

보도시점 2024.8.14.(수) 배포시점 배포 2024.8.14.(수) 09:00

휴대전화 사기개통 조심하세요!

- 방통위, 단말기값 거짓고지, 명의도용·스미싱 피해, 유선서비스
부당계약 등 통신분쟁 빈발사례 발표 및 피해예방법·대응요령 안내 -

방송통신위원회(위원장 직무대행 김태규, 이하 ‘방통위’)는 ‘24년 상반기(’24.1.1.~7.31.)까지 통신분쟁조정위원회에 신청된 분쟁조정 사건 871건을 분석하여, 이 가운데 다수의 피해가 예상되어 이용자 주의가 필요한 통신분쟁 빈발사례를 선정·소개하고, 피해예방법 및 대응요령을 안내하였다.(붙임)

방통위에 따르면, ❶단말기값을 거짓으로 고지하여 휴대전화 개통 유도(191건), ❷명의도용으로 인한 통신서비스 무단 개통(91건) ❸스미싱 피해(34건) ❹인터넷서비스 해지 미흡으로 인한 이중 과금(26건) ❺유선서비스 부당 계약(50건)등과 관련된 분쟁이 ‘24년 상반기 주요 빈발 피해유형으로 확인됐다.

이들 분쟁조정신청은 전년 동기 대비 31.1%가 늘어난 것으로((’23) 299건→(’24) 392건), 특히, ❸명의도용(↑37건, ↑68.5%) 및 ❹스미싱 피해(↑30건, ↑750%), ❺유선서비스 부당계약(↑18건, ↑56.3%) 관련 분쟁조정 신청이 대폭 증가한 것으로 나타났다.

※ 기타유형 증감률(전년동기대비): ❶휴대전화 판매사기(↑3건, ↑1.6%), ❷해지미흡 이중과금(↑5건, ↑23.8%)

< 통신분쟁 빈발 사례 >

유형❶: 단말기값을 거짓으로 고지하여 휴대전화 개통 유도

영업점에서 선택약정할인·제휴카드할인 등 단말기와 상관없는 할인혜택을 기기값에 적용해 매우 저렴하게 구매할 수 있는 것처럼 오인하게 하여 휴대전화 개통을 유도하는 사례들이 많았다.

또한, △고가요금제 이용, △단말기 대금 일시납부, △일정기간 후 기기변경 등 특정 조건을 충족하는 경우 기기값을 지원받을 수 있다고 안내하였으나, 실제로는 기기값이 과다 청구되는 경우도 발생하였다.

유형②: 명의도용으로 휴대전화·인터넷 등 통신서비스 무단 개통

비대면 아르바이트 계약, 대출 상담 등 과정에서 이용자가 제공한 개인 정보가 도용되어 통신서비스가 무단으로 개통되거나, 휴대폰 판매점에서 고객정보를 이용해 서비스 회선을 임의로 추가 개통한 결과, 이용자가 사용하지도 않은 요금이 청구된 사례들도 확인되었다.

유형③: 가족·지인·공공기관 등을 사칭한 스미싱 피해

가족·지인·공공기관을 사칭하여 △휴대전화 수리·파손보험 가입, △청첩장·부고장 확인 △건강검진통지서·진단서 확인, △교통위반 범칙금 조회 문자를 보내고, 문자메시지 내 인터넷주소(URL) 접속 및 악성 앱(원격제어 앱) 설치를 유도하여 개인정보·금융거래정보를 탈취한 결제 피해 사례도 다수 있었다.

유형④: 인터넷서비스 변경 시 이전 사업자 해지 미흡으로 인한 이중 과금

고객센터를 통한 인터넷서비스 해지 신청 시, 상담원-이용자 간 해지 의사에 대해 다르게 이해했거나, 원스톱 전환서비스 이용 시 해지절차 마지막 단계 까지 제대로 완료가 되지 않아 이전·신규가입 사업자로부터 요금이 이중으로 과금된 사례들도 있었다.

유형⑤: 계약조건을 거짓 또는 미흡하게 고지하여 유선서비스 개통 유도

일정기간 이용 후 해지 시 위약금 대납, 중복 이용요금 지원, 상품권 지급 등 이용자를 현혹시키는 계약조건을 거짓으로 고지하여 유선서비스(인터넷, IPTV) 신규 개통을 유도하거나, 제휴카드 할인혜택/유·무선 결합할인을 적용하면 무료 또는 매우 저렴한 요금으로 이용할 수 있다고 안내했으나, 고지 내용과 다르게 무료가 아니거나 이용요금이 과다 청구된 사례들이 있었다.

< 분쟁 예방법 및 대응요령 >

휴대전화 판매사기 예방을 위해(유형①), ▲계약체결 시에는 통신사 공식계약서(가입신청서)를 이용하고, ▲공식계약서에 기재된 단말기값 정보(출고가할부기간, 할부원금 등)를 꼼꼼히 확인해야 한다. ▲영업점과의 추가 협의사항은 공식계약서에 명시하거나 개통과정을 녹취하여 입증자료를 확보한다.

