반복적 장애 발생에 따른 서비스 품질 개선 요청에 대한 분쟁조정 신청



사건 개요

- 신청인은 IPTV 서비스를 15년 이상 이용 중 반복적 시청불가장애발생으로 수차례 A/S와 장비 교체를 진행했으나, 문제가 개선되지 않음
- 셋탑박스 교체, 선로 교체 등 수차례 조치를 받았으나 여전히 정상 시청이 어려운 상태이며, 하위요금제 이용자에게 불리한 장애 유발 또는 상위 요금제로 유도하는 듯한 대응에 불신이 발생
- 이에 신청인은 현재 이용 중인 상품을 정상적으로 이용할 수 있도록 재발 방지와 서비스 품질에 대한 명확한 책임 대응을 요구함



합의내용

- 피신청인은 신청인 원활한 서비스 이용을 위해 맥내 셋탑박스 교체를 지원한다.

사례 6

휴대폰 요금제 변경 시 차액정산금 청구 면제 요청에 대한 분쟁조정 신청



사건 개요

- 신청인은 2024년 2월 단말기를 구매하며, 6개월 동안 특정 고가 요금제를 사용한 뒤에는 요금제 금액에 관계없이 자유롭게 변경할 수 있다는 안내를 받았음
- 안내에 따라 8월 저가 요금제로 변경하였으나, 9월 청구서에 약 00만원의 차액정산금이 청구됨
- 요금제 변경 시 차액정산금이 발생 가능하다는 사전 고지는 없었으므로, 이에 신청인은 최초 개통 시 안내받은 내용과 달리 부과된 차액 정산금에 대해 면제를 요청함



합의내용

- 피신청인은 신청인에 000원을 감면 지원한다.

사례
7

안내받은 인터넷·IPTV 요금과 다른 금액이 청구된 데 대한 분쟁조정 신청



사건 개요

- 신청인은 2024년 7월 피신청인 고객센터로부터 월 000원에 인터넷·TV·태블릿 서비스 3년 약정 가입이 가능하다는 안내를 받았음
- 상담시 비용 부담이 없다는 설명을 믿고 기존 타사 상품을 해지한 후 피신청인 서비스에 가입함
- 그러나 실제 청구금액은 안내받은 금액의 3배에 금액이었고, 해지 시 위약금이 발생하여 불필요한 서비스를 해지하지도 못하는 상황임
- 이에 신청인은 당초 안내받은 금액 조건으로 3년 약정 이용이 가능하도록 조정해줄 것을 요청함



합의내용

- 피신청인은 신청인이 유선상품 해지 시 위약금은 전액 면제 처리한다.

사례
8

단말기 가격 및 조건 미고지에 따른 개통철회 요청에 대한 분쟁조정 신청



사건 개요

- 신청인은 성지 시세표 기준으로 제휴카드 조건 없이 단말기 할부원금 00만원에 개통 가능하다는 내용을 보고 단말기를 개통하고자 함
- 그러나 실제로는 설명받지 못한 제휴카드 조건이 포함된 선납 개통이었고, △△만원을 입금한 뒤 실질적 할인 혜택 없이 출고가 그대로 지급하고 개통처리가 됨
- 이에 신청인은 할부거래법에 따르면 개통 후 7일 이내 청약철회가 가능하므로 개통 철회를 요청함



합의내용

- 피신청인은 신청인이 요청한 개통철회를 수용한다.



붙임

붙임1. 통신분쟁조정제도 관련 법령

붙임2. 통신분쟁조정 관련 서식

붙임3. 통신분쟁조정제도 관련 FAQ

붙임 1

통신분쟁조정제도 관련 법령

1 전기통신사업법

제45조의2(통신분쟁조정위원회 설치 및 구성) ① 방송통신위원회는 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생한 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 분쟁을 효율적으로 조정하기 위하여 통신분쟁조정위원회(이하 “분쟁조정위원회”라 한다)를 둘 수 있다.

1. 제33조에 따른 손해배상과 관련된 분쟁
2. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관에 한정되지 아니한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하여 발생한 분쟁
3. 전기통신서비스 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁
4. 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁
5. 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위와 관련된 분쟁
6. 앱 마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 관한 분쟁
7. 그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신업무에 관한 분쟁

② 분쟁조정위원회는 방송통신위원회 위원장이 지명하는 위원장 1명을 포함하여 30명 이하의 위원으로 구성하되, 이 중 5명은 상임위원으로 한다.

③ 분쟁조정위원회 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 방송통신위원회 위원장이 방송통신위원회의 동의를 받아 성별을 고려하여 위촉한다.

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 재직하고 있거나 재직하였던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사로 5년 이상 재직한 사람
3. 공인회계사로 5년 이상 재직한 사람
4. 4급 이상의 공무원 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 사람으로서 전기통신과 관련된 업무에 실무경험이 있는 사람
5. 그 밖에 전기통신에 관한 지식과 경험이 풍부한 사람

④ 분쟁조정위원회 위원의 임기는 2년으로 하되, 한 차례만 연임할 수 있다.

⑤ 방송통신위원회는 분쟁조정위원회의 업무를 지원하기 위하여 필요한 경우에는 방송통신위원회 소속으로 사무국을 둘 수 있다.

