

방통융합정책연구 KMCC-2025-12

# 통신분쟁조정제도 운영을 통한 이용자 보호 강화방안 등 연구

(A Study on Enhancing User Protection through the  
Operation of the Telecommunications Dispute Resolution  
System)

권헌영/김법연/윤상필/임지훈/박혜성/서정은

2025. 12

연구기관 : 고려대학교 산학협력단



이 보고서는 2025년도 방송미디어통신위원회 방송통신발전기금 방송통신 융합 정책연구사업의 연구결과로서 보고서 내용은 연구자의 견해이며, 방송미디어통신위원회의 공식입장과 다를 수 있습니다.

## 제 출 문

방송미디어통신위원회 위원장 귀하

본 보고서를 『통신분쟁조정제도 운영을 통한 이용자 보호 강화방  
안 등 연구』의 연구결과보고서로 제출합니다.

2025년 12월

연구기관 : 고려대학교 산학협력단

총괄책임자 : 권 현 영

참여연구원 : 김 법 연

윤 상 필

임 지 훈

박 혜 성

서 정 은

# 목 차

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| 요약문 .....                                | ix        |
| <b>제1장 서 론 .....</b>                     | <b>1</b>  |
| 제1 절 연구의 목적 및 필요성 .....                  | 1         |
| 1. 연구의 목적 .....                          | 1         |
| 2. 연구의 필요성 .....                         | 1         |
| 제2 절 연구 범위와 연구 방법 .....                  | 3         |
| 1. 연구 범위 .....                           | 3         |
| 2. 연구 방법 .....                           | 3         |
| <b>제2장 통신분쟁조정제도의 이해 및 운영 실태 분석 .....</b> | <b>5</b>  |
| 제1 절 통신분쟁조정제도의 개요 및 운영 환경 .....          | 5         |
| 1. 통신분쟁의 정의 및 특성 .....                   | 5         |
| 2. 현행 통신분쟁조정제도의 구조 및 법적 기반 .....         | 7         |
| 3. 제도 운영 인프라 및 접근 환경 진단 .....            | 10        |
| 제2 절 통신분쟁조정제도 운영 현황 및 통계 분석 .....        | 13        |
| 1. 디지털 심화에 따른 분쟁의 구조적 변화와 제도의 위상 .....   | 13        |
| 2. 분쟁조정 해결률 추이 및 성과 분석 .....             | 16        |
| 제3 절 통신분쟁조정제도 이용자 특성 및 데이터 체계 진단 .....   | 18        |
| 1. 이용자 특성별 이용 실태 및 채널 분석 .....           | 18        |
| 2. 정책 고도화를 위한 데이터 현황 확인 .....            | 23        |
| 제4 절 소결 .....                            | 25        |
| <b>제3장 국내·외 분쟁조정제도 비교 분석 및 시사점 .....</b> | <b>27</b> |
| 제1 절 비교 분석의 개요 및 분석 틀 .....              | 27        |
| 1. 비교 분석의 배경 및 목적 .....                  | 27        |

|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| 2. 비교 분석의 핵심 축 .....                         | 27        |
| 3. 분석 대상 선정 및 선정 사유 .....                    | 28        |
| 제2절 해외 주요국의 통신분쟁조정제도 분석 .....                | 30        |
| 1. 미국 .....                                  | 30        |
| 2. 독일 .....                                  | 44        |
| 3. 영국 .....                                  | 51        |
| 4. 일본 .....                                  | 62        |
| 제3절 국내 타 분야 분쟁조정제도 분석 .....                  | 67        |
| 1. 개인정보분쟁조정위원회 .....                         | 67        |
| 2. 국토교통부 하자심사·분쟁조정위원회 .....                  | 76        |
| 3. 금융감독원 금융분쟁조정위원회 .....                     | 79        |
| 제4절 국내·외 분쟁조정제도의 정책적 시사점 .....               | 86        |
| 1. 고령층 및 취약계층 중심의 이용자 접근성 제고 .....           | 86        |
| 2. 대상별 맞춤형 교육 및 홍보 전략 수립 .....               | 87        |
| 3. 데이터 기반 정책 활용성 제고 .....                    | 88        |
| <b>제4장 통신분쟁조정제도 실효성 강화 및 이용자 보호 방안 .....</b> | <b>90</b> |
| 제1절 개요 .....                                 | 90        |
| 제2절 이용자 접근성 제고 방안 .....                      | 91        |
| 1. 개요 .....                                  | 91        |
| 2. 국민을 위한 ‘오프라인 조력 체계’ 구축 .....              | 91        |
| 3. 온라인 신청 편의성 강화 및 ‘상담-조정 원스톱’ 연계 .....      | 93        |
| 4. 이용자 입증 역량 강화를 위한 ‘품질 분쟁 입증 도구’ 지원 .....   | 94        |
| 제3절 맞춤형 교육 및 홍보 전략 .....                     | 96        |
| 1. 개요 .....                                  | 96        |
| 2. 정보 사각지대 해소를 위한 ‘찾아가는 소비자 교실’ .....        | 96        |
| 3. 인지적 눈높이를 맞춘 ‘쉬운 말 가이드’ 보급 .....           | 97        |
| 제4절 데이터 기반 정책 환류 체계 구축 방안 .....              | 99        |

|                                              |            |
|----------------------------------------------|------------|
| 1. 개요 .....                                  | 99         |
| 2. 정책 분석을 위한 ‘데이터 관리 체계(Data Set)’ 최적화 ..... | 99         |
| 제5절 이용자 보호를 위한 구조적 확장 .....                  | 103        |
| 1. 통신 분야 ‘집단분쟁조정제도’ 도입 .....                 | 103        |
| <b>제 5 장 결 론</b> .....                       | <b>105</b> |
| <b>참고문헌</b> .....                            | <b>108</b> |

## 표 목 차

|                                                        |     |
|--------------------------------------------------------|-----|
| 〈표 2-1〉 통신분쟁조정 대상 및 설명 .....                           | 8   |
| 〈표 2-2〉 2022-2024년 각 디지털 관련 분쟁조정위원회 조정 신청 건수 .....     | 14  |
| 〈표 2-3〉 2024년 통신분쟁조정 유형별 신청 현황 .....                   | 15  |
| 〈표 2-4〉 연도별 통신품질 분쟁 및 현장측정 해결률 변화 .....                | 17  |
| 〈표 2-5〉 2024년 연령별 인구 비중 대비 분쟁조정 신청 비중 비교 .....         | 19  |
| 〈표 2-6〉 2023년 및 2024년 통신분쟁조정 신청 채널 통계 .....            | 21  |
| 〈표 2-7〉 2024년 통신분쟁 유형별 현황 .....                        | 22  |
| 〈표 2-8〉 2024년 무선 통신분쟁 세부 유형별 신청 현황 .....               | 22  |
| 〈표 2-9〉 통신분쟁조정 관리 주요 데이터 필드 .....                      | 23  |
| 〈표 3-1〉 Consumer Complaint Data Center 공개 데이터 필드 ..... | 40  |
| 〈표 3-2〉 소비자금융보호국(CFPB) 공개 데이터 필드 .....                 | 42  |
| 〈표 3-3〉 영국 통신 분야 분쟁조정기구 비교표 .....                      | 53  |
| 〈표 3-4〉 2025년 강화된 ADR 핵심 성과 지표 (KPI) 결정 사항 .....       | 61  |
| 〈표 4-1〉 통신분쟁조정 필수 데이터 셋 및 분류 체계 재편(안) .....            | 100 |

## 그 립 목 차

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| [그림 2-1] 현행 통신분쟁조정 절차 .....                         | 9  |
| [그림 2-2] 와이즈유저(방송통신이용자 정보포털) 내 통신분쟁조정제도 설명 화면 ..... | 11 |
| [그림 3-1] 오디오아이(AudioEye) 툴바 .....                   | 34 |
| [그림 3-2] 직관적인 유형별 접수 메뉴 .....                       | 35 |
| [그림 3-3] 전화에 대한 비공식 불만 신청 페이지 .....                 | 35 |
| [그림 3-4] 불만 유형에 대한 구체적인 설명 .....                    | 36 |
| [그림 3-5] FCC 페이스북 내 소비자 주의보 .....                   | 37 |
| [그림 3-6] 비공식 민원 제도 입문 가이드 .....                     | 37 |
| [그림 3-7] 상세 신청 가이드 .....                            | 38 |
| [그림 3-8] 현명한 시니어 통신 소비자 웹페이지 .....                  | 39 |
| [그림 3-9] 독일 통신분쟁조정 온라인 신청 서식 .....                  | 46 |
| [그림 3-10] 2025년 통신 유형 분기별 불만 건수 그래프 .....           | 59 |
| [그림 3-11] 2025년 리그 테이블(League Tables) .....         | 59 |
| [그림 3-12] 현행 개인정보분쟁조정 절차 .....                      | 68 |
| [그림 3-13] 개인정보분쟁조정 온라인 신청 화면 .....                  | 71 |
| [그림 3-14] 인스타그램 내 웹툰 형식 분쟁 사례 설명 .....              | 73 |
| [그림 3-15] 하자심사 분쟁조정 신청서 작성 방법 동영상 .....             | 78 |
| [그림 3-16] 금융감독원 온라인 민원신청 .....                      | 82 |
| [그림 3-17] 유튜브 내 금융분쟁조정 안내 영상 .....                  | 83 |
| [그림 3-18] e-금융민원센터 내 각종 사례 공개 .....                 | 84 |



# 요 약 문

## 1. 제 목

통신분쟁조정제도 운영을 통한 이용자 보호 강화방안 등 연구

## 2. 연구 목적 및 필요성

본 연구의 목적과 중요성은 디지털 심화와 인구 구조 변화에 대응하여 통신분쟁조정제도의 운영 방식을 ‘양적 성장’에서 ‘질적 고도화’로 전환하는 데 있다. 특히 현재의 온라인 중심 운영이 가지는 한계를 보완하여 고령층 등 정보 소외계층의 접근성을 제고하고, 데이터 기반의 과학적 행정 체계와 대규모 피해 구제를 위한 집단분쟁조정제도를 도입함으로써 변화하는 환경 속에서 실질적인 이용자 보호를 실현하는 데 그 의의가 있다.

## 3. 연구의 구성 및 범위

본 연구는 국내 통신분쟁조정제도의 운영 현황과 한계를 분석하고, 미국·영국·독일·일본 등 주요국의 분쟁 해결 시스템 및 이용자 보호 정책 사례를 검토하였다. 이를 바탕으로 실효성 강화를 위한 4대 핵심 전략으로 ① 이용자 접근성 제고, ② 맞춤형 교육 및 홍보, ③ 데이터 기반 정책 활용성 제고, ④ 구조적 확장을 위한 집단분쟁조정 도입을 설정하고, 각 전략별 구체적인 실행 방안을 제시하였다.

## 4. 연구 내용 및 결과

## 1) 실태 분석 및 국내외 사례 연구 결과

국내 통신분쟁조정제도의 운영 현황을 분석한 결과, 제도 도입 이후 신청 건수의 꾸준한 증가와 안정적인 해결률을 보이며 양적 기반을 성공적으로 안착시킨 것으로 평가된다. 다만, 현재의 효율적인 온라인 중심 운영 체계를 유지하면서도, 디지털 환경 변화에 발맞춰 다양한 이용자의 접근성을 폭넓게 보장하는 방향으로의 고도화가 필요한 시점으로 분석되었다. 특히 60대 이상 고령층의 참여를 확대하고, 전문성이 요구되는 품질 분쟁에서 이용자의 입증 부담을 완화하는 등 제도의 포용적 가치를 강화하는 것이 향후 질적 성장을 위한 주요 과제로 도출되었다. 이러한 과제를 해결하기 위해 주요국 사례를 검토한 결과, 일본(미마모리 네트워크)과 영국의 사례에서 ‘인적 노력’과 ‘오프라인 접점’의 유효성을, 독일 사례에서 ‘객관적 품질 측정 지원’과 ‘알기 쉬운 정보 제공’의 긍정적 효과를 확인하였다. 또한, 미국(FCC, CFPB)의 데이터 분석 체계와 국내 개인정보분쟁조정위의 ‘집단분쟁조정’ 모델은 제도의 외연 확장을 위한 핵심적인 벤치마킹 사례로 분석되었다.

## 2) 실효성 강화를 위한 4대 추진 전략 및 실행 방안

위의 분석 결과를 토대로 다음과 같은 구체적인 실행 방안을 도출하였다.

- ① 이용자 접근성 제고: 일본과 영국의 사례를 참조하여, 지자체·우체국 등을 활용한 ‘오프라인 접수 지원 거점’ 지정 및 ‘서포터즈’ 운영 방안을 제시하였다. 아울러 온라인 신청 편의 증진 및 ‘상담-조정 원스톱 연계’ 시스템을 구축하고, 독일 사례를 벤치마킹한 ‘간이 품질 분쟁 입증 도구(App)’ 도입을 제안하였다.
- ② 맞춤형 교육 및 홍보: 정보 취약계층을 위한 ‘찾아가는 소비자 교실’ 운영과 함께, 독일의 ‘쉬운 언어’ 정책을 반영하여 복잡한 용어를 순화하고 시각화한 ‘쉬운 말 가이드’ 및 ‘핵심 체크리스트’ 보급 방안을 수립하였다.
- ③ 데이터 기반 정책 활용성 제고: 미국의 정밀한 민원 분류 체계를 적용하여 ‘통신분쟁조정 표준 데이터 셋(Standard Data Set)’을 설계하고, 접수 경로 및 세부 쟁점(Sub-issue)을 체계화하여 정책 수립의 기초 자료로 활용하도록 하였다.
- ④ 구조적 확장: 대규모 통신 장애 등 집단적 피해의 효율적 구제를 위해, 국내 개인정보분쟁조정 사례를 준용하여 ‘통신 분야 집단분쟁조정제도’ 도입과 이를 위한 법적 근

거 마련을 제안하였다.

## 5. 정책적 활용 내용

본 연구의 결과는 통신분쟁조정제도의 포용성을 확장하고 행정의 효율성을 제고하는 정책 수립에 활용될 수 있다. 특히 오프라인 거점 확보와 서포터즈 운영 방안은 온라인 신청을 어려워 하는 국민들의 제도 이용률 제고를 위한 대책이 될 것이며, 표준 데이터 셋 구축은 선제적 이용자 보호 정책 수립의 객관적 근거를 제공할 것이다. 이를 실현하기 위해서는 예산 및 전문 인력의 확충, 유관 기관 간의 협력 거버넌스 구축, 그리고 집단분쟁조정 도입을 위한 법령 정비가 선행되어야 한다.

## 6. 기대효과

본 연구에서 제안한 방안들이 도입될 경우, 디지털 격차로 인한 권리 구제의 사각지대를 해소하고 데이터와 기술을 활용하여 분쟁 해결의 신속성과 공정성을 높일 것으로 기대된다. 또한, 알기 쉬운 정보 제공과 집단분쟁조정제도의 도입은 이용자의 권익을 실질적으로 보호하고, 통신 시장의 건전한 발전과 불필요한 사회적 비용 절감에 크게 기여할 것이다.

# SUMMARY

## 1. Title

A Study on Enhancing User Protection through the Operation of the Telecommunications Dispute Resolution System

## 2. Objective and Importance of Research

The objective and importance of this study lie in promoting the transition of the telecommunications dispute mediation system's operation from 'quantitative growth' to 'qualitative advancement' in response to digital deepening and demographic changes. In particular, it is significant to enhance accessibility for information-marginalized groups, such as the elderly, by supplementing the limitations of the current online-centered operation. Furthermore, the study aims to realize practical user protection in a changing environment by introducing a data-based scientific administrative system and a collective dispute mediation system for large-scale damage relief.

## 3. Contents and Scope of the Research

This study analyzed the operational status and limitations of the domestic telecommunications dispute mediation system and reviewed dispute resolution systems and user protection policy cases in major countries, including the U.S., U.K., Germany, and Japan. Based on this analysis, four key strategies for strengthening effectiveness were established: ① enhancing user accessibility, ② customized education and promotion, ③ enhancing data-based policy utility, and ④ introducing collective dispute

mediation for structural expansion. Specific implementation plans for each strategy were also suggested.

## 4. Research Results

### 1) Results of Status Analysis and Domestic/International Case Studies

The analysis of the current status of the domestic telecommunications dispute mediation system indicates that the system has successfully established its quantitative foundation, showing a steady increase in applications and a stable resolution rate since its introduction. However, while maintaining the current efficient online-centered operation system, the analysis suggests it is time for advancement toward broadly guaranteeing accessibility for diverse users in line with changes in the digital environment. In particular, strengthening the inclusive value of the system—such as expanding the participation of the elderly aged 60 and over and alleviating the burden of proof for users in quality disputes requiring expertise—was derived as a key task for future qualitative growth. To address these tasks, a review of cases in major countries confirmed the effectiveness of ‘human assistance’ and ‘offline contact points’ in the cases of Japan (Mimamori Network) and the U.K., and the positive effects of ‘objective quality measurement support’ and ‘provision of easy-to-understand information’ in the case of Germany. In addition, the data analysis system of the U.S. (FCC, CFPB) and the ‘collective dispute mediation’ model of the Domestic Personal Information Dispute Mediation Committee were analyzed as key benchmarking cases for expanding the external scope of the system.

### 2) 4 Key Strategies and Implementation Plans for Strengthening Effectiveness

Based on the above analysis, the following specific implementation plans were derived:

① Enhancing User Accessibility: Referring to the cases of Japan and the U.K., the designation of ‘offline reception support hubs’ utilizing local governments and post offices and the operation of ‘supporters’ were proposed. In addition, improving online application convenience, establishing a ‘counseling-mediation one-stop linkage’ system, and introducing a ‘simple quality dispute proof tool (App)’ benchmarking the German case were suggested.

② Customized Education and Promotion: Along with the operation of ‘visiting consumer classrooms’ for the information-vulnerable, plans were established to distribute ‘Easy Read guides’ and ‘key checklists’ that refine and visualize complex terms by reflecting Germany’s ‘Easy Language’ policy.

③ Enhancing Data-based Policy Utility: Applying the precise complaint classification system of the U.S., a ‘Standard Data Set for Telecommunications Dispute Mediation’ was designed, and reception channels and detailed issues (Sub-issues) were systematized to be used as basic data for policy establishment.

④ Structural Expansion: For the efficient relief of collective damages such as large-scale network failures, the introduction of a ‘collective dispute mediation system in the telecommunications sector’ and the establishment of legal grounds were proposed by applying the case of domestic personal information dispute mediation.

## 5. Policy Suggestions for Practical Use

The results of this study can be utilized to establish policies that expand the inclusiveness of the telecommunications dispute mediation system and enhance administrative efficiency. In particular, securing offline hubs and operating supporters will serve as measures to increase the utilization rate for citizens who find online applications difficult, and establishing a standard data set will provide objective grounds for establishing preemptive user protection policies. To realize this, the expansion of the budget and professional manpower, the establishment of cooperative

governance between related agencies, and legal maintenance for the introduction of collective dispute mediation must precede.

## 6. Expectations

If the measures proposed in this study are introduced, it is expected to resolve blind spots in rights relief caused by the digital divide and enhance the speed and fairness of dispute resolution by utilizing data and technology. In addition, the provision of easy-to-understand information and the introduction of the collective dispute mediation system will practically protect users' rights and interests and contribute significantly to the sound development of the telecommunications market and the reduction of unnecessary social costs.

# CONTENTS

## Chapter 1. Introduction

Section 1 Purpose and Necessity of Research

Section 2 Scope and Method of Research

## Chapter 2. Understanding the Telecommunications Dispute Mediation System and Analysis of Operational Status

Section 1 Overview and Operating Environment of the Telecommunications Dispute Mediation System

Section 2 Operational Status and Statistical Analysis of the Telecommunications Dispute Mediation System

Section 3 Diagnosis of User Characteristics and Data System of the Telecommunications Dispute Mediation System

Section 4 Sub-conclusion

## Chapter 3. Comparative Analysis of Domestic and International Dispute Mediation Systems and Implications

Section 1 Overview of Comparative Analysis and Analytical Framework

Section 2 Analysis of Telecommunications Dispute Mediation Systems in Major Foreign Countries

Section 3. Analysis of Dispute Mediation Systems in Other Domestic Sectors



Section 4. Policy Implications of Domestic and International Dispute Mediation Systems

## Chapter 4. Measures to Strengthen the Effectiveness of Telecommunications Dispute Mediation System and Protect Users

Section 1. Overview

Section 2. Measures to Enhance User Accessibility

Section 3. Customized Education and Promotion Strategies

Section 4. Measures to Establish a Data-based Policy Feedback System

Section 5. Structural Expansion for User Protection

## Chapter 5. Conclusion

# 제 1 장 서 론

## 제1절 연구의 목적 및 필요성

### 1. 연구 목적

본 연구는 통신분쟁조정제도의 운영 실태를 분석하여, 제도를 고도화하고 이용자 권익 보호를 확대하기 위한 정책적 방안을 모색하는 데 목적이 있다. 이를 위해 ① 취약계층을 포함한 이용자의 제도 접근성 제고 방안, ② 맞춤형 교육·홍보 전략, ③ 데이터 기반 정책 환류 체계 구축 방안을 핵심 연구 목표로 설정하고 구체적인 개선 모델을 제시하고자 한다.

### 2. 연구 필요성

디지털 전환 가속화로 통신 서비스가 국민 생활의 필수재로 자리 잡으면서 관련 분쟁 또한 복잡·다변화되고 있다. 이에 정부는 2019년 「전기통신사업법」 개정을 통해 분쟁 해결의 패러다임을 기존의 ‘재정(裁定)’에서 당사자 간 자율적 합의를 유도하는 ‘조정(調停)’ 중심으로 전환하였고, 통신분쟁조정위원회 출범 이후 신청 건수와 해결률이 증가하는 등 긍정적인 성과를 거두었다. 이러한 외형적 성장과 함께 제도의 실질적 활용도를 더욱 높이고 내실을 다질 필요성이 제기된다.

우선, 통신분쟁조정제도가 국민의 보편적인 권리 구제 수단으로 현재보다 더욱 확고히 자리 잡기 위해서는 이용자의 접근성을 강화해야 한다. 특히 상담을 통해 문제를 인지한 이용자가 실제 조정 신청 절차로 원활하게 진입할 수 있도록, 신청 과정의 편의성을 제고하고 심리적·절차적 부담을 완화하는 방안을 모색해야 한다.

더불어, 분쟁 해결 과정에서 축적된 데이터를 체계적으로 분석하여 이를 다시 제도 개선과 이용자 보호 정책으로 연결하는 정책 환류 체계를 정립할 필요가 있다. 단순한 분쟁의

종결을 넘어, 데이터 분석을 통해 시장의 문제점을 조기에 포착하고 예방적 대책을 수립함으로써 통신 시장의 건전성을 제고하는 선순환 구조를 마련하는 것이 실질적인 분쟁 해결의 최종점이기 때문이다. 따라서 본 연구는 현행 제도의 운영 실태와 접근성 저해 요인을 다각적으로 진단하고, 이를 바탕으로 통신분쟁조정제도가 실질적인 이용자 권익 보호 기제로 작동할 수 있도록 구체적인 개선 방안을 모색하고자 한다.

## 제2절 연구 범위와 연구 방법

### 1. 연구 범위

본 연구는 통신분쟁조정제도의 실효성 강화를 위한 3대 핵심 목표를 중심으로 연구 범위를 설정하였다.

첫째, '이용자 접근성 제고 방안' 마련을 위해 현행 제도의 운영 실태를 정량적·정성적으로 분석한다. 통신분쟁조정 관련 통계(신청 건수, 연령별 분포 등)를 분석하여 계층별 이용격차와 구조적 장벽의 원인을 심층적으로 진단한다. 특히 고령층 등 취약계층의 접근성을 제약하는 요인을 도출하는 데 중점을 둔다.

둘째, '맞춤형 교육·홍보 전략' 도출을 위해 기존의 정보 전달 체계 현황을 분석하고 한계를 진단한다. 이를 기반으로 실효성 있는 맞춤형 홍보 및 교육 콘텐츠 전략을 모색한다.

셋째, '데이터 기반 정책 환류 체계 구축 방안' 마련을 위해 현행 분쟁 데이터 관리 방식을 분석한다. 분쟁의 근본 원인과 처리 과정을 분석할 수 있는 '데이터 분류 프레임워크'를 제안하고, 데이터 구조화 및 시스템 고도화 방안을 제시한다. 이는 체계적인 정책 환류 구조를 설계하는 것을 포함한다.

이 과정에서 국내외 유사 제도를 비교 분석하여 시사점을 도출한다. 해외 주요국(미국, 영국, 독일, 일본)의 통신분쟁조정제도 운영 사례(특히 접근성 보장 및 데이터 활용 방식)와 국내 타 분야(개인정보, 금융 등)의 분쟁조정제도를 검토하여 벤치마킹 요소를 발굴한다.

### 2. 연구 방법

본 연구는 연구 목표를 효과적으로 달성하기 위해 문헌 연구, 통계 분석, 비교제도 분석, 전문가 자문 등 다각적인 방법론을 유기적으로 활용한다. 우선 국내외 통신분쟁조정제도와 관련된 법령, 정책 보고서, 선행 연구 및 통계 자료를 폭넓게 수집하고 검토하는 문헌 연구를 통해 이론적 배경을 정립하고 제도의 현황을 파악한다. 이와 병행하여 통신분쟁조정위원회의 내부 데이터와 관련 외부 통계를 기반으로 한 정량적 분석을 실시하며, 특히 연령별 분포와 분쟁 유형 간의 교차 분석 등을 통해 제도의 운영 실태와 이용자 행태에 내

재된 구조적 문제점을 실증적으로 규명한다. 아울러 해외 주요국 및 국내 타 분야 분쟁조정제도의 운영 사례를 비교 분석함으로써 제도 설계, 접근성 지원, 데이터 활용 등 다방면에서 정책적 시사점을 도출하는 한편, 학계·법조계·실무 전문가로 구성된 자문단 운영을 통해 연구 내용의 타당성과 개선 방안의 현실 적합성을 면밀히 검토한다.

#### 다. 연구수행체계

##### 1) 수행체계

본 과제의 수행체계에서 방송미디어통신위원회는 과제 현황 관리를 담당하고, 연구진은 세부과제별로 국내외 사례 분석과 제도 진단을 수행하며 이를 바탕으로 구체적인 개선안 설계를 전담한다. 연구협력팀에는 다양한 분야의 통신분쟁 관련 전문가가 참여하며, 이들은 연구진이 도출한 개선안의 타당성 및 수용성을 검토하여 실무적이고 전문적인 의견을 제시하는 장으로 구성하여 활용한다.

##### 2) 수행전략

연구 수행 과정에서 문헌 연구 및 실태 분석을 진행함과 동시에, 방송미디어통신위원회와의 실무 논의 및 학계·법조계 전문가의 서면 자문을 통해 연구 내용의 현실 적합성을 점검하고 개선 방안의 타당성을 제고한다.

## 제2장 통신분쟁조정제도의 이해 및 운영 실태 분석

### 제1 절 통신분쟁조정제도의 개요 및 운영 환경

#### 1. 통신분쟁의 정의 및 특성

##### 가. 통신분쟁의 정의

통신분쟁이란 전기통신사업자가 제공하는 전기통신서비스의 이용과 관련하여 이용자와 사업자 간에 발생하는 민사상의 다툼을 의미한다. 「전기통신사업법」상 '전기통신서비스'는 전기통신설비를 이용하여 타인의 통신을 매개하거나 전기통신설비를 타인의 통신용으로 제공하는 것을 말한다. 따라서 이동통신, 초고속인터넷, IPTV 등 국민 생활과 밀접한 대부분의 통신서비스 영역에서 발생하는 분쟁이 이에 해당한다. 분쟁의 범위는 서비스 품질, 요금 청구, 계약의 체결 및 해지 등 서비스 제공의 전 과정을 포괄한다.

##### 나. 통신분쟁의 고유한 특성

통신분쟁은 일반적인 민사 분쟁과는 구별되는 구조적, 기술적, 경제적 특성을 지니며, 이는 크게 분쟁 구조의 복잡성, 정보의 비대칭성 및 전문성, 그리고 신속한 해결의 필요성으로 요약할 수 있다.

첫째, 통신분쟁은 다수의 이해관계자가 얽혀 있는 복잡한 다중 당사자 구조를 띤다. 현대의 모바일 및 온라인 환경은 이동통신사, 인터넷 서비스 제공자(ISP), 소셜 미디어 플랫폼, 결제 대행사 등 다양한 사업자가 가치사슬을 형성하고 있다. 이로 인해 소비자는 서비스 장애나 과금 오류 발생 시 누구에게 책임이 있는지, 누구를 상대로 구제를 신청해야 하는지 식별하기 어려운 상황에 놓이게 된다.<sup>1)</sup>

둘째, 고도의 기술적 전문성과 정보의 비대칭성이 존재한다. 통신 서비스는 고도의 기술적 인프라를 기반으로 하므로, 분쟁의 핵심인 트래픽 데이터, 과금 로그, 기술적 결함의 원

---

1) OECD. (2014). Consumer policy guidance on mobile and online payments (OECD Digital Economy Papers No. 236, p. 4). OECD Publishing.

인 등의 정보는 전적으로 서비스 제공자(사업자)가 독점하고 있다. 반면, 소비자는 복잡하고 기술적인 이용 약관을 충분히 이해하지 못한 채 거래에 임하는 경우가 많아 정보의 불균형이 심각하다.<sup>2)</sup> 규제 기관이나 분쟁 해결 기구조차도 사업자가 보유한 상세한 비용 데이터나 기술 정보에 접근하는 데 어려움을 겪으며, 이는 공정한 분쟁 해결을 저해하는 요인이 된다.<sup>3)</sup>

셋째, 신속한 해결의 필요성과 소액 다수 피해의 특성이다. 통신 기술과 시장 환경은 매우 빠르게 변화하므로, 소비자 측면에서는 개별 피해 금액이 소액인 경우가 많아, 전통적인 사법 절차를 밟을 경우 소송 비용이 피해 구제액을 초과하는 비효율성이 발생하며, 이는 소비자의 권리 구제 포기로 이어질 수 있다.<sup>4)</sup>

#### 다. 대체적 분쟁 해결(ADR)의 필요성

상기한 통신분쟁의 고유한 특성으로 인해, 전통적인 사법 절차(소송)는 통신분쟁을 해결하는 데 한계를 드러내고 있으며, 이에 따라 대체적 분쟁 해결(ADR) 제도의 도입과 활성화가 필수적으로 요구된다.

우선, 사법 절차는 비용과 시간 측면에서 비효율적이다. OECD는 인터넷 기반 소비자 불만 중 '전화 및 모바일 서비스(telephone and mobile services)' 관련 분쟁이 약 10%를 차지하며, 신원 도용 등과 함께 가장 빈번하고 중요한 분쟁 영역으로 부상했음을 지적하고 있다. OECD는 이러한 통신 서비스 피해에 대해 소비자가 실효성 있는 구제(redress)를 받을 수 없다면 시장 신뢰가 저해될 수 있음을 경고하며, 이에 대한 해결책으로 사법 절차보다 비용이 저렴하고 접근이 용이한 대체적 분쟁 해결(ADR) 메커니즘의 도입 및 활성화를 권고하고 있다.<sup>5)</sup>

또한, 통신분쟁의 해결에는 고도의 전문성이 요구된다. 법원의 판사는 일반적인 법률 전

---

2) OECD. (2014). Consumer policy guidance on mobile and online payments (OECD Digital Economy Papers No. 236, p. 8). OECD Publishing.

3) infoDev & International Telecommunication Union. (2011). Telecommunications regulation handbook (10th ed., p. 148). The World Bank.

4) OECD. (2014). Consumer policy guidance on mobile and online payments (OECD Digital Economy Papers No. 236, p. 22). OECD Publishing.

5) OECD. (2017). OECD Digital Economy Outlook 2017. OECD Publishing.

문가로서 복잡한 통신 기술과 급변하는 시장 규제 환경을 완벽하게 이해하고 판단하는 데 한계가 있을 수 있다. 따라서 ITU는 통신 분쟁을 효과적으로 다루기 위해 전문적인 지식을 갖춘 독립적인 규제 기관이나 별도의 분쟁 해결 기구를 통해 신속하게 분쟁을 해결하는 것이 바람직하다고 제안한다.<sup>6)</sup>

## 2. 현행 통신분쟁조정제도의 구조 및 법적 기반

### 가. 제도의 운영 구조: 통신분쟁조정위원회

현행 통신분쟁조정제도의 운영 주체는 「전기통신사업법」 제45조의2에 따라 방송미디어통신위원회 산하에 설치된 '통신분쟁조정위원회'(이하 '위원회')이다. 위원회는 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생한 분쟁을 효율적으로 조정하는 역할을 수행한다. 위원회는 방송미디어통신위원회 소속으로 되어 있으나, 분쟁 조정 업무는 독립적으로 수행하도록 하여 공정성과 중립성을 보장한다.

위원회는 위원장 1명을 포함하여 30명 이내의 위원으로 구성되며, 이 중 5명은 상임위원으로 한다(동법 제45조의2 제2항). 위원들은 법률 전문가(판·검사, 변호사), 통신 분야 전문가, 공무원 등 관련 분야의 지식과 경험이 풍부한 자 중에서 방송통신위원장이 위촉한다(동법 제45조의2 제3항). 이는 분쟁 조정 과정의 전문성을 확보하기 위함이며, 특히 분쟁 증가 추세를 반영하여 2023년 법 개정을 통해 기존 10명에서 30명으로 정원이 확대되었다.

