



보도 일시	2023. 2. 20.(월) 배포시점	배포 일시	2023. 2. 20.(월) 14:00
담당 부서	이용자정책국 통신분쟁조정팀	책임자	팀 장 박명진 (02-2110-1660)
		담당자	주무관 신원석 (02-2110-1664)

## 방통위 통신분쟁조정위, '22년도 82.9% 통신분쟁 해결

- 5G 통신분쟁 해결률, 전년 대비 대폭 상승 (58.7%→81.9%) -

<사례> 50대 중반의 신청인은 장애인 자녀가 신원 미상의 남자들(가해자들)에게 속아 동일한 판매점에서 휴대전화 4회선을 개통하고 단말기도 갈취 당하였는데, 막대한 이용요금(단말기 기기값, 소액결제 금액 등)이 지속적으로 청구되고 있어 통신분쟁조정위원회에 조정을 신청하였다.

통신분쟁조정위원회는 개통 과정이 담겨 있는 폐쇄회로(CCTV) 영상 분석을 통해 영업점 관계자가 가해자들과만 대화하고 명의자인 신청인 자녀에게는 단지 서명만 할 것을 종용한 정황을 파악하여, 신청인 자녀에게 청구된 모든 이용요금(단말기 기기값, 소액결제 금액 등)을 면제처리 하는 내용의 조정안을 제시하였고, 피신청인(통신사)측에서도 이를 수용하여 원만하게 조정이 성립되었다.

방송통신위원회(위원장 한상혁)는 통신분쟁조정위원회(위원장 김기중)의 '22년도 통신분쟁조정 처리 결과를 발표하였다. 통신분쟁조정위원회는 총 1,060건의 통신분쟁조정 신청을 받아 835건을 처리하고, 이 중 82.9%인 692건을 합의 또는 수락 등으로 해결하였다.

통신분쟁 신청건수는 무선부문의 경우 케이티가 316건(39.2%)으로 가장 많았고 가입자 10만 명 당 신청건수 또한 케이티가 1.8건으로 가장 많았다. 유선부문의 경우 케이티가 106건(41.7%)으로 가장 많았는데 가입자 10만 명 당 신청건수는 엘지유플러스와 에스케이브로드밴드가 각각 1.0건으로 가장 많은 것으로 나타났다.

통신분쟁 신청 유형별(유·무선 전체)로는 이용계약 관련(43.9%)이 가장 많았고, 다음으로 중요사항 설명·고지 관련(40.2%), 서비스 품질 관련(11.1%), 기타(4.8%) 순으로 나타났다.

※ 무선부문은 중요사항 설명·고지 관련(46.9%)이 가장 많았고, 유선부문은 이용계약 관련 (75.6%)이 가장 많음

또한 5G 통신분쟁 신청은 '21년도 245건에서 '22년도 526건으로 대폭 증가하였으며, 통신서비스 품질 분쟁 신청은 '21년도 223건에서 '22년도 118건으로 감소하였다.

통신분쟁 해결률(유·무선 전체)은 '21년도 75.6%에서 '22년도 82.9%로 전년 대비 7.3%포인트 상승하였으며, 무선 부문은 9.5%포인트(72.6%→82.9%), 유선 부문은 2.6%P(82.8%→85.4%) 상승한 것으로 나타났다.

한편 5G(5 Generation) 통신분쟁 해결률은 '21년도 58.7%에서 '22년도 81.9%로 전년 대비 23.2%포인트 상승하였고, 통신서비스 품질 분쟁 해결률은 '21년도 53.4%에서 '22년도 52.7%로 비슷하게 나타났다.

※ 통신분쟁조정위원회에서는 분쟁조정 신뢰성 제고를 위해 '22년 6월부터 신청인이 원하는 경우, 주생활지를 방문하여 통신서비스 품질을 측정하는 등 현장검증을 실시하고 있음

사업자별 통신분쟁 해결률은 무선부문의 경우 케이티(85.6%)가 가장 높았고 엘지유플러스(79.8%), 에스케이티(76.2%)가 뒤를 이었으며, 유선부문의 경우 엘지유플러스(87.5%)가 가장 높았고 이어 에스케이브로드밴드(87.2%), 케이티(83.5%), 에스케이티(75.0%) 순으로 나타났다.