⑥ 그 밖에 분쟁조정위원회 및 제5항에 따른 사무국의 구성과 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제45조의3(위원의 신분보장) 분쟁조정위원회의 위원은 자격정지 이상의 형을 선고받거나 심신상의 장애로 직무를 수행할 수 없는 경우 또는 제45조의4제1항의 사유에 해당함에도 회피하지 아니하는 경우를 제외하고는 그의 의사에 반하여 면직되거나 해촉되지 아니한다.

제45조의4(위원의 제척·기피·회피) ① 분쟁조정위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 분쟁조정위원회에 신청된 분쟁조정사건(이하 이 조에서 “사건”이라 한다)의 심의·의결에서 제척(除斥)된다.

1. 위원 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 그 사건의 당사자가 되거나 그 사건에 관하여 공동의 권리자 또는 의무자의 관계에 있는 경우
 2. 위원이 그 사건의 당사자와 친족관계에 있거나 있었던 경우
 3. 위원이 그 사건에 관하여 증언, 감정, 법률자문을 한 경우
 4. 위원이 그 사건에 관하여 당사자의 대리인으로서 관여하거나 관여하였던 경우
- ② 당사자는 위원에게 공정한 심의·의결을 기대하기 어려운 사정이 있으면 분쟁조정위원회에 기피신청을 할 수 있고, 분쟁조정위원회는 의결로 이를 결정한다. 이 경우 기피 신청의 대상인 위원은 그 의결에 참여하지 못한다.
- ③ 위원이 제1항의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사건의 심의·의결에서 회피하여야 하고, 제2항에 해당하는 경우에는 스스로 심의·의결에서 회피할 수 있다.

제45조의5(분쟁조정 절차) ① 전기통신에 관한 분쟁의 조정을 원하는 자는 대통령령으로 정하는 사항을 기재하여 분쟁조정위원회에 조정을 신청할 수 있다.

- ② 분쟁조정위원회는 제1항에 따른 분쟁조정 신청을 받은 때에는 그 사실을 다른 당사자에게 통지하여야 한다.
- ③ 분쟁조정위원회는 당사자 또는 이해관계인이 의견을 진술하려는 경우에는 특별한 사유가 없으면 의견진술의 기회를 주어야 한다. 다만, 당사자가 정당한 사유 없이 이에 따르지 아니하는 때에는 그러하지 아니하다.
- ④ 분쟁조정위원회는 분쟁의 조정을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자, 이해관계인 등에 필요한 자료의 제출을 요구할 수 있다.
- ⑤ 분쟁조정위원회는 제1항에 따라 분쟁조정 신청을 받았을 때에는 당사자에게 그 내용을 제시하고 조정 전 합의를 권고할 수 있다.
- ⑥ 분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청을 접수한 날부터 60일 이내에 이를 심사하여 조정안을

작성하여야 한다. 다만, 부득이한 사정이 있는 경우에는 한 차례만 30일의 범위에서 분쟁조정위원회의 의결로 처리기간을 연장할 수 있다.

⑦ 분쟁조정위원회는 제6항 단서에 따라 처리기간을 연장한 경우에는 기간연장의 사유와 기한을 명시하여 당사자에게 통지하여야 한다.

⑧ 그 밖에 분쟁조정의 절차와 방법 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제45조의6(직권조정결정) ① 분쟁조정위원회는 당사자 간에 합의가 이루어지지 아니한 경우 또는 신청인의 주장이 이유 있다고 판단되는 경우에는 당사자들의 이익과 그 밖의 모든 사정을 고려하여 신청 취지에 반하지 아니하는 한도에서 분쟁조정위원회의 의결을 거쳐 직권으로 조정을 갈음하는 결정(이하 “직권조정결정”이라 한다)을 할 수 있다.

② 직권조정결정에는 다음 각 호의 사항을 포함할 수 있다.

1. 분쟁 원인행위의 중지
2. 손해배상이나 그 밖에 필요한 구제조치
3. 같거나 유사한 분쟁 원인행위의 재발을 방지하기 위하여 필요한 조치

③ 분쟁조정위원회는 직권조정결정을 한 때에는 지체 없이 직권조정결정서를 작성하여야 한다. 이 경우 직권조정결정서에는 주문(主文)과 결정 이유를 적고 이에 관련한 분쟁조정위원회의 위원 모두가 서명 또는 기명·날인하여야 하며, 그 정본을 지체 없이 당사자에게 송달하여야 한다.

④ 당사자가 제3항에 따라 직권조정결정서를 송달받은 날부터 14일 이내에 서면으로 이의를 신청하거나 수락의 의사를 표시하지 아니한 경우에는 직권조정결정을 불수락한 것으로 본다.

⑤ 제4항의 기간 내에 이의신청 또는 거부 의사가 있는 경우에는 분쟁조정위원회는 그 상대방에게 그 사실을 지체 없이 통지하여야 한다.

⑥ 분쟁조정위원회는 제1항에 따른 직권조정결정의 효율적인 업무처리를 위하여 소위원회를 둘 수 있다.