나도 모르게 내 명의의 통신서비스가 개통됐다는 문자를 받았다면(유형②), ▲명의로용인지 의심해보고, 통신사 홈페이지·앱세이퍼(명의로용방지서비스)에서 개통 이력을 확인한다. ▲명의로용인 경우, 즉시 경찰서에 신고하고, ▲도용 신고 접수가 가능한 통신사 지점을 방문하여 명의로용신고서를 제출하도록 한다.

스미싱 문자사기 예방을 위해(유형③), ▲출처가 확인되지 않은 URL, 앱은 클릭하거나 다운로드 받지 않도록 주의한다. ▲모바일 백신·보안 앱 등을 통해 악성 앱 설치 여부를 주기적으로 점검한다. ▲스미싱 피해 발생시 즉시 경찰서에 신고하고, ‘본인계좌 일괄지급정지’를 신청한다. ▲추가피해 방지를 위해 가입한 통신사에 ‘번호도용 문자차단 서비스’를 신청한다.

인터넷서비스 해지 미흡에 따른 이중과금 분쟁 예방을 위해(유형④), ▲직접 해지 신청을 했거나, 원스톱 전환서비스를 이용한 경우에는 이전 사업자의 해지 완료 문자를 꼭 확인하고, ▲해지신청 확인 전화는 놓치지 않도록 유의한다. ▲이전 사업자가 임대장비를 회수하러 오지 않았다면 해지 완료가 안됐을 가능성이 있다.

유선서비스 부당계약 피해예방을 위해(유형⑤), ▲반드시 공식계약서 작성 및 교부를 요구하고 ▲이를 거부할 경우에는 유선서비스 계약을 중단·철회한다. ▲사은품 지급 등을 조건으로 이중가입을 유도하는 등의 정상적이지 않거나 불필요한 요구사항에 대해서는 일단 의심하고 응하지 않는다.

< 사업자 유의사항 >

한편, 통신분쟁의 당사자인 관련 사업자들의 경우, 분쟁 예방 및 이용자 피해구제 업무 처리에 있어 보다 적극적이고 유연하게 대처할 필요가 있다.

예를 들어, 통신서비스 영업점에서의 허위·과장 광고, 사기판매 관련 분쟁 예방을 위해 본사는 영업점에 대한 관리·모니터링과 이용자 대상으로 피해방지

안내를 강화하고, 피해발생 시 영업점의 귀책사유가 확인될 경우에는 신속한 구제를 위해 본사에서 이용자에게 선 보상하는 조치도 적극 검토할 필요가 있다.

명의도용 휴대전화가 비대면으로 개통된 경우, 사업자는 개인신용정보·인증서를 통한 정상 개통으로 간주하여, 이용자가 법원 판결문을 지참한 경우에만 명의도용 피해신고를 접수·처리하는데, 비대면 업무의 일상화·신종사기 수법의 진화 등 현실을 고려하여, 비대면 본인확인조치 등을 보강하고, 피해 접수·처리 절차도 이용자 눈높이에 맞게 개선을 모색할 필요가 있다

스미싱 범행의 경우 교묘한 사기방법으로 인증정보가 탈취되고, 휴대전화 제어권이 범인에게 넘어가는 점 등을 고려할 때, 관련 사업자들이 이를 이용자 고의·중과실로 당연히 간주하고 환불요청/수사기관 안내만 하는 것은 이용자에게 책임을 전가하는 것으로 비춰질 수 있으므로, 스미싱 예방과 피해구제를 위해 적극적인 조치를 강구할 필요가 있다.

인터넷서비스 해지 접수 시, 사업자는 해지방어로 인해 이용자가 착오를 일으키지 않도록 유의하고, 해지 신청부터 완료까지의 단계를 이용자에게 보다 명확히 안내하여 해지 미처리 분쟁이 최소화되도록 노력해야 한다.

김태규 위원장 직무대행은 “방통위는 이번 통신분쟁 빈발사례 발표를 계기로, 이용자의 불만·피해가 빈발하는 분쟁사례들에 대해 관련 사업자에 자체적인 개선 방안을 마련하도록 권고하고, 전기통신사업법상 금지행위 위반 여부 및 제도개선 필요사항도 검토하여 이용자 권익보호 노력을 지속해나가겠다”고 밝혔다. 끝.

- ※ 통신서비스 관련 불만이나 피해가 있어 분쟁조정 신청을 원하실 경우 온라인·우편을 통한 분쟁조정 신청 및 전화·온라인 상담도 가능합니다.
- (조정신청) 통신분쟁조정위원회 홈페이지 www.tdrc.kr / (06253) 서울특별시 강남구 강남대로 62길 7 혜주빌딩 401호 통신분쟁조정 상담센터
 - (조정상담) ☎142-246 / www.tdrc.kr

붙임. 통신분쟁 빈발사례 및 피해예방방법과 대응요령

담당 부서	방송통신이용자정책국 통신분쟁조정팀	책임자	팀 장	우혜진	(02-2110-1660)
		담당자	주무관	신원석	(02-2110-1664)
			주무관	강녹엽	(02-2110-1663)