※ 5G 통신분쟁 사업자별 해결률('22년도)은 케이티(85.4%), 엘지유플러스(82.3%), 에스케이티(77.2%) 순으로 나타남

통신분쟁조정위원회는 분쟁신청 건 중 단말기 값 거짓고지, 고가요금제 이용 강요, 서비스 해지 누락 등 이용자의 이익을 저해하는 사례들에 대해서는 해당 사업자에게 자정 노력을 권고할 예정이다.

한상혁 방송통신위원회 위원장은 “통신분쟁조정위원회는 국민이 신뢰할 수 있는 든든한 디딤돌 역할을 해야 한다.” 며 “신속하고 실효성 있는 분쟁 조정을 통해 국민의 편익 증진에 더욱 기여하겠다.” 고 밝혔다.

【붙임】 '22년도 통신분쟁조정사건 처리 결과 1부. 끝.

# '22년도 통신분쟁조정사건 처리 결과

## □ 통신분쟁조정 신청 현황

### (1) 서비스별 구분

○ (유·무선 전체) '22년도 통신분쟁조정 신청은 총 1,060건으로, 무선 통신서비스는 806건(76.0%), 유선통신서비스는 254건(24.0%)임

※ '22년도 전체 신청건수는 ①KT(422건), ②SKT(263건), ③LGU+(182건), ④SKB(51건) 순임

○ (무선 부문) 무선통신서비스는 KT가 316건(39.2%)으로 신청건수가 가장 많았고, 가입자 10만명 당 신청건수 또한 KT가 1.8건으로 가장 많음

※ 무선부문 신청건수는 ①KT(316건), ②SKT(249건), ③LGU+(128건) 순이며, 가입자 10만명 당 신청건수는 ①KT(1.8건), ②SKT(0.8건), ③LGU+(0.8건) 순으로 나타남

○ (유선 부문) 유선통신서비스는 KT가 106건(41.7%)으로 가장 많았고, 가입자 10만명 당 신청건수는 LGU+와 SKB가 각각 1.0건으로 가장 많음

※ 유선부문 신청건수는 ①KT(106건), ②LGU+(54건), ③SKB(51건), ④SKT(14건) 순이며, 가입자 10만명 당 신청건수는 ①LGU+(1.0건), ①SKB(1.0건), ③KT(0.6건), ④SKT(0.4건) 순으로 나타남

### [ '22년도 통신분쟁조정 신청 현황 ]

(22.12.31. 기준)

구분	건수 (A+B)	무선통신서비스					유선통신서비스*				
		신청건수		가입자수		10만명 당 신청(건)	신청건수		가입자수		10만명 당 신청(건)
		건수 (A)	비중 (%)	가입자 (만명)	점유율 (%)		건수 (B)	비중 (%)	가입자 (만명)	점유율 (%)	
KT	422	316	39.2	1,750	22.7	1.8	106	41.7	1,905	54.2	0.6
LGU+	182	128	15.9	1,601	20.8	0.8	54	21.3	541	15.4	1.0
SKT	263	249	30.9	3,065	39.8	0.8	14	5.5	332	9.4	0.4
SKB	51	-	-	-	-	-	51	20.1	521	14.8	1.0
기타	142	113	14.0	1,283	16.7	0.9	29	11.4	217	6.2	1.3
합계	1,060	806	100.0	7,699	100.0	1.0	254	100.0	3,516	100.0	0.7

※ 유·무선 통신서비스 가입자 현황('22년 12월말 기준, 과기부) / \*초고속인터넷 및 시내전화 가입자

## (2) 유형별 구분

- (유·무선 전체) '22년도 통신분쟁 유형별로는, ①'이용계약 관련'이 465건(43.9%)으로 가장 많았고, ②'중요사항 설명·고지 관련'이 426건(40.2%)으로 그 뒤를 이었으며,

※ 이용계약 관련 : 부당한 서비스 계약 및 개통, 서비스 임의 가입, 해지 누락, 과도한 위약금 청구 등 전기통신서비스 계약 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁

※ 중요사항 설명·고지 관련 : 사업자명, 이용요금, 지원금, 요금할인, 약정기간, 위약금 등 중요한 사항을 고지하지 않았거나 거짓으로 고지하여 발생한 분쟁