⑦ 제6항에 따른 소위원회의 구성·운영 및 그 밖에 직권조정결정에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제45조의7(분쟁조정의 거부 및 중지) ① 분쟁조정위원회는 이종으로 조정을 신청한 경우(조정결정 또는 조정종결 사건에 관하여 다시 조정을 신청한 경우도 포함한다) 또는 신청의 내용이 부적법하거나 부당한 목적으로 신청하였다고 인정되는 경우에는 조정 신청을 거부할 수 있다. 이 경우 조정거부 사유 등을 당사자에게 알려야 한다.

② 분쟁조정위원회는 조정절차 진행 중에 당사자 중 일방이 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소를 제기하거나 조정 개시 전에 이미 소가 제기된 사실이 확인된 경우에는 그 조정절차를

중지하고 이를 당사자에게 통지하여야 한다. 다만, 소가 취하된 경우 분쟁조정위원회는 조정절차를 속개할 수 있다.

제45조의8(분쟁조정 효력 등) ① 분쟁조정위원회는 분쟁조정을 마친 때에는 조정안을 작성하여 지체 없이 당사자에게 통지하여야 한다.

② 제1항에 따른 통지를 받은 당사자는 그 통지를 받은 날부터 15일 이내에 조정안에 대한 수락 여부를 분쟁조정위원회에 알려야 한다. 이 경우 15일 이내에 당사자가 수락의 의사를 표시하지 아니한 경우에는 조정을 거부한 것으로 본다.

③ 제2항에 따라 당사자 전원이 조정안을 수락하는 경우 조정이 성립되며 분쟁조정위원회 위원장은 지체 없이 조정서를 작성하여 당사자 전원에게 송달하여야 한다.

④ 분쟁조정위원회의 위원장 및 각 당사자는 조정서에 서명 또는 기명·날인하여야 한다.

⑤ 제4항에 따라 당사자가 강제집행을 승낙하는 취지의 내용이 기재된 조정서에 서명 또는 기명·날인한 경우 조정서의 정보는 「민사집행법」 제56조에도 불구하고 집행력 있는 집행권원과 같은 효력을 가진다. 다만, 청구에 관한 이익의 주장에 대하여는 「민사집행법」 제44조제2항을 적용하지 아니한다.

제45조의9(조정 종결) ① 조정은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 종결된다.

1. 제45조의5제5항에 따른 합의 권고를 통하여 합의가 이루어진 경우
 2. 분쟁조정위원회가 해당 조정사건에 대하여 당사자 간 합의가 이루어질 가능성이 없다고 인정하는 경우
 - 2의2. 제45조의6에 따라 직권조정결정이 이루어진 경우
 3. 제45조의7에 따라 분쟁조정위원회가 조정을 거부한 경우
 4. 당사자가 제45조의8제2항에 따라 지정 기간 내에 조정안에 대한 수락의 의사를 표시하지 아니하거나 수락 거부의 의사를 표시한 경우
 5. 제45조의8제3항에 따라 조정이 성립된 경우
 6. 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소송의 판결이 확정된 경우
- ② 분쟁조정위원회는 제1항에 따라 조정이 종결되었을 때에는 종결 사실과 그 이유를 적시하여 당사자에게 통지하여야 한다.

제46조(분쟁의 알선) 방송통신위원회는 제45조제1항에 따른 재정신청을 받은 경우에 재정을 하기에 부적합하거나 그 밖에 필요하다고 인정하는 경우에는 분쟁사건별로 분과위원회를 구성하여 이에 관한 알선을 할 수 있다.

제47조(출석 요구 및 의견 청취 등) ① 방송통신위원회는 재정사건의 처리를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자의 신청 또는 직권으로 다음 각 호의 행위를 할 수 있다.

1. 당사자 또는 참고인에 대한 출석의 요구 및 의견 청취
 2. 감정인에 대한 감정의 요구
 3. 분쟁사건과 관계있는 문서 또는 물건의 제출 요구 및 제출된 문서나 물건의 영치(領置)
- ② 제1항, 제45조 및 제46조에서 규정한 사항 외에 방송통신위원회의 재정 및 알선의 절차 등에 관하여 필요한 세부사항은 방송통신위원회가 정하여 고시한다.

2 전기통신사업법 시행령

제40조의5(통신분쟁조정위원회의 구성 및 운영) ① 법 제45조의2제1항에 따른 통신분쟁조정위원회(이하 “분쟁조정위원회”라 한다)는 위원장 1명을 포함한 상임위원 5명과 비상임위원으로 구성한다.

② 분쟁조정위원회의 위원장 등 상임위원은 법 제45조의2제3항에 따른 위원 중 방송통신위원회 위원장이 지명한다.

③ 방송통신위원회 위원장은 분쟁조정위원회 위원 중 결원이 생긴 때에는 법 제45조의2제3항에 따라 보궐위원을 위촉해야 한다. 이 경우 보궐위원의 임기는 전임위원 임기의 남은 기간으로 한다.

④ 분쟁조정위원회 위원장은 분쟁조정위원회를 대표하고, 분쟁조정위원회의 업무를 총괄한다.

⑤ 분쟁조정위원회 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 경우에는 분쟁조정위원회 위원 중에서 방송통신위원회 위원장이 지명하는 사람이 그 직무를 대행한다.