개별 분쟁 사건의 경우, 위원회 운영규칙에 따라 주심위원 1인이 당사자의 의견 청취 등을 거쳐 조정안을 작성하는 방식으로 효율성을 기하고 있다. 또한, 위원회의 업무를 지원하기 위해 '통신분쟁조정상담센터'를 운영하고 있다. 상담센터는 분쟁 조정 절차에 대한 안내 및 상담 등을 제공한다.

### 나. 법적 근거 및 조정 대상 분쟁의 범위

통신분쟁조정제도의 운영에 관한 세부 사항은 「전기통신사업법」 제4장 (제45조의2부터 제45조의9)에 규정되어 있다. 위원회가 조정 대상으로 삼는 분쟁의 범위는 법률에 규정

---

6) infoDev & International Telecommunication Union. (2011). Telecommunications regulation handbook (10th ed., pp. 20, 148). The World Bank.



되어 있으며, 통신 서비스 이용 과정 전반을 포괄한다(동법 제45조의2 제1항). 주요 대상은 다음과 같다. 다만, 이미 법원에 소송이 제기된 경우, 조정 대상에서 제외될 수 있다(동법 제45조의7).

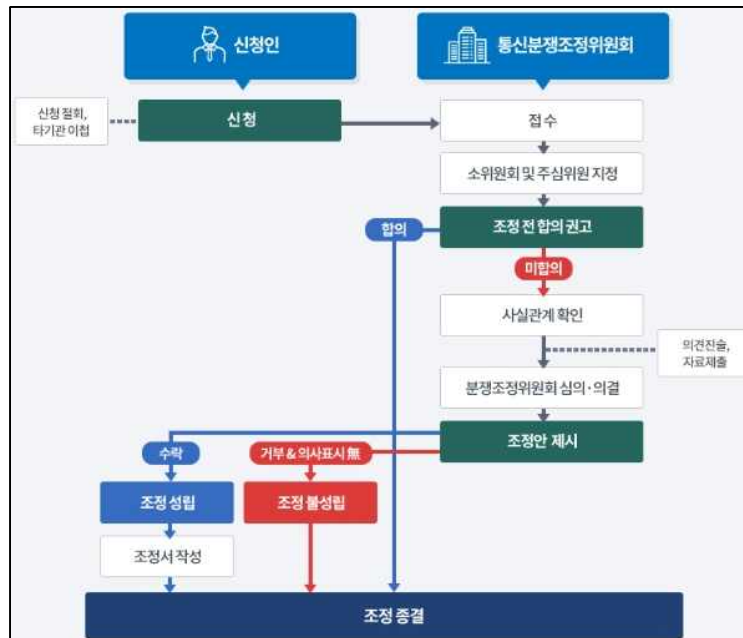
<표 2-1> 통신분쟁조정 대상 및 설명

| 조정 대상                      | 설명                                                |
|----------------------------|---------------------------------------------------|
| 손해배상<br>관련 분쟁              | 사업자의 귀책 사유로 인해 이용자가 손해를 입은 경우의 분쟁                 |
| 이용약관과 다른 서비스<br>제공 관련 분쟁   | 약관 내용과 다르게 서비스가 제공되어 발생한 분쟁                       |
| 계약체결·이용·해지<br>과정의 분쟁       | 가입 거부, 이용 정지, 해지 지연, 위약금 분쟁 등 계약 전반에 걸친<br>분쟁     |
| 서비스 품질 관련 분쟁               | 통화 품질 불량, 인터넷 속도 미달 등 서비스 품질에 관한 분쟁               |
| 중요사항 미고지 또는<br>거짓 고지 관련 분쟁 | 요금, 약정 조건 등 중요한 사항을 제대로 알리지 않거나 거짓으로<br>알려 발생한 분쟁 |
| 앱마켓 결제 및 환불<br>관련 분쟁       | 앱마켓 이용 과정에서 발생한 결제, 취소, 환불 관련 분쟁                  |

#### 다. 조정 절차

통신분쟁조정 절차는 신청 접수 및 주심위원 지정 → 조정 전 합의 권고 → 사실 확인 및 심사(조정안 작성) → 조정안 통지 및 수락 → 성립 및 종결의 단계로 진행된다. 이용자는 온라인, 우편 등 다양한 방법으로 조정을 신청할 수 있다. 위원회는 분쟁조정 신청을 받으면 본격적인 사실 확인 절차에 앞서 당사자 간의 자율적인 합의를 우선적으로 권고할 수 있다(조정 전 합의). 이 과정에서 당사자는 주장을 입증할 자료를 자율적으로 제출할 수 있으며, 위원회는 당사자의 의견을 충분히 청취한다. 만약 조정 전 합의가 이루어지지 않을 경우, 위원회는 조정회의를 거쳐 합리적인 조정안을 작성하여 제시한다. 조정 절차는 신청 접수일로부터 60일 이내에 완료되어야 하며, 부득이한 경우 30일 범위에서 연장할 수 있다(동법 제45조의5).

〈그림 2-1〉 현행 통신분쟁조정 절차



### 3. 제도 운영 인프라 및 접근 환경 진단

#### 가. 신청 채널 운영 현황

방송미디어통신위원회는 행정 효율성을 높이기 위한 디지털 플랫폼 확장과 정보 취약계층을 위한 아날로그 접점 강화를 동시에 추진하는 ‘투 트랙(Two-track)’ 전략을 운영하고 있다.

##### 1) 모바일 시스템 도입을 통한 ‘손안의 행정’ 구현 노력

방송미디어통신위원회는 시공간의 제약 없이 국민이 손쉽게 분쟁 조정을 신청할 수 있도록 2023년 말부터 ‘통신분쟁조정지원시스템’의 모바일 서비스를 전격 도입하여 운영 중이다. 이는 기존 PC 기반 웹사이트가 가진 접근성의 한계를 극복하고, 스마트폰 중심의 생활 패턴에 부합하는 ‘이용자 중심’ 행정으로의 패러다임 전환을 의미한다. 이러한 노력은 정부의 ‘디지털 플랫폼 정부’ 구현 기조에 발맞추어 복잡한 서류 작업에 대한 심리적 장벽을 낮추는 데 기여하였다.<sup>7)</sup>

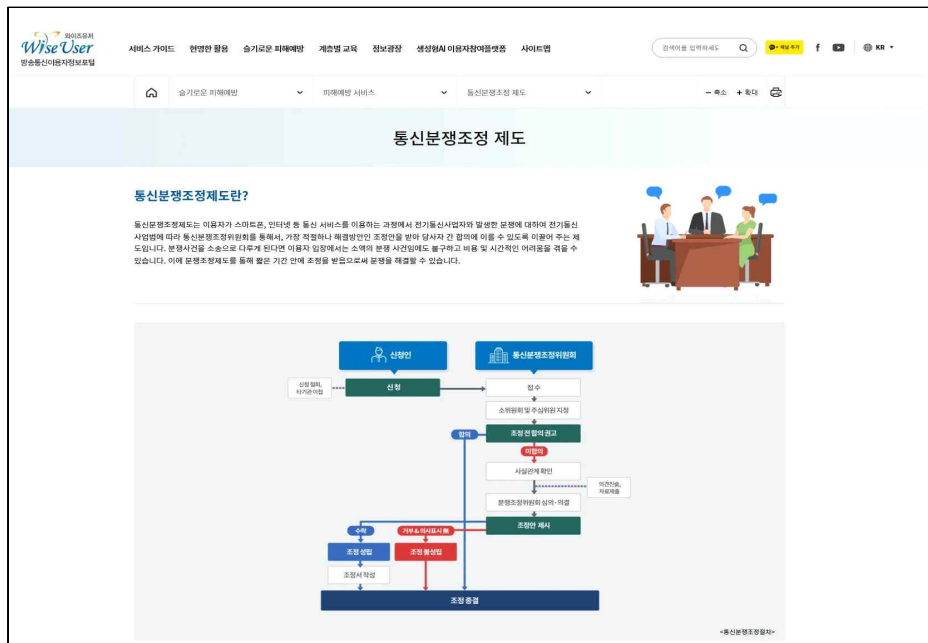
##### 2) 디지털 취약계층을 위한 다층적 보호 기제

디지털 격차가 권리 구제의 격차로 이어지지 않도록, 위원회는 기술적 진보와 병행하여 아날로그적 안전망을 구축하고 있다. 대표적으로 통신분쟁조정위원회 전담 상담 전화(142-246)를 별도로 운영하여, 전문 상담원이 구두로 신청서 작성을 보조하거나 절차를 안내하는 가이드 역할을 수행한다. 또한, 거동이 불편하거나 인지 능력이 저하된 이용자가 가족 등 대리인을 통해 권리를 행사할 수 있도록 대리인 신청 제도를 폭넓게 운영하고 있다.

---

7) 방송통신위원회. (2023, 12월 27). 방통위 통신분쟁조정위원회, 국민불편해소 1번지로 자리매김 [보도자료]. 대한민국 정책브리핑.

〈그림 2-2〉 와이즈유저 내 통신분쟁조정제도 설명 화면



#### 나. 온라인 시스템 운영 실태

위원회는 과거 공공 웹사이트의 진입 장벽이었던 복잡한 인증 절차를 개선하기 위해 통신분쟁조정 웹사이트의 접속 편의성을 획기적으로 높였다. 또한, 2022년 6월부터는 5G 등 품질 분쟁의 객관적 해결을 위해 ‘현장 품질 측정’ 제도를 시스템과 연계하여 운영 중이다. 아울러 이용자가 통신분쟁조정을 신청 전에 본인이 통신분쟁조정을 할 수 있는지에 대한 ‘자가진단(Self-Diagnosis)’ 서비스를 제공하여 조정 신청의 예측 가능성을 높이고 무리한 신청을 방지하는 기능을 구현하였다.<sup>8)</sup>

#### 다. 대국민 소통 및 홍보 전략

통신분쟁조정제도의 홍보로서 가장 대표적인 성과는 매년 발간되는 「통신분쟁조정 사례집」이다. 이는 주요 분쟁 사례를 스토리텔링 형식으로 구성하여 구체적인 해결 과정과

8) 방송통신위원회. (2024, 1월 23). 방통위 ‘23년도 통신분쟁조정 해결률 89.6%: 5G 분쟁 해결률 81.9%에서 90.1%로 크게 상승 [보도자료]. 대한민국 정책브리핑.

합의 내용을 투명하게 공개함으로써 이용자와 사업자 모두에게 가이드라인을 제공한다. 또한, ‘와이즈유저(방송통신이용자 정보포털)’, 네이버 블로그 등 뉴미디어를 통해 통신분쟁조정제도에 대한 홍보를 진행하고 있으며, 분쟁 통계 데이터를 정기적으로 언론에 보도함으로써 시장 감시 기능을 수행하고 있다.

## 제2절 통신분쟁조정제도 운영 실적 및 성과 분석

### 1. 디지털 심화에 따른 분쟁의 구조적 변화와 제도의 위상

정보통신 기술의 고도화와 비대면 경제의 확산은 통신 서비스를 국민 생활의 필수재(Essential Goods)로 자리 잡게 하였다. 이에 따라 통신 서비스 이용 과정에서 발생하는 분쟁의 양상 또한 단순한 불만 제기를 넘어, 복잡한 권리 관계를 다루는 분쟁으로 변화하고 있다. 본 절에서는 최근 3대 디지털 유관 분쟁조정기관의 통계 데이터를 비교 분석하여, 통신분쟁의 양적 증가 추세를 확인하고 타 분야와 구별되는 통신분쟁만의 특성을 진단한다.

#### 가. 신청 채널 운영 현황

2024년은 디지털 관련 분쟁조정 제도의 양적 확대가 확인된 시기이다. 통신, 개인정보, 콘텐츠 등 디지털 경제와 밀접한 주요 분쟁조정기관의 신청 건수가 전년 대비 20% 이상의 증가세를 보였다.

방송미디어통신위원회 통신분쟁조정위원회의 2024년 분쟁조정 신청 건수는 총 1,533건으로 집계되었다. 이는 전년도인 2023년의 1,259건 대비 21.8% 증가한 수치이자, 2019년 제도 도입 이래 가장 큰 규모이다. 이러한 증가세는 통신 분야뿐만 아니라 디지털 유관 분야 전반에서 관찰된다. 개인정보분쟁조정위원회 또한 2024년 처리 건수가 806건을 기록하며 전년(666건) 대비 21.0% 증가하였으며, 한국콘텐츠진흥원 콘텐츠분쟁조정위원회의 2023년 접수 건수는 15,177건으로 전년(12,248건) 대비 23.9% 증가하였다.

〈표 2-2〉 2022-2024년 각 디지털 관련 분쟁조정위원회 조정 신청 건수

| 구 분                      | 2022년   | 2023년   | 2024년  | 전년 대비 증감률<br>(최신년도 기준) |
|--------------------------|---------|---------|--------|------------------------|
| 통신분쟁조정위 <sup>9)</sup>    | 1,060건  | 1,259건  | 1,533건 | + 21.8%                |
| 개인정보분쟁조정위 <sup>10)</sup> | 551건    | 666건    | 806건   | + 21.0%                |
| 콘텐츠분쟁조정위 <sup>11)</sup>  | 12,248건 | 15,177건 | -      | + 23.9%<br>(23년 기준)    |

이러한 동반 상승 현상은 디지털 전환(Digital Transformation)이 심화됨에 따라 파생되는 분쟁의 총량이 구조적으로 확대되고 있음을 시사한다. 5G 서비스의 보편화, OTT 등 결합 상품의 다양화, 그리고 온라인 플랫폼을 통한 비대면 계약의 일상화는 이용자의 편의를 높이는 동시에, 약관 해석이나 서비스 이용 과정에서의 분쟁 발생 가능성 또한 높이는 요인이 되고 있다. 특히 통신 서비스는 콘텐츠 이용이나 개인정보 처리 등 모든 디지털 활동의 기반 인프라(Infra) 역할을 수행한다는 점에서, 향후 통신분쟁조정 수요의 증가세는 지속될 것으로 전망된다. 이는 통신분쟁조정제도가 디지털 사회의 갈등을 해소하는 조정 기구로서 그 기능과 역할이 확대되고 있음을 의미한다.

9) 방송통신위원회. (2025. 2. 21.). '24년 통신분쟁 사건 22% 증가 이용계약 관련 '절반': 방통위, 2024년도 통신분쟁조정 신청 및 처리결과 발표 [보도자료].

10) 개인정보분쟁조정위원회, 『2024 개인정보 분쟁조정 사례집』, 15쪽.

11) 한국콘텐츠진흥원, 『2024 콘텐츠분쟁조정사례집』, 9쪽.

## 나. 현행 통신분쟁조정 특성

현행 통신분쟁조정제도는 신청 건수의 규모 면에서는 콘텐츠분쟁조정(약 1.5만 건)에 비해 적은 편이나, 사건의 성격과 심리 구조를 분석해보면 상이한 특성을 보인다. 콘텐츠 분쟁이 소액 결제 취소나 아이템 환불 등 비교적 정형화된 사건 위주라면, 통신 분쟁은 매월 요금 발생하는 지속 계약 관계에서 비롯된 복합 법리 사건이 주를 이룬다.

2024년 통신분쟁조정 신청 현황을 유형별로 살펴보면, ‘이용계약 관련’ 분쟁이 49.0%(751건), ‘중요사항 설명·고지 관련’ 분쟁이 23.4%(359건)를 차지하여, 두 유형의 합계가 전체의 72.4%에 달한다. 이는 이용자들이 제기하는 문제의 본질이 단순한 서비스 불만을 넘어, 약정 조건의 해석, 해지 위약금 산정의 적정성, 결합 상품 할인 조건의 이행 여부 등 법리적 판단과 사실관계 확인이 필요한 영역에 집중되어 있음을 보여준다.

〈표 2-3〉 2024년 통신분쟁조정 유형별 신청 현황

| 구분 | 이용계약  | 중요사항<br>설명·고지 | 서비스<br>품질 | 이용약관 | 기타    | 합계         |
|----|-------|---------------|-----------|------|-------|------------|
| 건수 | 751건  | 359건          | 117건      | 7건   | 299건  | 1,533<br>건 |
| 비중 | 49.0% | 23.4%         | 7.6%      | 0.5% | 19.5% | 100%       |

이러한 특성은 통신분쟁조정위원회가 단순한 민원 처리 기구가 아니라, 준사법적 성격을 띤 전문 심리 기구로서 기능하고 있음을 시사한다. 따라서 향후 제도의 운영 방향은 증가하는 복합 계약 분쟁을 전문적으로 다룰 수 있는 심리 역량의 지속적인 강화와 이를 뒷받침할 수 있는 체계적인 지원 시스템 마련에 초점을 맞춰야 할 것이다.



## 2. 분쟁조정 해결률 추이 및 성과 분석

전술한 바와 같이 통신분쟁은 해결 절차가 복잡한 계약 분쟁이 주류를 이루고 있음에도 불구하고, 통신분쟁조정위원회는 타 기관 대비 높은 분쟁 해결률을 기록하며 제도의 안정적인 운영 성과를 보여주고 있다. 본 절에서는 통계 데이터를 통해 위원회의 성과를 분석하고, 특히 품질 분쟁 영역에서의 변화 요인을 진단한다.

### 가. 조정 해결률의 상승과 실질적 구제 효과

2024년 통신분쟁조정위원회의 분쟁 해결률<sup>12)</sup>은 82.9%를 기록하였다. 이는 전년도인 2023년의 82.1% 대비 0.8%p 상승한 수치이며, 2019년 제도 출범 이후 지속적인 상승세를 유지하며 달성한 성과이다.

이 수치의 의미는 타 분쟁조정기관과의 비교를 통해 확인할 수 있다. 2024년 개인정보분쟁조정위원회의 조정 해결률이 78.5%<sup>13)</sup>, 2023년 기준 콘텐츠분쟁조정위원회의 조정 해결률이 약 74.8%<sup>14)</sup> 수준인 점을 감안할 때, 통신분쟁조정제도가 기록한 82.9%의 해결률은 해당 제도가 당사자 간의 원만한 합의를 이끌어내는 데 있어 매우 높은 효율성을 보이고 있음을 방증한다. 이는 위원회와 통신분쟁조정팀이 조정 절차 내에서 당사자 간의 의견을 조율하고 합리적인 대안을 제시하는 등 적극적인 조정 노력을 기울이고 있는 결과로 해석된다.

특히 통신분쟁조정 통계상 ‘합의 완료’로 분류되는 사건들의 경우, 조정 절차 진행 중 사업자와 이용자가 제도를 활용하여 자체적인 합의(사적 화해)에 도달하여 종결된 사례이다. 이는 통신분쟁조정제도가 반드시 위원회의 결정문(조정서)을 통해서만 분쟁을 해결하는 것이 아니라, 절차 진행 과정 자체에서 당사자 간의 소통을 촉진하고 자율적인 문제 해결을 유도하는 플랫폼으로서 기능하고 있음을 보여준다.

---

12) 해결률 =  $\frac{\text{해결(조정전합의+조정성립+신청취하)}}{\text{해결} + \text{미해결(조정불성립+합의가능성 없음)}}$

13) 개인정보분쟁조정위원회, 『2024 개인정보 분쟁조정 사례집』, 15쪽.

14) 『2024 콘텐츠분쟁조정사례집』에 수록된 2023년 통계 데이터를 바탕으로 본 연구의 기준에 따라 해결률을 새롭게 산출한 결과 74.8%로 나타남. 적용된 산식은 다음과 같음:  $\text{해결률} = \frac{(\text{조정전 합의} + \text{조정안 수락} + \text{취하})}{\{(\text{조정안 불수락} + \text{합의가능성 없음}) + (\text{조정전 합의} + \text{조정안 수락} + \text{취하})\}} \times 100$ .

#### 나. 통신품질 분쟁의 해결률 상승과 객관적 검증의 효과

통신 품질 관련 분쟁은 이용자와 사업자 간의 기술적 판단 기준이 상이하여 합의점을 찾기 까다로운 영역으로 여겨질 수 있는 분쟁 분야이다. 그러나 2024년 통계는 이러한 품질 분쟁 영역에서 긍정적인 성과 변화가 나타나고 있음을 보여준다.

2023년 50.8%였던 통신 서비스 품질 분쟁의 해결률은 2024년 78.7%로 27.9%p 상승하였다. 이는 전체 분쟁 유형 중 가장 큰 폭의 성과 향상이다. 이러한 변화의 배경에는 위원회가 도입하여 운영 중인 ‘현장 품질 측정’ 제도가 기여한 것으로 분석된다. 위원회는 품질 분쟁 발생 시 전문 요원 등이 현장을 방문하여 통신 품질을 측정하고, 그 결과를 객관적인 데이터로 제시함으로써 분쟁 해결의 기준점을 마련하고 있다.

〈표 2-4〉 연도별 통신품질 분쟁 및 현장측정 해결률 변화

| 구 분      | 2023년 | 2024년 | 증 감      |
|----------|-------|-------|----------|
| 품질분쟁 해결률 | 50.8% | 78.7% | + 27.9%p |
| 현장측정 해결률 | 18.2% | 57.7% | + 39.5%p |

실제로 현장 품질 측정이 동반된 사건의 해결률은 2023년 18.2%에서 2024년 57.7%로 39.5%p 상승하였다. 이는 주관적인 주장보다는 객관적인 측정 데이터가 제시되었을 때 당사자들이 현 상황을 정확히 인식하고 합리적인 합의점에 도달할 가능성이 높아짐을 시사한다. 이러한 데이터는 향후 통신분쟁조정제도가 나아가야 할 방향성에 대해 중요한 시사점을 제공한다. 기술적 쟁점이 포함된 분쟁의 경우, 제3자에 의한 객관적인 검증 절차가 분쟁 해결의 효율성을 높이는 핵심 기제가 될 수 있다는 점이다. 따라서 품질 분쟁뿐만 아니라 다른 유형의 분쟁에서도 사실관계를 명확히 할 수 있는 객관적 입증 지원 체계가 강화된다면, 제도의 신뢰도와 해결 성과를 더욱 높일 수 있을 것으로 기대된다.

### 제3절 통신분쟁조정제도 이용자 특성 및 데이터 체계 진단

#### 1. 이용자 특성별 이용 실태 및 채널 분석

통신분쟁조정제도의 전반적인 성과와 더불어, 이용자 계층별로 제도를 활용하는 양태를 분석하는 것은 향후 맞춤형 서비스 제공을 위해 필수적이다. 본 절에서는 2024년 인구 통계 데이터와 분쟁조정 신청 현황을 비교 분석하여, 각 세대의 이용 환경과 채널 선호도를 진단한다.

##### 가. 인구 비례 대비 신청 현황 분석

2024년 통신분쟁조정 신청자의 연령별 분포를 2024년 추계 인구(KOSIS 기준)<sup>15)</sup>와 비교 분석한 결과, 세대별 통신 서비스 이용 환경과 디지털 친숙도에 따라 참여 밀도의 차이가 뚜렷하게 확인되었다.

〈표 2-5〉 2024년 연령별 인구 비중 대비 분쟁조정 신청 비중 비교

| 연령대    | ① 인구 비중<br>(2024년, KOSIS)       | ② 실제 신청<br>비중 (2024년) | 참여 지수<br>(②/①)      | 특징 (해석)                  |
|--------|---------------------------------|-----------------------|---------------------|--------------------------|
| 20대 이하 | 27.31%<br>(10대 및 20대:<br>21.1%) | 18.8%                 | 0.89 <sup>16)</sup> | 디지털 네이티브<br>(능동적 권리 행사)  |
| 30대    | 13.36%                          | 25.4%                 | 1.90 (집중)           | 가계 통신 총괄<br>(다회선·다기기 관리) |
| 40대    | 15.17%                          | 22.6%                 | 1.49 (집중)           | 경제활동 주력층                 |
| 50대    | 16.82%                          | 16.4%                 | 0.98 (균형)           | 인구 비례와                   |

15) 통계청. (n.d.). 연령대별 인구구조. KOSIS 국가통계포털. <https://kosis.kr/visual/populationKorea/PopulationStructureByAge/PopulationStructureByAgeMain.do>

| 대                 |        |       |           | 유사한 이용률                           |
|-------------------|--------|-------|-----------|-----------------------------------|
| 60<br>대           | 14.92% | 10.5% | 0.70 (과소) | 단일 회선 중심<br>대면·유선<br>채널 선호<br>가능성 |
| 70<br>대<br>이<br>상 | 12.42% | 6.2%  | 0.50 (과소) | 잠재적 고충<br>상존<br>서비스 확장<br>가능성     |

#### 1) 20대 이하: ‘디지털 네이티브’의 능동적 참여

‘20대 이하’ 연령층의 실제 분쟁조정 신청 비중은 18.8%이다. 전체 인구 통계상 이들의 비중은 약 27.3%(10대 미만 포함)이나, 실질적인 휴대전화 이용 계층인 10대와 20대 인구(약 21.1%)만을 기준으로 비교하면 참여 지수는 0.9에 달해 인구 비례와 유사한 수준을 보인다. 이는 1020세대가 온라인 플랫폼과 모바일 기기 활용에 능숙한 ‘디지털 네이티브(Digital Native)’로서, 통신 서비스 이용 중 발생한 문제에 대해 웹이나 앱을 통한 분쟁조정 신청 절차를 거부감 없이 활용하며 자신의 권리를 능동적으로 행사하고 있음을 시사한다. 즉, 이들은 제도 접근성에 있어 장벽을 거의 느끼지 않는 ‘적정 이용 계층’으로 평가된다.

16) 20대 이하 참여 지수는 실질적 통신 서비스 주 이용층인 10대와 20대 인구(약 21.1%)를 모수로 하여 산출함 ( $18.8\% / 21.1\% \approx 0.89$ )(출처: 통계청 2024년 장래인구추계 및 2024년도 통신분쟁조정 신청 데이터 기반 재구성)

## 2) 30대 및 40대: ‘다기기·다회선’ 이용에 따른 집중된 이용 양상

30대(25.4%)와 40대(22.6%)는 전체 신청의 약 48.0%를 차지하며 제도의 가장 활발한 이용층으로 나타났다. 2024년 인구 추계 상 30대의 인구 비중이 약 13%, 40대가 약 15% 수준임을 고려할 때, 이들 세대는 인구 비중 대비 실제 신청 비중이 높은 집중된 이용 양상을 보이고 있다. 이는 경제 활동의 주축인 3040세대가 본인의 스마트폰뿐만 아니라 태블릿 PC, 스마트워치 등 웨어러블 기기, 자녀 및 부모를 위한 회선, 가정 내 초고속 인터넷 등을 통합 관리하는 ‘1인 다기기(Multi-Device) 및 다회선’ 이용자라는 특성이 반영된 것으로 해석된다. 즉, 개인이 관리하는 회선과 계약 건수가 많을수록 약정 조건, 결합 할인 등 계약 관련 이슈와 마주할 개연성이 구조적으로 높아짐에 따라, 자연스럽게 제도의 주된 이용층을 형성하고 있는 것으로 보인다.

## 3) 50대 및 60대 이상: 이용 패턴과 선호 방식의 차이

50대는 인구 비중(16.8%)과 신청 비중(16.4%)이 거의 일치(참여 지수 0.98)하여, 인구 구조와 제도 이용률이 가장 균형을 이루는 세대로 나타났다. 반면, 60대 이상 연령층의 경우, 전체 인구의 약 27.34%(60대 14.92%, 70대 이상 12.42%)를 차지하고 있으나, 실제 분쟁조정 신청 비중은 16.7%(60대 10.5%, 70대 이상 6.2%)로 나타났다. 이는 단순히 이용률이 낮다는 의미보다는, 고령층의 통신 이용 패턴이 3040세대와 다르다는 점에 주목해야 한다. 고령층은 주로 본인 명의의 스마트폰 1대를 사용하는 ‘단일 회선’ 이용자가 많아, 다회선 이용자에 비해 상대적으로 분쟁 발생 빈도 자체가 적을 수 있다. 그러나 이들 역시 통신 서비스의 주요 이용자이며, 복잡한 요금제나 부가서비스와 관련된 잠재적인 고충을 가지고 있을 가능성이 상존한다. 따라서 현재의 수치는 고령층이 분쟁이 없어서가 아니라, 이들이 선호하는 방식으로 문제를 해결하거나 상담 단계에서 해소되는 경우가 많기 때문일 수 있음을 시사한다. 이는 향후 고령층이 더 편리하게 이용할 수 있는 환경이 조성된다면, 제도의 활용도가 더욱 확장될 수 있음을 의미한다.

### 나. 채널 선호도의 차이와 서비스 확장 가능성

신청 경로 데이터를 분석해보면, 세대별로 선호하는 소통 채널이 구분됨을 알 수 있다. 2024년 통신분쟁조정 신청 경로는 인터넷(77.5%)과 모바일(19.4%)을 통한 접수가 전체의

96.9%를 차지하고 있으며, 우편 접수는 3.1%이다. 이는 현재의 신청 시스템이 디지털 환경에 익숙한 이용자에게 최적화되어 있음을 보여준다.

〈표 2-6〉 2023년 및 2024년 통신분쟁조정 신청 채널 통계

| 구분  | 2023           | 2024           |
|-----|----------------|----------------|
| 인터넷 | 1,063건 (84.4%) | 1,188건 (77.5%) |
| 모바일 | 133건 (10.6%)   | 298건 (19.4%)   |
| 우편  | 63건 (5.0%)     | 47건 (3.1%)     |

그러나 60대 이상 고령층의 경우, 텍스트를 입력하고 파일을 업로드해야 하는 온라인 방식보다는 ‘음성(전화)’이나 ‘대면’을 통한 소통에서 더 높은 편의성을 느끼는 특성이 있다.<sup>17)</sup> 실제로 통신분쟁조정 상담센터에는 전화 문의가 활발하게 이루어지고 있는데, 이는 고령층을 포함한 많은 이용자가 일차적으로 ‘말(Voice)’을 통해 문제를 설명하고 해결책을 찾기를 원한다는 것을 보여준다.

따라서 현재 온라인 중심의 신청 절차는 효율적이지만, 대면이나 유선 소통을 선호하는 이용층에게는 다소 낯설게 느껴질 수 있다. 이는 제도의 진입 장벽이라기보다는, 이용자별 선호 채널의 차이로 해석해야 한다. 즉, 고령층 등 다양한 이용자의 수요를 충족시키기 위해서는 현재의 디지털 채널 외에도 이들의 선호에 부합하는 ‘채널의 다각화’가 필요하다는 점을 시사한다. 다양한 이용자 특성을 반영하여 서비스의 범위를 넓히는 제도의 확장 관점에서 접근할 필요가 있다.

#### 다. 분쟁 유형에 따른 정보 제공의 필요성

이용자 특성에 따른 접근성 제고와 더불어, 분쟁 사건 자체의 성격에 맞춘 정보 제공도 중요하다. 2024년 전체 분쟁의 72.4%가 ‘이용계약’(49.0%) 및 ‘중요사항 설명·고지’(23.4%) 관련 유형으로 집계되었다. 이는 통신 분쟁의 상당수가 계약 체결 및 이용 조건에 대한 이

17) 서울디지털재단. (2024). 2023년 서울시민 디지털역량 실태조사 주요결과(디지털 포용 연구).

해 부족이나 설명 불충분에서 기인하고 있음을 보여준다.

<표 2-7> 2024년 통신분쟁 유형별 현황

| 구 분                          | 세부 유형      | 신청 건수  | 비중(%)  |
|------------------------------|------------|--------|--------|
| 정보·계약 기반<br>분쟁<br>(핵심 관리 대상) | 이용계약 관련    | 751건   | 49.0%  |
|                              | 중요사항 설명·고지 | 359건   | 23.4%  |
| (소계)                         | (정보 비대칭형)  | 1,110건 | 72.4%  |
| 기술·기타 분쟁                     | 서비스 품질     | 117건   | 7.6%   |
|                              | 기타/약관      | 306건   | 20.0%  |
| 합 계                          | -          | 1,533건 | 100.0% |

특히 5G 관련 분쟁(877건)의 경우, 순수 품질 관련 이슈(약 8.7%)보다 계약 조건이나 단말기 지원금 등 계약 및 판매 과정에서의 이슈가 다수를 차지하고 있다. 이는 이용자들이 복잡한 결합 상품 구조나 약정 조건을 충분히 이해하지 못한 상태에서 계약을 체결했다가 사후에 문제를 인지하는 경우가 많음을 의미한다.

<표 2-8> 2024년 무선 통신분쟁 세부 유형별 신청 현황

| 구 분                       | 세부 유형      | 신청 건수 | 비중(%)  |
|---------------------------|------------|-------|--------|
| 정보·계약 기반<br>분쟁<br>(74.1%) | 이용계약 관련    | 397건  | 45.3%  |
|                           | 중요사항 설명·고지 | 253건  | 28.8%  |
| 기술·기타 분쟁<br>(25.9%)       | 서비스 품질     | 76건   | 8.7%   |
|                           | 기타/약관      | 151건  | 17.2%  |
| 합 계                       | -          | 877건  | 100.0% |

따라서 분쟁조정제도의 효용을 높이기 위해서는 사후적인 조정뿐만 아니라, 이용자가 계약 단계에서부터 핵심 내용을 명확히 이해할 수 있도록 돕는 사전적 정보 제공이 강화되어야 한다. 이용자가 자신의 권리와 계약 내용을 직관적으로 파악할 수 있는 환경이 조성된

다면, 불필요한 분쟁의 발생을 예방하고 이용자의 자기 방어 역량을 높이는 데 기여할 수 있을 것이다.

## 2. 정책 고도화를 위한 데이터 현황 확인

통신분쟁조정제도가 성숙기에 진입함에 따라, 축적된 데이터를 체계적으로 관리하고 활용하는 것은 제도의 질적 도약을 위해 매우 중요한 과제이다. 본 절에서는 현재 통계 시스템에서 확인 가능한 데이터 필드를 분석하고, 현황을 파악한다.

