

통신분쟁 빈발사례 및 피해예방법과 대응요령

1. 통신분쟁조정신청 빈발사례 및 유형

1 휴대전화 판매 사기

단말기 기기값을 거짓으로 고지하여 휴대전화 개통 유도

◆ 분쟁 사례

- ✓ 선택약정할인(요금제 할인), 제휴카드할인 등 휴대전화 단말기와 상관없는 할인혜택을 단말기 기기값에 적용하는 것처럼 설명하거나, 단말기를 무료 또는 매우 저렴하게 구매할 수 있는 것처럼 오인하게 하여 개통 유도
- ✓ 특정조건(①고가요금제 이용, ②단말기 대금 일시납부, ③일정기간 후 기기변경 등)을 충족하는 경우 기기값을 지원 받아 휴대전화를 저렴하게 구매할 수 있다고 안내했으나, 고지 내용과 다르게 기기값을 청구하거나 약속이행 거부

- (사례1) 계약 체결 시, 선택약정할인(요금제 할인)·제휴카드할인 등을 적용하여 단말기를 무료 또는 매우 저렴하게 구매할 수 있다고 안내받아 휴대전화를 개통했는데, 고지한 내용과 다르게 단말기 기기값이 전액 할부로 청구됨
 - 영업점에서는 단말기를 실제로 무료 또는 저렴하게 제공하는 것이 아니라 '할인혜택을 최대한 적용할 경우 단말기를 무료 또는 저렴하게 구매하는 것과 같은 효과'가 있다는 내용을 안내한 것뿐이라며 보상을 거부
- (사례2) ①고가요금제 이용, ②단말기 대금 일시납부, ③일정기간 이후 기기변경 진행 등 특정조건을 충족하는 경우 단말기 기기값 일부를 지원 받아 휴대전화를 저렴하게 구매할 수 있다고 하여 해당 조건으로 서비스를 개통함
 - 그러나 약속한 내용과 다르게 기기값이 과다 청구되는 등 피해가 발생했으나, 영업점은 약정조건 이행을 거부하고, 통신사는 공식계약서(가입신청서)에 '기기값 일부지원' 내용이 확인되지 않는다며 문제 해결에 소극적

2 명의도용 무단 개통

개인정보 도용으로 통신서비스 무단 개통

◆ 분쟁 사례

- ✓ 비대면 아르바이트 계약, 대출 상담 등 과정에서 이용자가 제공한 개인정보가 도용되어 휴대폰·인터넷전화 등 통신서비스가 무단으로 개통
- ✓ 휴대폰 판매점에서 통신서비스 관련 업무로 취득한 고객의 정보를 이용하여 서비스 회선을 임의로 추가 개통하여, 이용하지 않는 서비스 요금이 청구됨

- (사례1) 채용 담당자/대출 상담원이 비대면 아르바이트 계약/대출 상담 중에 신원 확인을 핑계로 신분증 사진·통장 사본 등 개인정보를 취득하고 휴대폰 본인인증을 유도하여, 휴대폰·인터넷 전화가 무단 개통
- (사례2) 휴대폰 판매점에서 개통과 상관없는 업무(약정기간·요금조회 등)를 수행 중 취득한 이용자 개인정보를 이용하여 임의로 다른 지역에 다수의 서비스를 개통하여 통신요금 미납금이 발생
- 일부 사업자는 온라인 개통의 경우 제3자가 쉽게 알 수 없는 개인정보와 본인인증기관의 확인을 통해 가입절차가 진행되므로 이를 정상개통 건으로 간주하여, 법원 판결문을 제출한 경우에만 명의도용 접수·처리함
- 또한, 명의도용 판정을 위해 수사기관의 수사결과 제출을 요구하는 경우 판매자 잠적 등으로 인해 수사에 차질이 생기게 되면 피해증빙, 사실관계 확인이 어려워져 명의도용으로 인정받는 것이 쉽지 않음

3 스미싱 피해

가족·지인 또는 공공기관 등을 사칭한 스미싱으로 인한 피해

◆ 분쟁 사례

- ✓ ①휴대전화 수리·파손보험 가입, ②청첩장·부고장 확인을 가장한 스미싱 문자를 보내, 인터넷주소(URL) 접속 및 악성 앱 설치를 유도, 소액결제 등 피해발생
- ✓ ①건강검진 통지서·진단서 확인, ②교통위반 범칙금 조회 등을 가장한 스미싱 문자를 보내, 인터넷주소(URL) 접속 및 악성 앱 설치를 유도, 소액결제 등 피해발생