⑥ 분쟁조정위원회 위원장은 재적위원 3분의 1 이상이 요구하거나 분쟁조정위원회 위원장이 필요하다고 인정하는 경우에 분쟁조정위원회의 회의를 소집하고, 그 의장이 된다.

⑦ 분쟁조정위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제40조의6(소위원회의 설치·운영 등) ① 분쟁조정위원회는 심의를 효율적으로 수행하기 위하여 필요하다고 인정하면 소위원회를 설치·운영할 수 있다.

② 소위원회는 분쟁조정위원회 위원장이 분쟁조정위원회 위원 중에서 지명한 6명 이내의 위원으로 구성한다.

③ 소위원회의 위원장은 소위원회 위원 중에서 분쟁조정위원회 위원장이 지명한다.

제40조의7(수당과 여비 등) ① 분쟁조정위원회 또는 소위원회에 출석한 위원에게는 예산의 범위에서 수당과 여비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원인 위원이 소관 업무와 직접적으로 관련되어 출석하는 경우에는 그렇지 않다.

② 분쟁조정위원회의 위원장 등 상임위원의 보수 등 처우에 관한 사항은 분쟁조정위원회 규칙으로 정한다.

제40조의8(분쟁조정 신청 등) ① 법 제45조의5제1항에 따라 분쟁의 조정을 신청하려는 자는 다음 각 호의 사항이 기재된 서면을 분쟁조정위원회에 제출(전자문서에 의한 제출을 포함한다)해야 한다.

1. 신청인과 피신청인의 성명 및 주소(당사자가 법인인 경우에는 법인의 명칭, 주된 사무소의 소재지, 그 대표자의 성명 및 주소를 말한다)
2. 대리인이 있는 경우에는 그 성명 및 주소
3. 신청의 취지 및 이유
- ② 제1항에 따른 서면에는 다음 각 호의 서류를 첨부해야 한다.
 1. 분쟁조정 신청의 원인 및 사실을 증명하는 서류
 2. 대리인이 신청하는 경우 그 위임장
 3. 그 밖에 분쟁조정에 필요한 증거서류 또는 자료
- ③ 분쟁조정위원회는 제1항에 따른 분쟁조정 신청에 대하여 보완이 필요하다고 인정되면 상당한 기간을 정하여 그 보완을 요구해야 한다. 이 경우 보완에 걸리는 기간은 법 제45조의5 제6항에 따른 기간에 산입하지 않는다.
- ④ 분쟁조정위원회는 제1항에 따른 분쟁조정 신청의 접수일, 사건번호 등을 지체 없이 당사자에게 통보하고, 당사자와 분쟁의 구체적인 내용을 관리대장에 기록해야 한다.

제40조의9(대표자의 선정) ① 다수의 당사자는 공동으로 분쟁의 조정을 신청하는 경우 신청인 중 3인 이내의 대표자를 선정할 수 있다.

② 분쟁조정위원회 위원장은 공동으로 분쟁의 조정을 신청한 자가 제1항에 따른 대표자를 선정하지 않은 경우 대표자를 선정할 것을 권고할 수 있다.

③ 신청인은 대표자를 선정하거나 변경하는 경우에는 그 사실을 지체 없이 분쟁조정위원회 위원장에게 통지해야 한다.

제40조의10(분쟁당사자의 지위승계) ① 분쟁조정위원회는 조정절차가 종료되기 전에 당사자가 사망하거나 능력의 상실 또는 그 밖의 사유로 절차를 진행할 수 없는 경우에는 법령에 따라 그 지위를 승계한 자로 하여금 당사자의 지위를 승계하게 할 수 있다.

② 제1항에 따라 당사자의 지위를 승계하려는 자는 분쟁조정위원회에 서면으로 지위승계를 신청해야 한다.

③ 분쟁조정위원회는 제2항에 따른 신청을 받으면 지체 없이 심사하여 승계 여부를 결정하고, 그 내용을 신청한 자에게 서면으로 통지해야 한다.

제40조의11(당사자 등의 의견청취) ① 분쟁조정위원회는 당사자 또는 이해관계인의 의견을 들을 필요가 있다고 인정되는 경우 이들에게 회의에 출석하여 의견을 진술할 것을 요청할 수 있다.

② 분쟁조정위원회는 제1항에 따라 의견을 들으려는 경우에는 긴급한 경우가 아니면 의견청취 7일 전까지 시기 및 장소를 당사자 및 이해관계인에게 통지해야 한다.

- ③ 제2항의 통지를 받은 당사자 또는 이해관계인은 회의에 출석할 수 없는 부득이한 사유가 있으면 미리 서면(전자문서를 포함한다)으로 의견을 제출할 수 있다.
- ④ 제1항에 따른 요청 또는 법 제45조의5제3항에 따라 의견을 진술하려는 자는 대리인으로 하여금 출석하여 의견을 진술하게 할 수 있다.

제40조의12(절차 등의 비공개) 분쟁조정위원회의 조정절차 및 조정결과는 공개하지 않는다. 다만, 분쟁조정위원회가 필요하다고 인정하는 경우에는 조정결과의 전부 또는 일부를 공개할 수 있다.