### 가. 현행 데이터 관리 현황 및 활용 잠재력

현재 통신분쟁조정 시스템 및 통계 자료를 통해 확인 가능한 주요 데이터 필드는 다음과 같다.

〈표 2-9〉 통신분쟁조정 관리 주요 데이터 필드

| 구 분   | 내 용                                    |
|-------|----------------------------------------|
| 식별 정보 | 연도별, 신청인 연령대, 피신청인(통신사)                |
| 신청 정보 | 신청 경로(온라인/오프라인), 분쟁 유형(대분류/중분류)        |
| 처리 정보 | 처리 결과(조정성립/불성립/취하 등), 조정안 수락 여부, 처리 기간 |

이러한 데이터들은 개별 사건의 행정 처리를 넘어, 통신 시장의 현황을 진단하고 이용자 보호 정책을 수립하는 데 있어 중요한 자산이다. 예를 들어, ‘연령대별 및 분쟁 유형’ 데이터를 교차 분석하면 특정 세대가 주로 겪는 분쟁의 특성을 파악하여 맞춤형 예방 정보를 제공할 수 있다. 또한, ‘분쟁 유형별 및 처리 결과’ 데이터를 분석하면 어떤 유형의 분쟁이 해결이 어렵고 제도적 보완이 필요한지를 식별할 수 있다.

현재 시스템에 축적된 이 데이터들을 정책 분석용으로 체계화한다면, 단순한 실적 통계 산출을 넘어 제도 개선의 실증적 근거 등으로 활용할 수 있는 잠재력이 매우 크다. 특히, 시스템 내부적으로 관리되고 있는 피신청인의 조정 불수락 사유 등에 대한 정성적 데이터까지 연계하여 분석한다면, 분쟁의 근본 원인을 파악하고 이를 해소하기 위한 정책적 시사



점을 도출하는 데 크게 기여할 수 있을 것이다.

## 제4절. 소결

운영 현황 및 데이터 분석 결과를 종합해 볼 때, 통신분쟁조정제도는 도입 초기 단계를 지나 ‘양적 성장’과 ‘질적 성과’를 동시에 달성하며 안정적인 궤도에 진입한 것으로 평가된다. 특히 전년 대비 20% 이상 급증한 신청 건수는 제도의 대국민 인지도와 신뢰도가 확보되었음을 보여주며, 82.9%에 달하는 높은 해결률은 위원회의 전문적인 조정 역량이 성숙 단계에 이르렀음을 입증한다.

그러나 이러한 성과와 동시에, 인구 구조의 변화와 이용 환경의 다변화에 대응하기 위한 제도 운영의 고도화 필요성 또한 명확히 확인되었다. 이용자 측면에서는 세대별로 선호하는 채널과 이용 행태가 뚜렷하게 구분되는 현상이 나타났으며, 사건 측면에서는 복잡한 계약 분쟁과 정보 비대칭 해소에 대한 요구가 높아지고 있다. 이러한 분석 결과는 향후 제도가 나아가야 할 방향으로 다음의 3가지 정책적 고려 사항을 제시하고 있다.

첫째, ‘고령층 및 취약계층 중심의 이용자 접근성’ 측면이다. 세대별로 선호하는 소통 채널이 뚜렷하게 구분되는 점을 고려하여, 디지털 채널 외에도 다양한 이용자가 편하게 접근할 수 있도록 서비스 채널의 포용적 확장을 검토할 필요가 있다. 아울러, 고난도 계약 분쟁 및 품질 분쟁에서의 실질적인 권리 구제를 지원하기 위해 ‘객관적 입증 지원 도구’의 활성화 등 전문적인 지원 방안도 함께 모색되어야 할 것이다.

둘째, ‘대상별 맞춤형 교육 및 홍보 전략’ 측면이다. 전체 분쟁 중 이용계약 및 중요사항 고지 관련 분쟁이 다수를 차지하는 현실을 감안할 때, 사후적 조정뿐만 아니라 사전적 예방이 중요하다. 따라서 이용자가 복잡한 계약 내용을 쉽게 이해하고 조정제도에 쉽게 참여할 수 있도록 권리를 행사할 수 있도록 돕는 ‘이용자 맞춤형 정보 제공’을 강화함으로써, 정보 비대칭을 해소하고 분쟁을 예방하는 노력이 요구된다.

셋째, ‘데이터 기반 정책 환류 및 활용 체계’ 측면이다. 신청 건수의 가파른 증가 추세에 대응하여 행정 효율을 높이고, 축적된 데이터를 단순 통계가 아닌 정책 환류 자산으로 활용할 수 있도록 ‘데이터 관리 및 분석 체계’에 대한 일부 조정 및 고도화가 필요해 보인다.

이에 따라 이어지는 제3장에서는 이러한 과제들을 선제적으로 해결하고 있는 국내·외 주요 분쟁조정제도(미국, 영국, 독일, 일본 및 국내 타 분야)의 운영 사례를 비교 분석하여 벤

치마킹할 시사점을 도출할 것이다.

## 제3장 국내·외 분쟁조정제도 비교 분석 및 시사점

### 제1절 비교 분석의 개요 및 분석 틀

#### 1. 비교 분석의 배경 및 목적

제2장의 분석 결과, 국내 통신분쟁조정제도는 도입 초기 단계를 지나 신청 건수의 급증과 높은 해결률을 기록하며 안정적인 성장 궤도에 진입하였음이 확인되었다. 그러나 이러한 외형적 성장과 함께, 인구 구조의 고령화, 통신 서비스의 복잡화 등 급변하는 환경에 대응하기 위해서는 제도의 운영 체계를 한 단계 더 고도화할 필요성이 제기된다.

특히 세대별로 뚜렷하게 구분되는 이용 행태와 복잡해지는 분쟁 양상은 기존의 획일적인 운영 방식을 넘어선 ‘포용적 접근성’과 ‘데이터 기반의 과학적 행정’을 요구하고 있다. 이에 본 장에서는 이러한 시대적 요구에 선제적으로 대응하고 있는 해외 주요국 및 국내 타 분야 분쟁조정기구의 운영 사례를 심층적으로 분석하고자 한다. 이를 통해 우리 제도의 장점은 살리면서도, 향후 이용자 중심의 서비스 혁신과 예방적 이용자 보호를 실현하기 위한 구체적이고 실천적인 정책 시사점을 도출하는 것을 목적으로 한다.

#### 2. 비교 분석의 핵심 축

본 장은 제2장 소결에서 도출된 ‘3가지 정책적 고려 사항’에 대응하여, 다음의 세 가지 핵심 축을 중심으로 각국의 제도를 입체적으로 분석한다.

첫째, ‘고령층 및 취약계층을 위한 포용적 접근성 강화’ 전략을 분석한다. 디지털 격차가 권리 구제의 격차로 이어지지 않도록, 주요국이 이를 위해 오프라인 조력 체계나 윈스톱 연계 시스템 구축과 같은 다양한 방식을 통해 고령층을 포용하고 있는지 구체적인 사례를 살펴보려 한다. 또한, 기술적 난이도가 높은 품질 분쟁 등에서 이용자의 입증 부담을 완화하기 위해 도입한 객관적 지원 도구(앱, 측정 시스템 등)의 운영 현황을 중점적으로 검토한다.

둘째, ‘대상별 맞춤형 교육 및 홍보’ 전략을 분석한다. 사후적 분쟁 해결을 넘어 사전적 예방을 강화하기 위해, 각국이 이용자의 생애주기별 특성에 맞춰 어떤 차별화된 소통 전략을 취하고 있는지 파악한다. 복잡한 계약 정보를 알기 쉽게 전달하는 정보 제공 방식과, 문제 발생 시 즉각적인 행동을 유도하는 ‘주의-행동 연계(Alert-to-Action)’형 홍보 사례를 확인한다.

셋째, ‘데이터 기반 정책 환류 체계’를 분석한다. 급증하는 분쟁 수요에 효율적으로 대응하고 시장의 건전성을 제고하기 위해, 선진 기관들이 분쟁 데이터를 어떻게 수집·분석하고 있는지 확인한다. 특히 축적된 데이터를 단순 통계 관리를 넘어, 제도 개선, 사업자 제재, 이용자 보호 정책 수립의 핵심 근거로 활용하는 ‘선순환 환류 시스템’의 구체적인 작동 기제를 분석한다.

### 3. 분석 대상 선정 및 선정 사유

위의 분석 틀을 적용하기 위해 통신 시장의 성숙도와 분쟁 해결 제도의 고도화 수준, 그리고 국내 법·제도 환경과의 연계성을 고려하여 해외 주요국과 국내 타 분야 기구를 선정하였다.

우선 해외 주요국 사례로는 미국, 영국, 독일, 일본을 선정하였다. 미국(FCC)은 분쟁 데이터를 투명하게 공개하고 이를 시장 감시와 입법 과정에 적극적으로 활용하고 있어 ‘데이터 기반의 정책 환류’ 모델을 도출하는 데 적합하다. 영국(Ofcom Ombudsman)은 취약계층을 위한 절차적 포용성과 더불어 최근 처리 절차를 효율화하는 등 ‘이용자 중심의 제도 개선’ 측면에서 벤치마킹 대상으로 선정하였다. 독일(BNetzA)은 이용자가 입증하기 어려운 품질 분쟁에 대해 객관적인 기술적 검증 수단을 지원하고 있다는 점에서 ‘실질적 접근성’ 강화 방안을 모색하는 데 유용하다. 마지막으로 일본(NCAC)은 초고령화 사회에 대응하여 지자체와 연계한 대면 보호망과 통합 데이터 관리 체계를 구축하고 있어, 국내 실정에 맞는 ‘고령층 맞춤형 지원 모델’을 제시해 줄 수 있다.

아울러 국내 타 분야 사례로는 개인정보분쟁조정위원회, 하자심사분쟁조정위원회, 금융분쟁조정위원회를 선정하여 통신 분야로의 도입 가능성을 검토한다. 개인정보분쟁조정위원회는 사실조사권 등 실효성 있는 법적 권한을 보유하고 있어 ‘입증 책임 완화 및 집행력

확보'를 위한 법적 참조 모델이 된다. 국토교통부 하자심사·분쟁조정위원회는 대국민 눈높이에 맞춘 홍보 전략을 운영 중이라는 점에서 '제도 인지도 제고'를 위한 사례로 분석한다. 또한 금융분쟁조정위원회는 소액·단순 사건의 신속 처리 절차와 민원 급증에 대응하는 조기 경보 시스템을 갖추고 있어, 제도의 '신속성 및 데이터 활용성'을 높이기 위한 유의미한 시사점을 제공한다.

## 제2절 해외 주요국의 통신분쟁조정제도 분석

### 1. 미국

가. 미국 통신분쟁조정제도 거버넌스와 구조적 특징

FCC의 분쟁에 대한 처리는 크게 '비공식 불만(Informal Complaint)'과 '공식 불만(Formal Complaint)'으로 이원화되어 운영된다. 이 중 비용 부담 없이 접근할 수 있는 행정형 구제 절차인 '비공식 불만'이 소비자 구제의 핵심을 이루며, 공식 불만은 보다 복잡하고 중대한 사안을 다루는 준사법적 절차로 기능한다.

#### 1) 비공식 불만(Informal Complaint)

비공식 불만 처리 절차(47 C.F.R. pt. 1, subpt. E)는 복잡한 법적 지식이 없는 일반 소비자도 비용 부담 없이 통신 사업자의 부당 행위에 대해 구제를 요청할 수 있도록 설계된 행정 서비스이다. 이는 FCC 소비자·정부업무국(Consumer and Governmental Affairs Bureau, CGB) 산하의 소비자 조사 및 불만 처리 부서(Consumer Inquiries and Complaints Division)에서 주관한다.

#### 가) FCC의 역할과 법적 효력

비공식 불만 절차에서 FCC의 핵심 역할은 직접적인 판결(Adjudication)을 내리는 심판자가 아닌, 소비자와 사업자 간의 정보 비대칭을 해소하고 대화를 강제하는 '중재자(Facilitator)'로서의 기능에 있다. 소비자가 FCC의 '소비자 불만 센터(Consumer Complaint Center)'를 통해 온라인으로 불만을 제기하면, FCC는 이를 1차적으로 검토한다. TV 음량, 외설적 내용 등 단순 정책 수립용 데이터를 제외하고, 요금 청구(Billing), 서비스 품질, 무단 번호 이동(Slamming) 등 개별적 구제가 필요한 사안에 대해 FCC는 해당 불만을 통신사(Service Provider)에게 공식적으로 '송달(Served)'한다.

이러한 비공식 불만 절차는 FCC 위원회의 금전적 손해배상 명령 등으로 귀결되지는 않으나, 다음과 같은 중요한 법적 효력을 갖는다. 첫째, 소멸시효의 중단 효과이다. 소비자가

비공식 절차를 통해 구제를 시도하는 동안 법적 권리 행사 기간이 도과하는 것을 방지하기 위해, 비공식 불만 제기 시점부터 공식 불만 제기를 위한 소멸시효 진행이 정지된다. 둘째, 집행의 기초 증거(Probable Cause)로 활용된다. 불만 처리 과정은 사업자에게 공식적인 기록으로 남게 되며, 반복적인 위반 행위가 확인될 경우 추후 집행국(Enforcement Bureau)의 정식 조사 착수 및 제재를 위한 근거 자료가 된다.<sup>18)</sup>

#### 나) 비공식 불만 처리 절차

FCC가 불만을 유효한 것으로 판단하여 통신사에 송달(Serve)하는 시점부터 연방 규정 (47 CFR § 1.717)에 근거한 엄격한 법적·절차적 타임라인이 적용된다. 이에 따라 통신사는 불만을 송달받은 날로부터 30일 이내에 FCC와 해당 소비자에게 서면 답변서를 의무적으로 제출해야 하며, 이는 기한 내 미이행 시 별도의 규정 위반으로 제재될 수 있는 강제적 의무이다. 답변서에는 구체적인 사실관계와 조치 내용 또는 면책 근거가 포함되어야 하며, 통신사는 이 기간 중 소비자와 직접 접촉하여 해결을 시도하기도 한다. 이후 FCC의 검토를 거쳐 불만이 해소되었거나 규정 준수가 소명되면 절차는 종결되지만, 소비자가 답변에 만족하지 못할 경우 반박(Rebuttal) 기회가 주어지며, 비공식 절차에서 해결되지 않을 시 6개월 이내에 공식 불만(Formal Complaint)을 제기할 수 있다. 결론적으로 이 30일이라는 명확한 시한은 소비자의 무기한 대기 상황을 방지하고 기업의 신속한 대응을 강제하는 규제적 레버리지로 작용한다.<sup>19)</sup>

#### 2) 공식 불만(Formal Complaint)

공식 불만 절차는 통신법 제208조(Section 208 of the Communications Act)에 근거하여 운영되는 제도로, 주로 비공식 절차에서 해결되지 않은 심각한 소비자 피해 사례, 혹은 고액의 손해배상이 관련된 사안에서 활용된다.

---

18) Federal Communications Commission. (n.d.). Filing an informal complaint. <https://www.fcc.gov/consumers/guides/filing-informal-complaint>

19) Federal Communications Commission. (n.d.). Filing a complaint: Questions and answers. [https://consumercomplaints.fcc.gov/hc/en-us/articles/205082880-Filing-a-Complaint-Questions-and-Answers#question\\_2](https://consumercomplaints.fcc.gov/hc/en-us/articles/205082880-Filing-a-Complaint-Questions-and-Answers#question_2)



#### 가) FCC의 역할과 법적 효력

이 절차에서 FCC는 중재자가 아닌 '준사법적 심판 기관'으로서 기능한다. FCC는 연방 법원을 대신하여 당사자 간의 분쟁을 법적으로 심리하고 판결하며, 집행국(Enforcement Bureau) 또는 위원회 전체회의(Commission en banc)를 통해 최종 명령(Final Order)을 내린다. 이 최종 명령은 법원의 판결과 동일한 구속력을 가지며, 위반 행위의 중지 명령뿐만 아니라 구체적인 손해배상 명령이나 과징금(Forfeiture) 부과 등으로 이어질 수 있어 강력한 법적 효력을 지닌다.

#### 나) 공식 불만 처리 절차

공식 불만 처리는 연방 민사 소송 규칙(Federal Rules of Civil Procedure)과 유사하게 진행되며, 47 C.F.R. §§ 1.720 - 1.740에 따라 매우 엄격한 형식을 요구한다. 비공식 절차와 달리 540달러(변동 가능)의 접수 수수료가 부과되며, 신청인은 소장 제출 단계에서부터 청구 원인이 되는 모든 사실관계와 법적 근거, 이를 뒷받침하는 증거 자료와 진술서를 완벽하게 구비해야 한다. FCC는 불완전한 주장을 추후 보완하는 것을 원칙적으로 불허하므로 통신 전문 변호사의 조력이 필수적이다. 심리 과정은 피신청인의 답변서 제출, 상호 간의 증거 개시, 서면 심리 및 브리핑 과정을 거치며 필요시 구두 변론이나 증인 신문이 이루어질 수 있다. 답변서 제출 이후 FCC의 초기 상태 회의에서 조정이 권고될 수 있는데, 이때 조정이 성립되면 절차는 즉시 종결되거나 결렬될 경우 바로 다음 단계로 진행된다. 한편, 시장의 급변하는 상황을 반영하여 신속한 해결이 필요한 경우 당사자는 '가속화된 안건(Accelerated Docket)' 절차를 신청할 수 있다. 이 경우 집행국 시장분쟁해결부(MDRD)와의 사전 협의 및 중재 노력이 선행되어야 하며, 답변 기한 단축과 절차 압축을 통해 불만 접수 후 60일 이내에 최종 결정을 내리는 것을 목표로 한다.

#### 나. 취약계층 접근성 강화

FCC는 다양한 방식으로 취약계층들이 쉽게 비공식 불만을 제기할 수 있도록 방법을 갖추고 있다. 이는 특히 '장애인 권리 사무국(Disability Rights Office, DRO)'이 운영하는 각종 지원과 비공식 불만을 제기하는 홈페이지 구성 방식에서 확인할 수 있다.

1) 장애인 권리 사무국(DRO)의 지원 시스템

가) ASL 소비자 지원 라인(ASL Consumer Support Line)

2014년 6월, FCC는 연방 정부 기관 최초로 수어 사용 소비자가 비디오폰을 통해 직원과 직접 소통할 수 있는 ‘ASL 소비자 지원 라인’을 개설하였다. 이는 기존 TTY(Teletypewriter)나 중계 서비스(TRS)의 간접 소통 방식이 갖는 시간 지연, 오역, 감정 전달의 한계를 극복하기 위해 ‘직통 비디오 호출(Direct Video Calling, DVC)’ 기술을 도입한 조치이다. 청각 장애인 소비자는 전용 번호(844-4-FCC-ASL)를 통해 평일 오전 9시 30분부터 오후 5시(동부 표준시 기준)까지 ASL 전문 직원과 실시간 화상 상담이 가능하다. 이 서비스는 비공식 불만 접수뿐만 아니라 TRS, 자막 방송, 긴급 재난 방송 접근성 등 장애 관련 이슈부터 요금 청구, 로보콜 등 일반 통신 문제까지 폭넓은 상담을 지원한다. 특히 DVC 기술을 통한 직접 소통은 제3자 중계 없이 이루어져 개인정보 보호를 강화하고, 복잡한 규제 사안에 대한 정확한 의사 전달과 텍스트로는 표현하기 어려운 뉘앙스까지 전달할 수 있게 하고 있다.<sup>20)</sup>

나) 웹 접근성 강화: 오디오아이(AudioEye) 툴바 도입

FCC는 시각 장애인이나 고령층과 같이 텍스트 읽기에 어려움을 겪는 이용자를 위해 홈페이지에 ‘오디오아이(AudioEye)’ 접근성 툴바를 도입하여 운영하고 있다. 이 툴바는 웹페이지의 텍스트를 음성으로 읽어주는 기능(Screen Reader), 글자 크기 및 색상 대비 조정 기능, 난독증 이용자를 위한 전용 폰트 변경 기능 등을 제공한다. 이를 통해 별도의 보조 기술 소프트웨어 없이도 웹 브라우저 상에서 즉각적으로 이용자 맞춤형 접근 환경을 설정할 수 있어, 디지털 취약계층의 온라인 신청 진입 장벽을 기술적으로 낮추는 역할을 수행한다.

---

20) Federal Communications Commission. (n.d.). FCC ASL consumer support line.  
<https://www.fcc.gov/fcc-asl-consumer-support-line>

<그림 3-1> 오디오아이(AudioEye) 툴바

The screenshot shows the FCC Consumer Inquiries and Complaints Center website. The main content area is titled "Phone Form - Descriptions of Complaint Issues" and provides information about filing a complaint. A blue button labeled "Start your complaint with the FCC" is visible. On the right side, the AudioEye | Accessibility Help Desk toolbar is open, displaying a "Report Issue" form. The form includes fields for "Name (Required)", "Email (Required)", and "Describe the issue (Required)". It also has radio buttons for "Assistive Technology", "Digital accessibility", and "Something else". A "Submit" button is at the bottom of the form. The toolbar also shows a "Trusted Certification" icon.

## 2) 취약계층 친화적 홈페이지 구성 방식

FCC는 비공식 불만 접수 시 처리에 필수적인 이메일 주소 외의 개인정보를 요구하지 않음으로써 본인 인증 절차를 요구하지 않고 있다. 이와 함께 소비자 불만 센터(Consumer Complaint Center)는 TV, 전화, 인터넷, 라디오 등 매체별로 아이콘화된 직관적인 접수 메뉴를 제공하여 접근성을 높였다. 이용자가 아이콘을 선택하면 요금 청구, 로보콜 등 구체적인 불만 유형이 이해하기 쉬운 용어로 제시되는데, 이는 자신의 피해 유형을 명확히 판단하기 어려운 고령층에게 유용한 가이드가 되어 오인 신청을 방지하고 불만이 정확한 부서로 배정되도록 기여한다.

<그림 3-2> 직관적인 유형별 접수 메뉴

**File a complaint**

- Phone Issues**  
Billing, equipment, coverage, number porting, unlocking, incarcerated people's communications services, and more.
- Internet Service Issues**  
Availability, speed, billing, equipment, and more.
- TV Service Issues**  
Billing, indecency, loud commercials, service, and more.
- Radio Issues**  
Pirate/unauthorized stations, interference, and more.
- Emergency Communications**  
911 outage, tower light outage, and more.
- Access for People with Disabilities**  
Accessible TV video programming, communications services, and more.

<그림 3-3> 전화에 대한 비공식 불만 신청 페이지

**Phone Complaint**

Approved by OMB 3060-0874 (Est. average burden per response is 15 minutes). [Read Privacy Statement](#)

Fields marked with \* are required. The submit button will not be active until all required fields are completed.

The FCC's informal complaint process is designed to facilitate a conversation between you and your provider. After submitting a complaint, your information will most likely be shared with your selected provider and the company will have 30 days to respond. Not all complaints will be served on a provider and not all complaints served on a provider will result in the consumer's desired outcome. The FCC cannot act as your personal lawyer, a court of law, or your legal advisor.

If you want to share information with the FCC and not have your information shared with the selected company, use the [Your Story](#) form.

Your email address \*

Subject \*

Description \*

Your description is important to understanding your situation. Do not include any sensitive information, such as SSN, DOB, driver's license numbers, medical history, etc.

Phone Issues \*

Scroll through the list to select the issue that best describes your complaint. For concerns about TRS (e.g., VRS or IP CTS) or disability access to phone services or equipment, please use the forms found at [www.fcc.gov/accessibilitycomplaints](http://www.fcc.gov/accessibilitycomplaints).

Attachments(optional)

Add file or drag files here

**Note:** If you are a **current or former employee** of the provider in question and wish for your information to **NOT be shared** with the selected company, please **DO NOT** submit a complaint. Instead, please submit via the [Your Story](#) form.

**Submit**

〈그림 3-4〉 불만 유형에 대한 구체적인 설명

### Phone Form - Descriptions of Complaint Issues

If you have questions about a problem you are having with your phone service and want to read more about common phone issues raised with the FCC, see our [consumer guides](#).

If our consumer guides do not address your issue, another option is to file a complaint.

Please look carefully at the list of issues available on the complaint form. If you already know what issue you'd like to file a complaint about then:

[Start your complaint with the FCC](#)

#### Phone Issues on the Complaint Form

**Unwanted Calls/Robocalls**  
If you have received an unwanted call, including robocalls, you will need to select "unwanted calls/texts" as the Phone Issue and then "all other unwanted calls/texts" as the sub-issue. If you received an unwanted call from an international number in a format other than 555-555-5555, you can report the number in the "Additional Information" field on the complaint form.

**Unwanted Texts/Robotexts**  
If you have received an unwanted text, including robotexts, you will need to select "unwanted calls/texts" as the Phone Issue and then "all other unwanted calls/texts" as the sub-issue.

**Your Number is Being Spoofed**  
If your number is being spoofed, blocked, or labeled as potential spam you will need to select "unwanted calls/texts" as the Phone Issue and then "my own number is being spoofed" as the sub-issue.

**Availability**  
Services are not available in your area, issues with coverage areas or coverage maps.

**Billing**  
Issues with your provider about advertised rates, service charges, taxes, fees, surcharges, lifeline, including [incarcerated people's communications services](#).

\*\*\*If you believe you have been slammed – your provider has been changed without your authorization – please select the Slamming issue NOT the Billing issue.

\*\*\*If you believe you have been crammed – there has been an unauthorized charge placed on your phone bill – please select the Cramming issue NOT the Billing issue.

**Cramming**  
Unauthorized charges placed on your phone bill. Many times, this happens when a third party places a charge on your bill. For example, if you have been slammed – your provider is changed without your authorization – and they charge you for the unauthorized service after your service has been switched back.

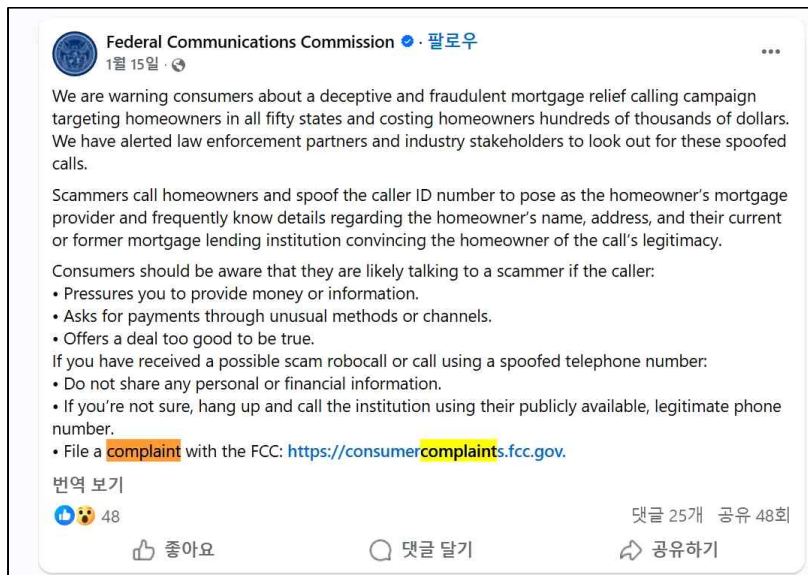
## 다. 홍보 및 교육 활동

### 1) 소셜 미디어(SNS) 및 유튜브를 활용한 불만 연계 전략

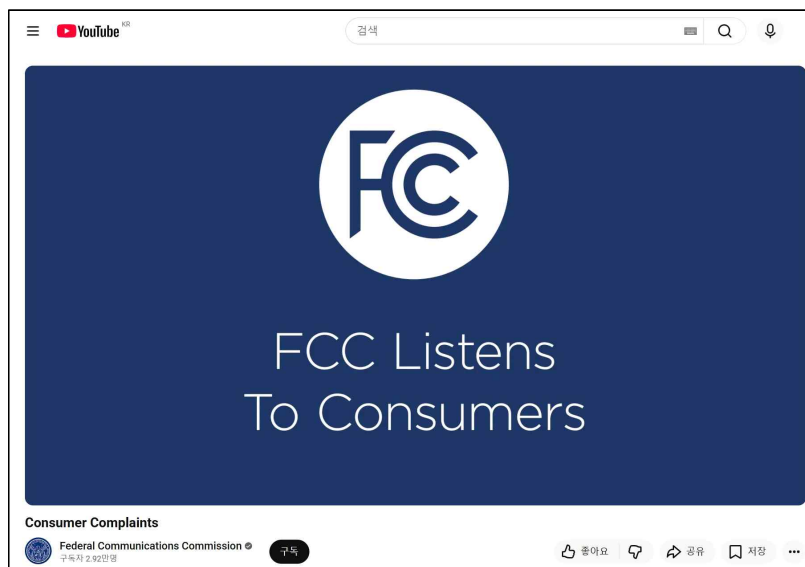
FCC는 텍스트 중심 정보 전달의 한계를 극복하고 디지털 취약계층까지 폭넓게 포용하기 위해 페이스북, 유튜브 등 소셜 미디어 채널을 활용한 ‘주의-행동 연계(Alert-to-Action)’ 전략을 적극 추진하고 있다. 구체적으로 페이스북 등을 통해 특정 시기에 유행하는 사기 수법에 대한 ‘소비자 주의보(Consumer Alert)’를 발령할 때, 직관적인 예방 수칙과 함께 비공식 불만 접수 페이지 링크를 제공하여 피해 인지 즉시 구제 절차로 진입할 수 있도록 신고 접근성을 높였다. 또한 유튜브 채널에서는 불만 제기를 주저하는 이용자를 위해 맞춤형 영상 콘텐츠를 제공하는데, ‘제도 입문 가이드’를 통해 신고 가능 유형과 사업자의 30일 내 답변 의무(The 30-Day Rule)를 명시하여 제도의 실효성을 강조한다. 나아가 ‘상세 신청 가이드’에서는 홈페이지 접속부터 제출까지의 전 과정을 실제 화면으로 보여주고 수어(ASL) 통역을 지원함으로써, 청각 장애인이나 고령층 등 정보 취약계층도 어려움 없이 절차를 밟

을 수 있도록 돕고 있다.

<그림 3-5> FCC 페이스북 내 소비자 주의보



<그림 3-6> 비공식 불만 제도 입문 가이드



<그림 3-7> 상세 신청 가이드

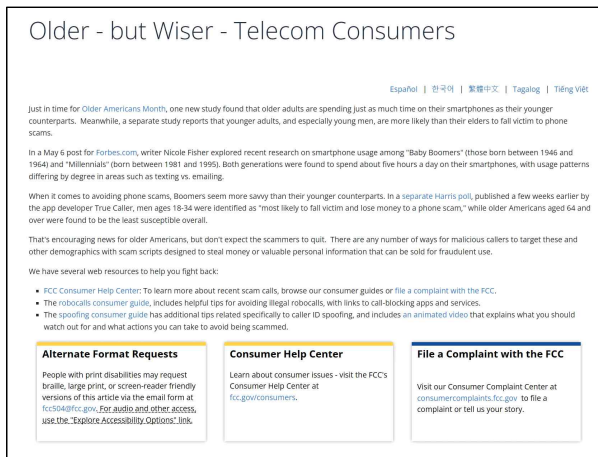


## 2) 고령층 타겟 홍보

FCC는 고령층 이용자를 위한 전용 웹사이트인 ‘현명한 시니어 통신 소비자(Older Wiser Telecom Consumers)’를 개설하여, 고령층이 통신 피해 발생 시 주저 없이 비공식 불만을 제기할 수 있도록 특화된 정보와 경로를 지원한다. 해당 페이지는 조부모 사기(Grandparent Scams), 불법 로보콜, 번호 변조 등 고령층이 자주 겪는 피해 유형을 구체적으로 명시하고, 단순한 경고를 넘어 즉시 불만을 제기하도록 행동 지침을 명확히 함으로써 불만 절차에 대한 인지도를 높였다. 또한 디지털 기기 활용이 미숙한 이들을 위해 불만 제기 필요성과 예방 수칙이 담긴 인쇄용 PDF ‘팁 시트(Tip Sheets)’를 제공하여 온라인 정보를 오프라인으로 확장하는 가교 역할을 수행하도록 했다. 나아가 웹사이트 상단과 하단에 ‘불만 제기(File a Complaint)’ 버튼을 배치해 복잡한 탐색 없이 원클릭으로 접수 창구에 도달할 수 있도록 동선을 최소화하고, 온라인 접근이 어려운 경우를 대비해 전용 전화번호(1-888-CALL-FCC)를 큰 글씨로 함께 안내하는 등 불만 제기의 접근 경로를 다각화하였다.<sup>21)</sup>

21) Federal Communications Commission. (n.d.). Older Wiser Telecom Consumers. <https://www.fcc.gov/older-wiser-telecom-consumers>

### <그림 3-8> 현명한 시니어 통신 소비자 웹페이지



### 라. 데이터 기반 성과 관리 및 정책 환류 메커니즘

FCC는 소비자 불만 데이터를 체계적으로 수집·분석하여 정책에 환류한다. FCC에 접수된 모든 불만은 데이터베이스화되어 **Consumer Complaint Data Center**를 통해 공개되며, 불만 제도를 통해 모인 정보는 연방 차원의 집행 및 소비자보호 조치에 활용된다. 예를 들어, FCC는 개별적으로 해결이 어려운 스팸전화·원하지 않는 문자 수신 등의 불만이라도 모두 기록하여 내부 부서 및 타 기관과 공유하고, 규제 집행 및 정책 개선의 근거 자료로 사용한다. FCC는 “소비자들이 제기한 집합적 불만 데이터가 소비자들이 겪는 문제의 맥을 짚어 주며, 조사 착수의 계기가 되고 규제 대상 기업들에게 경각심을 준다”고 밝히고 있다. 이러한 데이터 기반 접근 덕분에 FCC는 통신 서비스 이용자 불편의 추이를 파악하고, 사업자에 대한 조사·제재나 규정 개정 등 불만 데이터를 반영해왔다.