- (사례1) 가족·지인을 사칭하여 ①휴대전화 수리·파손보험 가입, ②청첩장·부고장 확인 등을 가장한 문자를 보내고, 문자메시지 내 인터넷 주소(URL) 접속 및 악성 앱(원격제어 앱) 설치를 유도하여, 개인정보·금융거래정보를 탈취, 휴대전화가 임의개통 되거나, 이용하지 않은 소액결제·콘텐츠이용료가 청구됨
- (사례2) 공공기관을 사칭하여 ①건강검진 통지서·진단서 확인, ②교통위반 범칙금 조회 등을 가장한 문자를 보내고 문자메시지 내 인터넷 주소(URL) 접속 및 악성 앱(원격제어 앱) 설치를 유도하여 개인정보·금융거래정보를 탈취, 휴대전화가 임의개통 되거나, 이용하지 않은 소액결제·콘텐츠이용료가 청구됨
- 이용자가 스미싱 피해 문의 시 통신사의 경우 당사는 소액결제 요금 청구 대행만 담당하여 결제 취소 권한이 없음을 이유로, 결제대행사(PG)에 피해 사실을 접수하거나 수사기관에 신고하도록 안내
- 결제대행사(PG사)의 경우에는 민원인이 모바일콘텐츠 제공사업자(CP사)에 환불을 요청하도록 안내하고, CP사가 환불을 거절하면 수사기관에 피해를 접수하도록 안내하고 있어 신속한 피해구제가 이루어지기 어려움
- CP사는 정상적인 본인확인 절차(휴대전화 본인인증 등)를 통해 결제가 이루어졌음을 이유로 환불 처리에 소극적

4 인터넷서비스 해지 미흡으로 이중 과금

인터넷서비스 변경 시 이전 통신사 해지 미처리로 이중 과금

◆ 분쟁 사례

- ✓ 고객센터를 통한 인터넷서비스 해지 신청 시 소통 오류로 인해 해지처리가 완료되지 않은 채 사업자를 변경하여 이전·신규 사업자로부터 요금이 이중 과금
- ✓ 원스톱 전환서비스* 절차를 마지막 단계까지 완료하지 않아 인터넷 서비스 해지 처리가 미완료됨에 따라 이중 과금 발생

*이용자가 인터넷서비스 사업자를 변경하고자 할 경우 신규사업자에게 전환 신청을 하면 이전 사업자에게 자동으로 해지접수가 되는 해지절차 간소화 서비스

- (사례1) 고객센터와 상담 중 인터넷서비스 해지의사를 표시하였다고 생각하였으나 상담원의 해지방어* 안내에 자신도 모르게 동의 의사를 밝혀 해지처리가 완료되지 않았고, 다년간 이중요금이 자동이체되고 있었음

* 해지방어 : 약정 종료 후 계약 해지 시 통신사 상담원이 요금할인, 상품권 및 상품 제공 등을 제안하며 고객이 계속해서 서비스를 이용하도록 하는 고객 유지 전략

- (사례2) 원스톱 전환서비스 안내와 함께 해지신청 링크가 포함된 문자를 받았으나, 신청인의 착오로 링크를 미클릭해 해지신청이 최종 완료되지 않았음에도 이용자는 이전 사업자의 설치기사로부터 임대장비 회수 연락을 받았기 때문에 해지절차가 정상 진행 중인 것으로 오해

- 사업자는 서비스 변경 시에는 이용자가 반드시 이전 사업자에게 해지 신청하는 것이 필수이며, 신규 가입자 유치 시에는 원스톱 전환서비스 이용을 통해 해지 접수가 가능함을 안내하고 있으므로, 해지 신청 처리가 제대로 되었는지 확인할 주의의무가 고객에게 있다고 보고 환급에 소극적

5 유선서비스 부당 계약

계약조건을 거짓 또는 미흡하게 고지하여 유선서비스 개통 유도

◆ 분쟁 사례

- ✓ 일정기간 이용 후 해지 시 위약금 대납, 중복 이용요금 지원, 상품권 지급 등 이용자를 현혹시키는 계약조건을 거짓으로 고지하여 서비스 신규 개통을 유도하고 폐업 또는 담당자 퇴사·잠적 등을 이유로 계약조건 이행 거부
- ✓ 제휴카드사 할인혜택을 제공하고 유·무선서비스 결합할인을 적용하면 유선서비스(인터넷, IPTV)를 무료 또는 매우 저렴한 요금으로 이용할 수 있다고 안내하였으나, 고지 내용과 다르게 무료가 아니거나 이용요금 과다 청구