제40조의13(규칙) 제40조의5부터 제40조의12까지에서 규정한 사항 외에 분쟁조정위원회 및 소위원회의 구성·운영 등에 필요한 사항은 분쟁조정위원회 규칙으로 정한다.

붙임 2

통신분쟁조정 관련 서식

[별지 제1호 서식]

(앞 면)

통신분쟁조정신청서

※ 색상이 어두운 곳은 신청인이 작성하지 않습니다.

사건 번호	접수 일자	처리 기간	60일
「전기통신사업법」 제45조의5에 따라 분쟁조정과 사실확인 등 법령에서 정한 소관업무를 수행하기 위하여 아래의 개인정보를 수집합니다. 수집한 개인정보는 분쟁조정 해결을 위한 목적으로만 사용하며 5년간 보존합니다. ※ 「전기통신사업법」 제45조의5제2항에 따라 신청내용을 피신청인에게 제공합니다.			
1. 신청인			
성 명 [상 호]		생년월일 [사업자등록번호]	
전화번호 [휴대전화]		전자우편	
주 소			
※ 분쟁조정 신청접수, 조정 및 기타 처리 관련 사항을 문자, 우편 또는 전자우편을 통해 알려드리니 정확하게 기재하여 주시기 바랍니다.			
1-1. 대리인(※ 대리인이 신청 시 기재하며, 위임장<별지 제3호 서식>을 함께 기재하여 첨부)			
성 명		생년월일	
전화번호 [휴대전화]		전자우편	
신청인과의 관계	☐ 변호사 ☐ 법정대리인 ☐ 배우자 ☐ 4촌 이내의 친족 () ☐ 임직원		
주 소			
2. 피신청인			
상 호 [대표자]		사업자등록번호 [또는 법인번호]	
전화번호		전자우편	
홈페이지주소 [URL]	☐ 웹사이트 없음 또는 모름		
주 소			

(뒷 면)

3. 분쟁조정 신청 내용 [※신청내용은 별지로 작성하실 수 있습니다.]	
분쟁유형	※ 해당 항목이 여러 개인 경우 모두 체크해 주시기 바랍니다. ☐ 손해배상 관련 분쟁 ☐ 이용약관과 다른 전기통신서비스 제공 관련 분쟁 ☐ 계약 체결·이용·해지 과정에서 발생한 분쟁 ☐ 전기통신서비스 품질 관련 분쟁 ☐ 요금·약정조건·요금할인 등의 중요사항 미고지(설명) 또는 거짓고지(설명) 관련 분쟁
신청취지 [요구사항]	
신청이유 및 협의경과	
증빙자료	
분쟁조정사건의 처리를 위하여 신청인의 개인정보 수집·이용·제공 및 피신청인에게 분쟁신청서 등의 사본제공에 동의합니다. ☐ 동의 ☐ 미동의 [동의하지 않을 경우 분쟁조정 신청 접수를 진행할 수 없음을 알려드립니다.] 「전기통신사업법」 제45조의5제1항에 따라 위와 같이 분쟁조정을 신청합니다. <div style="text-align: right;">년 월 일</div> <div style="text-align: center;">신청인 또는 대리인 : ①</div> <div style="text-align: center;">통신분쟁조정위원회 귀중</div>	

이 신청서는 아래와 같이 처리됩니다.



[별지 제2호 서식]

조정신청 취하서

사건번호		
신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
피신청인	성명	
	주소	
	전화번호	

위 신청인이 피신청인을 상대로 제기한 조정신청을 아래와 같은 사유로 취하합니다.

• 신청취하 사유 :

년월일

신청인

[인]

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제4호 서식]

대표자 선정(변경) 내역

대표자 [1]	성명		생년월일	
	주소 [주된 소재지]			
	연락처	전화번호	휴대폰	
		팩스번호	전자우편	
대표자 [2]	성명		생년월일	
	주소 [주된 소재지]			
	연락처	전화번호	휴대폰	
		팩스번호	전자우편	
대표자 [3]	성명		생년월일	
	주소 [주된 소재지]			
	연락처	전화번호	휴대폰	
		팩스번호	전자우편	

전기통신사업법 시행령 제40조의9에 의거 상기 인을 통신분쟁조정사건 (사건번호 :)의 대표자로 선정 합니다.

대표자 [변경]	성명		생년월일	
	주소 [주된 소재지]			
	연락처	전화번호	휴대폰	
		팩스번호	전자우편	

전기통신사업법 시행령 제40조의9에 의거 상기 인을 통신분쟁조정사건 (사건번호 :)의 대표자 (성명 :)를 대표자 (성명 :)으로 변경합니다.

년 월 일

신청인 [인]

통신분쟁조정위원회 귀중

구비서류	다수 신청인의 연명 (서명 및 도장 날인 포함) 등 대표자 선임을 확인할 수 있는 서류 첨부
------	---

연명날인부

[illegible]

[별지 제5호 서식]

기 피 신 청 서

사건번호	
성 명	
주 소	
전화번호	

상기 본인은 전기통신사업법 제45조의4제2항에 따라 아래와 같이 위원의 기피를 신청합니다.