또한, 미국 행정의 특징인 '오픈 데이터(Open Data)' 정책을 통해 미국은 더 나은 통신 분쟁 해결 방안을 마련하기 위해 관련 데이터를 공개하여 적극적인 연구가 가능하도록 하고 있다. FCC는 '소비자 불만 데이터 센터'를 통해 불만 데이터를 대중에게 공개하며, 이를 통해 시장의 투명성을 제고하고 데이터 기반의 정책 기반을 도모한다.<sup>22)</sup>

22) Federal Communications Commission. (n.d.). Consumer complaints data center. <https://www.fcc.gov/consumer-complaints-center-data>



### 1) 데이터 공개 항목(Data Fields)

FCC는 불만인의 프라이버시를 보호하기 위해 개인 식별 정보(PII)를 제외한 나머지 데이터를 매우 상세하게 공개한다. 공개되는 데이터는 API(Application Programming Interface)를 통해 실시간으로 접근 가능하며, CSV 파일 형태로도 다운로드할 수 있다. 주요 데이터 필드는 다음과 같다.

<표 3-1> Consumer Complaint Data Center 공개 데이터 필드

| 필드명<br>(Field Name) | 설명 (Description)                              | 데이터 유형      | 설명                                                                                                       |
|---------------------|-----------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ticket ID           | 각 불만 건에 부여되는 고유 식별 번호                         | Text        |                                                                                                          |
| Date of Issue       | 소비자가 주장하는 위반 행위 발생 날짜                         | Date & Time |                                                                                                          |
| Date Received       | FCC 시스템에 불만이 접수된 날짜                           | Date & Time |                                                                                                          |
| Issue               | 불만의 주요 원인 (예: Billing, Privacy, Availability) | Text        | 소비자가 호소하는 불만의 대분류(예: &Unwanted Calls&, &Billing&)로, 담당 부서 배정의 기준이 된다.                                    |
| Method              | 불만 대상 서비스 매체 (Phone, Internet, TV, Radio)     | Text        | 서비스 전달 방식(인터넷, 전화, TV)을 명시하여, 무선통신국(Wireless Bureau) 소관인지 유선경쟁국(Wireline Competition Bureau) 소관인지를 결정한다. |
| City, State, ZIP    | 소비자의 지리적 위치 정보                                | Text        | 소비자의 거주지로, 지리적 불만 집중도(Hotspot)를 파악하여 지역별 차별이나 특정 지역 타겟 스캠을 식별한다.                                         |
| Caller ID Number    | (로보콜/스팸 관련) 발신자 번호                            | Text        | 소비자의 단말기에 표시된 번호이다. 이는 로보콜 역추적(Traceback) 수사에서 가장 중요한 단서가 되며, 이웃 스푸핑(Neighbor Spoofing) 패턴을 식별하는 데 사용된다. |

|                   |                        |      |                                                                     |
|-------------------|------------------------|------|---------------------------------------------------------------------|
| Advertiser Number | (광고 전화 관련) 광고주가 제공한 번호 | Text | 실제 콜백을 유도하는 번호로, 스푸핑된 발신 번호 뒤에 숨은 실제 수익자(Beneficiary)를 추적하는 데 활용된다. |
|-------------------|------------------------|------|---------------------------------------------------------------------|

## 2) 데이터의 정책 환류

CCDC를 통해 공개된 데이터는 단순한 통계 수치를 넘어 집행(Enforcement), 정책 수립(Rulemaking), 시장 감시 기능을 수행하며 실질적인 정책 환류(Feedback Loop)의 핵심 자산으로 활용된다. FCC 집행국은 이 데이터를 분석해 불법 로보콜 캠페인을 탐지·단속하고, 망 중립성 논쟁과 같은 주요 정책 결정 과정에서 정당성을 뒷받침하는 근거로 삼으며, 연구자와 언론은 이를 통해 시장의 구조적 문제를 제기하여 간접적인 규제 효과를 창출한다. 특히 불법 로보콜(Robocalls) 대응 사례는 이러한 데이터가 '소비자 불만 폭증 → 수사 및 제재 → 법률 제정 → 기술적 차단'으로 이어지는 정책 환류의 선순환 구조를 가장 잘 보여준다. 2018년과 2019년 사이 건강보험 관련 로보콜 불만이 급증하여 2019년에만 약 19만 3천 건의 원치 않는 호출 불만이 접수되었는데<sup>23)</sup>, FCC는 이 데이터를 기반으로 대규모 수사를 진행하여 Rising Eagle Capital Group에 2억 2,500만 달러<sup>24)</sup>, Affordable Enterprises of Arizona에 3,750만 달러라는 막대한 과징금을 부과하였다<sup>25)</sup>. 나아가 이러한 소비자 불만 데이터는 입법의 직접적인 근거가 되어 2019년 TRACED Act 제정을 이끌어냈다. 이 법은 발신 번호 인증 기술인 STIR/SHAKEN 도입을 의무화하여 스푸핑을 원천 차단하고, FCC가 매년 소비자 불만 통계와 집행 현황을 의회에 보고하도록 규정함으로써 정책 환류를 제도

23) Federal Communications Commission. (2020, June 25). Report on call blocking: Call blocking tools now substantially available to consumers (CG Docket No. 17-59). <https://www.fcc.gov/document/fcc-report-finds-substantial-availability-robocall-blocking-tools>

24) Federal Communications Commission. (2020, June 9). FCC proposes record \$225 million fine for massive spoofed robocall campaign selling health insurance [Press release]. <https://www.fcc.gov/document/fcc-proposes-record-225-million-fine-spoofed-robocalls>

25) Federal Communications Commission. (2020, October 28). In the matter of Affordable Enterprises of Arizona, LLC (FCC 20-149).

화하였다. 결과적으로 CCDC 데이터는 단순한 참고 자료를 넘어 연방 법률이 요구하는 법정 보고 데이터(Statutory Reporting Data)로서의 지위를 확립하게 되었다.

### 3) 소비자금융보호국(CFPB) 모델과의 비교

FCC와 유사하게 소비자 보호 업무를 수행하는 CFPB는 단순한 통계 데이터를 넘어 소비자의 명시적 동의(Opt-in) 하에 구체적인 불만 내용(Narrative), 즉 ‘무슨 일이 있었는지’에 대한 서술형 본문을 공개하고 기업의 대응을 표준화하여 관리한다. 이는 소비자가 불만 제출 단계에서 공개에 직접 동의한 경우에 한해 적용되는 엄격한 옵트인 방식을 따르며, 동의를 얻은 경우라도 이름, 계좌 번호 등 개인 식별 정보는 자동화 및 수동 검토를 통한 ‘스크러빙(Scrubbing)’ 과정을 거쳐 철저히 삭제된 후 공개된다.<sup>26)</sup> 이러한 생생한 피해 사례의 공개는 다른 소비자들의 유사 피해 예방을 돕는 한편, 기업들이 평판 리스크를 고려해 자발적으로 서비스 품질을 개선하도록 유도하는 긍정적인 효과를 창출한다.<sup>27)</sup>

〈표 3-2〉 소비자금융보호국(CFPB) 공개 데이터 필드

| 필드명 (Field Name)                            | 설명 (Description)                                                                       |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 접수일 (Date received)                         | CFPB가 불만을 접수한 날짜 (예: 05/25/2013)                                                       |
| 상품 (Product)                                | 소비자가 불만 제기 시 선택한 금융 상품 유형(예: 수표 또는 저축 계좌, 학자금 대출)                                      |
| 세부 상품 (Sub-product)                         | 소비자가 선택한 세부 상품 유형(예: 수표 계좌, 사설 학자금 대출)                                                 |
| 문제 (Issue)                                  | 소비자가 해당 상품과 관련하여 겪은 주된 문제<br>(예: 계좌 관리, 대출 상환의 어려움)                                    |
| 세부 문제 (Sub-issue)                           | 소비자가 선택한 더 구체적인 문제 유형<br>(예: 입금 및 출금, 월 상환액 조정 문제)                                     |
| 소비자 불만 내용<br>(Consumer complaint narrative) | 소비자가 &무슨 일이 있었는지&를 직접 서술한 내용<br>소비자가 공개에 동의(Opt-in)한 경우에만 개인정보를<br>삭제(Scrubbing)한 후 공개 |
| 기업 공개 답변 (Company)                          | 기업이 선택적으로 제공하는 대중 공개용 답변                                                               |

26) Consumer Financial Protection Bureau. (2023, May). Narrative scrubbing standard.

27) Consumer Financial Protection Bureau. (2025, September 12). How we share complaint data. <https://www.consumerfinance.gov/complaint/data-use/>

|                                                 |                                                                                  |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| public response)                                | 기업은 사전에 정의된 표준 답변 목록 중 하나를 선택할 수 있음<br>(예: 회사는 이 불만이 고립된 오류의 결과라고 믿습니다.)         |
| 기업명 (Company)                                   | 불만 대상이 된 기업의 이름(예: ABC Bank)                                                     |
| 주 (State)                                       | 소비자가 제공한 우편 주소 상의 주(State) 정보                                                    |
| 우편번호 (ZIP code)                                 | 소비자가 제공한 우편번호(개인정보 보호를 위해 일부 마스킹<br>처리되거나 공개되지 않을 수 있음)                          |
| 태그 (Tags)                                       | 검색 및 분류를 돕기 위한 태그<br>(예: 62세 이상 고령자(Older American), 군인 및<br>군무원(Servicemember)) |
| 소비자 동의 여부<br>(Consumer consent<br>provided?)    | 소비자가 불만 내용(Narrative) 공개에 동의했는지 여부                                               |
| 제출 경로 (Submitted via)                           | 불만이 CFPB에 제출된 경로 (예: 웹(Web), 전화(Phone))                                          |
| 기업 전송일 (Date sent to<br>company)                | CFPB가 해당 불만을 기업에 전달한 날짜                                                          |
| 기업의 소비자 대응<br>(Company response to<br>consumer) | 기업이 소비자에게 어떻게 대응했는지 여부<br>(예: 설명과 함께 종결(Closed with explanation))                |
| 적시 응답 여부 (Timely<br>response?)                  | 기업이 정해진 기한 내에 응답했는지 여부<br>(예: 예(Yes), 아니오(No))                                   |
| 소비자 이의 제기 여부<br>(Consumer disputed?)            | 소비자가 기업의 응답에 대해 이의를 제기했는지 여부                                                     |
| 불만 ID (Complaint ID)                            | 해당 불만에 부여된 고유 식별 번호                                                              |

## 2. 독일

가. 독일의 통신분쟁조정 거버넌스와 구조적 특징

### 1) 통신법(TKG) 제68조와 소비자분쟁해결법(VSBG)의 상호보완적 결합

독일의 통신분쟁조정제도는 특정 산업 규제와 일반 소비자 보호 법리가 결합된 하이브리드 법적 기반을 갖추고 있다. 통신법(Telekommunikationsgesetz, TKG) 제68조는 독일 통신 규제 기관인 연방네트워크청(BNetzA)에 통신 분쟁 해결을 위한 구체적인 권한을 부여하며, 최종 이용자가 통신사와의 분쟁 발생 시 연방네트워크청에 조정을 신청할 수 있는 권리를 명시한다. 이는 통신 서비스의 기술적·계약적 특수성을 반영하여 소비자의 권리를 구제하기 위한 직접적인 근거 규정이다. 이와 더불어 절차의 공정성과 투명성은 일반법인 소비자분쟁해결법(Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, VSBG)의 규율을 받는다. 연방네트워크청의 통신 중재위원회는 소비자분쟁해결법(VSBG)에 따라 공식 승인된 '소비자 조정 기구'로서, 독립성과 중립성, 그리고 절차의 투명성 기준을 엄격히 준수해야 한다. 특히 소비자 분쟁해결법(VSBG)은 조정인이 판사 자격을 갖추거나 공인된 중재인이어야 함을 명시하여 조정의 전문성을 담보하고 있으며, 소비자가 비용 부담 없이 공정한 절차를 이용할 수 있도록 제도적 기반을 제공한다.

### 2) 절차적 메커니즘과 구조적 한계

독일의 조정 절차는 '낮은 문턱(niederschwellig)'과 '비용 무상(kostenlos)'을 원칙으로 하되 엄격한 단계별 조건을 전제로 진행된다. 우선 소비자는 조정 신청 전 통신 사업자와의 직접적인 문제 해결 시도가 실패했음을 입증해야 하는데, 이는 조정위원회가 1차 해결 창구가 아닌 자율적 해결 실패 시 개입하는 2차적 구제 수단임을 의미한다. 신청은 온라인, 이메일, 우편 등 다양한 경로를 통해 원칙적으로 무료로 가능하다.<sup>28)</sup> 독일 제도의 핵심은 판결보다 대화를 유도하는 '조정 우선(Mediation-first)' 모델에 있는데, 2023년 통계에 따르면 성사된 합의의 약 95.5%가 공식 조정안 제시 이전에 규제 기관의 개입만으로 사업자가

---

28) Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. (2025). Verbraucherschlichtung: Ein Leitfaden. <https://www.bmjbv.de>

자발적으로 문제를 해결한 사례였다. 이는 해당 제도가 준사법적 판결 기구보다는 강력한 협상 촉진제로서 기능하고 있음을 시사한다. 그러나 사업자의 참여가 법적으로 강제되지 않는다는 구조적 맹점도 존재한다. 2023년 기준 전체 종결 사건의 약 26%가 사업자의 참여 거부로 인해 조정 없이 종료된바 있다.<sup>29)</sup>

#### 나. 취약계층 접근성 보장 방안

독일은 취약계층의 디지털 소외를 방지하고 실질적인 권리 행사를 보장하기 위해 다층적인 법적 프레임워크와 기술적 도구를 활용하고 있다.

##### 1) BITV 2.0과 BGG에 기반한 디지털 포용 및 다중 채널 전략

연방네트워크청은 연방 공공기관으로서 장애인평등법(BGG)과 장벽 없는 정보기술 조례(BITV 2.0)의 직접적인 적용을 받으며, 이는 단순한 권고가 아닌 법적 의무 사항이다. 이에 따라 연방네트워크청의 온라인 분쟁 조정 포털은 유럽 표준(EN 301 549)을 준수해야 하며, 웹사이트에 '접근성 선언(Erklärung zur Barrierefreiheit)'을 게시하여 현재의 접근성 준수 수준을 투명하게 공개하고 있다. 또한, 인지 장애가 있거나 문해력이 낮은 이용자를 위해 복잡한 통신과 관련된 내용을 '쉬운 언어(Leichte Sprache)'로 설명한 섹션을 별도로 제공하여 정보 접근성을 높이고 있다.<sup>30)</sup> 더 나아가 디지털 격차 해소를 위해 온라인 접수 외에도 PDF 양식을 통한 우편, 팩스 접수를 병행하여 고령층 등 비디지털 친화 계층의 접근권을 보장한다.

---

29) Bundesnetzagentur. (2024, May). Tätigkeitsbericht Schlichtungsstelle Telekommunikation 2023.

30) Bundesnetzagentur. (n.d.). Bundes-Netz-Agentur. Retrieved December 12, 2025, from [https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Service/Leichte-Sprache/leichte-sprache\\_node.html](https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Service/Leichte-Sprache/leichte-sprache_node.html)

〈그림 3-9〉 독일 통신분쟁조정 온라인 신청 서식

1. Verbraucherzentrale / Einführung / Einführung Telekommunikation / Online-Antrag

## Online-Antrag Schlichtungsstelle Telekommunikation

Startseite | Eingangsversuch | **Streitgegenstand** | Antragstext | Sachverhalt | Dokumente | Kontakt | Kontrolle | Abenden

### Streitgegenstand

Worum geht es bei Ihrer Streitfache vorrangig? \*

Nachdem Sie Angaben zu Ihrer Streitfache gemacht haben, benutzen Sie bitte die dafür vorgesehenen Auswahlmöglichkeiten. Eine Mehrfachnennung ist möglich. Sollte Ihr Problem nicht zur Auswahl stehen, können Sie dies als unter „Sonstige Probleme“ benennen.

- ☒ Sie haben Probleme mit dem Abschluss, der Änderung oder der Kündigung Ihres Vertrags.

Vorvertragabschluss und Vorvertragänderung  
Unzureichende Vertragsinformation

- ☒ Kündigung des Vertrags

Ihre fristgerechte Kündigung wird nicht anerkannt  
Ihre außerordentliche Kündigung wird nicht anerkannt  
Ein Sonderkündigungsrecht wird nicht korrekt umgesetzt

Probleme mit der Bereitstellung des Anschlusses

- ☒ Vertragserfüllung (als vertraglich zugesagten Leistungen werden von Ihrem Telekommunikationsanbieter nicht oFGU)

→ Hinweise zu vertraglich zugesagten Leistungen

Sie können die vertraglich zugesagten Leistungen in der Vertragszusammenfassung, Ihren weiteren Vertragsunterlagen oder den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) Ihres Anbieters finden.

Vorvertraglich zugesagte Leistungen in Telekommunikationsverträgen können beispielsweise sein:

- Bereitstellung verschiedener Telekommunikationsdienste und Dienstleistungen
- Preise und Konditionen für die angebotenen Telekommunikationsdienste
- Technische Parameter, z. B. die garantierte Datenübertragungsrate, Höhe des Datenvolumens, etc.

X

Rechnungsbeziehung

- ☒ Störung (Es liegt eine dauerhafte Störung Ihres Telekommunikationsanschlusses vor)

Wel wann ist Ihr Anschluss gestört? \*

datum

- ☒ Sperrung (Der Telefonanschluss / Internetanschluss ist unberechtigt gesperrt worden)

Wel wann ist Ihr Telefonanschluss / Internetanschluss gesperrt? \*

datum

→ Hinweise zur unberechtigten Sperrung

Bitte beachten Sie: Anbieter von Telekommunikationsdiensten und Anbieter von Internetzugangsdiensten sind in bestimmten Fällen (z. B. bei Zahlungsvorsprung von mindestens 100,00 Euro) berechtigt, Ihre Leistungen zu sperren (z. B. Telekommunikationsgesetz)X

- ☒ Sie haben Probleme mit einem Anbieterwechsel oder der Rufnummernportierung

→ Hinweise zum Anbieterwechsel und Rufnummernportierung

Die Rechte des Endnutzers beim Anbieterwechsel sind in § 59 des Telekommunikationsgesetzes (TKG) geregelt. Liegt eine Versorgungunterbrechung vor, die länger als einen Arbeitstag andauert und streben Sie die schnellstmögliche Behebung der Versorgungunterbrechung an, wenden Sie sich bitte per Kontaktformular an die Stelle Anbieterwechsel der Bundesnetzagentur. Beachtend zum Anbieterwechsel.

- ☒ Sonstige Probleme (Sie haben Probleme, die nicht zur Vorauswahl stehen)

→ Hinweis:

Zur detaillierten Beschreibung Ihres Sachverhalts werden Sie später im weiteren Verlauf des Antrags aufgefordert.

← zurück

→ weiter

Seite drucken < Seite links > Markieren

특히, 온라인 신청 절차는 민원인의 이용 편의성과 절차적 접근성을 제고하는 방향으로 구축되었다는 점이 특징적이다. 복잡한 신청 서식을 한 번에 제시하는 대신, 단계별 입력 방식을 도입하고 진행 단계를 시각화하여 신청인이 절차의 흐름을 명확히 파악하고 예측 가능성을 확보할 수 있도록 하였다. 또한, 분쟁 유형을 상위 및 하위 항목으로 체계적으로 분류하여 제시함으로써 신청인의 혼란을 방지하고 있다. 무엇보다 각 항목에 상세한 설명 기능을 도입하여, 단순히 유형을 선택하는 것을 넘어 구체적인 법적 쟁점과 계약 내용을 이해할 수 있도록 지원하고 있다. 이는 법률적 전문성이 부족한 일반 국민도 정보의 비대칭 없이 자신의 피해 사실을 정확하게 소명할 수 있도록 실질적인 조력을 제공한다는 점에서 의의가 있다.

## 2) 데이터 기반의 소비자 권리 강화: 'Breitbandmessung' 앱

독일은 물리적 접근성을 넘어 소비자가 자신의 권리를 기술적으로 입증할 수 있는 수단을 직접 제공함으로써 통신 서비스 소비자 보호를 위한 강력한 수단을 제공하고 있다. 연방네트워크청(연방네트워크청)이 배포하는 'Breitbandmessung(광대역 측정)' 앱은 단순한 속도 측정 도구가 아니라, 통신법(TKG) 제57조에 명시된 감액권 및 특별 해지권을 행사하기 위한 유일하고 배타적인 법정 증거 수집 도구로서 기능한다.<sup>31)</sup>

이 앱은 단순 측정 모드 외에 법적 효력을 갖는 별도의 입증 절차(Nachweisverfahren) 모드를 제공한다. 소비자가 이 모드를 활성화하면, 앱은 규제 기관이 정한 엄격한 기준(측정 간격, 기술적 환경 등)에 따라 측정을 수행하며, 그 결과는 조작 불가능한 형태의 \*측정 프로토콜(Messprotokoll)로 생성된다. 이 프로토콜은 법적 분쟁 시 서비스 품질 저하를 증명하는 '반증이 없는 한 사실로 인정되는 강력한 증거(Prima-facie evidence)'로 채택되어, 입증 책임을 비전문가인 소비자에서 거대 통신사로 전환시키는 역할을 수행한다.

기술적 도구의 법적 효력은 연방네트워크청의 '일반처분(Allgemeinverfügung)'을 통해 구체화되는데, 망의 특성에 따라 차별화된 기준이 적용된다. 고정망 인터넷의 경우 2021년 발효된 일반처분(제99/2021호)에 따라 소비자는 유선 LAN이 연결된 상태에서 3일간 총 30

---

31) Bundesnetzagentur. (n.d.). Breitbandmessung. Retrieved December 12, 2025, from <https://www.breitbandmessung.de/>



회의 측정을 수행해야 하며, 이 과정에서 계약된 최대 속도의 90%에 미달하는 등의 결과가 도출되면 요금 감액이나 계약 해지를 요구할 수 있다.<sup>32)</sup>

이동통신 분야 역시 물리적 변동성으로 인해 기준 마련에 난항을 겪었으나, 연방네트워크청은 2년간의 이해관계자 협의와 과학적 자문을 거쳐 2024년 6월, 모바일 감액 기준을 담은 일반처분 초안(Verfügung Nr. XX/2024)을 확정하고 공개하였다. 이 과정에서 통신사들이 요구한 자체 지도 기준(Kartenmodell)은 소비자 권리를 침해할 소지가 있어 기각되었으며, 대신 독일 전역을 300m 단위 그리드로 세분화하여 가구 밀도에 따라 차등 기준을 적용하는 과학적 모델이 채택되었다. 이에 따라 모바일 소비자는 '5일간 총 30회(하루 6회)'의 측정 절차를 통해 이동통신 서비스의 품질 저하를 객관적으로 입증할 수 있는 구체적인 법적 수단을 확보하게 되었다. 결과적으로 이 제도는 '측정 앱'이라는 기술적 도구를 통해 추상적인 법적 권리를 소비자가 직접 행사할 수 있는 구체적인 데이터로 치환함으로써, 디지털 통신 시장에서의 소비자 주권을 실질적으로 강화하였다.<sup>33)</sup>

---

32) Bundesnetzagentur. (n.d.). Breitbandgeschwindigkeiten. Retrieved December 12, 2025, from <https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Fachthemen/Telekommunikation/Breitband/Breitbandgeschwindigkeiten/start.html>

33) Bundesnetzagentur. (2024). Verfügung Nr. XX/2024: Allgemeinverfügung zur Konkretisierung der unbestimmten Begriffe „erhebliche, kontinuierliche oder regelmäßig wiederkehrende Abweichung bei der Geschwindigkeit“ bei Internetzugängen (PDF). Retrieved December 12, 2025, from [https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Breitband/Breitbandgeschwindigkeiten/EV\\_AV.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Breitband/Breitbandgeschwindigkeiten/EV_AV.pdf?__blob=publicationFile&v=2)

## 다. 홍보 및 교육 활동

독일은 법적 분쟁 해결 절차에 대한 심리적 장벽을 낮추고, 기업의 적극적인 참여를 유도하기 위해 다각적인 정보 제공 전략을 취하고 있다.

### 1) 소비자 대상 교육 및 정보 제공

연방법무부와 연방네트워크청은 소비자가 복잡한 법적 절차를 쉽게 이해할 수 있도록 "소비자 조정(Verbraucherschlichtung)"과 같은 가이드라인 브로슈어를 제작하여 배포한다. 이 자료는 통신 서비스 분야에 대해서는 '통신 중재위원회(Schlichtungsstelle Telekommunikation)'에서 조정을 신청할 수 있다는 사실과 함께 법률 용어를 최대한 배제하고, 냉장고 구매 분쟁과 같은 구체적인 예시를 들어 절차의 흐름과 장점을 설명함으로써 소비자의 이해를 돕는다. 또한, 소비자가 어떤 경우에 조정을 신청할 수 있는지, 비용은 얼마인지(소비자는 원칙적으로 무료) 등을 명확히 안내하여 제도의 투명성과 예측 가능성을 높이고, 소비자가 자신의 권리를 적극적으로 행사할 수 있도록 장려한다.<sup>34)</sup>

### 2) 기업의 정보 제공 의무

소비자분쟁해결법(VSBG)은 기업에게 조정 제도에 대한 정보를 소비자에게 적극적으로 알릴 의무를 부과한다. 소비자분쟁해결법(VSBG) 제36조에 따라, 웹사이트를 운영하거나 약관을 사용하는 기업은 자신이 소비자 조정 절차에 참여할 의사가 있는지, 또는 법적으로 참여할 의무가 있는지를 소비자가 쉽게 알 수 있도록 명확히 고지해야 한다. 다만, 법적으로 강제되는 일부 업종을 제외하고 전년도 12월 31일 기준 직원이 10명 이하인 소규모 기업은 제36조의 일반 고지 의무에서 면제된다. 통신 서비스의 경우에는 법적으로 참여가 강제되는 특정 업종(에너지, 항공 등)에 해당하지 않으므로 10인 이하의 소규모 통신 서비스 기업은 일반 고지 의무(웹사이트/약관 명시)를 면제받게 된다. 또한, 소비자분쟁해결법(VSBG) 제37조는 분쟁 발생 시 기업의 고지 의무를 규정하고 있는데, 기업이 소비자와의 분쟁을 자체적으로 해결하지 못했을 경우(Deadlock), 소비자에게 텍스트 형식으로 관할 조정기

---

34) Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. (2025). Verbraucherschlichtung: Ein Leitfaden. <https://www.bmjjv.de>

관의 주소와 웹사이트를 안내하고, 자신의 절차 참여 여부를 다시 한번 명확하게 통지하도록 강제함으로써 소비자가 다음 단계로 나아갈 수 있는 '이정표'를 제공한다.

#### 라. 데이터 기반 성과 관리 및 정책 환류 메커니즘

연방네트워크청은 분쟁조정 과정에서 축적된 데이터를 단순한 통계 처리에 그치지 않고, 시장 감시와 정책 개선의 핵심 도구로 활용하는 선진적인 데이터 거버넌스 체계를 구축하고 있다.

##### 1) 핵심 성과 지표(KPI) 관리 및 공개

연방네트워크청은 매년 연차 활동 보고서(Tätigkeitsberichte)를 발간하여 제도의 운영 성과를 투명하게 공개한다. 2024년 보고서에 따르면, 조정 신청 건수는 2,534건으로 전년 대비 약 10% 증가하여 역대 최고치를 기록했으며, 주요 분쟁 유형은 계약 내용 및 이행(35%), 기술적 장애(23%), 요금 청구(12%) 순으로 나타났다. 연방네트워크청은 이러한 KPI를 시계열로 분석하여 제도의 효율성을 점검하고, 특히 '사업자 참여 거부율(26%)'과 같은 부정적 지표를 공개함으로써 시장 참여자들에게 평판 리스크를 부여하고 참여를 유도하는 간접적 '소프트 규제(Soft Regulation)' 도구로 활용한다.<sup>35)</sup>

##### 2) 데이터 기반 정책 환류

연방네트워크청은 조정 데이터를 시장의 이상 징후를 포착하는 조기 경보 기능(Early Warning Function)으로 활용한다. 예를 들어, 데이터 분석을 통해 광케이블 설치 지연이나 특정 계약 조건 관련 불만이 급증하는 추세가 감지되면, 이를 개별 민원이 아닌 시장의 구조적 문제(systematisch bedingte Probleme)로 인식한다. 이러한 분석 결과는 단순한 현황 파악을 넘어, 보고서 내 별도 챕터인 "분쟁의 예방 및 해결을 위한 권고"를 통해 통신 사업자에게 투명성 제고 및 고객 서비스 개선을 요구하거나, 소비자에게 계약 전 주의사항을 안내하는 등 실질적인 정책 활동으로 연결된다. 나아가 이러한 미시적인 분쟁 데이터는 연방

---

35) Bundesnetzagentur. (2025). Tätigkeitsbericht Schlichtungsstelle Telekommunikation 2024

네트워크청의 연례 통신 시장 보고서(Jahresbericht Telekommunikation)와 결합되어, 인프라 투자 현황 파악이나 경쟁 정책 수립과 같은 거시적 규제 전략의 중요한 실증적 기초 자료로 기능한다.<sup>36)</sup>

### 3. 영국

#### 가. 영국의 통신분쟁조정 거버넌스와 구조적 특징

##### 1) 2003년 통신법(Communications Act 2003)과 일반 승인 제도

영국 통신 규제의 최상위 법적 근거는 2003년 통신법이다. 이 법은 기존의 개별 면허(Licensing) 제도를 폐지하고, '일반 승인(General Authorisation)' 제도를 도입함으로써 시장 진입 장벽을 대폭 낮추었다. 이는 사업자가 정부가 부여하는 면허가 없이도 영국 방송통신위원회(Ofcom)이 정한 '일반 조건(General Conditions of Entitlement)'을 준수하고 이에 따른 절차를 거치면 누구든지 통신 서비스를 제공할 수 있음을 의미한다. 따라서 일반 조건은 단순한 규제가 아니라, 사업자가 시장에서 생존하기 위해 반드시 갖추어야 할 자격 요건으로 기능한다.<sup>37)</sup>

통신법 제52조(Section 52)는 영국 방송통신위원회(Ofcom)에게 소비자 불만 처리 및 분쟁 해결 절차를 수립할 의무를 부과한다. 이 조항은 통신 사업자가 투명하고, 효과적이며, 비차별적인 분쟁 해결 절차를 갖추도록 강제하며, 특히 가정용 및 소규모 기업 고객(10인 이하)이 이 절차를 무료로 이용할 수 있어야 함을 명시하고 있다. 이는 영국 방송통신위원회(Ofcom)이 구체적인 하위 규정을 제정할 수 있는 위임 입법의 근거가 되며, 이를 통해 영국 방송통신위원회(Ofcom)은 시장 상황 변화에 따라 유연하게 규제를 조정할 수 있는 재량권을 확보한다.

---

36) undesnetzagentur. (2025). Tätigkeitsbericht Schlichtungsstelle Telekommunikation 2024 (p. 6); Bundesnetzagentur. (2025). Jahresbericht 2024: Telekommunikation, Post, Eisenbahnen.

37) Ofcom. (2024, October 1). General conditions of entitlement (Unofficial consolidated version in force 1 October 2024 to 16 January 2025)

## 2) 일반 조건(General Conditions)의 체계와 법적 효력

영국 방송통신위원회(Ofcom)의 일반 조건은 크게 네트워크 기능(Part A), 번호 및 기술(Part B), 소비자 보호(Part C)로 구성된다.<sup>5</sup> 이 중 소비자 분쟁 해결과 직접적으로 연관된 것은 Part C이며, 특히 불만 처리 및 분쟁 해결(Complaints handling and dispute resolution)을 다루고 있는 C4가 핵심적인 역할을 수행한다.

일반 조건 C4는 사업자가 소비자의 불만을 처리하는 내부 프로세스와 외부 해결 절차를 규율한다. C4.2 조항에 따르면, 모든 통신 사업자는 영국 방송통신위원회(Ofcom)이 승인한 '불만 처리 규약(Complaints Code of Practice)'에 부합하는 절차를 수립하고 준수해야 한다. 이 규약은 불만 접수 경로의 접근성, 처리 기한, 소비자 응대 태도 등에 대한 최소한의 기준을 제시한다.

더욱 중요한 것은 C4.3 조항으로, 이는 사업자가 영국 방송통신위원회(Ofcom)이 승인한 ADR 기구 중 한 곳에 의무적으로 가입하고(Membership), 해당 기구의 판정에 따라야 함(Comply with decisions)을 명시한다. 이 조항은 ADR 가입을 선택 사항이 아닌 필수 의무로 규정함으로써, 모든 통신 소비자가 제도적 보호권 내에 머물도록 보장한다. 만약 사업자가 이를 위반할 경우, 영국 방송통신위원회(Ofcom)은 통신법 제96C조에 의거하여 매출액의 최대 10%에 달하는 과징금을 부과할 수 있는 강력한 집행 권한을 가진다.