- (사례1) 일정기간 이용 후 해지 시 위약금 대납, 중복 이용요금 지원, 상품권 지급 등을 계약조건으로 제시하여 유선서비스(인터넷, IPTV)를 신규 개통하였는데, 약속사항이 이행되지 않아 서비스 이종가입에 따른 이종요금이 지속적으로 청구되고 위약금 발생으로 서비스 해지도 여의치 않은 상황이 계속됨
 - 영업점은 폐업 또는 담당자 퇴사·잠적 등을 이유로 약속사항 이행을 거부하고, 본사는 이용자에게 영업점과의 개별계약(위약금 대납, 이종요금 지원 등) 체결 여부를 확인하는 절차를 거쳐 서비스를 개통했으므로 부당 계약과 관련하여 본인들에게 귀책이 있다고 보기는 어렵다는 입장
- (사례2) 유선서비스(인터넷, IPTV) 계약 시, ①제휴카드사의 할인혜택을 제공하고 ②유·무선서비스 결합할인을 적용하면 서비스를 무료 또는 매우 저렴한 요금으로 이용할 수 있다고 하여 유선서비스(인터넷, IPTV)를 개통하였는데, 고지 받은 내용과 다르게 서비스 이용요금이 무료가 아니거나 과다하게 청구됨
 - 영업점은 실제 이용요금이 무료 또는 매우 저렴한 것이 아니라 ①제휴카드사를 통해 할인받을 수 있는 금액을 적용하고 ②무선서비스 이용요금에 적용되는 결합할인 금액을 반영하면, '유선서비스를 무료 또는 매우 저렴하게 이용하는 것과 같은 효과'가 있다는 내용을 안내한 것뿐이라며 피해보상을 거부함

2. 피해 예방법 및 대응요령

1 단말기 기기값을 거짓으로 고지하여 휴대전화 개통 유도

1 휴대전화 계약 시, 실제로 납부해야 하는 단말기 기기값을 정확하게 확인하고 통신사 공식계약서(가입신청서)에 기재된 내용과 비교하세요.

- ‘선택약정할인(요금제 할인)’과 ‘제휴카드할인*’은 휴대전화 단말기와 관련이 없는 할인 혜택이므로 유의하시고, 실제로 납부해야 하는 휴대전화 단말기 기기값을 정확하게 확인하세요.

* 제휴카드할인 : 통신사업자와 제휴를 맺은 카드사의 카드로 미리 단말기 대금 일부를 결제한 다음, 매월 해당카드 실적을 충족하면 할부기간 동안 일정금액을 할인 받는 프로모션

- 휴대전화 계약 시, 영업점(대리점 및 판매점)에서 안내하는 단말기 기기값과 통신사 공식계약서(가입신청서)에 기재되어 있는 단말기 기기값 관련 정보(출고가, 할부기간, 할부원금 등)를 꼭 비교하세요.

2 휴대전화를 무료로 구매할 수 있다거나 단말기 가격이 비정상적으로 저렴할 경우 거짓일 가능성이 높으므로 주의하세요.

- 휴대전화 단말기를 무료로 구매할 수 있다거나 출고가에 비해 납부해야 할 단말기 가격이 비정상적으로 저렴한 경우, 단말기 기기값 관련 중요 사항을 거짓으로 고지하거나 오인하게 하는 것은 아닌지 주의하세요.
- 휴대전화를 무료 또는 비정상적으로 저렴한 가격에 구매할 수 있다는 것은 단말기와 상관없는 할인혜택을 마치 단말기 기기값에 적용하는 것처럼 설명*한 것일 뿐 실제로는 기기값을 모두 납부해야 할 가능성이 높습니다.

* 선택약정할인(요금제 할인)으로 할인받을 수 있는 금액과 제휴카드 실적을 충족할 경우 할인받을 수 있는 금액 등을 최대치로 산출하여, 단말기 기기값에서 해당 금액을 뺀 가격을 ‘단말기 실구매가’ 형태로 안내하는 경우가 많음

3

개별계약서(이면계약서) 작성은 지양하고 통신사 공식계약서(가입신청서) 작성을 통해 휴대전화 계약을 체결하세요.