- 기피 위원 :
- 기피신청 사유 :

년 월 일

신청인(또는 피신청인)

(인)

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제6호 서식]

회 피 신 청 서

사건번호			
신청인		피신청인	
위원 성명			

상기 본인은 전기통신사업법 제45조의4제3항에 따라 위 사건에 대해 아래와 같이 회피를 신청합니다.

• 회피 신청 사유 :

년 월 일

회피 위원 : [인]

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제7호 서식]

피신청인 답변서

[사건번호 : TDRC_DWL00000000_000]

1. 사건의 개요

가. 사건번호 :

나. 분쟁 당사자

- 신청인 : [성명, 연락처, 주소 등 기재]

- 피신청인 : [사업자명, 사업자 등록번호, 담당부서명, 연락처, 주소 등 기재]

다. 신청인의 분쟁조정 신청취지 및 이유

라. 주요 경과사항

2. 기초사실

가. 분쟁 당사자의 일반현황

나. 통신분쟁 조정 대상의 해당여부

다. 특이사항

3. 당사자의 주장

가. 신청인의 주장

나. 피신청인의 주장

피신청인 : 사업자명 담당부서명 (인)

(담당부서장 동의 서명)

[별지 제8호 서식]

조정 전 합의 권고

- 사건번호 :
 ○ 접수 일 :
 ○ 신청인 : (연락처 :)
 ○ 피신청인 : (연락처 :)

위 신청 건에 대한 위원회의 조정에 앞서 전기통신사업법 제45조의5 제5항에 따라 조정 전 당사자간 합의를 권고하오니 20 년 월 일까지 신청인과 피신청인이 신의성실하게 합의를 위한 자율적인 노력을 다하여 주시기 바랍니다.

아울러, 권고 기간 중 합의가 성립된 경우 지체없이 우리 위원회로 알려주시기 바랍니다. (연락처 : ☎ 02-2110- , 이메일 :)

※ 제45조의5(분쟁조정 절차) ⑤ 분쟁조정위원회는 제1항에 따라 분쟁조정 신청을 받았을 때에는 당사자에게 그 내용을 제시하고 조정 전 합의를 권고할 수 있다.

년 월 일

통신분쟁조정위원회

관인
생략

[별지 제10호 서식]

의견진술서

사건번호	
성명(진술자)	
주 소	
전화번호	

전기통신사업법 제45조의5제3항 및 같은 법 시행령 제40조의11제3항에 따라 아래와 같이 의견을 진술합니다.

• 진술내용 :

• 진술내용을 추가할 경우 별도의 양식에 기재하여 첨부하시기 바랍니다.

년 월 일

진술자

[인]

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제11호 서식]

직권조정결정서

사건번호		
신 청 인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
피신청인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
주 문		
이 유		

전기통신사업법 제45조의6 제3항에 따라 위와 같이 직권조정결정서를 통지하오니 통지받은 날부터 14일 이내(도착분 기준)에 수락 여부를 우리 위원회로 알려주시기 바랍니다. 기간 내 수락의 의사표시를 하지 아니하는 경우에는 같은 법 제45조의6 제4항에 따라 직권조정결정을 거부한 것으로 봅니다.

년 월 일

통신분쟁조정위원회 [직인날인]

년 월 일

직권조정 소위원회

위 원 장 ○ ○ ○ (인)

위 원 ○ ○ ○ (인)

위 원 ○ ○ ○ (인)

위 원 ○ ○ ○ (인)

위 원 ○ ○ ○ (인)

위 원 ○ ○ ○ (인)

정본입니다.

년 월 일

통신분쟁조정위원회 [직인]

[별지 제12호 서식]

직권조정결정 수락서

사건번호		
신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
피신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
조정안 주 문		

통신분쟁조정위원회의 직권조정결정서를 이의없이 수락합니다.

년 월 일

신청인 [인]

피신청인 [인]

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제13호 서식]

직권조정결정 조정서

사건번호		
신 청 인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
피신청인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
조정성립일		
주 문		

위와 같이 직권조정결정이 성립되었음을 확인합니다.

	년	월	일
신 청 인			[인]
피신청인			[인]
통신분쟁조정위원회 위 원 장			[인]

통신분쟁조정위원회 [직인날인]

[별지 제14호 서식]

조 정 안

사건번호		
신 청 인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
피신청인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
주 문		
이 유		

전기통신사업법 제45조의8 제1항에 따라 위와 같이 조정안을 통지하오니 통지받은 날부터 15일 이내(도착분 기준)에 수락 여부를 우리 위원회로 알려주시기 바랍니다. 기간 내 수락의 의사표시를 하지 아니하는 경우에는 같은 법 제45조의8제2항에 따라 조정을 거부한 것으로 봅니다.

년 월 일

통신분쟁조정위원회 [직인날인]

[별지 제16호 서식]

조 정 서

사건번호		
신 청 인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
피신청인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
조정성립일		
주 문		

위와 같이 조정이 성립되었음을 확인합니다.

년 월 일

신 청 인 [인]

피신청인 [인]

통신분쟁조정위원회 위 원 장 [인]

통신분쟁조정위원회 [직인날인]

[별지 제17호 서식]

조 정 종 결 서

사건번호		
신 청 인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
피신청인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
조정 종결 사실		
조정 종결 사유		

위와 같이 조정이 종결되었음을 알려드립니다.