## 3) 이원화된 ADR 구조

영국의 통신 분쟁 해결은 영국 방송통신위원회(Ofcom)가 직접 개입하지 않고, 전문성을 갖춘 민간 기구에 의해 수행된다는 점에서 독특하다. 이는 규제 비용을 낮추고, 시장 친화적인 해결을 도모하기 위한 전략적 선택이다. 현재 영국 방송통신위원회(Ofcom)의 승인을 받아 운영 중인 ADR 기구는 'Communications Ombudsman(구 Ombudsman Services)'과 'CIS AS(Communications and Internet Services Adjudication Scheme)' 두 곳이다.<sup>38)</sup> 통신 사업자는 이 중 하나를 선택하여 가입해야 한다.

---

38) Ofcom. (2025, June 16). Making a complaint and using ADR schemes.

<https://www.ofcom.org.uk/phones-and-broadband/service-quality/adr-schemes>

〈표 3-3〉 영국 통신 분야 분쟁조정기구 비교표

| 구분        | Communications Ombudsman                                                        | CISAS (CEDR 산하)                                           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 운영 주체     | Trust Alliance Group (비영리 민간기구)                                                 | CEDR (Centre for Effective Dispute Resolution)            |
| 주요 가입 사업자 | BT, EE, O2, Plusnet, Three, Virgin Media, Utility Warehouse, Shell Energy 등 13개 | Sky, TalkTalk, Vodafone, Now Broadband, Lyca Mobile 등 13개 |
| 분쟁 해결 방식  | 옴부즈만 모델: 조사관(Investigator)이 사실관계 조사 후 해결안 권고. 비공식적·유연한 해결 지향                    | 판정(Adjudication) 모델: 독립 심판관이 제출 자료만으로 판정. 사법절차와 유사한 엄격성   |
| 비용 구조     | 소비자 무료 / 사업자 부담 (가입비 + 사건별 수수료)                                                 | 소비자 무료 / 사업자 부담 (가입비 + 사건별 수수료)                           |
| 결정의 효력    | 소비자가 수락 시 사업자에게 법적 구속력 발생 (최대 £10,000 보상)                                       | 소비자가 수락 시 사업자에게 법적 구속력 발생 (최대 £10,000 보상)                 |

이 두 기구는 영국 방송통신위원회(Ofcom)의 승인 기준(접근성, 독립성, 공정성, 투명성 등)을 충족해야 하며, 2년마다 재승인 심사를 받는다.<sup>39)</sup> 흥미로운 점은 두 기구의 운영 방식 차이이다. **Communications Ombudsman**은 조사 기능을 강조하여 소비자가 증거를 완벽히 제시하지 못해도 직권으로 사실관계를 파악하려는 경향이 있는 반면, **CISAS**는 제출된 서류 중심의 심사를 통해 신속성을 강조한다. 이러한 경쟁 체제는 각 기구가 서비스 품질을 높이고 처리 기간을 단축하도록 유도하는 효과가 있다.<sup>40)</sup>

#### 4) 영국 통신분쟁조정의 절차

소비자가 ADR을 이용하기 위해서는 일정한 절차적 요건을 충족해야 하며, 이 과정에서 '시간'은 매우 중요한 변수이다. 영국의 통신분쟁조정은 절차적으로 소비자가 사업자에게

39) Ofcom. (2025, July 8). Review of ADR in the telecoms sector: Statement on Ofcom's review of Alternative Dispute Resolution (ADR) procedures established under the Communications Act 2003.

40) Graham, C. (2023). Some failings of consumer ADR policy. *Amicus Curiae*, 4(2), 412-426.

불만을 제기한 후 8주가 지날 때(각주: 영국 방송통신위원회(Ofcom)은 2024년 5월, ADR 접근 대기 시간을 기존 8주에서 6주로 단축하는 결정을 내렸다. 이 새로운 규칙은 준비 기간을 거쳐 2026년 4월 8일부터 전면 시행될 예정이다)까지 해결되지 않아야 ADR에 접근할 수 있도록 규정해 왔다.<sup>41)</sup> 이는 사업자에게 문제를 스스로 해결할 충분한 시간을 부여한다는 취지였다. 소비자가 ADR에 접근할 수 있는 조건은 다음 두 가지 중 하나이다. 그리고 소비자는 ADR 이용 권한을 획득한 후 12개월 이내에 신청해야 한다.<sup>42)</sup>

1. 시간 경과: 최초 불만 제기일로부터 8주가 경과했으나 해결되지 않은 경우. 사업자는 이 시점에 고객에게 ADR 이용 권한을 알리는 서면 통지(Written Notification)를 발송해야 한다.
2. 교착상태 통지서(Deadlock Letter): 8주가 지나지 않았더라도, 사업자가 "더 이상 제공할 해결책이 없다"고 판단하여 최종 답변(Final Response)을 담은 교착상태 통지서를 발급한 경우.

이러한 요건을 갖추어 ADR 절차가 개시되면, 옴부즈맨은 양 당사자로부터 청구서나 통화 기록 등 주장을 뒷받침할 증거 자료를 제출받아 관련 법령 및 규정에 근거하여 독립적이고 공정하게 사건을 검토한다. 검토 과정에서 사업자가 자발적인 조기 해결책을 제안하여 합의가 성립될 수도 있으나, 그렇지 않을 경우 옴부즈맨은 최종 결정을 내리게 되는데, 해당 결정에는 사과나 실질적인 서비스 조치 명령뿐만 아니라 최대 1만 파운드 한도의 금전적 보상이 포함될 수 있다. 만약 소비자가 이 결정을 수락하면 사업자에게는 법적 구속력이 발생하여 통상 28일 이내에 명시된 구제 조치를 이행해야 하며, 이를 끝으로 분쟁 해결 절차는 종료된다.

---

41) Ofcom. (2025, June 16). Making a complaint and using ADR schemes. <https://www.ofcom.org.uk/phones-and-broadband/service-quality/adr-schemes>

42) Communications Ombudsman. (n.d.). Our process. <https://www.commsombudsman.org/our-process>

#### 나. 취약계층 접근성 보장 방안

영국의 통신분쟁조정제도는 영국 방송통신위원회(Ofcom)이 설정한 강력한 규제 프레임워크인 '일반 조건(General Conditions)'을 기반으로, 각 ADR 기구가 이를 구체적이고 실질적인 서비스로 구현하는 형태로 운영된다. 특히 일반 조건 C5(취약계층 보호 조치)는 장애, 연령, 일시적 위기 등으로 인해 취약한 상황에 놓인 소비자가 비장애인과 동등하게 통신 서비스를 이용하고 분쟁을 해결할 수 있도록 보장할 의무를 부과한다. 이에 따라 영국의 양대 ADR 기구인 Communications Ombudsman(CO)과 CISAS는 물리적, 인지적, 절차적 차원에서 다층적인 접근성 보장 시스템을 구축하고 있다.

##### 1) 물리적·감각적 접근성: SignVideo와 기술적 보조

전화 통화가 주된 소통 수단인 분쟁 조정 절차에서 청각 및 언어 장애인은 가장 큰 물리적 장벽에 직면한다. 이를 해소하기 위해 영국 ADR 기구들은 최신 기술을 활용한 실시간 통역 및 보조 서비스를 도입하여 감각적 제약을 극복하고 있다. 가장 대표적인 사례는 'SignVideo' 및 'InterpretersLive'와 같은 실시간 수어 통역 플랫폼의 도입이다. Communications Ombudsman은 웹사이트에 탑재된 SignVideo 링크를 통해 소비자가 별도의 장비나 프로그램 설치 없이 즉시 영상 통역사와 연결될 수 있도록 지원한다. 이 시스템은 소비자가 수어로 의사를 표현하면 통역사가 이를 실시간으로 음부즈만 상담원에게 음성으로 전달하는 3자 통화 방식을 취한다. 이는 과거의 예약제 방식과 달리 '온디맨드(On-demand)' 형태로 운영되거나 대기 시간을 30분 이내로 최소화하여, 장애인이 필요할 때 즉각적으로 분쟁 해결 절차에 진입할 수 있도록 보장한다. 이러한 지원은 단순히 초기 접수 단계에 그치지 않고, 사건 조사 과정에서의 심층 인터뷰나 최종 판정 결과에 대한 설명 등 분쟁 해결의 전 과정에서 일관되게 제공된다. 또한, 시각 장애인을 위한 웹 접근성 역시 엄격하게 관리된다. 두 기구의 웹사이트는 스크린 리더(Screen Reader) 호환성, 고대비 모드, 텍스트 크기 조절 기능 등을 기본적으로 갖추고 있으며, 국제 표준인 WCAG(Web Content Accessibility Guidelines) AA 등급 이상을 준수하도록 설계되어 있다. 이를 통해 시각 장애인은 타인의 도움 없이도 스스로 신청서를 작성하고 진행 상황을 확인할 수 있는 디지털 자립성을 확보한다.<sup>43)</sup>



## 2) 절차적 접근성: 합리적 조정(Reasonable Adjustments) 정책

영국 통신분쟁조정제도 내 접근성 보장의 가장 큰 특징은 개별 소비자의 특수한 상황에 맞춰 정해진 절차를 유연하게 변경해주는 '합리적 조정(Reasonable Adjustments)' 정책의 시행이다. 이는 2010년 평등법(Equality Act 2010)에 따른 법적 의무를 ADR 절차에 구체화한 것이다. CISAS를 운영하는 CEDR이 공개한 '합리적 조정 정책'에 따르면, 기구는 장애나 취약성으로 인해 표준 절차를 따르기 어려운 소비자에게 다양한 형태의 절차적 예외를 허용한다. 첫째, 문서 형식의 변경을 지원한다. 시각 장애인이나 난독증 환자를 위해 대활자(Large Print), 특정 색상의 종이(색상 대비 조정), 점자(Braille), 오디오 포맷 등으로 문서를 변환하여 제공한다. 둘째, 소통 채널의 유연성을 보장한다. 원칙적으로 서면 중심인 절차를 전화 구술로 대체하여 접수하거나, 반대로 청각 장애인을 위해 전화 통화 대신 이메일이나 텍스트로만 소통하도록 지정할 수 있다. 셋째, 시간 연장(Extra Time)을 허용한다. 학습 장애나 정신 건강 문제로 인해 자료 수집 및 답변 작성에 물리적·심리적 시간이 더 필요한 경우, 표준 처리 기한을 유연하게 연장해준다. 넷째, 제3자 대리(Representation)를 공식화한다. 소비자가 직접 절차를 수행하기 어려운 경우, 가족, 친구, 또는 시민단체의 조언자가 전 과정을 대리할 수 있도록 허용하여 절차적 부담을 완화한다. 이러한 조정은 소비자의 요청이 있을 때뿐만 아니라, 상담원이 대화 중 취약성의 징후를 발견할 경우 선제적으로 제안되기도 한다. 통신 분쟁의 경우 소비자 보호라는 공익성이 크기 때문에, 기구는 '합리적'이라는 판단 기준을 폭넓게 적용하여 대부분의 조정 요청을 수용하는 포용적인 운영 기조를 유지하고 있다.<sup>44)</sup>

## 다. 홍보 및 교육 활동

영국은 대규모 매스미디어 광고보다는, 분쟁 발생 시점에 정보를 제공하는 '의무적 고지 전략(Signposting)'과 '시민단체와의 파트너십'을 중심으로 직·간접적인 홍보 전략을 전개한다.

---

43) Communications Ombudsman. (n.d.). Accessibility. <https://www.commsombudsman.org/accessibility>

44) Centre for Effective Dispute Resolution. (2019). Reasonable adjustments policy.

### 1) 의무적 고지(Signposting) 전략

영국 방송통신위원회(Ofcom)의 일반 조건 C4.3은 사업자가 소비자의 불만 제기 과정에서 ADR 정보를 의무적으로 제공하도록 규정하고 있다. 이에 따라 사업자는 계약 체결 시 약관과 매월 발행되는 청구서, 그리고 고객이 불만을 제기하는 시점에 ADR 관련 정보를 고지해야 한다. 특히, 사업자가 자체적인 문제 해결이 불가능하다고 판단하여 발송하는 '교착상태 통지서(Deadlock Letter)'에는 가입된 ADR 기구의 명칭, 연락처, 이용 방법과 함께 "ADR은 무료이며 독립적"이라는 문구를 필수적으로 명시해야 한다. 다만, 이러한 정보 제공 방식은 소비자가 분쟁으로 인한 스트레스를 겪은 후에야 정보를 접하게 된다는 수동적 한계가 있어, 영국 방송통신위원회(Ofcom)은 이를 보완하기 위해 사업자 웹사이트 내 '불만 처리' 메뉴의 접근성을 주기적으로 점검하고 있다.

### 2) 시민단체와의 파트너십

영국 통신 분야의 ADR 기구는 디지털 취약계층의 접근성을 제고하기 위해 시민상담소(Citizens Advice), 노인 복지 단체(Age UK) 등과 긴밀한 협력 네트워크를 구축하고 있다. 실제로 통신 ombudsman(Communications Ombudsman)은 공식 홈페이지의 '추가 지원(Additional Support)' 페이지를 통해 이들 단체를 주요 이해관계자이자 파트너로 명시하며<sup>45)</sup>, 추가적인 도움이 필요한 소비자가 즉시 연결될 수 있도록 지원하고 있다. 이에 상응하여 Citizens Advice<sup>46)</sup>와 Age UK<sup>47)</sup> 또한 각 기관의 가이드라인과 유용한 연락처 디렉토리에 ADR 기구의 역할과 연락처를 상세히 안내함으로써, 통신 분쟁으로 어려움을 겪는 소비자들이 적시에 ADR 절차를 밟을 수 있도록 돕는 상호 안내(Signposting) 및 간접 홍보의 거점 역할을 수행하고 있다.

---

45) Communications Ombudsman. (n.d.). Additional support. <https://www.commsombudsman.org/additional-support>

46) Citizens Advice. (2019, September 25). Complaining to an ombudsman. <https://www.citizensadvice.org.uk/consumer/get-more-help/how-to-use-an-ombudsman-in-england/>

47) Age UK. (2025, May). Useful contacts: Information and advice directory (Information Guide AgeUKIG10). <https://www.ageuk.org.uk>

#### 라. 데이터 기반 성과 관리 및 정책 환류 메커니즘

영국 ADR 데이터를 활용한 성과 관리 및 정책 환류 시스템은 시장 데이터를 정밀하게 수집하고 이를 투명하게 공개하며, 데이터 분석 결과를 다시 제도의 구조적 개혁으로 연결하는 선순환 구조에 있다. 영국 방송통신위원회(Ofcom)은 공개된 데이터를 통해 시장의 자율 경쟁을 유도하고, 제도의 사각지대를 데이터로 포착하여 정책을 진화시키는 전략을 취하고 있다.

##### 1) 불만 데이터 공개(League Tables)와 평판 규제

영국 방송통신위원회(Ofcom)은 매 분기 ‘통신 및 유료 방송 불만 보고서’를 통해 사업자별 불만 건수를 가입자 10만 명당 건수로 집계하여 공개하고 있다. 일명 ‘리그 테이블(League Tables)’로 불리는 이 데이터는 소비자의 통신사 선택에 있어 핵심 지표로 활용되는 동시에, 사업자에게는 평판 리스크로 작용하여 자발적인 서비스 품질 경쟁을 유도하는 강력한 규제 수단으로 기능한다. 2024년 데이터 분석 결과 Pay-TV 부문에서 Sky와 TalkTalk는 낮은 불만율로 긍정적 성과를 보인 반면, Virgin Media와 EE는 상대적으로 높은 수치를 기록하였는데, 주된 불만 원인으로 ‘불만 처리 방식(Complaints Handling)’이 지목됨에 따라 사업자들이 고객의 초기 불만 제기에 적절히 대응하지 못하고 있음이 확인되었다. 이에 영국 방송통신위원회(Ofcom)은 해당 데이터를 토대로 특정 사업자의 불만율이 지속적으로 높거나 특정 유형의 문제가 급증할 경우, 이를 시장 실패의 신호로 간주하여 심층 점검에 착수하는 정책적 근거로 활용하고 있다.<sup>48)</sup>

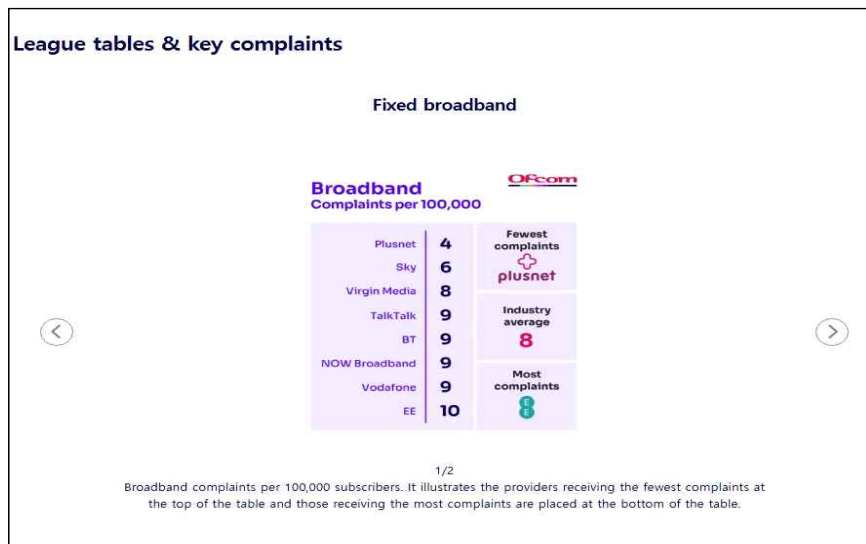
---

48) Ofcom. (2025, October 30). Report: Complaints about broadband, landline, mobile and pay-TV services. <https://www.ofcom.org.uk/phones-and-broadband/service-quality/telecoms-and-pay-tv-complaints>

<그림 3-10> 2025년 통신 유형 분기별 불만 건수 그래프



<그림 3-11> 2025년 리그 테이블(League Tables)



## 2) 데이터 분석에 따른 정책 환류 사례: 2025년 ADR 제도 개혁

영국 방송통신위원회(Ofcom)의 데이터 분석은 단순한 현황 파악에 그치지 않고, 제도의 비효율을 개선하는 결정적인 근거로 활용된다. 2025년 7월 발표된 'ADR 절차 검토 성명서 (Statement on Ofcom's review of ADR procedures)'는 데이터가 어떻게 실제 규제 정책을 변화시키는지 보여주는 대표적인 사례이다. 영국 방송통신위원회(Ofcom)은 주기적으로 ADR 제도의 운영 성과를 점검하며, 이번 검토에서는 수집된 민원 처리 데이터를 기반으로 소비자의 ADR 접근성을 대폭 강화하는 조치를 단행하였다.

### 가) 핵심 개혁: 접근 대기 시간 단축

영국 방송통신위원회(Ofcom)은 소비자가 ADR 기구에 불만을 제기하기 위해 기다려야 하는 최소 기간을 기존 8주에서 6주로 단축하기로 결정하였다. 이는 직관이나 여론이 아닌, 철저한 데이터 분석에 기반한 정책 변경이다. 영국 방송통신위원회(Ofcom)이 2022년부터 2024년까지의 데이터를 분석한 결과, 전체 불만의 약 94~95%는 6주 이내에 해결되는 것으로 나타났다. 그러나 6주 시점에서도 해결되지 않고 남아 있는 불만(약 70만 건)의 경우, 기존의 대기 시간인 8주 차까지 기다려도 해결되거나 ADR로 안내될 확률은 약 19%에 불과했다. 데이터는 6주가 지난 시점에서도 해결되지 않은 불만이 남은 2주 동안 해결될 가능성이 매우 낮음을 보여주었다. 영국 방송통신위원회(Ofcom)은 소비자가 해결 가능성이 희박한 상태에서 2주를 더 기다리는 것은 불필요한 '해로움(Harm)'과 스트레스를 가중시킨다고 판단하였다. 이에 따라, 데이터가 가리키는 '해결의 임계점'인 6주로 접근 시점을 앞당김으로써, 소비자가 더 신속하게 독립적인 규제 절차를 밟을 수 있도록 제도를 개선하였다.<sup>49)</sup>

### 나) 성과 지표(KPI)의 데이터 기반 강화

정책 환류는 ADR 기구의 운영 성과 관리에도 적용되었다. 영국 방송통신위원회(Ofcom)

---

49) Ofcom. (2025, July 8). Review of ADR in the telecoms sector: Statement on Ofcom's review of Alternative Dispute Resolution (ADR) procedures established under the Communications Act 2003.

은 ADR 기구의 효율성을 담보하기 위해 핵심 성과 지표(KPI)를 상향 조정하고 이를 승인 조건(Conditions of Approval)으로 확정하였다 . 특히 디지털 소통이 일상화된 환경 변화를 데이터로 인지하고, 이에 맞춰 '디지털 회신' 지표를 신설하는 등 시대적 요구를 반영하였다.

〈표 3-4〉 2025년 강화된 ADR 핵심 성과 지표 (KPI) 결정 사항

| 지표 항목       | 기존 목표          | 2025년 개정 목표                | 비고        |
|-------------|----------------|----------------------------|-----------|
| 사건 결정 속도    | 접수 후 6주 이내 90% | 접수 후 6주 이내 95%             | 신속성 강화    |
| 장기 지연 방지    | 8주 초과 사건 비율 제한 | 8주 초과 사건 1% 미만             | 지연 사건 최소화 |
| 전화 응대율 (신속) | 2분 이내 80%      | 2분 이내 85%                  | 접근성 개선    |
| 전화 응대율 (대기) | 5분 이내 90%      | 5분 이내 95%                  | 대기 시간 단축  |
| 디지털 회신 (신설) | (없음)           | 3 근무일(Working Days) 이내 90% | 디지털 채널 강화 |
| 일반 서신 회신    | 10일 이내 100%    | 10 근무일 이내 100%             | 응답성 유지    |

## 4. 일본

### 가. 일본의 통신분쟁조정 거버넌스와 구조적 특징

#### 1) 분쟁 해결의 다층적 구조와 일본 전국소비생활정보네트워크시스템(PIO-NET)

일본의 통신 분쟁 해결 구조는 소비자가 가장 먼저 접촉하는 지방자치단체의 '소비생활센터'와 중앙의 '국민생활센터(NCAC)'가 역할 분담을 하는 다층적 구조로 이루어져 있다.<sup>50)</sup> 소비자가 통신 서비스와 관련하여 트러블을 겪을 경우, 1차적으로 각 지역의 소비생활센터나 국민생활센터의 상담 정보부에 상담을 접수한다.<sup>51)</sup> 이곳에서는 전문 상담원이 조언이나 사업자와의 직접적인 알선(あっせん)을 통해 문제 해결을 시도한다. 이러한 상담 단계에서도 해결되지 않는 분쟁 중, 피해가 다수에게 확산될 우려가 있거나 사건이 복잡하여 전문적인 해결이 필요한 경우 등은 '중요 소비자 분쟁'으로 분류되어 국민생활센터 산하의 독립 기구인 '분쟁해결위원회'의 ADR 절차로 이관된다.<sup>52)</sup>

이 모든 과정의 기반에는 일본 전국소비생활정보네트워크시스템(PIO-NET)이 존재한다.<sup>53)</sup> 전국 소비생활센터에 접수된 상담 정보는 일본 전국소비생활정보네트워크시스템(PIO-NET)을 통해 실시간으로 중앙에 집적되며, NCAC는 이 데이터를 분석하여 통신 분쟁의 트렌드를 파악하고 피해 구제를 위한 기초 자료로 활용한다. 이는 개별 분쟁 해결뿐만 아니라 정책 수립의 근거가 되는 데이터 허브 역할을 수행한다.

#### 2) 일본 통신분쟁조정의 절차

국민생활센터 분쟁해결위원회의 ADR 절차는 크게 '화해의 중개(Settlement Mediation)'와

---

50) National Consumer Affairs Center of Japan. (n.d.). What is NCAC?. [https://www.kokusen.go.jp/e-hello/about\\_ncac/data/ncac\\_hello.html](https://www.kokusen.go.jp/e-hello/about_ncac/data/ncac_hello.html)

51) National Consumer Affairs Center of Japan. (n.d.). Core functions of NCAC: Consultations. [https://www.kokusen.go.jp/e-hello/about\\_ncac/data/ncac\\_work.html](https://www.kokusen.go.jp/e-hello/about_ncac/data/ncac_work.html)

52) National Consumer Affairs Center of Japan. (n.d.). Overview of ADR by NCAC Dispute Resolution Committee [国民生活センター紛争解決委員会によるADRの概要].

53) National Consumer Affairs Center of Japan. (n.d.). Core functions of NCAC: Complaints analysis and raising public awareness. [https://www.kokusen.go.jp/e-hello/about\\_ncac/data/ncac\\_work.html](https://www.kokusen.go.jp/e-hello/about_ncac/data/ncac_work.html)

'중재(Arbitration)'로 구분되나, 대부분은 화해의 중개 절차로 진행된다.<sup>54)</sup> 소비자가 신청서를 제출하면 위원회는 해당 사안이 다수성, 중대성, 복잡성 등을 갖춘 '중요 소비자 분쟁' 요건에 부합하는지 심사한다.<sup>55)</sup> 요건이 충족되면 위원장은 법률가나 해당 분야 전문가로 구성된 위원 또는 특별위원 중에서 중개위원을 지명하고, 동시에 상대방인 사업자에게 신청 사실을 통지하여 절차 참여 의사를 확인한다. 사업자가 절차에 응할 경우 기일이 열리는데, 중개위원은 당사자 쌍방으로부터 사정을 청취하고 쟁점을 정리하며, 필요시 증거 자료를 수집한다. 최근에는 당사자의 부담을 줄이기 위해 웹 회의 시스템을 적극적으로 도입하여 비대면 심리를 확대하고 있다. 중개위원은 양측의 주장을 조율하여 해결안을 제시하며, 당사자가 이에 합의하면 화해가 성립되고 합의 내용을 담은 화해서를 작성하여 절차가 종료된다. 만약 합의가 이루어지지 않거나 사업자가 절차에 불참할 경우 절차는 조정 불성립으로 종료된다.<sup>56)</sup>

#### 나. 취약계층 접근성 보장 방안

##### 1) 사무국의 후견적 역할 및 절차 접근성 지원

일본의 ADR 제도는 소비자와 사업자 간의 정보 및 협상력 격차를 해소하기 위해 사무국이 수행하는 '소비자 후견적 역할'을 강조한다. 특히 고령자나 법률 지식이 부족한 소비자가 ADR을 신청하는 과정에서 겪는 어려움을 해소하기 위해 사무국이 적극적으로 개입한다. 사무국 직원은 소비자를 대신하여 신청서 작성을 지원하거나, 사실 조사 및 관련 자료 수집을 돕는다. 이는 복잡한 통신 분쟁에서 소비자가 자신의 피해를 논리적으로 입증할 수 있도록 돕는 실질적인 접근성 보장 장치이다. 또한 신청 서류를 우편뿐만 아니라 이메일로도 제출할 수 있도록 하여 접근 편의성을 높이고 있으며, 소비생활센터 등의 상담 단

54) National Consumer Affairs Center of Japan. (n.d.). Overview of ADR by NCAC Dispute Resolution Committee [国民生活センター紛争解決委員会によるADRの概要]. <https://www.kokusen.go.jp/adr/hunsou/hunsou.html>

55) National Consumer Affairs Center of Japan. (n.d.). Application method and forms for settlement mediation [和解の仲介の申請方法・申請書]. [https://www.kokusen.go.jp/adr/hunsou/shinsei\\_wakai.html](https://www.kokusen.go.jp/adr/hunsou/shinsei_wakai.html)

56) National Consumer Affairs Center of Japan. (n.d.). About settlement mediation [和解の仲介とは]. <https://www.kokusen.go.jp/adr/hunsou/wakai.html>



계에서 해결되지 않은 사건에 대해 상담원이 필요하다고 판단할 경우 ADR 신청 절차를 상세히 안내하고 지원하는 연계 체계를 갖추고 있다.<sup>57)</sup>

## 2) 지역 사회 기반의 보호망: 미마모리 네트워크 (Mimamori Network)

일본의 미마모리 네트워크는 단순한 민간의 자율적인 활동을 넘어, '소비자안전법 (Consumer Safety Act)'이라는 견고한 법적 토대 위에서 작동하는 공적 시스템이다. 2016년 개정 소비자안전법 시행에 따라, 각 지방자치단체는 '소비자안전확보지역협의회(Consumer Safety Assurance Local Council)'를 법정 기구로 설치할 수 있게 되었다. 이 협의회는 지자체 소비생활센터를 중심으로 복지 부서, 경찰, 지역 포괄 지원 센터(노인 복지), 그리고 민생위원 등 공공 섹터뿐만 아니라, 통신사 대리점, 택배사, 금융기관, 편의점 등 고령자와 접점이 많은 민간 사업자까지 포괄하는 민관 협력 거버넌스이다.

이 시스템의 가장 강력한 특징은 '개인정보 공유의 법적 예외'가 인정된다는 점이다. 통상적인 경우 개인정보보호법에 의해 본인 동의 없는 정보 공유가 엄격히 제한되지만, 소비자안전법 제11조의3에 의거하여 협의회 구성원들은 고령자 등 취약계층의 생명이나 재산 피해가 우려되는 경우(예: 인지증 노인의 고액 통신 계약 징후 등), 본인의 동의 없이도 소비생활센터나 경찰 등 관계 기관에 해당 정보를 공유할 수 있다.

이를 통해 '징후 포착(Kizuki) → 전문 기관 연결(Tsunagi) → 지속적인 지켜보기(Mimamori)'로 이어지는 끊김 없는(Seamless) 보호가 가능해진다. 구체적으로 지자체 공무원, 통신사 직원, 택배 기사, 편의점 직원 등 지역 사회 구성원들이 고령자와 접촉하는 과정에서 소비자 피해 징후(예: 이해하지 못한 고액 통신 계약서 발견, 불안해하는 모습 등)를 감지하면, 즉시 소비자 핫라인(국번 없이 188)으로 연결하도록 교육받는다. 예를 들어, 통신사 직원이 고령자의 비정상적인 고액 요금제를 인지하면(Kizuki), 즉시 188을 통해 소비생활센터에 알리고(Tsunagi), 이후 복지사가 해당 가정을 방문하여 2차 피해를 방지하는(Mimamori) 유기적인 대응이 법적으로 보장되는 것이다.<sup>58)</sup>

57) 国民生活センター. (2024). 国民生活 2024年8月号: 特集2 ADRを知る. 国民生活センター.

58) 消費者庁地方協力課. (2024). 高齢者・障害者・孤独孤立しがちな方等の見守り(地域における被害防止) [PDF]. 消費者庁.

## 다. 홍보 및 교육 활동

### 1) 맞춤형 콘텐츠를 통한 예방 교육

일본은 고령층의 인지적 특성을 고려한 맞춤형 예방 교육에 주력하고 있다. 대표적으로 오사카부 소비생활센터는 고령자가 통신 사기나 불공정 계약의 위험을 쉽게 이해할 수 있도록 만화, 연극, 영상 자료 등 시각적이고 직관적인 콘텐츠를 제작하여 배포한다. 이러한 자료는 경로당이나 지역 커뮤니티 센터에서 정기적으로 실시되는 교육 프로그램에 활용되며, 고령자가 스스로 피해를 인지하고 주저 없이 신고할 수 있도록 역량을 강화하는 데 기여한다.<sup>59)</sup>

### 2) 미마모리 네트워크를 통한 현장 밀착형 홍보

미마모리 네트워크는 단순한 감시 기능을 넘어, '소비자안전서포터(Consumer Safety Supporter)' 육성을 통한 능동적인 예방 교육과 홍보의 최전선 역할을 수행한다. 소비자청과 국민생활센터는 지역 사회 내에서 고령자와 신뢰 관계를 맺고 있는 민생위원, 요양보호사, 배달원 등을 '소비자안전서포터'로 위촉하고, 이들에게 '미마모리 신선정보(Mimamori Fresh Information)'와 같은 최신 사기 수법 및 대응 매뉴얼을 정기적으로 제공한다.