- 통신사는 공식계약서(가입신청서)에 기재된 계약 내용만을 기준으로 삼고 있으므로, 개별계약서(이면계약서) 작성은 지양하고, 공식계약서(가입신청서) 작성을 통해서만 휴대전화 서비스 계약을 체결하세요.
- 계약 후에는 공식계약서(가입신청서) 교부를 요청하고, 개인계좌로 단말기 기기값 입금을 요구하는 경우가 있다면 무조건 의심해봐야 합니다.

4

영업점(대리점 및 판매점)과 추가적으로 협의한 내용은 공식계약서(가입신청서)에 명시하거나 개통 과정 전반을 녹취하세요.

- 휴대전화 계약 시, 영업점(대리점 및 판매점)과 추가적으로 협의한 내용이 있다면 추후 객관적 증빙자료로 활용할 수 있도록 공식계약서(가입신청서)에 명시하거나 개통 과정 전반을 녹취하세요.
- ※ 공식계약서(가입신청서)는 서비스 개통 과정에서 필수적으로 구비 및 확인되는 서류이므로 법 위반 소지가 있는 내용들은 공식계약서 내에 기재가 어렵고, 추후 문제가 발생하였을 때 사실관계를 확인하고 책임소재를 명확하게 하는 객관적 증빙자료로 활용될 수 있음

2 명의도용으로 통신서비스 무단 개통

1

명의도용 방지 서비스 신청으로 사전에 피해를 예방하세요.

- 명의도용 피해가 우려된다면, ‘명의도용가입제한 서비스’를 신청하여 타인에 의한 휴대전화 신규가입 또는 명의변경 등을 사전에 방지하도록 합니다.

<명의도용 방지 서비스 안내>

- ① (엠세이퍼 활용) 엠세이퍼(www.msafar.or.kr)> 가입제한 서비스 (무료)
- ② (PASS앱 활용) PASS 앱 전체메뉴 > 본인확인 > 가입사실현황조회 > 가입제한서비스 설정 (무료)
- ③ (통신사 직접 방문) 통신사 지점에 직접 방문해 이동전화 가입제한 가능

② 엠세이퍼나 통신사에서 개통 문자가 오면 일단 의심해보세요.

- 통신사나 엠세이퍼(명의도용방지서비스)는 신규 가입 발생시, 기 가입중인 휴대폰으로 문자를 보내 가입사실을 안내하고 있습니다. 나도 모르는 개통 문자가 도착했다면 통신사 홈페이지·엠세이퍼에서 개통이력을 확인해주세요.

<명의도용 개통사실 조회 방법>

- ① 엠세이퍼(M-safer) > 가입현황 조회 서비스 (실시간으로 통신서비스 개통현황 확인)
 - ② 가입 통신사 홈페이지 > 나의 가입·이용정보 > 개통내역 조회 > 본인인증절차 진행 > 확인
 - ③ 고객센터 연락(무선/유선): KT 114(가입고객), 1588-1618(비가입고객) / 100, SKT 1599-0011 / 080-816-2000(무료), 1600-2000(유료), LGU 1544-0010/ 101(구 파워콤), 1544-0001(구 데이콤)
- * 알뜰폰 고객은 과기부CS센터(1335) 및 통신민원조정센터(080-3472-119)로 문의

③ 명의도용 개통 사실을 알게 되었다면, 즉시 이용정지를 요청하세요.

- 명의도용 피해사실을 인지한 즉시 가까운 통신사 대리점 혹은 고객 콜센터를 통해 이용정지·해지를 신청하시고 추가요금이 발생하지 않도록 해주세요.

④ 명의도용 개통이 발생했다면, 명의도용 접수 절차를 밟으세요.

- 명의도용 개통 발생 시에는 즉시 경찰서에 신고·접수하고, 증빙자료를 (경찰서 사건사실확인원 등) 지참하여 가까운 통신사 지점 방문 혹은 고객센터 전화를 통해 명의도용 처리절차를 밟으세요. 통신사는 내부 판정 절차를 거쳐 피해요금 구제 여부를 결정하고 있습니다.