년 월 일

통신분쟁조정위원회 [직인날인]

붙임 3

통신분쟁조정제도 관련 FAQ

Q. 통신분쟁조정위원회는 어떤 곳인가요?

- 통신분쟁조정위원회(이하 “분쟁조정위원회”)는 「전기통신사업법」 제45조의2에 따라 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생한 분쟁을 효율적으로 조정하기 위하여 설립된 방송통신위원회 소속의 법정기구입니다.

Q. 통신분쟁조정 신청은 어떻게 해야 하나요?**1. 분쟁조정 상담**

- 통신분쟁 관련 불만이나 피해가 있어 상담을 접수하고자 하실 때에는 전화 또는 온라인을 이용하시면 됩니다.
※ 전화, 온라인을 통해 접수된 상담건에 대하여는 전문상담원이 관련법규 및 분쟁조정 절차 안내, 정보제공이나 관련기관 안내 등의 상담을 해드리며, 상담 이후 분쟁조정 신청을 원하시는 경우 신청서 등 관련서식 작성 후 분쟁조정을 신청하실 수 있습니다.
- 전화 상담 : 국번 없이 142-246 (전국 대표 번호, 수신자 부담)
※ 상담 가능 시간 : 토·일요일 및 공휴일을 제외한 09:00~18:00(12:00~13:00 점심시간)
- 온라인 상담 : 홈페이지 www.tdrc.kr(온라인상담신청 바로가기)에서 온라인으로 상담을 신청하고, 답변을 조회하실 수 있습니다.
※ 온라인 상담시간 : 상담 접수 일로부터 3일 내(휴일 제외) 답변

2. 분쟁조정 신청

- 신청은 통신분쟁조정위원회 홈페이지 ‘분쟁조정 신청’을 통하여 접수하며, 우편으로도 접수가 가능합니다.
- 우편 : 서울특별시 강남구 강남대로 62길 7 4층 통신분쟁조정 상담센터
- 분쟁조정 신청서 양식은 ‘자료실’ 메뉴에서 내려받을 수 있습니다.

Q. 분쟁조정 신청서는 어떻게 작성해야 하나요?

- 필수 기재 항목은 빠짐 없이 작성해 주셔야 조정 신청·접수가 가능합니다.
 - 신청인 정보 : 성명, 생년월일, 전화번호, 전자우편, 주소
 - 대리인을 통한 신청 시 대리인 정보 : 성명, 생년월일, 전화번호, 전자우편, 신청인과의 관계, 주소
 - 피신청인 정보 : 상호, 사업자등록번호 또는 법인번호
 - ※ 선택 기재사항 : 전화번호, 전자우편, 홈페이지 URL 주소, 주소
 - 분쟁조정 신청내용 : 분쟁유형, 신청취지(요구사항), 신청이유 및 협의 경과
 - 개인정보 제공 동의, 서명

Q. 통신분쟁조정은 어떤 절차로 진행 되나요?

- 조정절차는 신청 → 접수 → 조정 전 합의권고 → 조정 → 종료의 순서로 진행됩니다.
 - 분쟁조정을 신청하고자 하는 자(또는 대리인)는 신청서를 작성하여 분쟁조정위원회에 제출하여야 하며, 분쟁조정 사건이 접수되면, 신청자와 상대방에게 접수사실을 통보합니다.
 - 조정 전 일정기간 동안 당사자간 합의를 권고할 수 있으며, 합의가 이루어질 경우 조정이 종료되며, 조정 전 합의가 이뤄지지 않을 경우 조정절차가 진행됩니다.
 - 분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청을 접수한 날부터 60일 이내에 심사하여 조정안을 작성하며, 부득이한 경우 1회에 한해 30일 이내의 범위에서 처리기간을 연장할 수 있습니다.
 - 분쟁조정위원회는 분쟁조정을 마친 때에는 조정안을 작성하여 당사자에게 통지하며, 당사자는 그 통지를 받은 날부터 15일 이내에 조정안 수락서에 서명 또는 기명·날인하여 분쟁조정위원회에 알려야 합니다. 당사자 전원이 수락하는 경우 조정이 성립되며, 당사자 중 누구라도 수락하지 않거나 의사를 표시하지 아니한 경우에는 조정을 거부한 것으로 봅니다.
 - 조정이 성립되면 분쟁조정위원회 위원장은 지체없이 조정서를 작성하여 당사자 전원에게 송달하며, 분쟁조정위원회 위원장 및 각 당사자는 조정서에 서명(또는 기명)·날인합니다.