- ③'서비스 품질 관련' 118건(11.1%), ④'기타' 51건(4.8%) 순으로 통신분쟁 조정이 신청됨

※ 서비스 품질 관련 : 전기통신서비스 품질 저하로 불편을 겪고 있는 사항과 관련하여 중계기 설치, 이용요금 감면, 위면해지 등 해결방안을 요청하는 분쟁

※ 기타 : 명의도용으로 인한 휴대전화 개통, 소액결제, 정보이용료 등과 관련된 분쟁

- 또한 '22년도 통신분쟁조정 신청 1,060건 중 485건(45.8%)이 요금 감면 및 환급, 피해보상 등 손해배상을 요구하는 것으로 나타남

[ 연도별 통신분쟁조정 유형별 현황 비교 ('22.12.31. 기준) ]

(단위 : 건/%)

2021년도					2022년도				
신 청	분쟁 유형				신 청	분쟁 유형			
	이용계약 관련	중요사항 설명·고지 관련	서비스 품질 관련	기타		이용계약 관련	중요사항 설명·고지 관련	서비스 품질 관련	기타
1,170	490 (41.9)	392 (33.5)	223 (19.1)	65 (5.5)	1,060	465 (43.9)	426 (40.2)	118 (11.1)	51 (4.8)

- (무선 부문) 무선통신서비스는 '중요사항 설명·고지 관련' 유형이 378건(46.9%)으로 가장 많이 신청되었으며, '이용계약 관련' 유형이 273건(33.9%)으로 두 번째로 많았음

- 대표적 사례로는 단말기 기기값을 거짓으로 고지하여 휴대전화 개통 유도, 고가요금제 이용 강요, 미흡한 고지로 인해 요금제 변경 시 위약금 발생 등의 분쟁이 있음

※ 무선 부문의 경우 KT와 SKT는 '중요사항 설명·고지 관련' 유형이, LGU+는 '이용계약 관련' 유형이 가장 많이 신청됨

○ (유선 부문) 유선통신서비스는 ‘이용계약 관련’ 유형이 192건(75.6%)으로 가장 많이 신청되었으며, ‘중요사항 설명·고지 관련’ 유형이 48건(18.9%)으로 두 번째로 많았음

- 대표적 사례로는 미흡한 해지 처리로 인해 이용하지 않은 서비스 요금이 장기간 청구, 별도 혜택 제공을 약속하며 가입을 유도하였는데 개통 후 약속사항 미이행 등의 분쟁이 있음

※ 유선 부문의 경우 KT, LGU+, SKT, SKB 모두 ‘이용계약 관련’ 유형이 가장 많이 신청됨

[ '22년도 통신분쟁조정 유형별 현황 ('22.12.31. 기준) ]

(단위 : 건/%)

구 분	건 수 (A+B)	무선통신서비스					유선통신서비스				
		신 청 (A)	분쟁 유형				신 청 (B)	분쟁 유형			
			이용계약 관련	중요사항 설명·고지 관련	서비스 품질 관련	기타		이용계약 관련	중요사항 설명·고지 관련	서비스 품질 관련	기타
KT	422	316	96 (30.4)	153 (48.4)	54 (17.1)	13 (4.1)	106	82 (77.4)	17 (16.0)	7 (6.6)	-
LGU+	182	128	60 (46.9)	45 (35.1)	17 (13.3)	6 (4.7)	54	47 (87.0)	5 (9.3)	2 (3.7)	-
SKT	263	249	54 (21.7)	156 (62.6)	32 (12.9)	7 (2.8)	14	8 (57.1)	6 (42.9)	-	-
SKB	51	-	-	-	-	-	51	37 (72.5)	11 (21.6)	2 (3.9)	1 (2.0)
기타	142	113	63 (55.8)	24 (21.2)	2 (1.8)	24 (21.2)	29	18 (62.1)	9 (31.0)	2 (6.9)	-
합 계	1,060	806	273 (33.9)	378 (46.9)	105 (13.0)	50 (6.2)	254	192 (75.6)	48 (18.9)	13 (5.1)	1 (0.4)

## □ 통신분쟁조정 처리 현황

### (1) 분쟁 해결 비율

○ (유·무선 전체) 신청된 통신분쟁조정사건 1,060건 중 692건이 해결되어 '22년도에는 82.9%의 해결률을 기록하였으며, 이는 '21년도 75.6% 대비 7.3%p 상승한 결과임