< 명의도용 신고 방법 >

- ① (경찰서) 직접 방문 혹은 사이버범죄신고시스템(www.ecrm.police.go.kr) ‘신고하기’ 클릭
- ② (통신사 지점) 신분증 지참 후 명의도용 신고서 접수 > 도용판정 절차 > 진상·허위 결정

KT	SKT	LG유플러스	SK브로드밴드 (유선)	
KT플라자/KT M&S 방문접수	SK PS&M 지점 방문접수	직영점/대리점 방문접수	홈 서비스	고객센터(106) 신고
※ 단, 온라인으로 서비스가 개통된 경우, 법원 판결문을 지참한 경우에만 명의 도용 접수처리			기업 서비스	• 1600-0108(유료) • 080-8282-106(무료)

*KT와 SKT의 명의도용 신고 접수 지점은 홈페이지/고객 콜센터 통해 자세한 위치 확인 가능

3 가족·지인·공공기관 등 사칭한 스미싱 피해

1 문자메시지 내에 포함된 출처가 확인되지 않은 인터넷 주소(URL)는 절대 클릭하지 말고, 문자를 보낸 상대방의 신분을 반드시 확인하세요.

- 가족·지인, 공공기관 명의로 발송된 문자메시지 내에 출처가 확인되지 않은 인터넷주소(URL)가 있다면 스미싱이 의심되므로 절대 클릭하지 마세요.
 - ※ 출처가 확인되지 않은 URL을 통해 앱을 다운로드 받지 않도록 하고, 부득이 앱을 설치해야 한다면 공인된 오픈마켓(플레이스토어·앱스토어·원스토어 등)을 이용
- 또한 가족·지인 또는 공공기관에서 개인정보·금융거래정보 등을 요구하거나 출처가 확인되지 않은 앱 설치를 요구하는 경우, 전화 또는 영상 통화 등으로 대화 상대방을 정확하게 확인하세요.

2 모바일 백신프로그램 또는 보안 앱을 활용하여 악성 앱 설치 여부를 주기적으로 점검하고 삭제하세요.

- 모바일 백신프로그램(V3 Mobile Security 등)을 사용하여 실시간 감시 상태를 유지하거나, 경찰청에서 제공하는 보안 앱 시티즌코난(안드로이드), 피싱 아이즈(아이폰) 등을 활용하여 악성 앱 설치 여부를 주기적으로 점검하세요.
 - ※ 휴대전화 '설정' 메뉴 > '보안 및 개인정보 보호' 항목 > ㉠'출처를 알 수 없는 앱 설치' > '모두 허용 안 함'으로 설정 / ㉡'출처를 알 수 없는 앱 관리'에서 앱 목록 확인 후 수상한 앱이 있다면 즉시 삭제 (안드로이드폰, 업데이트 및 OS 버전에 따라 상이할 수 있음)

3 스미싱으로 인해 피해가 발생하였다면, 피해사실을 즉시 경찰서에 신고하고 '본인계좌 일괄지급정지'를 신청하세요.

- 스미싱으로 인해 피해가 발생하였다면 금융회사 영업점을 방문하거나 금융회사 고객센터, 계좌정보통합관리서비스 홈페이지(www.payinfo.or.kr) 또는 모바일 앱(어카운트인포)을 통해 '본인계좌 일괄지급정지'를 신청하세요.
 - ※ '본인계좌 일괄지급정지'는 금융 사기피해가 우려되는 계좌를 전체 또는 일부 선택해 즉시 지급정지 할 수 있는 서비스로, 지급정지가 되면 모든 출금거래가 중단됨
- 경찰서에 방문하여 피해사실에 대한 '사건사실확인원'을 발급받아 금융회사에 제출(지급정지 신청일 3일 이내)하고 피해금 환급 절차를 진행하세요.

4

스미싱 관련 추가피해를 방지하기 위해 '번호도용 문자차단 서비스' 및 소액결제·콘텐츠이용료 원천차단을 신청하세요.

- 추가피해 방지를 위해 내 휴대전화 번호가 스미싱 문자 발신번호로 악용되지 않도록 가입한 통신사에 '번호도용 문자차단 서비스'를 신청하세요.
- 통신사 홈페이지 또는 앱에서 휴대전화 소액결제를 차단하세요.
※ 메뉴에서 '요금조회/소액결제/휴대폰결제' 선택→한도변경에서 '차단' 선택해 변경

4 인터넷서비스 변경 시 해지 미흡으로 인한 이중과금

1

이전 사업자가 발송하는 해지완료문자를 확인해주세요.

- 전화로 해지 요청을 하는 경우 고객-상담원 쌍방 간 최종 해지 의사에 대해 서로 다르게 이해하여 해지 접수가 되지 않는 경우가 있습니다.
- 해지 후, 해지 안내문자를 받지 못하셨다면 이전 사업자의 고객센터 전화, 앱세이퍼·앱을 통해 가입현황을 조회하여 해지 여부를 확인해주세요.