Q. 통신분쟁에는 구체적으로 어떤 분쟁유형이 있나요?

- 손해배상과 관련된 분쟁의 예
 - 서비스 중지 또는 장애에 따른 이용료 등 손해와 관련한 분쟁
 - 번호이동 또는 서비스 상품 변경 등의 업무처리 지연에 따른 손해와 관련한 분쟁
 - 과오납 요금 청구 또는 납부처리 지연에 따라 발생한 손해와 관련한 분쟁
- 전기통신서비스 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁의 예
 - 휴대전화 단말기 구매 계약의 청약 철회와 관련한 분쟁
 - 명의도용, 미성년자·지적장애인·고령층 가입 및 서비스 변경과 관련한 분쟁
 - 서비스 해지 신청 누락 또는 해지 처리 지연에 따라 발생한 분쟁
 - 초고속 인터넷 서비스 불가지역으로 이전, 타사 서비스만 이용 가능한 건물로 이사할 경우의 분쟁
 - 해지 시 위약금 과다 청구, 사전고지 없는 이용정지 및 직권해지 등과 관련한 분쟁
- 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁의 예
 - 주 생활지에서의 휴대전화 통화품질 불량과 관련한 분쟁
 - 5G 서비스 접속 불가 또는 데이터 속도 저하에 따른 분쟁
 - 초고속 인터넷 서비스 장애 또는 속도 저하에 따른 분쟁
 - 초고속 인터넷 모뎀 또는 IPTV 셋탑박스 등 임대장비의 불량 관련 분쟁
- 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위와 관련된 분쟁의 예
 - 중요사항 미고지 또는 허위 고지 후 이용계약 체결에 따른 분쟁
 - 이용서비스 변경 또는 폐지되는 내용 사전 미고지와 관련한 분쟁
 - 약정기간 만료 또는 특정요금제 이용 할인 종료 미고지와 관련한 분쟁
 - 초고속 인터넷 설치 또는 기기 임대 등에 소요되는 미고지와 관련한 분쟁

- 앱마켓에서의 이용요금 결제, 결제취소 또는 환급에 관한 분쟁의 예
 - 무료체험 가입 후 유료 앱 콘텐츠 부당가입에 따른 분쟁
 - 명의도용으로 인한 부당청구, 미성년자·지적장애인·고령층 결제 관련 분쟁
 - 중요사항 고지미흡, 결제 콘텐츠 미제공 및 상품설명과 다른 서비스제공, 중도해지 거부지연 관련 분쟁
 - 접속장애, 설치 및 실행, 앱서비스 중단 또는 폐지 등 앱오류 관련 분쟁

Q. 조정이 이뤄지지 않는 경우도 있나요?

- 「전기통신사업법」 제45조의7(분쟁조정의 거부와 중지)에 따라 조정을 거부 및 중지할 수 있습니다.
 - 분쟁조정위원회는 신청자가 이종으로 조정을 신청한 경우(조정결정 또는 조정종결 사건에 관하여 다시 조정을 신청한 경우도 포함) 또는 신청의 내용이 부적법하거나 부당한 목적으로 신청하였다고 인정되는 경우에는 조정 신청을 거부할 수 있습니다. 이 경우 조정거부 사유 등을 당사자에게 통보합니다.
 - 분쟁조정위원회는 조정절차 진행 중에 당사자 중 일방이 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소를 제기하거나 조정 개시 전에 이미 소가 제기된 사실이 확인된 경우에는 그 조정 절차를 중지하고 이를 당사자에게 통지합니다. 다만, 소가 취하된 경우 분쟁조정위원회는 조정절차를 속개할 수 있습니다.
- 「전기통신사업법」 제45조의9(조정의 종결)에 따라 조정은 종결될 수 있습니다.
 - 분쟁조정위원회가 해당 조정사건에 대해 당사자 간 합의가 이루어질 가능성이 없다고 인정하는 경우
 - 전기통신사업법 제45조의7에 따라 분쟁조정 이종 신청, 신청내용 부적법, 부당한 목적의 신청이 인정되는 경우 등 분쟁조정위원회가 조정을 거부한 경우
 - 당사자가 전기통신사업법 제45조의8제2항에 따라 지정 기간 내에 조정안에 대한 수락의 의사표시를 하지 아니하거나 수락거부 의사를 표시한 경우
 - 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소송의 판결이 확정된 경우

Q. 상대방이 조정을 거부하는 경우에는 어떻게 진행해야 하나요?

- 조정은 기본적으로 양 당사자의 동의를 전제로 합니다.
- 강제할 권한은 없지만, 양 당사자가 성실히 조정에 임할 수 있도록 적극적으로 권고하고 있습니다.

Q. 분쟁조정법 법적 효력은 어떠한가요?

- 통신분쟁조정 결과의 효력은 전기통신사업법 제45조의8(분쟁조정의 효력 등) 제5항에 명시되어 있는 것과 같이 집행력 있는 집행권원과 같은 효력을 갖도록 하고 있습니다.
※ 집행권원 : 국가의 강제력으로 실현될 청구권의 존재와 범위를 표시하고 집행력을 부여하는 공정 증서

2024 통신분쟁조정 사례집

발행일 2025년 5월

발행처 방송통신위원회

경기도 과천시 관문로 47(중앙동), 2동

대표전화 : 142-246 (통신분쟁조정상담센터)

이 메 일 : dispute@korea.kr

홈페이지 : www.tdrc.kr (통신분쟁조정위원회)

비매품

※ 본 사례집 내용의 무단전재를 금하며, 인용 시에는 반드시 방송통신위원회의
「2024년 통신분쟁조정사례집」이라고 밝혀주시기 바랍니다.