※ 미해결률(조정안 불수락으로 종결)의 경우 "'21년도(24.4%) → '22년도(17.1%)"로 나타나 전년도 대비 개선된 것으로 나타남

[ 연도별 유·무선 전체 통신분쟁조정 처리 현황 비교 ]

(단위 : 건/%)

2021년도 (21.12.31. 기준)								2022년도 (22.12.31. 기준)									
신 청	해 결				미해결	진행중			신 청	해 결				미해결	진행중		
	조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소 계		조정 불수락	조정안 제시	사실확인 등기타		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소 계		조정 불수락	조정안 제시	사실확인 등기타
1,170	333 (33.1)	156 (15.5)	272 (27.0)	761 (75.6)	245 (24.4)	42	122	1,060	287 (34.4)	102 (12.2)	303 (36.3)	692 (82.9)	143 (17.1)	25	200		

※ '신청 건수'에서 '진행중 건수(조정안 제시, 사실확인 등 기타)'를 제외한 수치를 모수로 하여 처리 현황 비율(해결률/미해결률)을 산출함

※ 해결 건수 기준 : 조정 전 합의① + 조정안 수락② + 취하 등 기타③

① 조정 전 합의 : 분조위에서 조정안을 제시하기 전 당사자(신청인 및 피신청인) 간 합의로 종결

② 조정안 수락 : 분조위가 제시한 조정안을 당사자(신청인 및 피신청인)가 수락하여 종결

③ 취하 등 기타 : 분조위에서 조정안을 제시하기 전 신청 취하, 신청 반려 등으로 조정 절차 종결

- (무선 부문) 무선통신서비스는 806건 중 517건이 해결되어 '22년도에는 82.1%의 해결률을 기록하였으며, '21년도 해결률(72.6%)과 비교하였을 때 9.5%P 상승함

[ 연도별 무선 부문 통신분쟁조정 처리 현황 비교 ]

(단위 : 건/%)

2021년도 (21.12.31. 기준)								2022년도 (22.12.31. 기준)									
신 청	해 결				미해결	진행중			신 청	해 결				미해결	진행중		
	조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소 계		조정 불수락	조정안 제시	사실확인 등기타		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소 계		조정 불수락	조정안 제시	사실확인 등기타
839	199 (28.1)	110 (15.5)	206 (29.0)	515 (72.6)	194 (27.4)	34	96	806	209 (33.2)	71 (11.3)	237 (37.6)	517 (82.1)	113 (17.9)	18	158		

- (유선 부문) 유선통신서비스는 254건 중 175건이 해결되어 '22년도에는 85.4%의 해결률을 기록하였으며, '21년도 해결률(82.8%)과 비교하였을 때 2.6%P 상승함

[ 연도별 유선 부문 통신분쟁조정 처리 현황 비교 ]

(단위 : 건/%)

2021년도 (21.12.31. 기준)								2022년도 (22.12.31. 기준)									
신 청	해 결				미해결	진행중			신 청	해 결				미해결	진행중		
	조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소 계		조정 불수락	조정안 제시	사실확인 등기타		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소 계		조정 불수락	조정안 제시	사실확인 등기타
331	134 (45.1)	46 (15.5)	66 (22.2)	246 (82.8)	51 (17.2)	8	26	254	78 (38.1)	31 (15.1)	66 (32.2)	175 (85.4)	30 (14.6)	7	42		

## (2) 사업자별 분쟁 해결률

○ (유·무선 전체) '22년도 유·무선 전체 사업자별 해결률은 ①SKB(87.2%), ②KT(85.0%), ③LGU+(82.0%), ④SKT(76.2%) 순으로 나타남

- '22년도 유·무선 전체 기준, 조정 전 합의율은 KT(51.2%)가 가장 높으며, 조정안 수락률은 SKB(20.6%), 취하 등 기타 비율은 LGU+(65.5%)가 가장 높음

※ '21년 유무선 전체 해결률과 비교하였을 때, 사업자 모두 분쟁 해결률이 상승한 것으로 나타났으며, 해결률 상승폭은 ①KT(12.5%P), ②SKT(7.8%P), ③SKB(6.2%P), ④LGU+(0.2%P) 순임

### [ 연도별 유·무선 전체 통신분쟁조정 처리 현황 비교 ]

(단위 : 건/%)

