

통신분쟁 주요 빈발사례 관련 대응요령



유형 1 판매 사기

- ☐ 단말기 실제 납부액을 정확히 확인 후 공식 계약서와 비교할 것!
- ☐ 휴대폰이 비정상적으로 싸다면 일단 의심해볼 것!
- ☐ 이면 계약서 작성은 지양, 공식 계약서를 작성할 것!
- ☐ 영업점과의 추가 협의사항은 녹취하거나 공식계약서에 명시할 것!



유형 2 휴대폰 및 인터넷 명의도용 개통

- ☐ 명의도용 방지 서비스를 신청해 사전에 방지할 것!
- ☐ 내가 모르는 '개통알림 문자'가 오면 당장 확인!
- ☐ 명의도용 개통사실을 알게 된 즉시 통신사에 이용정지 요청!
- ☐ 피해 발생시, 통신사 지점에서 도용신고·접수 절차를 진행할 것!



유형 3 지인 또는 공공기관 사칭 스미싱 피해

- ☐ 출처가 불분명한 URL은 절대 클릭하지 말 것!
- ☐ 악성 앱 설치 여부를 주기적으로 점검하고 삭제할 것!
- ☐ 통신사를 통해 소액결제서비스를 원천차단할 것!
- ☐ 피해발생 즉시 금융사에 '본인계좌 일괄지급정지' 신청!
- ☐ 경찰서에서 '사건사고사실확인원'을 받아 금융사의 '피해금 환급절차' 진행!



유형 4 이전 통신사 해지 미처리로 인한 이중과금

- ☐ 통신사에서 발송하는 해지완료 문자를 확인할 것!
- ☐ 원스톱 해지서비스 신청 후 꼭 해지링크 클릭 혹은 해지확인전화 받기!
- ☐ 이전 통신사에서 모뎀, 공유기 등을 회수해갔는지 확인!



유형 5 유선서비스 부당계약 유도

- ☐ 혜택제공을 빌미로 이중가입, 일정기간 통신사 변경 요구는 일단 의심!
- ☐ 개통확인 전화에 거짓 답변을 중용할 때는(예: 이면계약사항 없음) 응하지 말 것!
- ☐ 공식계약서 교부를 요구하고 거부할 경우 즉시 계약 중단할 것!

통신서비스 이용·계약 과정에서 피해가 발생했다면

통신분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하세요!

- 홈페이지(www.tdrc.kr) 접속(PC/모바일 가능) 또는 우편으로 조정신청-

상담문의는 ☎ 142-246