2

원스톱 전환서비스 이용시, 확인링크를 누르거나 전화를 꼭 받아주세요

- 원스톱 전환서비스 이용 시 명의도용, 불·편법적 개통 방지를 위해, 해지 신청 후 변경 전 사업자가 MMS 발송 및 확인 전화*를 드리고 있습니다.

※ MMS 미발송 경우 : ①법정동 내 주소지가 2개 이상, ②연관상품이 존재, ③휴대폰 미소지자

* MMS 수신 후 40분의 인증유효시간이 지난 경우 KTOA(한국통신사업자연합회-원스톱전환서비스 운영업체)에서 1시간 이내 3회 전화 연락 / 해지확인 전화는 변경 전 사업자가 최대 2시간 이내 3회 전화 연락

- 전화를 받지 못하신 경우에 해지 전환은 자동 취소되고 있으니, 해지 서비스를 꼭 다시 신청하시기 바랍니다.

< 사업자별 고객센터 연락처 >

KT	LGU+	SK브로드밴드	SK텔레콤	KT Skylife
100	101	106	080-816-2000(무료)/ 1600-2000(유료)	1588-3002

③ 임대 장비(모뎀, 와이파이 공유기 등)를 회수해갔는지 꼭 확인하세요.

- 설치기사님이 유선서비스 관련 장비를 회수해가지 않는다면 해지절차가 완료되지 않았을 수도 있습니다.

⑤ 계약조건을 거짓 또는 미흡하게 고지하여 유선서비스 개통 유도

① 유선서비스 가입 권유 과정에서 정상적이지 않거나 불필요한 요구 사항은 이용자를 현혹시키는 내용일 가능성이 높으므로 의심해야 합니다

- 유선서비스(인터넷, IPTV)는 주로 비대면 채널을 통해 계약이 이루어지는데, 영업점(대리점 및 판매점)에서 불법 텔레마케팅(TM) 등 무리하게 영업행위를 하여 부당한 서비스 계약을 유도하는 사례가 많습니다.
- 더 많은 혜택 적용을 위해 개별계약(이면계약)을 체결할 수밖에 없으며, 통신사 개통확인 전화 시 개별계약(이면계약)을 체결하지 않았다고 답변할 것을 종용하는 등 비정상적이거나 불필요한 요구에는 응하지 마세요.
- 또한 해지 시 위약금 대납, 중복 이용요금 지원, 사은품 지급 등을 조건으로 유선서비스 이중가입을 유도하거나 약정기간 만료로 요금할인을 위해 일정기간 통신사 변경이 필요하다는 제안은 일단 의심하세요.

② 반드시 공식계약서(가입신청서) 작성 및 교부를 요구하고 이를 거부할 경우 즉시 유선서비스(인터넷, IPTV) 계약을 중단·철회하세요.

- 유·무선 통신서비스 계약 시 공식계약서(가입신청서) 작성 및 교부를 요구하는 것은 이용자의 당연한 권리이며, 사업자는 이용자에게 가입 관련 정보가 기재된 공식계약서(가입신청서)를 제공해야 할 의무가 있습니다.
- ※ 전기통신사업법 시행령 제42조제1항별표4에서는 이용자가 본인의 서비스 이용조건 등을 확인하기 위하여 관련 자료를 요청하는 경우 정당한 사유 없이 이를 거부하는 행위를 금지행위로 규정
- 통신사는 이용자와 판매자 간 이면계약을 통한 약정에 대해 보상하지 않으며 공식계약서에 기재된 계약 내용만을 기준으로 삼고 있으므로, 공식계약서 작성 및 교부를 거부하는 경우 계약을 중단·철회하세요.

3. 통신분쟁조정위원회 조정신청 및 상담 안내

1 통신서비스 관련 불만이나 피해 발생 시 분쟁조정을 신청하세요

- 통신서비스 관련 분쟁이 발생한 경우에는 통신분쟁조정위원회에 온라인 또는 우편을 통해 신청서를 제출하시기 바랍니다.
- 분쟁조정 신청은 신청인이 직접 또는 대리로 신청할 수 있으며 관련 절차나 제도에 대한 전화·온라인 상담도 가능합니다.

<분쟁조정 및 상담 신청>

- (조정신청) 통신분쟁조정위원회 홈페이지(www.tdrc.kr) / (06253)서울특별시 강남구 강남대로 62길 7 혜주빌딩 401호 통신분쟁조정 상담센터
- (조정 상담) 통신분쟁조정위원회 홈페이지(www.tdrc.kr) / ☎142-246