이러한 교육을 받은 서포터들은 고령자 가정을 방문하거나 서비스를 제공하는 과정에서 자연스럽게 통신 사기 예방 교육을 실시한다. 예를 들어, "최근 00 통신사를 사칭한 문자가 돌고 있으니 절대 누르지 마세요"라며 구체적인 주의 사항을 전달하거나, 고령자의 스마트폰 설정(스팸 차단 등)을 도와주는 식이다. 이는 디지털 매체 접근성이 낮은 고령층에게 가장 효과적인 아날로그적 대면 홍보 방식이며, 일회성 캠페인이 아닌 일상생활 속에서 지속적으로 이루어지는 '생활 밀착형 계몽 활동(Outreach)'이라는 점에서 차별화된다. 또한, 소비자청은 지자체와 협력하여 고령자들이 자주 모이는 지역 살롱이나 경로당에 강사를 파견하는 '출장 강좌(Delivery Lecture)'를 확대하여, 고령자가 스스로 피해를 인지하고 주저 없이 '188(소비자 핫라인)'로 신고할 수 있도록 역량을 강화하고 있다.<sup>60)</sup>

---

59) Osaka Prefectural Government. (2024). 高齢者向け・動画 「笑いDE学ぶ消費者トラブル シニア編」. Retrieved December 12, 2025, from <https://www.pref.osaka.lg.jp/o070120/shouhi/keihatsu/warai-shohi.html>

60) 消費者庁地方協力課. (2024). 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）につ

#### 라. 데이터 기반 성과 관리 및 정책환류 메커니즘

일본 통신분쟁조정 거버넌스의 핵심은 현장의 데이터가 즉각적으로 정책 수립 및 규제 활동으로 환류되는 선순환 구조에 있으며, 그 중심에는 전국 소비생활센터에서 수집된 상담 데이터를 실시간으로 집적하는 일본 전국소비생활정보네트워크시스템(PIO-NET)이 있다. 총무성은 정기적으로 '소비자 보호 를 실시 상황 모니터링 회의'를 개최하여 정책을 점검하는데, 이때 일본 전국소비생활정보네트워크시스템(PIO-NET) 데이터가 가장 중요한 참고 자료로 활용된다. 실제로 2024년도 분석 결과, 총무성에 직접 접수된 민원은 전년 대비 25.3% 감소한 반면, 일본 전국소비생활정보네트워크시스템(PIO-NET)에 접수된 통신 서비스 관련 상담은 13.4% 증가한 59,478건을 기록하였다. 이러한 데이터 추이는 소비자들이 직접적인 행정 규제 기관보다는 접근성이 높은 지역 소비생활센터를 선호하거나, 문제의 양상이 복잡해져 전문적인 상담이 필요해졌음을 시사한다. 이와 같은 데이터 분석은 구체적인 정책 대응으로 이어지는데, FTTH 서비스 불만이 전체의 23.2%로 가장 높고 그중 전화 권유 판매 비율이 94.1%에 달한다는 점이 식별되자, 총무성은 2022년 설명 서면 교부 및 계약 전 제공 조건 설명 의무화 등의 규제를 도입하였다. 이후에도 데이터 모니터링을 통해 규제의 실효성을 지속적으로 검증하고 있으며, 상황이 개선되지 않을 경우 추가적인 제도 개정을 검토하는 근거로 활용하고 있다. 아울러 분쟁해결위원회는 ADR 절차 종료 후 동종 피해 확산 방지가 필요한 경우 사안의 개요와 해결 결과를 공표하여, 다른 소비자와 사업자에게 가이드라인을 제공함으로써 분쟁을 예방하는 효과를 거두고 있다.<sup>61)</sup>

---

いて [PDF]. 第1回SIP包摂的コミュニティプラットフォームシンポジウム.

61) 総務省消費者契約適正化推進室. (2025). 電気通信事業分野における消費者保護の取組について. 総務省.

### 제3절 국내 타 분야 분쟁조정제도 분석

#### 1. 개인정보분쟁조정위원회

가. 개인정보분쟁조정제도의 법적 기반과 구조

1) 개인정보분쟁조정제도의 법적 기반과 권한

개인정보분쟁조정위원회(이하 위원회)의 설치 및 운영 근거는 「개인정보 보호법」 제 40조에 명시되어 있다. 위원회는 위원장 1명을 포함하여 30명 이내의 위원으로 구성되며, 공무원인 당연직 위원과 법조계, 학계, 시민단체 등 다양한 배경을 가진 민간 위촉 위원으로 이루어진 혼합형 구조를 띤다. 이러한 구성은 행정적 일관성을 유지하면서도 분쟁 해결 과정에서 요구되는 전문성과 독립성을 동시에 확보하기 위한 장치이다.

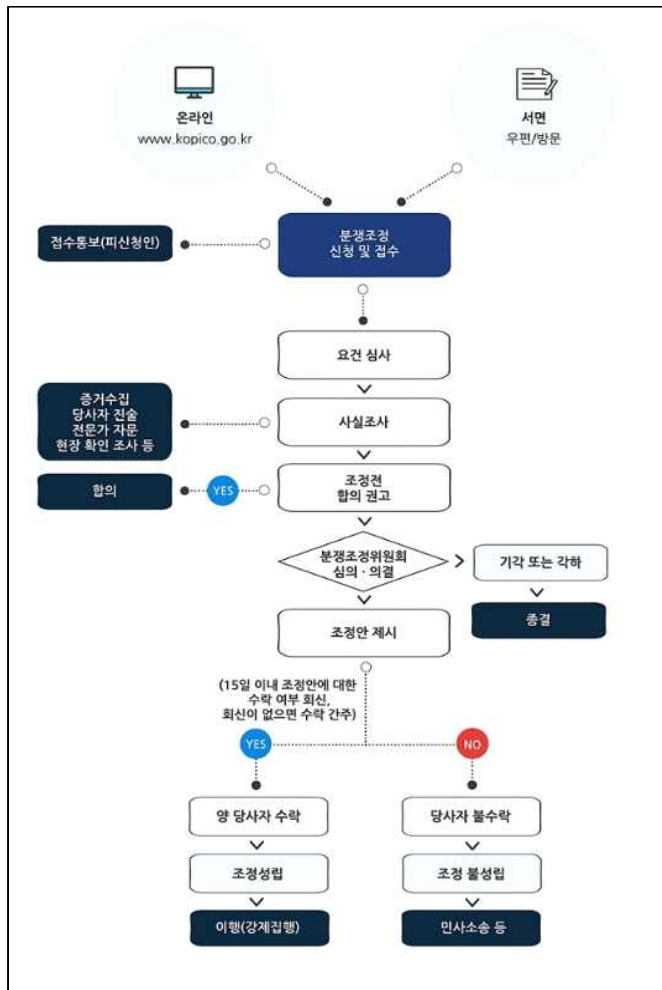
특히, 분쟁조정 관련 사항을 더욱 전문적으로 검토하기 위해 「개인정보 보호법 시행령」을 개정하여 산하에 전문위원회를 설치할 수 있는 법적 근거를 마련하였다. 아울러 2023년 법 개정을 통해 모든 개인정보처리자(민간 기업 포함)가 정당한 사유 없이 조정 참여를 거부할 수 없도록 의무화됨으로써, 과거 민간 부문의 조정 참여율 저조라는 고질적인 문제를 해결하고 피해 구제의 사각지대를 획기적으로 줄이는 법적 토대가 완성되었다. 위원회가 제시한 조정안을 당사자가 수락하여 조정이 성립되면, 이는 「민사소송법」상 재판상 화해와 동일한 효력을 갖게 되어 기판력과 집행력을 동시에 확보하게 된다.

2) 개인정보 분쟁조정의 절차 분석

분쟁조정 절차는 [신청] → [접수 및 통지] → [요건 심사 및 사실조사] → [조정전 합의 권고] → [심의 및 조정] → [성립 및 종결]의 6단계로 구성되어 있으며, 각 단계는 신속성과 전문성을 극대화하도록 설계되었다. 먼저, 정보주체가 피해 구제를 위해 조정을 신청하면 사무국은 이를 접수하고, 7일 이내에 피신청인(기업 등)에게 조정 신청 사실을 통지하며 관련 답변 자료의 제출을 요구한다. 이 신속한 통지 절차는 피신청인을 지체 없이 분쟁 해결 테이블로 유도하는 초기 핵심 기제이다. 이후 사건이 배정되면 위원회는 해당 사안의 전문성을 고려하여 조정부를 구성하게 된다. 심의 단계에서 위원회는 원칙적으로 신청 접

수일로부터 60일 이내에 조정안을 작성하여 의결해야 하며, 이는 법원 소송 대비 압도적으로 빠른 처리 속도를 보장한다. 다만, 사안이 기술적으로 복잡하거나 추가적인 사실 확인이 필요한 경우에는 의결을 거쳐 처리 기한을 연장할 수 있다. 마지막으로, 위원회가 의결한 조정안이 당사자에게 송달되면, 당사자는 이를 송달받은 날로부터 15일 이내에 수락 여부를 결정해야 하며, 이 기간 내에 명시적인 거부 의사를 밝히지 않으면 수락한 것으로 간주되어 조정이 성립된다.

<그림 3-12> 현행 개인정보분쟁조정 절차



## 나. 취약계층 접근성 강화

### 1) 사실조사권 신설

기존의 분쟁 해결 과정에서는 피해자인 정보주체가 기업 내부 시스템에서 발생한 침해 사실을 스스로 입증해야 하는 구조적 불평등이 존재했다. 이를 해소하기 위해 2023년에 개정한 「개인정보 보호법」 제45조는 위원회에 사실조사권을 부여하였으며, 이에 따라 위원회 소속 공무원은 피신청인의 사업장에 직접 출입하여 관계 서류, 장비, 시스템 등을 조사할 수 있게 되었다. 나아가 위원회는 「개인정보 보호법 시행령」 개정을 통해 현장 사실조사의 원칙, 방법, 절차 등을 명시함으로써 조사의 투명성을 확보하고 기업의 방어권과 조사의 실효성 간 균형을 맞추었다. 이러한 조사권의 행사는 기술적 지식이 부족한 정보 취약계층을 대신하여 국가가 증거를 확보해 주는 효과를 낳아, 실질적인 무기 대등의 원칙을 실현한다.

### 2) 수락 간주제 도입

조정 절차의 신속한 종결을 위해 도입된 수락 간주제(Opt-Out 방식)는 소비자의 권리 구제를 가속화하는 핵심 장치이다. 과거 구법 체계에서는 당사자가 조정안에 대해 응답하지 않으면 이를 거부한 것으로 보아 조정이 무산되는 경우가 빈번했고, 이는 기업들이 고의적으로 무대응 전략을 취하는 원인이 되었다. 그러나 2023년에 개정한 동법 제47조 제3항은 조정안을 송달받은 날로부터 15일 이내에 서면으로 거부 의사를 표시하지 않으면 조정안을 수락한 것으로 간주하도록 명문화하였다. 이 제도는 피신청인에게 신속한 의사 결정을 강제함으로써 불필요한 절차 지연을 방지하고, 긴 소송 과정을 견디기 어려운 취약계층에게 빠른 피해 구제 결과를 제공하는 효과가 있다.

### 3) 집단분쟁조정 제도

개인정보 유출 사고와 같이 다수의 정보주체에게 동일하거나 유사한 유형의 피해가 발생한 경우, 이를 개별적으로 처리하지 않고 일괄적으로 구제하는 집단분쟁조정 제도(동법 제49조)가 존재한다. 이 제도는 소액 다수의 피해자가 발생하는 데이터 침해 사건의 특성을 반영한 것으로, 개별적으로 소송을 제기할 경제적 여력이 없거나 피해 금액이 소액이라

대응을 포기하기 쉬운 취약계층에게 비용 효율적인 구제 수단을 제공한다. 특히, 해당 제도는 집단분쟁조정 절차가 개시된 이후에 14일 이상 위원회 홈페이지, 혹은 전국 단위 일간신문에 절차가 개시되었음을 알리도록 하고 있으며(개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙 제40조), 더 나아가 추가참가신청도 가능하도록 하여 국민들의 피해 구제 가능성을 높이고 있다(동 운영세칙 제41조).

#### 4) 다채널 접수 창구 유지 및 이해하기 쉬운 온라인 신청 방식

디지털 기기 사용에 익숙하지 않은 고령층이나 장애인 등 디지털 소외 계층을 위해 접근 채널을 다각화하고 있다. 온라인 웹사이트를 통한 접수뿐만 아니라, 전통적인 방식인 우편 방식을 여전히 유지하고 있어 누구나 자신이 편한 방식으로 분쟁 조정을 신청할 수 있다.

이 뿐만 아니라 온라인 신청 방식은 신청자들이 쉽게 이해하고 이용할 수 있도록 구성되어 있다. 신청 단계에서 텍스트 위주의 복잡한 행정 용어를 나열하는 대신, 직관적인 아이콘과 카드 형태의 디자인(UI)을 적용하여 정보의 가독성을 높였다. 또한, 딱딱한 분류 명칭 보다는 ‘어떤 피해구제를 원하십니까?’와 같은 대화형 문구와 상세한 예시를 제공함으로써, 법률적 전문 지식이 없는 일반인도 자신의 상황에 맞는 항목을 명확하게 파악하고 손쉽게 선택할 수 있도록 배려하고 있다.

〈그림 3-13〉 개인정보분쟁조정 온라인 신청 화면

[illegible]



#### 5) 취약계층 교육

개인정보보호위원회는 제도를 알지 못해 이용하지 못하는 정보 사각지대를 해소하기 위해 취약계층을 위한 맞춤형 교육을 강화하고 있다. 공공데이터포털에 공개된 '2024년 개인정보보호 교육 운영 현황'에 따르면, 위원회는 아동, 청소년, 노인, 장애인 등 대상별 특성에 맞춘 교육 과정을 개설하여 운영하고 있다. 특히 온라인 과정으로 취약계층인 미성년자, 장애인, 고령층을 위한 다양한 교육 과정을 만들어 교육을 진행하고 있다. 우선, 디지털 정보 접근에 제약이 있는 청각장애인을 위해 '청각장애인을 위한(수어) 개인정보보호 교육' 과정을 개설하여, 개인정보의 정의와 유형부터 실제 활용의 중요성, 악용 사례, 그리고 구체적인 실천 수칙까지의 핵심 내용을 수어 통역과 시각 자료를 통해 상세히 전달하고 있다. 또한, 디지털 기기 활용에 어려움을 겪는 고령층을 대상으로는 '어르신들을 위한 개인정보보호 과정(구슬은 꿰어야 보배, 개인정보는 지켜야 보배)'이라는 친근한 속담을 인용한 과정을 운영하고 있으며, 이를 통해 개인정보의 개념과 유·노출 시의 위험성, 그리고 생활 속에서 쉽게 따라 할 수 있는 보호 실천 방법을 눈높이에 맞춰 교육하고 있다.<sup>62)</sup>

#### 다. 홍보 및 교육 활동

##### 1) 소셜 미디어(SNS) 및 유튜브를 활용한 조정제도 연계 전략

개인정보보호위원회는 딱딱하고 어려울 수 있는 분쟁조정 제도를 일반 국민에게 쉽게 알리기 위해 유튜브, 인스타그램 등 멀티 SNS 채널을 활용한 입체적인 홍보 전략을 펼치고 있다. 유튜브 채널에는 "소송 없이 쉽고 빠르게!"라는 직관적인 슬로건을 내세운 설명 영상뿐만 아니라<sup>63)</sup>, '내 사진 무단 도용'과 같이 일상에서 흔히 겪을 수 있는 피해 사례를 드라마 형식으로 재구성한 영상 콘텐츠를 제공하여 시청자의 공감과 이해도를 높이고 있다.<sup>64)</sup> 또한 인스타그램에서는 '락스타의 작업일기'와 같은 웹툰 형식을 활용하여, 전화 문

---

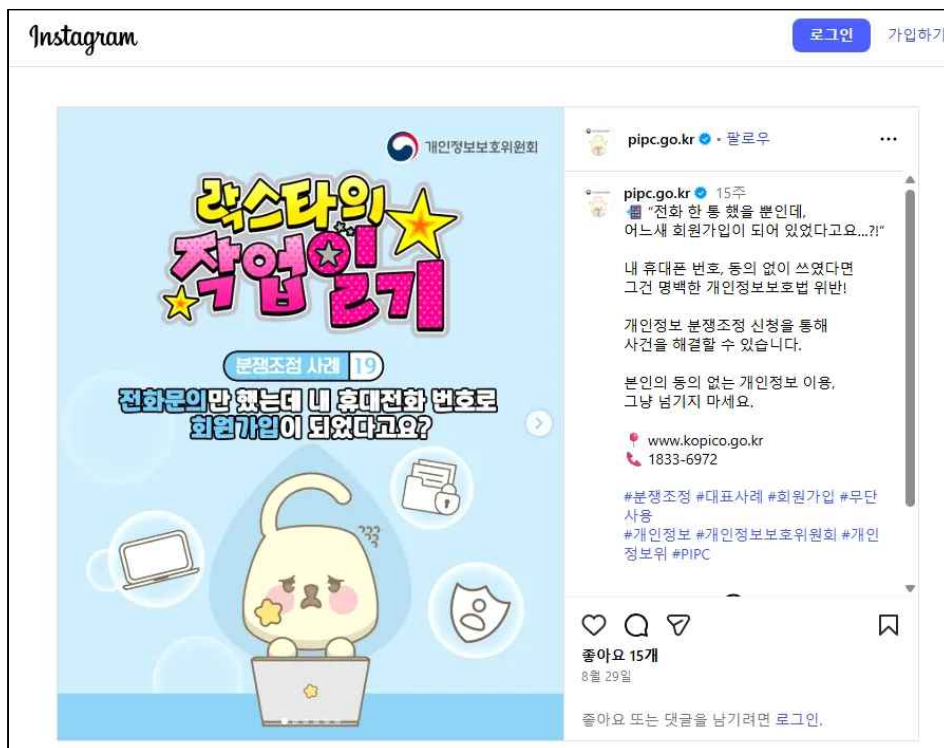
62) 개인정보보호위원회. (n.d.). 개인정보: 교육 안내. Retrieved December 13, 2025, from <https://edu.privacy.go.kr/user/course/infoGuide.do>

63) 개인정보보호위원회. (n.d.). 소송 없이 쉽고 빠르게, 개인정보 분쟁조정 제도로 시원하게 해결하세요! [Video]. YouTube. <https://youtu.be/m7gL8xrHldQ>

64) 개인정보보호위원회. (n.d.). 내 사진을 무단으로 사용했다면? 꼭 연락하세요! [Video]. YouTube. <https://youtu.be/5coYS3qy2mA>

의만 했는데 자신의 휴대전화 번호로 카톡 가입이 이루어지는 등의 구체적인 피해 사례를 친근한 캐릭터와 스토리텔링으로 풀어내고 있다. 이러한 콘텐츠는 해당 게시물에 분쟁조정 신청 링크나 상담 전화번호를 함께 노출함으로써, 잠재적 피해자가 콘텐츠를 본 즉시 실제 민원 신청으로 이어질 수 있도록 하는 강력한 연계 효과를 발휘한다.

〈그림 3-14〉 인스타그램 내 웹툰 형식 분쟁 사례 설명



## 2) 데이터 공개 및 사례집 발간

위원회는 매년 축적된 분쟁조정 데이터를 분석하여 「개인정보 분쟁조정 사례집」을 발간하고 있다. 이 사례집은 동의 없는 개인정보 수집, 목적 외 이용, 안전조치 미비로 인한 유출 등 주요 침해 유형별로 분류된 구체적인 사건 개요, 양 당사자의 주장, 그리고 위원회의 조정 결정 내용과 법적 판단 근거를 상세히 수록하고 있다. 이러한 자료는 단순한 기록 보존을 넘어, PDF 형식의 디지털 파일 형태로 전면 개방되어 기업의 개인정보보호 책임자

(CPO)나 실무자들이 자사의 컴플라이언스 리스크를 사전에 점검하는 가이드라인으로 활용된다. 또한, 학계와 법조계에서는 데이터 관련 법리 연구의 핵심 기초 자료로 활용되는 등 사회적 자산으로서의 가치를 창출하고 있다.

### 3) 개인정보보호 교육

개인정보보호위원회는 전 국민의 개인정보 보호 역량을 강화하기 위해 통합 교육 포털인 '개인정보보호 배움터(<https://edu.privacy.go.kr/>)'를 운영하고 있다. 이 플랫폼에서는 공공기관 및 민간 기업 담당자를 위한 전문 직무 교육뿐만 아니라, 일반 시민을 위한 생활 속 개인정보 보호 수칙 등 다양한 온라인 강좌를 무료로 제공한다. 2024년 교육 운영 현황 데이터는 이러한 교육 프로그램이 일회성 이벤트가 아니라 상시적이고 체계적인 커리큘럼으로 운영되고 있음을 보여주며, 이는 사후적 분쟁 해결을 넘어 사전적 침해 예방 문화를 확산시키려 한다. 특히, 공공데이터포털에 공개된 「개인정보보호 교육 운영 현황」 데이터를 분석해 보면, 이러한 교육 프로그램이 일회성 이벤트가 아니라 상시적이고 체계적인 커리큘럼으로 정착되고 있음을 확인할 수 있다. 전체 교육 인원은 2018년 729,694명에서 2023년 1,217,034명으로 5년 사이 약 1.6배 이상 증가하며 양적 성장을 이루었다. 특히 시공간의 제약 없이 접근 가능한 '온라인 사이버교육'은 2023년 기준 100만 명(1,020,858명)이 넘는 수료생을 배출하여 대국민 인식 제고를 위한 효과적인 수단으로 자리 잡고 있는 것을 확인할 수 있다.<sup>65)</sup>

## 라. 데이터 기반 성과 관리 및 정책 환류 메커니즘

### 1) 분쟁조정제도의 실효성 제고를 위한 법제 정비

분쟁조정위원회는 개인정보 침해에 대한 단순한 사후 권리구제에 머무르지 않고, 실질적인 피해구제 기능을 충실히 수행하기 위해 운영 과정에서 드러난 한계를 법제 개선으로 연결하였다. 또한, 「개인정보 보호법」의 개정 사항을 효율적으로 이행하기 위하여 하위 법령의 정비도 다각도로 추진하였다. 우선 「개인정보 보호법 시행령」을 개정하여 분쟁조정 관련 사항을 보다 전문적으로 검토하기 위한 전문위원회의 설치 근거를 마련하였으며,

---

65) 개인정보보호위원회 (2024). 개인정보보호 교육 운영 현황. 공공데이터포털.

분쟁조정 사건에 대한 현장 사실조사의 원칙과 방법, 절차 등을 구체화하여 조사의 투명성을 높였다. 그리고 조정안을 제시받은 당사자가 이에 대한 수락 여부를 15일 이내에 알리지 않으면 ‘수락’한 것으로 간주하도록 규정을 명확히 하여 절차의 신속성을 법적으로 담보하였다. 시행령에서 규정하기에 지나치게 세부적인 절차는 「개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙」을 개정하여 촘촘하게 보완하였다. 구체적으로는 분쟁조정 신청인의 범위를 확대하여 더 많은 국민이 제도를 이용할 수 있도록 문턱을 낮추었으며, 당사자가 소송을 제기한 경우를 조정의 거부·중지 사유에 추가하여 불필요한 행정력 낭비를 방지하도록 하였다. 아울러 집단분쟁조정 사건 접수 시 상대방에게 이를 의무적으로 알리도록 하고, 분쟁조정 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 조정사건의 분야별로 5명 이내의 위원으로 구성된 조정부의 업무를 구체적으로 규정하였다. 이러한 다층적인 법제 정비는 개인정보 침해를 입은 국민이 신속하고 공정하게 피해 구제를 받을 수 있는 견고한 제도적 기반을 완성하는 데 기여하였다.<sup>66)</sup>

## 2) 개인정보 보호를 위한 개선 의견 통보

위원회는 2024년에 처리한 수많은 분쟁조정 사건 데이터를 심층 분석하여, 특히 공공 부문에서 관행적으로 이루어지던 개인정보 침해 패턴을 식별해냈다. 구체적인 사례로는 중앙행정기관이나 지방자치단체가 법령 해석 사항을 타 기관에 전파하는 공문에서 개인정보를 삭제하지 않고 그대로 발송하거나, 다수 당사자가 포함된 결정문을 비식별 조치 없이 송부하여 개인정보가 유출되는 사고 등이 있었다. 위원회는 이러한 사건을 단순히 개별적인 실수로 치부하여 조정으로 종결하는 데 그치지 않고, 이를 구조적인 문제로 인식하였다. 이에 따라 유사한 침해 사고의 재발을 방지하기 위해 법·제도나 정책의 개선이 필요한 사항을 적극적으로 발굴하여, 모든 행정기관에 공식적인 개선 의견을 통보하는 조치를 취하였다. 이는 사후적 분쟁 해결 과정에서 얻은 '데이터(침해 사례)'를 분석하여 사전적 예방을 위한 '정책(개선 권고)'으로 환류시키는 선순환 구조가 실제로 강력하게 작동하고 있음을 보여주는 모범적인 사례이다.<sup>67)</sup>

66) 개인정보보호위원회. (2025). 2025 개인정보 보호 연차보고서 201p. 개인정보보호위원회.

## 2. 국토교통부 하자심사·분쟁조정위원회

### 가. 하자심사·분쟁조정제도의 법적 기반과 구조

#### 1) 하자심사·분쟁조정제도의 법적 기반과 권한

하자심사·분쟁조정위원회(이하 위원회)는 단순한 행정 민원 기구를 넘어 「공동주택관리법」 제39조에 근거하여 설치된 준사법적 성격을 갖는 합의제 행정기관이다. 위원회는 건축, 토목, 법률 등 각 분야의 고도화된 전문성을 갖춘 50명 이내의 위원으로 구성되며, 이들의 전문적 식견은 복잡한 건설 하자를 규명하는 핵심 동력이다.

위원회의 권한은 크게 행정적 판단인 '하자심사(하자 여부 판정)'와 사법적 화해 효력을 갖는 '분쟁조정' 및 '분쟁재정'으로 이원화되어 있다. 하자심사를 통해 '하자'로 판정될 경우, 이는 행정처분의 근거가 되어 관할 지자체장은 사업주체에게 시정명령을 내릴 수 있으며, 불이행 시 1천만 원 이하의 과태료를 부과하는 등 행정적 강제력을 발동한다. 반면, 분쟁조정 및 재정은 당사자 간의 합의를 유도하거나 직권으로 판단을 내리는 절차로, 성립된 조정안(또는 재정 결정)은 「민사소송법」상 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다. 이는 당사자가 합의 내용을 이행하지 않을 경우 별도의 소송 없이도 강제집행을 할 수 있는 강력한 집행권원을 확보하게 됨을 의미한다.

#### 2) 하자심사·분쟁조정의 절차 분석

분쟁 해결 절차는 신청부터 종결에 이르기까지 법정 기한 내에서 엄격하고 투명하게 관리되는 프로세스를 따른다. 우선 신청 단계에서 입주자 등은 국토교통부 하자관리정보시스템(ADC)을 활용해 온·오프라인으로 사건을 접수하며, 이때 구체적인 하자 내역과 입증 자료를 반드시 제출해야 한다. 사건이 접수되면 위원회는 지체 없이 피신청인인 사업주체에게 이를 통지하고, 피신청인은 절차 지연 방지를 위한 강제 규정에 따라 통지받은 날로부터 10일 이내에 답변서를 제출해야 한다. 이후 조사관이나 전문 위원이 현장을 직접 방

---

67) 개인정보보호위원회. (2025). 2025 개인정보 보호 연차보고서 201p. 개인정보보호위원회.

문하여 하자의 존부를 기술적으로 확인하는 사실조사가 진행되며, 필요시 안전진단전문기관에 정밀 감정을 의뢰함으로써 객관적인 증거를 확보한다. 조사가 완료되면 분과위원회 등에서 당사자의 진술권을 보장하는 심리 및 의결 과정을 거치게 된다. 최종적으로 심리 결과에 따른 판정서나 조정안이 당사자에게 송달되는데, 특히 조정안의 경우 송달받은 날로부터 30일 이내에 명시적인 거부 의사를 밝히지 않으면 수락한 것으로 간주되어 조정이 성립된다.

#### 나. 취약계층 접근성 강화

위원회는 디지털 정보 격차로 인해 온라인 시스템 접근이 어려운 고령자나 장애인 등 정보 취약계층을 위해 온라인 접수를 원칙으로 하되, 우편 접수를 가능하게 하여 디지털 기기 사용이 미숙한 입주민도 소외됨 없이 제도를 이용할 수 있도록 하고 있다.

#### 다. 홍보 및 교육 활동

##### 1) 뉴미디어를 활용한 맞춤형 콘텐츠 확산

위원회는 딱딱하고 어려운 법률·행정 용어의 장벽을 낮추기 위해 유튜브 등 영상 플랫폼을 활용한 맞춤형 홍보 전략을 추진하고 있다. 텍스트 위주의 매뉴얼 대신, "하자심사 분쟁조정 신청서 작성 방법" 등 실무적인 절차를 화면 캡처와 함께 시각적으로 설명하는 튜토리얼(Tutorial) 영상을 제작·배포하여 사용자의 이해도를 높이고 있다.<sup>68)</sup> 또한, "하자심사 주요사례 해설"과 같이 실제 발생한 주요 분쟁 사례를 영상으로 상세히 해설함으로써, 입주민들이 유사한 하자에 직면했을 때 참고할 수 있는 실질적인 정보를 제공하고 누구나 쉽게 내용을 확인할 수 있도록 지원하고 있다.

##### 2) 사례집 발간을 통한 정보의 공유 및 교육

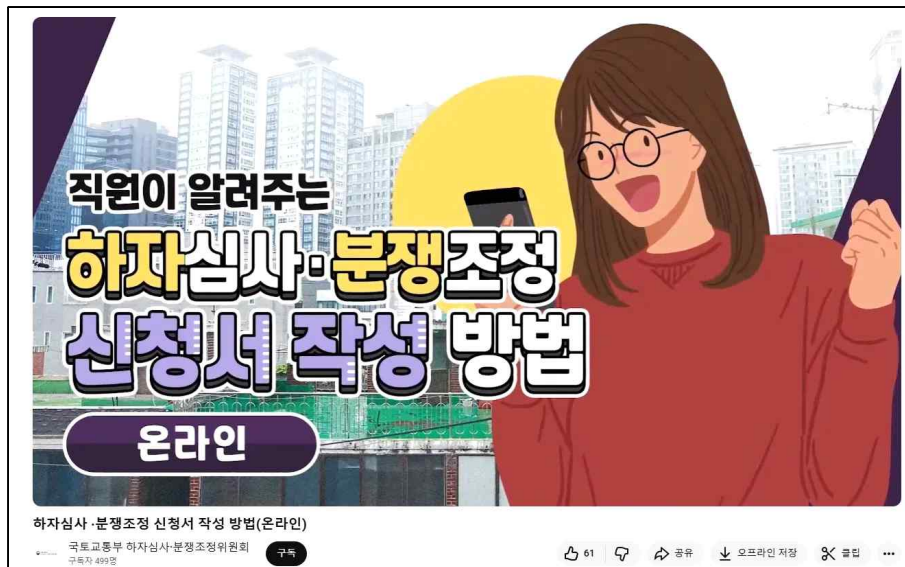
위원회는 축적된 분쟁 해결 데이터를 바탕으로 정기적으로 「하자심사·분쟁조정 사례

---

68) 국토교통부 하자심사·분쟁조정위원회. (n.d.). 하자심사·분쟁조정 신청서 작성 방법 (온라인) [Video]. YouTube. <https://youtu.be/IB7Hbjn107k>

집」을 발간하여 대국민 정보 공유에 힘쓰고 있다. 2024년 하반기에도 주요 해결 사례 64건을 담은 사례집을 발간하였는데, 여기에는 욕실 타일 들뜸, 싱크대 수압 부족 등 실제 빈번하게 발생하는 구체적인 분쟁 유형과 이에 대한 위원회의 판단 기준, 해결 과정이 상세히 수록되어 있다. 이 자료는 국토교통부 누리집 등을 통해 무료로 개방되어 입주민에게는 유사 사례에 대한 가이드라인을 제공하고, 관리주체 및 지자체에는 분쟁 예방 및 교육자료로서 중요한 자료로 활용될 수 있도록 한다.

〈그림 3-15〉 하자심사 분쟁조정 신청서 작성 방법 동영상



#### 라. 데이터 공개 및 정책 환류 체계

위원회의 운영 성과는 단순한 개별 사건의 해결에 그치지 않고, 축적된 데이터를 분석하여 제도의 미비점을 보완하고 행정 규칙을 고도화하는 정책 환류의 핵심 근거로 활용된다. 위원회는 수많은 심사·조정 사례와 법원 판례, 그리고 급변하는 시공 기술 트렌드를 분석하여 「공동주택 하자의 조사, 보수비용 산정 및 하자판정기준」을 지속적으로 개정하고 있다. 예를 들어, 2020년 기준 개정 시에는 과거에는 단순 시공 상태로만 판단했던 '결로' 하자에 대해 설계도서 검토와 온·습도 측정을 통한 종합 성능 판단을 도입함으로써 판정의 과학성을 높였다. 또한, 도배, 바닥재, 가전기기 등 생활 밀착형 항목을 신설하여 하자 판정

항목을 기존 31개에서 44개로 세분화하고, 불명확했던 '반복·다발성 하자'에 대한 기준을 정립하는 등 기술 발전에 따른 새로운 유형의 하자를 제도권 안으로 포섭하여 실질적인 입주민 보호를 강화하였던 바 있다.<sup>69)</sup>

### 3. 금융감독원 금융분쟁조정위원회

#### 가. 금융분쟁조정제도의 법적 기반과 구조

##### 1) 금융분쟁조정제도의 법적 기반과 권한

금융분쟁조정위원회의 설치 및 운영 근거는 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제33조부터 제43조까지에 명시되어 있다. 위원회는 금융감독원장 소속하에 있으나 직무 수행의 독립성을 보장받으며, 법조인, 전문의, 금융 실무 전문가 등 30명 내외의 다양한 분야 전문가로 구성되어 고도의 전문성을 확보하고 있다. 금융감독원장은 분쟁 해결을 위해 광범위한 조사권을 행사할 수 있다. 또한, 분쟁조정 과정에서 합의를 권고하기 위해 필요하다면 금융회사와 신청인에게 필요한 자료 제출을 요구하거나, 의견을 청취할 수 있도록 하고 있다(동 시행령 제33조 제3항). 이러한 조사 과정을 거쳐 도출된 조정안을 양 당사자가 수락하여 조정이 성립되면, 이는 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제36조에 따라 '재판상 화해'와 동일한 법적 효력을 갖는다. 즉, 해당 사안에 대해 다시 소송을 제기할 수 없는 기판력이 발생하며, 의무 불이행 시 별도의 소송 없이 강제집행이 가능한 집행력을 확보하게 되어 실질적인 권리 구제가 가능하다.