구 분	2021년도 ('21.12.31. 기준)								2022년도 ('22.12.31. 기준)							
	신 청	해 결				미해결	진행중		신 청	해 결				미해결	진행중	
		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소 계		조정안 불수락	조정안 제시		사실확인 등 기타	조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③		소 계	조정안 불수락
KT	490	154 (36.6)	71 (16.9)	80 (19.0)	305 (72.5)	116 (27.5)	16	53	422	171 (51.2)	34 (10.2)	79 (23.6)	284 (85.0)	50 (15.0)	9	79
LGU+	260	100 (41.3)	37 (15.3)	61 (25.2)	198 (81.8)	44 (18.2)	5	13	182	5 (3.6)	18 (12.9)	91 (65.5)	114 (82.0)	25 (18.0)	5	38
SKT	220	21 (11.9)	23 (13.0)	77 (43.5)	121 (68.4)	56 (31.6)	13	30	263	64 (29.4)	18 (8.3)	84 (38.5)	166 (76.2)	52 (23.8)	5	40
SKB	66	22 (37.9)	7 (12.1)	18 (31.0)	47 (81.0)	11 (19.0)	1	7	51	13 (33.3)	8 (20.6)	13 (33.3)	34 (87.2)	5 (12.8)	1	11
기타	134	36 (33.3)	18 (16.7)	36 (33.3)	90 (83.3)	18 (16.7)	7	19	142	34 (32.4)	24 (22.8)	36 (34.3)	94 (89.5)	11 (10.5)	5	32
합 계	1,170	333 (33.1)	156 (15.5)	272 (27.0)	761 (75.6)	245 (24.4)	42	122	1,060	287 (34.4)	102 (12.2)	303 (36.3)	692 (82.9)	143 (17.1)	25	200

※ '신청 건수'에서 '진행중 건수(조정안 제시, 사실확인 등 기타)'를 제외한 수치를 모수로 하여 처리 현황 비율(해결률/미해결률)을 산출함

※ 사업자는 '각 사별 신청 건수'에서 '각 사별 진행중 건수(조정안 제시, 사실확인 등 기타)'를 제외한 수치를 모수로 하여 처리 현황 비율(해결률/미해결률)을 산출함

※ 해결 건수 기준 : 조정 전 합의① + 조정안 수락② + 취하 등 기타③

① 조정 전 합의 : 분조위에서 조정안을 제시하기 전 당사자(신청인 및 피신청인) 간 합의로 종결

② 조정안 수락 : 분조위가 제시한 조정안을 당사자(신청인 및 피신청인)가 수락하여 종결

③ 취하 등 기타 : 분조위에서 조정안을 제시하기 전 신청 취하, 신청 반려 등으로 조정 절차 종결

○ (무선 부문) '22년도 무선통신서비스 사업자별 해결률은 ①KT(85.6%), ②LGU+(79.8%), ③SKT(76.2%) 순으로 나타남

※ '21년도 무선 부문 해결률과 비교하였을 때, 사업자 모두 분쟁 해결률이 상승한 것으로 나타났으며, 해결률 상승폭은 ①KT(15.6%P), ②SKT(8.1%P), ③LGU+(1.8%P) 순임

- KT 무선 부문 해결률은 85.6%로, 전년도 대비 해결률이 가장 큰 폭 (15.6%P)으로 상승하였으나 분쟁 건수가 타사에 비해 많음

※ [KT 분쟁 사례] 단말기 기기값 거짓고지, 고가요금제 이용 강요, 기존 단말기 반납 강요, 미흡한 고지로 인해 요금제 변경 시 위약금 발생 등

- LGU+ 무선 부문 해결률은 79.8%로, 분쟁 건수가 제일 적으며 전년도 대비 해결률은 소폭(1.8%P) 상승함

※ [LGU+ 분쟁 사례] 단말기 기기값 거짓고지, 개통 시 약속한 할인 혜택 미적용, 부가 서비스 해지 및 요금제 변경 시점을 미흡하게 고지하여 부당한 요금 발생 등

- SKT 무선 부문 해결률은 76.2%로, 전년도 대비 해결률이 일정 폭 (8.1%P) 이상 상승하였으나 분쟁 건수는 유일하게 증가함

※ [SKT 분쟁 사례] 단말기 기기값 거짓고지, 고가요금제 이용 강요, 중요사항(할부기간, 할부이자, 중고 휴대전화 보상 프로그램 권리 실현 조건) 미고지 등