##### 2) 금융분쟁조정의 절차 분석

금융분쟁조정 절차는 소비자의 신청부터 종결까지 신속하고 공정한 권리 구제를 목표로 체계적인 프로세스로 진행된다. 소비자가 e-금융민원센터 등을 통해 분쟁조정을 신청하면, 일차적으로 해당 금융회사에 이첩되어 자율 조정 기회를 부여한다. 자율 조정이 결렬될 경우 금감원 조사역이 배정되어 사실 조사 및 전문 검토를 수행하며, 이를 바탕으로 합의를

---

69) 김정현. (2020, August 24). 아파트 하자 인정 확대, 입주민 권익 강화된다. 국토와교통.  
<https://itm.or.kr/2009/board.php?board=kkknewsmain&command=body&no=3556>



권고한다. 합의가 이루어지지 않거나 사안이 중대한 경우 금융분쟁조정위원회에 회부되어 심의 및 의결 과정을 거쳐 최종 조정안이 도출된다.

특히 2023년 11월부터는 분쟁 처리의 신속성을 제고하기 위해 '패스트트랙(Fast-Track, 신속상정제도)'이 도입되었다. 이는 조정 가액이나 쟁점 등이 일정 요건을 만족하는 사건에 대해 관행적인 '합의권고' 절차를 생략하고 곧바로 위원회 심의로 회부할 수 있도록 한 제도로, 불필요한 절차 지연을 방지하는 핵심 기제로 작동하고 있다.<sup>70)</sup> 작성된 조정안은 당사자에게 송달되며, 당사자는 이를 받은 날로부터 20일 이내에 수락 여부를 서면으로 통지해야 한다. 이 기간 내에 수락 의사를 표시하면 조정이 성립되지만, 응답이 없으면 조정을 거부한 것으로 간주된다. 이러한 절차는 법적으로 신청 접수 후 30일 이내 합의 유도, 회부 후 60일 이내 심의 등 신속한 처리를 목표로 설계되어 있으며, 최근 2024년 기준 실제 금융민원 평균 처리 기간은 41.5일로 전년(48.2일) 대비 약 6.7일 단축된 것으로 나타났다. 이는 동기간 처리된 민원 건수가 109,250건으로 전년 대비 12.5% 증가했음에도 불구하고, 패스트트랙 등 제도 개선을 통해 처리 효율성이 실질적으로 개선되었음을 보여주는 수치이다.<sup>71)</sup>

#### 나. 취약계층 접근성 강화

##### 1) 점자 민원 서비스

금융감독원은 시각장애인의 금융 정보 접근성을 높이고 실질적인 권리 구제를 보장하기 위해 한국시각장애인연합회와 업무협약을 체결하고 점자 민원 서비스를 도입하였다. 이를 통해 시각장애인은 점자로 작성된 민원 서류를 제출할 수 있으며, 처리 결과 또한 점자 문서, 음성 녹음 파일, 확대 문자 등 소비자가 원하는 방식(매체)으로 변환하여 제공받을 수 있다. 이는 텍스트 중심의 기존 민원 처리 방식에서 소외되었던 시각장애인에게 정보 전달 매체를 다양화하여 알 권리를 보장하고, 스스로 분쟁 해결 과정에 참여할 수 있는 기반을 마련해 주었다고 평가할 수 있다.<sup>72)</sup>

70) 금융위원회. (2023, 7월 25일). 금융분쟁조정 처리방식 개선된다 [보도자료].

71) 금융감독원. (2025. 4. 8). 2024년 금융민원 및 금융상담 등 동향 [보도자료].

72) 대구장애인종합복지관. (2014, 6월 20일). '시각장애인 전용' 점자민원 서비스 운영 [계

## 2) 1332 콜센터와의 연계

금융감독원은 전화 상담 의존도가 높은 정보 취약계층의 금융 접근성을 제고하기 위해, 대표 콜센터(1332)와 유관기관 간의 상담 연계 시스템 고도화를 추진하고 있다. 본 사업은 소비자가 1332 콜센터를 통해 상담을 진행하던 중 서민금융진흥원이나 신용회복위원회 등 타 기관의 전문적인 도움이 필요한 경우, 전화를 끊지 않고 즉시 해당 기관으로 연결되는 '원스톱 연결 시스템' 구축을 골자로 한다. 특히 단순한 회선 연결을 넘어 기존의 상담 이력과 내용을 연계 기관에 함께 전달하는 것을 핵심 기능으로 개발 중이며, 이를 통해 상담원 변경 시마다 동일한 내용을 반복 설명해야 하는 내담자의 불편을 해소하고 연속성 있는 상담 서비스를 제공하는 것을 최종 목표로 하고 있다.<sup>73)</sup>

## 3) 인식하기 좋은 온라인 신청 방식

금융감독원 e-금융민원센터는 온라인 신청 절차의 정보 격차를 해소하고 이용자 편의 중심의 직관적인 인터페이스를 갖추으로써, 고령층 및 디지털 취약계층의 실질적인 권리 구제 접근권을 효과적으로 보장하고 있다. 우선 모니터 전체 영역을 활용해 텍스트와 선택 항목의 크기를 확대 배치한 화면 구성은 시인성(Visibility)을 높여 고령층의 오입력 등 행정적 오류를 방지하는 데 기여한다. 또한, 화면 좌측에 진행 단계를 상시 확인할 수 있는 영역을 고정 배치해 절차적 예측 가능성을 확보했는데, 이는 복잡한 행정 절차에 낯선 취약계층에게 심리적 안정감을 제공하여 신청 중도 포기를 예방하는 장치로 작동한다. 나아가 피신청인 선택 과정에서도 금융 권역을 우선 선택한 후 개별 회사를 지정하는 단계적 접근 방식을 통해 정보 과잉 문제를 해소하였으며, 결과적으로 디지털 문해력이 낮은 신청

---

시판

글]

[http://www.dgrc.or.kr/dgrc/bbs/board.php?bo\\_table=bo\\_08&wr\\_id=4660&sst=wr\\_hit&sod=asc&sop=and&page=51](http://www.dgrc.or.kr/dgrc/bbs/board.php?bo_table=bo_08&wr_id=4660&sst=wr_hit&sod=asc&sop=and&page=51); 비마이너. (2014, 6월 19일). 금감원, 시각장애인 금융 민원·교육 서비스 제공 [기사]. <https://www.beminor.com/news/articleView.html?idxno=6993>

73) 김재은. (2025, 4월 16일). [단독] 금감원 1332 '원스톱 연결 시스템' 도입...서민금융 상담 쉬워진다. 이투데이. [https://www.etoday.co.kr/news/view/2462086?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.etoday.co.kr/news/view/2462086?utm_source=chatgpt.com)

인도 혼선 없이 정확한 대상을 특정할 수 있어 분쟁조정 절차의 효율성이 제고되는 효과를 거둘 수 있다고 판단할 수 있다.

<그림 3-16> 금융감독원 온라인 민원신청

금융감독원 민원신청

**민원신청하기**

STEP 1. 개인정보동의

STEP 2. 개인정보입력

STEP 3. 민원정보입력

금융회사 정보

1 금융회사명

• 한화생명보험주식회사

2 금융상품종류 수정

3 가입경로 수정

민원내용

1 민원유형 수정

2 제목 및 민원요지 수정

3 민원내용 수정

STEP 4. 민원등록

**금융회사 정보 | 금융회사명**

민원을 제기할 금융회사를 선택해주세요.

※ 민원을 제기하고자 하는 금융회사가 복수일 경우, 내용상 비중이 큰 회사순서로 선택하여 입력해주시기 바랍니다.

※ 유사투자자문업자 선택 시 금융상품종류, 금융상품명, 자점명, 가입경로, 상품가입일을 입력하지 않아도 민원 신청 가능함을 안내드립니다.

☒ 손해보험 ☒ 생명보험 ☒ 은행 ☒ 저축은행

☒ 기타

☒ 삼성생명보험주식회사 ☒ 한화생명보험주식회사 ☒ 케이디비생명(KDB생명) ☒ 교보생명보험주식회사

☒ 동양생명보험주식회사 ☒ 신한라이프생명보험주식회사 ☒ 한국생명보험주식회사

☒ 미래에셋생명보험주식회사 ☒ 메트라이프생명보험(주)

검색을 원하시는 금융기관명의 일부 또는 전부를 검색창에 입력한 후  
금융권역을 선택하여 검색하여 주십시오. (영문이나설이 포함된 기관명은 대문자로 검색)

+ 금융회사 추가등록

다음단계 >

#### 다. 홍보 및 교육 활동

##### 1) 소셜 미디어(SNS) 및 유튜브를 활용한 민원 연계 전략

금융감독원은 딱딱하고 어려운 금융 분쟁 사례를 일반 국민이 쉽게 이해할 수 있도록 유튜브 등 뉴미디어 채널을 적극 활용하고 있다. 예를 들어, 고위험 펀드 사례와 같이 일상에서 겪을 수 있는 금융 사기 피해 상황을 드라마 형식의 영상 콘텐츠로 제작하여 배포하고 있다. 이러한 콘텐츠는 단순한 정보 전달을 넘어, 시청자가 유사한 상황에 처했을 때 당황하지 않고 금감원 1332 콜센터나 분쟁조정제도를 이용하도록 유도하는 행동 지침을 포함하고 있어, 잠재적 피해 예방과 제도 홍보 효과를 동시에 거두고 있다.<sup>74)</sup>

<그림 3-17> 유튜브 내 금융분쟁조정 안내 영상



74) 금융위원회. (2021, 7월 22). 「금·소·법」으로 강화되는 금융소비자 권리 이야기-제 6화 : 금융분쟁, 어떻게 해결할 수 있나요? [Video]. YouTube. [https://www.youtube.com/watch?v=\\_I7JC6GpRXE](https://www.youtube.com/watch?v=_I7JC6GpRXE)

## 2) 데이터 공개

금융소비자가 자신의 상황과 유사한 분쟁 사례를 쉽게 찾아보고 대응할 수 있도록 데이터 공개 시스템을 고도화하였다. e-금융민원센터 등을 통해 분쟁조정결정례, 분쟁해결기준, 분쟁조정사례 등을 체계적으로 분류하여 온라인상에서 누구나 쉽게 검색하고 확인할 수 있도록 개방하고 있다. 이는 정보 비대칭성을 해소하고 소비자의 알 권리를 충족시킬 뿐만 아니라, 금융회사들이 자발적으로 유사 분쟁을 예방하도록 유도하는 시장 규율 기능을 수행한다.

<그림 3-18> e-금융민원센터 내 각종 사례 공개

The screenshot displays the 'e-금융민원센터' (e-Financial Complaint Center) website. The top navigation bar includes links for '민원·신고' (Complaint/Report), '참여·소통' (Participation/Communication), '업무자료' (Business Materials), '금융통계' (Financial Statistics), '금융소비자보호' (Financial Consumer Protection), '보도·알림' (Publicity/Notification), and '금융원소개' (Introduction to Financial Services). The left sidebar contains a '분쟁조정정보' (Dispute Mediation Information) section with a '분쟁조정결정례' (Dispute Mediation Decision Examples) link. The main content area shows a search interface with a search bar and a table of cases. The table has columns for '번호' (Number), '권역' (Region), '유형' (Type), '제목' (Subject), '담당부서' (Responsible Department), '등록일' (Registration Date), '첨부파일' (Attachment File), and '조회수' (View Count). The table lists 10 cases, with the first case being a '금융투자' (Financial Investment) case regarding a '자산운용/투자자문' (Asset Management/Investment Advisory) service.

| 번호  | 권역      | 유형        | 제목                               | 담당부서    | 등록일        | 첨부파일 | 조회수   |
|-----|---------|-----------|----------------------------------|---------|------------|------|-------|
| 809 | 금융투자    | 자산운용/투자자문 | (증권기타사례)사모펀드 불완전판매로 인한 손해배상...   | 금융민원국   | 2024-06-14 | [첨가] | 14946 |
| 808 | 보험      | 보험기타      | (보험기타사례) 일본납입의 상해사고 인입여부         | 금융민원송급국 | 2023-11-24 | [첨가] | 15991 |
| 807 | 금융투자    | 자산운용/투자자문 | (증권기타사례) 사모펀드 불완전판매로 인한 손해배상...  | 금융민원송급국 | 2023-08-31 | [첨가] | 14217 |
| 806 | 금융투자    | 자산운용/투자자문 | (증권기타사례) 특정금전신입 환매 중단에 대한 판매사... | 금융민원송급국 | 2023-05-08 | [첨가] | 13784 |
| 805 | 금융투자    | 자산운용/투자자문 | (증권기타사례) 특정금전신입 환매 중단에 대한 판매사... | 금융민원송급국 | 2023-05-08 | [첨가] | 13266 |
| 804 | 금융투자    | 자산운용/투자자문 | (증권기타사례) 사모펀드 불완전판매로 인한 손해배상...  | 금융민원송급국 | 2023-05-08 | [첨가] | 13273 |
| 803 | 은행·중소저신 | 기타        | (은행기타사례)보이스피싱 지급정지 업무상 과실로 인...  | 금융민원송급국 | 2023-01-04 | [첨가] | 15968 |
| 802 | 보험      | 손해보험      | (손해보험사례) 피동기간을 화재에 따른 일상생활배상...  | 금융민원송급국 | 2022-12-13 | [첨가] | 18294 |
| 801 | 보험      | 손해보험      | (손해보험사례) 담프트락이 공사현장에서 화물 적재...   | 금융민원송급국 | 2022-10-12 | [첨가] | 17433 |
| 800 | 금융투자    | 자산운용/투자자문 | (증권기타사례) 사모펀드 불완전판매로 인한 손해배상...  | 금융민원송급국 | 2022-08-03 | [첨가] | 14599 |

#### 라. 데이터 공개 및 정책 환류 체계

금융분쟁조정제도는 단순히 개별 분쟁을 사후적으로 처리하는 것에 그치지 않고, 축적된 민원 및 분쟁 데이터를 실시간으로 모니터링하여 금융 시장의 이상 징후를 포착하고 이를 감독 정책으로 즉각 환류시키는 강력한 조기 경보 시스템으로 기능하고 있다. 2024년 금융감독원은 「금융소비자보호 실태평가」 제도를 개편하면서 이러한 데이터 환류 기능을 획기적으로 강화하였다.

가장 주목할 만한 변화는 '민원 급증 시 조기 실태평가 실시' 제도의 도입이다. 기존의 실태평가는 3년 주기의 정기적인 사이클로 운영되어, 평가 주기가 도래하지 않은 금융회사에서 대규모 불완전판매 사태나 소비자 피해가 발생하더라도 즉각적인 감독 개입에 시차가 발생하는 한계가 있었다. 그러나 개선된 제도 하에서는 분쟁조정 접수 건수나 민원 데이터가 급증하는 등 소비자 피해 확산의 징후가 데이터로 포착될 경우, 평가 주기가 도래하지 않았더라도 해당 금융회사를 대상으로 즉시 조기 실태평가를 실시할 수 있게 되었다.

이는 분쟁조정 현장에서 생성된 '데이터(민원 급증)'가 감독 당국의 '정책 집행(조기 평가 및 시정 조치)'으로 직결되는 민첩한 '규제 환류' 구조를 완성했음을 의미한다. 예를 들어, 홍콩 H지수 ELS 사태와 같이 특정 고위험 상품에서 민원이 폭증하는 패턴이 감지되면, 금융당국은 이를 단순한 통계 수치로 넘기지 않고 즉각적인 현장 점검과 실태평가로 전환하여 피해 확산을 조기에 차단한다. 결과적으로 이러한 데이터 기반의 환류 시스템은 금융회사가 민원 데이터를 스스로 관리하고 내부통제를 강화하도록 유도하는 시장 규율 기제로 작동하며, 금융소비자 보호의 실효성을 사전적·예방적 차원으로 확장하는 핵심적인 역할을 수행하고 있다.<sup>75)</sup>

---

75) 금융감독원. (2024, 4월 24일). 「금융소비자보호 실태평가 제도」를 대폭 개선하였습니다 [보도자료].

## 제4절 국내·외 분쟁조정제도의 정책적 시사점

본 절에서는 앞서 살펴본 미국, 영국, 독일, 일본 등 주요국의 통신분쟁조정제도와 국내 개인정보, 주택, 금융 분야의 운영 사례를 종합적으로 비교·분석하여, 제2장의 실태 분석에서 확인된 과제들을 해결하기 위한 정책적 시사점을 도출한다. 시사점은 본 연구의 핵심 목표와 연계하여 ① 고령층 및 취약계층 중심의 이용자 접근성 제고, ② 대상별 맞춤형 교육 및 홍보 전략 수립, ③ 데이터 기반 정책 환류 및 활용 체계 구축의 세 가지 차원으로 유형화하여 제시한다.

### 1. 고령층 및 취약계층 중심의 이용자 접근성 제고

제2장 분석 결과, 통신분쟁조정제도의 지속적인 성장을 위해서는 디지털 채널 중심의 운영 환경을 보완하고, 세대별·계층별 특성을 고려한 포용적 접근 방안이 모색되어야 함이 확인되었다. 주요국 및 타 분야 사례는 ‘채널의 다각화’, ‘절차적 연계성 강화’, ‘기술적 조력’을 통해 실질적인 접근성을 보장하고 있다.

첫째, 디지털 기기 활용에 익숙하지 않은 계층을 포용하기 위해서는 온라인 시스템을 보완할 수 있는 인적·물리적 지원 체계가 병행되어야 한다는 점이 일본과 영국의 사례에서 확인된다. 일본의 ‘미마모리 네트워크’는 지자체와 지역 사회의 오프라인 거점을 활용하여 고령자의 소비자 피해를 파악하고 보호하는 대면 안전망을 갖추고 있다. 이는 온라인 접근성이 낮은 계층에게는 대면 접점과 인적 조력이 효과적인 접근 수단임을 시사한다. 영국(Ofcom/ADR) 또한 청각 장애인 등을 위해 대리인 신청을 폭넓게 허용하고, 물리적 접근성을 보완하는 다양한 장치를 마련하고 있다. 따라서 국내 제도 역시 온라인 중심의 신청 경로를 확장하여, 고령층 등 디지털 소외계층이 조력자의 도움을 받아 원활하게 제도를 이용할 수 있도록 오프라인 연계 및 인적 지원 체계를 강화하는 방향으로 나아가야 할 것이다.

둘째, 이용자가 고충을 토로하는 ‘상담’ 단계와 실제 권리를 구제받는 ‘조정 신청’ 단계가 효율적으로 연결될 수 있도록 절차적 연속성을 확보하는 것이 중요하다. 일본의 경우 전국 소비생활센터에서 접수된 상담 정보가 일본 전국소비생활정보네트워크시스템(PIO-NET)에 등록되고, 필요시 국민생활센터(NCAC)의 ADR 절차로 이관되는 통합 체계를 갖추

고 있다. 국내 금융분쟁조정위원회 또한 ‘1332 콜센터’ 상담 중 타 기관의 전문적 지원이 필요한 경우 상담 이력을 공유하며 연결하는 시스템을 운영 중이다. 이러한 사례는 통신분쟁조정에서도 상담 단계에서 파악된 이용자의 피해 사실이 조정 신청 단계로 원활하게 이관될 수 있도록, 상담과 조정 간의 절차적 연계성을 높이는 시스템적 보완이 필요함을 시사한다.

셋째, 접근성은 물리적 채널뿐만 아니라 이용자가 자신의 피해를 입증하는 과정에서의 편의성을 통해서도 제고되어야 한다. 독일 연방네트워크청(BNetzA)은 ‘광대역 측정 앱(Breitbandmessung)’을 통해 이용자가 측정한 결과에 객관적 증거 능력을 부여함으로써, 비전문가인 이용자의 입증 부담을 완화하고 있다. 또한, 영국과 독일은 웹사이트에 이용자 친화적인 인터페이스나 단계별 문답형 신청 방식을 도입하여 인지적 편의성을 높이고 있다. 이를 참고하여 국내에서도 모바일 환경에 최적화된 신청 인터페이스를 구현하고, 기술적 쟁점이 포함된 분쟁에서 이용자가 객관적 자료를 확보할 수 있도록 돕는 제도적·기술적 지원 방안을 강구할 필요가 있다.

## 2. 대상별 맞춤형 교육 및 홍보 전략 수립

제2장 분석에서 나타난 이용자 특성별 차이와 계약 관련 분쟁의 높은 비중은, 확실적인 정보 제공을 넘어 이용자의 눈높이와 특성에 맞춘 차별화된 소통 전략이 필요함을 시사한다. 해외 사례는 ‘수요자 중심의 정보 제공’과 ‘현장 지향적 소통’이 예방적 이용자 보호의 핵심임을 보여준다

첫째, 고령층 등이 통신 분쟁을 사전에 예방하고 제도를 적시에 활용할 수 있도록 하기 위해서는, 생활 접점에서의 정보 제공과 교육이 효과적이다. 일본의 경우 지자체 소비생활센터가 경로당이나 지역 커뮤니티에 강사를 파견하는 등 현장 중심의 교육 프로그램을 운영하며, 친숙한 형식을 활용하여 정보 전달력을 높이고 있다. 또한 지역 사회의 구성원을 활용하여 일상생활 속에서 자연스럽게 정보를 전파한다. 이러한 사례는 국내 제도의 홍보 전략 역시 온라인 매체뿐만 아니라, 이용자가 실제로 거주하고 활동하는 오프라인 현장으로 확장될 필요성을 시사한다. 따라서 고령층 등 정보 취약계층의 접근성이 높은 장소와 연계하여 현장 밀착형 교육 및 홍보 프로그램을 운영하는 방안을 고려해 볼 수 있다.



둘째, 통신 분쟁 해결을 위한 절차와 관련 법령이 일반 이용자에게는 다소 생소하고 전문적인 용어로 기술되어 있어, 제도에 대한 심리적 접근성을 저해하는 ‘절차적 정보 장벽’을 해소하기 위해, 누구나 이해하기 쉬운 형태의 정보 제공이 요구된다. 독일 연방네트워크청은 웹사이트 내에 ‘쉬운 언어(Leichte Sprache)’ 섹션을 운영하여 복잡한 통신 규정을 평이한 용어와 시각 자료로 설명하고 있다. 미국 FCC 또한 고령층 전용 웹페이지를 통해 가독성이 높은 형태의 정보 시트를 제공하여 인지적 접근성을 제고하고 있다. 국내에서도 계약 및 고지 관련 분쟁 비중이 높은 점을 감안하여, 필수적인 계약 내용과 분쟁조정 절차를 알기 쉬운 용어와 직관적인 디자인으로 재구성한 이용자 친화적 가이드를 마련함으로써, 이용자의 알 권리와 자기 방어 역량을 강화하는 방향으로 나아가야 한다.

### 3. 데이터 기반 정책 활용성 제고

신청 건수의 증가와 분쟁 유형의 다양화에 대응하여, 데이터는 제도의 성과를 진단하고 정책을 고도화하는 핵심 자산으로 활용되어야 한다. 주요국은 데이터를 단순 통계 관리를 넘어 정책 환류의 도구로 적극 활용하고 있다.

이를 통해 확인할 수 있는 것은 분쟁 데이터를 정책 자산으로 적극적으로 활용하기 위해서는 데이터의 수집 및 분류 체계가 활용 목적에 맞게 세분화되어야 한다는 것이다. 미국 소비자금융보호국(CFPB)과 연방통신위원회(FCC)는 민원 접수 시 ‘주요 쟁점(Issue)’과 ‘세부 쟁점(Sub-issue)’을 상세하게 분류하고, 처리 과정의 세부 데이터를 표준화된 필드로 관리하고 있다. 이를 통해 특정 유형의 분쟁 원인을 정밀하게 진단하고 맞춤형 대응책을 마련하고 있다. 국내 제도 또한 현재의 운영 체계를 바탕으로, 향후 정책적 함의를 더욱 정밀하게 도출할 수 있도록 데이터 관리 항목을 세분화(Refinement)하고 최적화하는 방안을 고려해 볼 수 있다. 이는 급변하는 통신 시장의 트렌드를 데이터로 포착하고, 이를 기반으로 더욱 효과적인 이용자 보호 정책을 수립하기 위한 기반이 될 것이다.

종합적으로, 해외 주요국 및 국내 타 분야의 사례는 통신분쟁조정제도가 ‘포용적 접근성 확보’, ‘수요자 맞춤형 소통’, ‘과학적 데이터 운영’을 지향점으로 삼아야 함을 시사한다. 이러한 시사점은 제2장의 현황 분석 결과와 맞물려, 다음 장에서 제시할 현행 통신분쟁조정 제도의 발전 방안을 수립하는 논리적 토대가 된다. 이후 제4장에서는 이러한 시사점을 바

탕으로 현행 통신분쟁조정제도의 구체적인 개선 방안을 제안하고자 한다.

## 제 4장 통신분쟁조정제도 실효성 강화 및 이용자 보호 방안

### 제1절 개요

제2장의 실태 분석과 제3장의 국내외 사례 연구를 종합할 때, 현재의 통신분쟁조정제도는 ‘양적 성장’을 넘어 ‘질적 고도화’를 위한 전환점에 서 있다. 디지털 심화로 인한 분쟁의 복잡화, 인구 구조 변화에 따른 고령층의 소외 가능성, 그리고 급증하는 데이터의 정책적 가치는 제도 운영의 패러다임 전환을 요구하고 있다. 이에 본 장에서는 ‘모든 이용자를 포용하고, 데이터를 통해 진화하는 전문적 조정 기구’를 비전으로 설정하고, 이를 실현하기 위한 4대 추진 전략과 구체적인 세부 실행 방안을 제시한다.

4대 추진 전략으로는 다음과 같다. 첫째, 이용자 접근성 제고를 위해 모든 국민을 위한 온·오프라인 조력 체계와 기술적 장벽을 낮추는 입증 지원 도구를 도입한다. 둘째, 맞춤형 교육 및 홍보를 통해 정보 비대칭을 해소하는 ‘찾아가는 교육’과 ‘쉬운 말 가이드’를 보급한다. 셋째, 데이터 기반 정책 활용성 제고를 위해 분쟁 데이터를 정책 자산화하는 관리 체계의 최적화를 추진한다. 마지막으로, 이용자 보호를 위한 구조적 확장을 통해 반복되는 대규모 통신 피해를 일괄적으로 구제할 수 있는 ‘집단분쟁조정제도’의 도입을 제안한다.

## 제2절 이용자 접근성 제고 방안

### 1. 개요

본 절에서는 통신분쟁조정제도의 접근성을 높이기 위해, 이용자의 다양한 소통 선호를 반영하고 기술적 편의를 지원하는 구체적인 실행 방안을 제시한다. 제2장 분석 결과, 전체 신청의 96.9%가 온라인 채널에 집중되어 있어 현재 디지털 기기 활용보다 대면이나 유선 소통을 선호하는 고령층 등에게는 제도 이용의 선택권이 다소 제한적일 수 있음이 시사되었다. 또한, 상담과 조정 절차의 연계성 강화와 품질 분쟁 입증 지원은 이용자의 실질적인 권리 구제를 돕는 중요한 과제이다. 이에 본 절에서는 ‘오프라인 조력 체계’ 구축과 ‘상담-조정 연계 시스템’ 마련을 통해 다양한 이용자가 자신의 선호에 맞춰 편리하게 제도에 접근할 수 있도록 하고, ‘품질 분쟁 입증 도구’를 도입하여 포용적인 이용 환경을 조성하는 방안을 제안한다.

### 2. 국민을 위한 ‘오프라인 조력 체계’ 구축

#### 가. 현황 및 벤치마킹

현재 통신분쟁조정은 우편 접수와 온라인 접수가 함께 운영되고 있으나 온라인 접수 중심으로 신청이 들어오고 있는 상황이므로, 디지털 기기 활용이 익숙지 않은 이용자층을 위한 보완적 채널이 필요하다. 제3장에서 살펴본 일본의 ‘미마모리 네트워크’는 지자체 및 지역 거점을 활용한 대면 안전망을 통해 이러한 과제를 해결하고 있으며, 영국의 ADR 기구 또한 대리 신청을 적극 지원하고 있다. 이는 온라인 시스템을 보완하기 위해서는 ‘인적 조력’이 유효한 대안임을 시사한다.

#### 나. 세부 실행 방안

첫째, ‘찾아가는 분쟁조정 도우미’ 및 지역 거점 접수 창구를 마련해야 한다. 온라인 접근이 어려운 이용자를 효과적으로 지원하기 위해, 고령층의 접근 빈도가 높은 전국 지자체

행정복지센터, 노인복지관, 우체국, 또는 이동통신사 주요 지점을 ‘통신분쟁조정 접수 지원 거점’으로 지정하고, 관련 기관 간 ‘통신서비스 이용자 보호를 위한 업무협약(MoU)’을 체결하여 유기적인 협력 기반을 마련한다. 단순히 장소를 제공하는 것을 넘어, 이곳에 배치된 사회복지사나 디지털 배움터 강사 등을 ‘분쟁조정 서포터즈’로 위촉하는 등 실질적인 조력을 제공해야 한다. 서포터즈는 이용자의 구술 내용을 바탕으로 복잡한 온라인 신청서 입력을 대행하거나, 증빙 서류 첨부을 돕는 등 접수 단계의 기술적 장벽을 해소하는 역할을 수행한다. 이를 통해 고령층과 같이 온라인 접근이 어려운 이용자들은 익숙한 오프라인 공간에서 조력자의 도움을 받아 원활하게 권리 구제 절차에 진입할 수 있게 된다.

둘째, 더 나아가 고정된 접수 창구 방문조차 어려운 도서·산간 지역 거주자나 거동이 불편한 이용자를 위해, 기존 공공 인프라와 연계한 ‘수요 맞춤형 순회 상담(Circuit Counseling)’을 도입하여 운영의 현실성을 높일 수 있도록 하여야 한다. 이는 예산 부담이 큰 단독 운영 방식 대신, 과학기술정보통신부의 ‘디지털 배움터 에듀버스’<sup>76)</sup>나 지자체의 ‘찾아가는 복지 전담팀’ 등 기존 방문 서비스와 협업하여 상담을 병행하는 형태로 추진함으로써 행정 효율성을 확보할 수 있다. 아울러 수요가 누적된 지역을 사전에 파악하여 방문하는 ‘권역별 예약제’를 통해 현장에서 즉각적인 상담과 접수 처리를 지원한다면, 예산 절감과 물리적 사각지대 해소라는 정책적 목표를 동시에 달성할 수 있을 것이다.

#### 다. 기대 효과

이러한 온·오프라인 연계형 지원 체계가 구축될 경우, 디지털 역량의 차이가 권리 구제의 격차로 이어지는 현상을 완화하고 제도의 포용적 접근성을 한층 높일 수 있을 것으로 기대된다. 특히 기존 공공 인프라를 활용한 협업 모델은 예산 투입 대비 높은 효율성을 담보할 수 있으며, 고령층 등 소외계층이 익숙한 생활 공간에서 심리적 부담 없이 제도를 이용하게 됨으로써 잠재되어 있던 피해 구제 수요를 제도권 내로 흡수하는 데 기여할 것으로 보인다.

---

76) 디지털배움터. (n.d.). 디지털배움터. <https://www.디지털배움터.kr>

### 3. 온라인 신청 편의성 강화 및 ‘상담-조정 원스톱’ 연계

#### 가. 현황 및 벤치마킹

대다수의 이용자가 모바일 등 온라인 채널을 통해 분쟁조정을 신청하고 있으나, 텍스트 위주의 복잡한 인터페이스는 고령층에게 여전한 장벽이 될 수 있다. 또한, 이용자가 ‘온라인피해365센터’ 등 유관 기관에서 상담을 받았더라도, 실제 조정 신청 문의를 위해서는 통신분쟁조정위원회에 다시 연락하여 동일한 피해 내용을 반복해서 진술해야 하는 절차적 비효율이 존재한다. 이에 대해 국내 금융감독원은 1332 콜센터를 통해 타 기관의 지원이 필요한 경우 전화를 끊지 않고 상담 이력과 함께 즉시 연결해 주는 시스템을 운영하고 있으며, 이러한 절차적 연속성을 통신 분야에도 도입할 필요가 있다.

#### 나. 세부 실행 방안

첫째, 통신분쟁조정지원시스템 홈페이지의 사용자 환경을 개선하여 디지털 취약계층의 접근성을 높인다. 고령층도 직관적으로 이용할 수 있도록 큰 글씨와 아이콘 중심의 화면을 제공하고, 텍스트 입력이 어려운 이용자를 위해 음성 인식(STT) 입력과 음성 안내(TTS) 기능을 탑재하여 인지적 편의성을 강화한다.

둘째, 유관 기관 상담 후 분쟁조정으로 이어지는 경로의 중복 절차를 해소하기 위해, 예산과 기술적 여건을 고려한 ‘3단계 상담-조정 원스톱 연계 로드맵’을 추진한다. 우선 1단계로, ‘온라인피해365센터’ 등 피해 구제 유관 기관의 웹사이트나 안내 메시지에 통신분쟁조정 신청 페이지로 바로 접속할 수 있는 ‘다이렉트 URL 링크’를 최우선으로 배치한다. 이를 통해 이용자가 상담 후 스스로 검색해서 찾아와야 하는 번거로움을 줄이고 즉각적인 신청 경로를 제공한다. 다음 2단계로는, 예산 확보 및 기관 간 협의를 통해 ‘실시간 핫라인(Hot-line) 연결 시스템’을 도입한다. 이는 금융감독원의 1332 콜센터 사례를 벤치마킹한 것으로, 유관 기관 상담 중 조정이 필요하다고 판단될 경우 전화를 끊지 않고 상담 이력 요약분과 함께 통신분쟁조정상담센터로 상담 전화를 실시간으로 연결해 주는 방식이다. 이를 통해 이용자는 전화를 다시 거는 수고와 상담 내용을 처음부터 다시 설명해야 하는 피로감을 덜 수 있다. 마지막 3단계로는, 상담 시스템과 분쟁조정 시스템 간의 ‘데이터 연동을 구축한다. 상담사가 입력한 피해 기초 조사 자료가 이용자의 동의하에 분쟁조정 시스템으로

자동 이관되어 신청서 초안이 생성되도록 함으로써, 행정 효율성과 이용자 편의성을 극대화하는 최종적인 원스톱 체계를 완성한다.

#### 다. 기대효과

온라인 인터페이스의 개선과 단계적인 연계 시스템 구축은 이용자가 체감하는 신청 문턱을 획기적으로 낮출 것으로 기대된다. 특히 URL 제공이나 전화 연결과 같은 즉각적인 조치는 이용자의 편의를 높이고, 중장기적인 데이터 연동은 반복 진술로 인한 이용자의 피로도를 해소함과 동시에 위원회의 업무 처리 속도를 높여 신속한 피해 구제를 가능하게 할 것이다.

### 4. 이용자 입증 역량 강화를 위한 ‘품질 분쟁 입증 도구’ 지원

#### 가. 현황 및 벤치마킹

통신 품질 분쟁은 기술적 전문성이 요구되어 이용자가 스스로 피해를 입증하는 데 어려움을 겪을 소지가 있다. 그러나 제2장 분석 결과, 객관적 데이터(현장 측정)가 개입될 경우 해결률이 57.7%로 상승함이 확인되었다. 독일의 ‘광대역 측정 앱(Breitbandmessung)’ 사례는 이용자가 직접 측정한 데이터에 법적 증거 능력을 부여함으로써 기술적 전문성이 부족한 이용자의 입증 역량을 강화한 모범 사례이다.

#### 나. 세부 실행 방안

이용자가 통화 품질 불량이나 데이터 속도 저하를 겪는 즉시 이를 객관적으로 증명할 수 있도록, 한국지능정보사회진흥원(NIA)의 ‘인터넷 품질 측정’ 앱이나 방송미디어통신위원회가 인정하는 공신력 있는 속도 측정 앱을 분쟁조정 공식 도구로 지정하여 연계하거나, 필요시 전용 기능을 개발하여 도입한다. 단순한 측정을 넘어 입증의 객관성을 확보하기 위해, 독일 사례를 벤치마킹하여 “3일간 총 N회 측정 시 계약 속도의 X% 미달이 Y회 이상 발생한 경우”와 같이 통신사 및 시민단체와의 협의를 거쳐 정량적인 ‘품질 불량 인정 가이

드라인'을 마련하여 공개한다. 또한, 앱 개발사와 협력하여 측정 결과가 메타데이터(시간, 위치, 신호 강도 등)와 함께 자동으로 저장되고, 버튼 클릭 시 위변조가 불가능한 '통신분쟁조정용 증거 파일(PDF)'로 변환되어 시스템으로 즉시 전송되는 기능을 탑재함으로써 이용자의 입증 부담을 획기적으로 완화한다.

#### 다. 기대효과

객관적인 입증 도구의 도입은 통신 품질 분쟁에서 기술적 전문성이 부족한 이용자의 입증 역량을 강화하는 것에 기여할 것이다. 이용자가 제시하는 주관적인 불편 호소가 데이터 기반의 객관적 증거로 전환됨에 따라, 불필요한 사실관계 다툼이 줄어들고 조정 성립률이 현재보다 더욱 향상될 것으로 기대된다. 또한, 축적된 품질 데이터는 향후 통신 서비스 품질 개선을 위한 정책 자료로도 활용 가능하여, 개별 구제를 넘어선 전반적인 서비스 품질 향상을 유도할 수 있을 것이다.



### 제3절 대상별 맞춤형 교육 및 홍보 전략

#### 1. 개요

본 절에서는 이용자의 정보 비대칭을 해소하고 자기 방어 역량을 강화하기 위한 대상별 맞춤형 교육 및 홍보 전략을 다룬다. 통신 분쟁의 상당수가 계약 내용에 대한 오인이나 부지에서 기인한다는 점은, 사후적 해결 못지않게 사전적 정보 제공이 중요함을 보여준다. 그러나 전문적인 약관 용어는 이용자에게 생소하게 느껴질 수 있어, 이를 이용자의 눈높이에 맞춰 전달하는 노력이 필요하다. 따라서 본 절에서는 정보 취약계층을 직접 찾아가는 ‘현장 밀착형 교육’과, 누구나 직관적으로 이해할 수 있는 ‘쉬운 말(Easy Read) 가이드’의 보급을 통해 실질적인 소통 전략을 제시한다.

#### 2. 정보 사각지대 해소를 위한 ‘찾아가는 소비자 교실’

##### 가. 현황 및 벤치마킹

현재의 온라인 중심 홍보는 효율적이거나, 60대 이상 고령층 등 정보 취약계층에게는 도달률이 제한적일 수 있다. 일본 오사카부 등의 ‘출장 강좌’ 사례는 경로당이나 지역 커뮤니티를 거점으로 한 대면 교육이 고령층의 피해 예방에 효과적임을 보여준다.

##### 나. 세부 실행 방안

첫째, 대한노인회, 노인종합복지관 등 고령층 이용자가 다수 모이는 기관과 협력하여, 전문 강사를 파견하는 ‘시니어 통신 지킴이 교실’을 정례화하여 운영한다. 교육 커리큘럼은 이론적인 법령 설명보다는 ‘요금 명세서 보는 법’, ‘필수 확인 약정 조건’, ‘피해 발생 시 대처법’ 등 실생활에서 즉시 적용 가능한 체험형 실습 교육에 중점을 둔다.

둘째, 지역 사회 내 신뢰도가 높고 주민들과 접점이 많은 이장, 통장, 부녀회장 등을 대상으로 심화 교육을 실시하여 이들을 ‘통신분쟁 예방 앰버서더’로 양성한다. 이들은 일상적인 이웃 간의 교류 과정에서 자연스럽게 통신 피해 예방 수칙을 전파하고, 피해를 입은 주

민을 발견하면 분쟁조정 제도를 안내하는 ‘생활 밀착형 홍보 대사’ 역할을 수행하게 된다.

#### 다. 기대 효과

현장 밀착형 교육과 앰버서더 활동은 정보 취약계층의 통신 주권 의식을 고취하고, 피해 발생 시 대처 능력을 강화하는 데 기여할 것으로 보인다. 특히 고령층이 자주 이용하는 커뮤니티를 중심으로 형성된 인적 네트워크는 통신 피해를 조기에 감지하고 구제 절차로 연결하는 사회적 안전망으로서 기능하게 되며, 이는 궁극적으로 불완전 판매 등으로 인한 고령층 피해를 사전에 예방하는 효과를 거둘 수 있을 것이다.

### 3. 인지적 눈높이를 맞춘 ‘쉬운 말 가이드’ 보급

#### 가. 현황 및 벤치마킹

통신 서비스의 약관과 분쟁조정 관련 용어는 일반 이용자에게 다소 생소하고 전문적이어서 정보 접근성을 저해하는 요인이 될 수 있다. 독일 연방네트워크청의 ‘쉬운 언어 (Leichte Sprache)’ 섹션이나 미국 FCC의 ‘팁 시트(Tip Sheets)’는 이러한 인지적 장벽을 낮추기 위한 선진적인 시도이다.

#### 나. 세부 실행 방안

첫째, 현재의 안내 자료나 신청 서식에 사용되는 난해한 법률적·행정적 용어를 전면 재검토하여, 중학생 수준의 문해력을 가진 이용자라면 누구나 이해할 수 있는 평이한 용어로 순화한 ‘쉬운 말 및 큰 글씨 가이드’를 제작한다. 이는 고령층이나 저시력자가 겪는 시각적·인지적 장벽을 동시에 해소하기 위함이며, 텍스트 위주의 나열식 설명을 지양하고 웹툰, 인포그래픽, 카드뉴스 등 시각적 요소를 적극 활용하여 직관성을 극대화한다.

둘째, 분쟁의 다수를 차지하는 계약 관련 피해를 예방하기 위해, 가입-이용-해지 등 서비스 이용 생애주기별로 반드시 확인해야 할 핵심 사항을 담은 ‘한 장으로 보는 체크리스트’를 제작하여 배포한다. 이 체크리스트는 통신사 대리점이나 판매점에 의무적으로 비치하거나 온라인 계약 시 팝업 형태로 제공하여, 이용자가 계약 시점에 자신의 권리를 스스로 점검하는 자기 방어 수단으로 기능하도록 한다.

#### 다. 기대효과

이용자 친화적인 정보 제공은 복잡한 계약 내용과 절차에 대한 이용자의 이해도를 높여, 정보 부족으로 인한 불필요한 분쟁을 사전에 감소시키는 효과가 있을 것으로 예상된다. 또한, 명확하고 쉬운 가이드는 이용자가 자신의 권리를 정확히 인식하고 행사할 수 있도록 돕는 자기 방어 수단이 되어, 사업자와의 협상력을 높이고 실질적인 소비자 권익을 증진하는 데 기여할 것이다.

## 제4절 데이터 기반 정책 활용성 제고

### 1. 개요

본 절에서는 통신분쟁조정 과정에서 축적되는 데이터의 가치를 재발견하고, 이를 정책 수립의 핵심 자산으로 활용하기 위한 관리 체계 최적화 방안을 논의한다. 신청 건수의 증가와 분쟁 유형의 다변화에 대응하기 위해서는, 데이터에 기반하여 현황을 정밀하게 진단하고 미래 수요를 예측하는 시스템이 요구된다. 이에 본 절에서는 분쟁의 근본 원인과 해결 양상을 입체적으로 분석할 수 있도록 ‘데이터 관리 항목(Data Set)’을 최적화하고 정합성을 확보하여, 향후 과학적 행정 구현의 기반을 마련하는 방안을 제안한다.

### 2. 정책 분석을 위한 ‘데이터 관리 체계(Data Set)’ 최적화

#### 가. 현황 및 벤치마킹

현재 통신분쟁조정 데이터는 운영 실적 관리를 위한 통계 산출 중심으로 관리되고 있어, 향후 심층적인 피해 원인 규명이나 정책적 시사점 도출을 위해서는 관리 체계의 고도화가 필요해 보인다. 미국 CFPB와 FCC는 민원 접수 시 ‘이슈(Issue)’와 ‘세부 이슈(Sub-issue)’를 정밀하게 분류하고, 처리 과정의 데이터를 표준화하여 정책 수립의 기초 자료로 활용하고 있다.

#### 나. 세부 실행 방안

첫째, 단순한 통계 산출을 넘어 분쟁의 근본 원인에 대한 입체적인 분석이 가능하도록, 아래 표와 같이 ‘식별 및 접수’, ‘핵심 분류(Product & Issue)’, ‘당사자 정보’의 3단계로 고도화된 ‘통신분쟁조정 표준 데이터 셋(안)’을 도입한다. 구체적으로 ‘식별 및 접수’ 단계에서는 기존 접수 정보에 ‘접수 경로(submitted\_via)’ 필드를 신설하여 홈페이지, 모바일, 우편 등 채널별 유입 비중을 분석하고, 앞서 제2절에서 제안한 접근성 강화 정책의 실효성을 검증하는 객관적 지표로 활용한다. ‘핵심 분류’ 단계에서는 분쟁의 본질을 명확히 파악하기

위해 서비스(Product)와 쟁점(Issue)을 체계적으로 구분한다. 특히 쟁점 대분류를 계약, 요금, 품질, 고지, 지원 등 5대 영역으로 재편하고, 나아가 ‘세부 쟁점(Sub-issue)’ 필드를 통해 해지 방어, 소액결제 미동의 등 이용자가 겪는 구체적인 피해 유형을 상세하게 기록함으로써 향후 규제의 근거를 마련한다. 아울러 ‘당사자 정보’ 단계에서는 신청인의 연령대나 취약계층 여부를 식별할 수 있는 ‘신청인 태그(applicant\_tags)’ 필드를 확장 도입하여, 고령층 등 특정 계층에서 반복되는 분쟁 패턴을 조기에 포착하고 맞춤형 보호 대책을 수립하는 데 활용한다.

〈표 4-1〉 통신분쟁조정 필수 데이터 셋 및 분류 체계 재편(안)

| 구분                            | 필드명 (영문/국문)              | 설명 및 정책적 활용 방안                                                                                                     |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 식별 및 접수                    | complaint_id<br>(민원 ID)  | 개별 분쟁 사건을 식별하는 고유 번호                                                                                               |
|                               | date_received<br>(접수 일자) | 분쟁조정 신청이 시스템에 접수된 날짜(처리기한 기산점)                                                                                     |
|                               | submitted_via<br>(접수 경로) | 신청 유입 경로 (예: 홈페이지, 모바일, 우편 등)                                                                                      |
| 2. 핵심 분류<br>(Product & Issue) | Product<br>(서비스 대분류)     | 무선 통신, 초고속 인터넷, 인터넷 전화, 단말기, 알뜰폰(MVNO) 등 서비스 대상                                                                    |
|                               | Sub-product<br>(서비스 중분류) | 기본 요금제, 부가서비스, 소액결제, 로밍 등 세부 상품                                                                                    |
|                               | Issue<br>(쟁점 대분류)        | ① 계약 (체결·이용·해지)<br>② 요금 및 청구<br>③ 서비스 품질 및 장애<br>(※손해배상 근거 1)<br>④ 중요사항 설명 및 고지<br>⑤ 고객 지원 및 민원 처리<br>(※손해배상 근거 2) |

|                         |                                |                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | Sub-issue<br>(쟁점 중분류)          | [계약] 가입/개통 지연, 해지 방어,<br>위약금 과다, 명의 도용<br>[요금] 과다/이중 청구, 미사용<br>요금, 소액결제(미동의)<br>[품질] 속도 저하, 서비스<br>장애/중단(끊김), 통화 품질<br>[고지] 약정 조건, 요금 할인 조건,<br>부가서비스 유료 전환<br>[지원]민원 처리 지연, A/S 불성실,<br>고객센터 연결 불가 |
| 3. 당사자 정보               | company<br>(피신청인)              | 통신사 및 사업자 명칭                                                                                                                                                                                         |
|                         | applicant_tags<br>(신청인 특성)     | 신청인의 연령대(고령층 식별),<br>장애 여부 등 취약계층 태그                                                                                                                                                                 |
| 4. 처리 및 결과<br>(Outcome) | company_response<br>(기업 조치 유형) | 통신사의 최종 조치 내용 (예:<br>금전적 보상, 계약 해지, 설명<br>제공, 조치 없음 등)                                                                                                                                               |
|                         | resolution_source<br>(종결 사유)   | 최종 종결 주체 및 사유 (예:<br>당사자 합의, 위원회 조정 성립,<br>신청 취하-해결, 신청 취하-포기)                                                                                                                                       |
|                         | timely_response<br>(기한 준수 여부)  | 통신 사업자의 답변서 제출 소요<br>기한, 사건 종결 처리 소요 기한                                                                                                                                                              |
| 5. 환류 및 공개              | complaint_narrative<br>(민원 본문) | 비식별화 조치된 민원 신청서<br>본문 (텍스트 마이닝 분석용)                                                                                                                                                                  |

둘째, 이와 함께 새롭게 설계된 데이터 셋이 시스템에 안정적으로 정착될 수 있도록 데이터 정합성 확보를 위한 관리 체계를 병행한다. 담당자가 데이터를 입력하는 과정에서 발

생할 수 있는 임의적인 입력을 방지하기 위해 표준화된 선택지 방식을 적용하여 데이터의 통일성을 기한다. 또한, 세부 쟁점과 같은 항목은 주기적인 업데이트를 통해 신종 스팸 등 새로운 유형의 피해가 발생할 경우 이를 즉각적으로 시스템에 반영할 수 있는 유연한 관리 체계를 구축해야 한다.

#### 다. 기대효과

데이터 관리 체계의 최적화는 분쟁의 트렌드와 원인을 정밀하게 진단할 수 있는 분석적 기반을 제공하여, 경험에 의존하던 행정을 데이터 기반의 과학적 행정으로 전환하는 계기가 될 것이다. 이렇게 축적된 고품질 데이터는 향후 방송미디어통신위원회의 이용자 보호 정책 수립과 통신사의 불공정 약관 개선을 유도하는 객관적 근거로 활용됨으로써, 제도의 정책적 효용성을 극대화하고 중장기적으로는 AI 기반 분쟁 예측 시스템 구축을 위한 핵심 자산이 될 것으로 기대된다.

## 제5절 이용자 보호를 위한 구조적 확장

본 절에서는 개별 분쟁 해결을 넘어, 디지털 심화 시대에 빈번해지는 대규모·동시다발적 통신 피해에 효과적으로 대응하기 위한 제도의 구조적 확장 방안을 논의한다. 네트워크 장애나 개인정보 유출 등은 다수의 이용자에게 동일한 피해를 입히는 특성이 있으나, 현행 개별 심의 구조로는 대응에 한계가 있다. 이에 타 분야에서 검증된 ‘집단분쟁조정제도’를 통신 분야에 도입하여 구제의 효율성과 형평성을 확보하는 방안을 제안한다.

### 1. 통신 분야 ‘집단분쟁조정제도’ 도입

#### 가. 현황 및 벤치마킹

최근 통신 서비스 관련 분쟁은 단순한 요금 다툼을 넘어, 네트워크 장애(일명 ‘먹통 사태’)나 대규모 해킹 및 개인정보 유출 등 동일한 원인으로 수만 명의 이용자가 동시에 피해를 입는 ‘집단적 양상’으로 진화하고 있다. 그러나 현행 통신분쟁조정제도는 이러한 대규모 피해가 발생하더라도 피해자 개개인이 별도로 신청서를 제출하고 개별 심의를 받아야 하는 구조적 한계가 있어, 막대한 행정력이 소모될 뿐만 아니라 동일 사안에 대해 심의 위원에 따라 결론이 달라질 수 있는 형평성 우려가 제기된다. 이에 비해 개인정보분쟁조정위원회는 「개인정보 보호법」에 근거하여, 50인 이상의 정보주체에게 유사한 피해가 발생한 경우 ‘집단분쟁조정’을 개시할 수 있도록 규정하고 있다. 해당 제도는 다수의 피해자를 대표 당사자로 선정하여 절차를 간소화하고, 조정 성립 시 당사자가 아닌 피해자에게도 보상 계획을 수립하도록 권고함으로써 일괄 구제의 길을 열어두고 있다. 통신 분쟁 역시 개인정보 이슈와 밀접하게 연관되어 있으므로, 해당 모델은 통신 분야에 가장 적합한 벤치마킹 사례라 할 수 있다.

#### 나. 세부 실행 방안

「전기통신사업법」을 개정하여 집단분쟁조정의 법적 근거를 마련한다. 개인정보분쟁조정 사례를 준용하여, ‘동일하거나 유사한 유형의 통신 피해가 50인 이상 발생한 경우’ 피해



자의 의뢰 혹은 신청에 의해 집단분쟁조정 절차를 개시할 수 있도록 법적 근거를 신설한다. 이를 통해 수천 건의 개별 신청을 하나의 사건으로 병합하여 심의함으로써 행정 효율성을 높이고, 통일된 조정 기준을 적용할 수 있는 체계를 구축한다. 또한, 조정안을 수락한 사업자가 조정 절차에 참여하지 않은 나머지 피해 이용자에 대해서도 동일한 배상 기준을 적용한 ‘보상 계획’을 수립·이행하도록 권고할 수 있는 절차를 마련하여, 실질적인 일괄 구제가 가능하도록 제도를 설계한다.

#### **4. 기대 효과**

집단분쟁조정제도의 도입은 반복되는 대규모 통신 재난이나 품질 이슈에 대해 신속하고 통일된 배상 기준을 제시할 수 있게 한다. 이는 피해자 개개인이 소송에 소요해야 하는 비용과 시간을 절감하는 사회적 편익을 창출할 뿐만 아니라, 기업으로 하여금 대규모 배상 책임을 명확히 인지하게 하여 평상시 서비스 품질 관리와 보안 투자에 만전을 기하게 만드는 강력한 예방적 규제 효과를 가져올 것으로 기대된다.

## 제5장 결 론

### 1. 연구의 요약 및 시사점

본 연구는 디지털 심화와 비대면 서비스의 확산이라는 환경 변화 속에서, 국내 통신분쟁 조정제도가 나아가야 할 실효성 있는 발전 방안을 모색하는 데 목적을 두었다.

제2장의 실태 분석 결과, 통신분쟁조정제도는 도입 이래 신청 건수의 지속적인 증가와 안정적인 해결률을 기록하며 제도의 양적 기반을 성공적으로 안착시킨 것으로 평가된다. 나아가 향후 제도의 지속 가능한 발전을 위해서는, 디지털 채널의 효율성을 유지하면서도 다양한 이용자의 채널 선호도를 폭넓게 수용하고, 기술적 전문성이 요구되는 품질 분쟁 등에 대한 입증 지원을 강화함으로써 제도의 포용적 가치를 더욱 확산시켜 나가는 운영의 고도화가 필요한 시점으로 분석된다.

제3장의 해외 및 타 분야 사례 분석은 이러한 과제에 대한 유의미한 시사점을 제공한다. 일본의 지역 밀착형 지원망, 영국의 대리 신청 활성화, 독일의 알기 쉬운 정보 제공 및 측정 도구 지원 사례는 ‘기술적 편의’와 ‘인적 조력’이 병행될 때 실질적인 이용자 보호가 가능함을 보여준다. 또한, 미국 FCC 등의 데이터 기반 정책 환류 시스템은 분쟁조정기구가 조정이라는 본래의 기능을 넘어, 시장의 건전성을 제고하는 ‘데이터 허브’로 기능해야 함을 시사한다.

### 2. 핵심 추진 전략 및 정책 제언

본 연구는 분석 결과를 토대로 ‘모든 이용자를 포용하고 데이터로 진화하는 전문적 조정 기구’를 비전으로 설정하고, 이를 실현하기 위한 4대 추진 전략을 다음과 같이 제언한다.

첫째, 이용자 접근성 제고이다. 온라인 접근이 어려운 이용자를 위해 지자체·우체국 등과 연계한 ‘오프라인 접수 거점’과 ‘서포터즈’를 운영하여 조력 체계를 구축해야 한다. 아울러 홈페이지의 ‘간편 신청 모드’ 도입과 ‘상담-조정 원스톱 연계’를 통해 신청의 기술적 문턱을 낮추고, ‘품질 분쟁 입증 도구(App)’ 활용을 통해 이용자의 입증 역량을 강화할 것을 제안한다.

둘째, 맞춤형 교육 및 홍보 전략이다. 정보 취약계층을 위한 ‘찾아가는 소비자 교실’과 지역 리더를 활용한 진파 교육을 통해 예방적 보호 기능을 강화해야 한다. 또한, 복잡한 약관과 절차를 시각화한 ‘쉬운 말 가이드’와 ‘핵심 체크리스트’를 보급하여 이용자의 정보 비대칭을 해소하고 자기 방어권을 보장해야 한다.

셋째, 데이터 기반 정책 활용성 제고이다. 분쟁 데이터를 단순 통계가 아닌 정책 자산으로 활용하기 위해 ‘표준 데이터 셋(Data Set)’을 도입하고 관리 항목을 세분화해야 한다. 이를 통해 축적된 데이터는 피해 원인의 정밀 진단과 선제적 이용자 보호 정책 수립의 핵심 근거로 활용될 것이다.

넷째, 이용자 보호를 위한 구조적 확장이다. 네트워크 장애 등 대규모·집단적 피해 발생 시 개별 구제의 한계를 극복하고 일괄적인 배상이 가능하도록, ‘통신 분야 집단분쟁조정제도’의 법적 근거를 마련하여 구제의 효율성과 형평성을 제고해야 한다.

### 3. 이행을 위한 중장기 로드맵 및 선결 과제

본 연구에서 제안한 이용자 보호 방안들이 현장에 안정적으로 정착하고 실질적인 성과를 거두기 위해서는, 단순한 절차의 개선을 넘어선 구조적인 고도화와 이를 뒷받침할 실행 동력의 확보가 필수적이다.

우선적으로 해결해야 할 선결 과제는 실행력 담보를 위한 예산 및 전문 인력의 확충이다. 본 연구가 제안한 ‘오프라인 접수 지원 거점 및 서포터즈 운영’, ‘통신분쟁조정 표준 데이터 셋(Data Set) 도입’, ‘상담-조정 원스톱 연계 체계’ 등은 현재의 한정된 자원만으로는 효과적인 수행에 한계가 있을 수 있다. 따라서 기획재정부 등 관계 부처와의 긴밀한 협의를 통해 ‘통신분쟁조정제도 고도화’를 위한 별도의 예산 항목을 신설하고, 증가하는 행정 수요에 대응할 수 있도록 전문 조사관 인력을 보강하는 등 안정적인 실행 기반을 마련하는 것이 선행되어야 한다.

중장기적으로는 제도의 외연을 확장하여 집단적 피해에 대한 대응력을 강화해야 한다. 통신 서비스가 국민 생활의 필수재로 자리 잡으면서, 대규모 네트워크 장애나 해킹 등 불특정 다수에게 발생하는 집단적 피해가 빈번해지고 있는 현실을 고려해야 한다. 이에 향후 「전기통신사업법」 개정을 통해 ‘통신 분야 집단분쟁조정제도’를 도입함으로써, 다수의

이용자 피해를 효율적이고 일괄적으로 구제할 수 있는 미래지향적 분쟁 해결 체계를 완성  
해 나가야 할 것이다.

## 참 고 문 헌

### 국내 문헌

- 개인정보보호위원회 (2024). 『2024 개인정보 분쟁조정 사례집』.
- 개인정보보호위원회 (2024). 「개인정보보호 교육 운영 현황」. 공공데이터포털.
- 개인정보보호위원회 (2025). 『2025 개인정보 보호 연차보고서』.
- 국토교통부 하자심사·분쟁조정위원회 (n.d.). “하자심사·분쟁조정 신청서 작성 방법(온라인)” [동영상]. YouTube.
- 금융감독원 (2025. 4. 8). “2024년 금융민원 및 금융상담 등 동향” [보도자료].
- 금융감독원 (2024. 4. 24). “「금융소비자보호 실태평가 제도」를 대폭 개선하였습니다” [보도자료].
- 금융위원회 (2021. 7. 22). “「금·소·법」으로 강화되는 금융소비자 권리 이야기-제6화 : 금융분쟁, 어떻게 해결할 수 있나요?” [동영상]. YouTube.
- 금융위원회 (2023. 7. 25). “금융분쟁조정 처리방식 개선된다” [보도자료].
- 김재은 (2025. 4. 16). “[단독] 금감원 1332 '원스톱 연결 시스템' 도입...서민금융 상담 쉬워진다”. 이투데이.
- 김정현 (2020. 8. 24). “아파트 하자 인정 확대, 입주권 권익 강화된다”. 국토와 교통.
- 대구장애인종합복지관 (2014. 6. 20). “‘시각장애인 전용’ 점자민원 서비스 운영”.
- 방송통신위원회 (2023. 12. 27). “방통위 통신분쟁조정위원회, 국민불편해소 1번지로 자리매김” [보도자료]. 대한민국 정책브리핑.
- 방송통신위원회 (2024. 1. 23). “방통위 '23년도 통신분쟁조정 해결률 89.6%: 5G 분쟁 해결률 81.9%에서 90.1%로 크게 상승” [보도자료]. 대한민국 정책브리핑.
- 비마이너 (2014. 6. 19). “금감원, 시각장애인 금융 민원·교육서비스 제공”.
- 서울디지털재단 (2024). 『2023년 서울시민 디지털역량 실태조사 주요결과(디지털 포용 연구)』.
- 통계청 (n.d.). “연령대별 인구구조”. KOSIS 국가통계포털.

한국공정거래조정원 (2025. 3. 23). “2024년 분쟁조정 역대 최다 접수 및 처리” [보도자료].

한국콘텐츠진흥원 (2024). 『2024 콘텐츠분쟁조정사례집』.

## 국외 문헌

### 국제기구

infoDev & International Telecommunication Union (2011). Telecommunications Regulation Handbook (10th ed.). The World Bank.

OECD (2014). Consumer Policy Guidance on Mobile and Online Payments (OECD Digital Economy Papers No. 236). OECD Publishing.

OECD. (2017). OECD Digital Economy Outlook 2017. OECD Publishing.

### 미국 (FCC, CFPB, GAO 등)

Consumer Financial Protection Bureau (2023, May). Narrative Scrubbing Standard.

Consumer Financial Protection Bureau (2025, September 12). “How we share complaint data“.

Federal Communications Commission (n.d.). “Consumer Complaints Data Center“.

Federal Communications Commission (n.d.). “FCC ASL Consumer Support Line“.

Federal Communications Commission (n.d.). “Filing a Complaint: Questions and Answers“.

Federal Communications Commission (n.d.). “Older Wiser Telecom Consumers“.

Federal Communications Commission (2020, June 9). “FCC proposes record \$225 million fine for massive spoofed robocall campaign selling health insurance“ [Press release].

Federal Communications Commission (2020, June 25). Report on Call Blocking: Call Blocking Tools Now Substantially Available to Consumers (CG Docket No. 17-59).

Federal Communications Commission (2020, October 28). In the Matter of Affordable Enterprises of Arizona, LLC (FCC 20-149).

U.S. Department of Justice, Civil Rights Division (2015, June). ADA Update: A Primer for State and Local Governments.

U.S. Government Accountability Office (2019, November). DATA ACT: Quality of Data Submissions Has Improved but Further Action Is Needed to Disclose Known Data Limitations (GAO-20-75).

영국 (Ofcom, Ombudsman, Citizens Advice)

Age UK (2025, May). Useful Contacts: Information and Advice Directory (Information Guide AgeUKIG10).

Centre for Effective Dispute Resolution (2019). Reasonable Adjustments Policy.

Citizens Advice (2019, September 25). “Complaining to an Ombudsman”.

Communications Ombudsman (n.d.). “Accessibility”.

Communications Ombudsman (n.d.). “Additional Support”.

Communications Ombudsman (n.d.). “Our Process”.

Graham, C. (2023). “Some Failings of Consumer ADR Policy”. *Amicus Curiae*, 4(2), 412–426.

Ofcom (2024, October 1). General Conditions of Entitlement (Unofficial consolidated version).

Ofcom (2025, June 16). “Making a Complaint and Using ADR Schemes”.

Ofcom (2025, July 8). Review of ADR in the Telecoms Sector: Statement on Ofcom’s Review of Alternative Dispute Resolution (ADR) Procedures Established under the Communications Act 2003.

Ofcom (2025, October 30). Report: Complaints about Broadband, Landline, Mobile and Pay-TV Services.

독일 (BMJV, BNetzA)

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (2025). Verbraucherschlichtung: Ein Leitfaden.

Bundesnetzagentur (n.d.). “Breitbandgeschwindigkeiten”.

Bundesnetzagentur (n.d.). “Breitbandmessung”.

Bundesnetzagentur (n.d.). “Leichte Sprache”.

Bundesnetzagentur (2024). Verfügung Nr. XX/2024: Allgemeinverfügung zur Konkretisierung... bei der Geschwindigkeit bei Internetzugängen.

Bundesnetzagentur (2024, May). Tätigkeitsbericht Schlichtungsstelle Telekommunikation 2023.

Bundesnetzagentur (2025). Jahresbericht 2024: Telekommunikation, Post, Eisenbahnen.

Bundesnetzagentur (2025). Tätigkeitsbericht Schlichtungsstelle Telekommunikation 2024.

일본 (NCAC, CAA, MIC)

National Consumer Affairs Center of Japan (n.d.). “About Settlement Mediation”.

National Consumer Affairs Center of Japan (n.d.). “Application Method and Forms for Settlement Mediation”.

National Consumer Affairs Center of Japan (n.d.). “Core Functions of NCAC”.

National Consumer Affairs Center of Japan (n.d.). “Overview of ADR by NCAC Dispute Resolution Committee”.

National Consumer Affairs Center of Japan (n.d.). “What is NCAC?”.

Osaka Prefectural Government (2024). “高齢者向け・動画 「笑いDE学ぶ消費者トラブル シニア編」”.

国民生活センター (2024). 『国民生活』 2024年8月号: 特集2 ADRを知る.

消費者庁地方協力課 (2024). 「高齢者・障害者、孤独孤立しがちな方等の見守り（地域における被害防止）」.

消費者庁地方協力課 (2024). 「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）について」. 第1回SIP包摂的コミュニティプラットフォームシンポジウム.

総務省消費者契約適正化推進室 (2025). 「電気通信事業分野における消費者保護の取組について」



● 저 자 소 개 ●

---

권 헌 영

- 연세대 법학과 졸업
- 연세대 일반대학원 법학과 법학석사
- 연세대 일반대학원 법학과 법학박사
- 현 고려대학교 정보보호대학원 교수

김 법 연

- 광운대 법학과 졸업
- 고려대 정보보호대학원 공학박사
- 고려대 일반대학원 법학과 법학박사
- 현 고려대학교 정보보호대학원 조교수

윤 상 필

- 고려대 정보보호대학원 공학박사
- 현 고려대학교 연구교수

임 지 훈

- 고려대 정보보호대학원 공학박사
- 현 고려대학교 박사후연구원

박 혜 성

- 고려대 정보보호대학원 공학박사

서 정 은

- 고려대 정보보호대학원 박사과정

방송통신융합 정책연구 KMCC-2025-12

통신분쟁조정제도 운영을 통한 이용자 보호  
강화방안 등 연구

---

2025년 12월 31일 인쇄

2025년 12월 31일 발행

발행인 방송미디어통신위원회 위원장

발행처 방송미디어통신위원회  
경기도 과천시 관문로 47  
정부과천청사 2동  
TEL: 02-2110-1323

Homepage: [www.kcc.go.kr](http://www.kcc.go.kr)

---