[ 연도별 무선 부문 통신분쟁조정 처리 현황 비교 ]

(단위 : 건/%)

구 분	2021년도 ('21.12.31. 기준)								2022년도 ('22.12.31. 기준)							
	신 청	해 결				미해결	진행중		신 청	해 결				미해결	진행중	
		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소 계	조정 불수락	조정안 제시	사실인 등기타		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소 계	조정 불수락	조정안 제시	사실인 등기타
KT	375	110 (34.4)	50 (15.6)	64 (20.0)	224 (70.0)	96 (30.0)	11	44	316	129 (53.1)	21 (8.6)	58 (23.9)	208 (85.6)	35 (14.4)	6	67
LGU+	158	51 (35.2)	22 (15.2)	40 (27.6)	113 (78.0)	32 (22.0)	4	9	128	1 (1.0)	13 (13.1)	65 (65.7)	79 (79.8)	20 (20.2)	3	26
SKT	201	16 (10.0)	21 (13.1)	72 (45.0)	109 (68.1)	51 (31.9)	13	28	249	59 (28.6)	16 (7.8)	82 (39.8)	157 (76.2)	49 (23.8)	5	38
SKB	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	105	22 (26.2)	17 (20.2)	30 (35.7)	69 (82.1)	15 (17.9)	6	15	113	20 (24.4)	21 (25.6)	32 (39.0)	73 (89.0)	9 (11.0)	4	27
합 계	839	199 (28.1)	110 (15.5)	206 (29.0)	515 (72.6)	194 (27.4)	34	96	806	209 (33.2)	71 (11.3)	237 (37.6)	517 (82.1)	113 (17.9)	18	158

○ (유선 부문) '22년도 유선통신서비스 사업자별 해결률은 ①LGU+(87.5%), ②SKB(87.2%), ③KT(83.5%), ④SKT(75.0%) 순으로 나타남

※ '21년도 유선 부문 해결률과 비교하였을 때, KT, SKT, SKB는 분쟁 해결률이 상승하였고, 해결률 상승폭은 ①SKB(6.2%P), ②SKT(4.4%P), ③KT(3.3%P) 순이며 LGU+는 소폭(0.1%P) 하락한 것으로 나타남

- KT 유선 부문 해결률은 83.5%로, 전년도 대비 해결률이 일정 폭(3.3%P) 이상 상승하였으나 분쟁 건수가 타사에 비해 많음

※ [KT 분쟁 사례] 서비스 해지 누락으로 이용하지 않은 서비스 요금이 장기간 납부, 별도 혜택 (사은품 지급, 요금 대납 등) 제공을 약속하며 가입을 유도하였는데 개통 후 약속사항 미이행 등

- LGU+ 유선 부문 해결률은 87.5%로, 전년도 대비 분쟁 건수는 큰 폭으로 줄었으나 해결률은 소폭(0.1%P) 하락함

※ [LGU+ 분쟁 사례] 서비스 가입 및 해지 시 위약금을 고지하지 않았거나 미흡하게 고지, 이용자가 받아들이기 어려울 정도로 과도한 위약금 청구 등

- SKT 유선 부문 해결률은 75.0%로, 전년도 대비 해결률이 일정 폭(4.4%P) 이상 상승하였으나 타사에 비해 해결률 수치가 다소 낮음

※ [SKT 분쟁 사례] 이전 설치 불가로 서비스를 해지하였는데 위약금 청구, 동일한 서비스를 더욱 저렴한 요금제로 이용할 수 있음에도 재약정 시 할인 혜택 미고지 등

- SKB 유선 부문 해결률은 87.2%로, 전년도 대비 분쟁 건수는 줄었고 해결률은 일정 폭(6.2%P) 이상 상승함

※ [SKB 분쟁 사례] 서비스 해지 누락으로 이용하지 않은 서비스 요금이 장기간 납부, 별도 혜택 (사은품 지급, 요금 대납 등) 제공을 약속하며 가입을 유도하였는데 개통 후 약속사항 미이행 등

[ 연도별 유선 부문 통신분쟁조정 처리 현황 비교 ]

(단위 : 건/%)

구 분	2021년도 ('21.12.31. 기준)								2022년도 ('22.12.31. 기준)							
	신 청	해 결				미해결	진행중		신 청	해 결				미해결	진행중	
		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소 계	조정 불수락	조정안 제시	사실인 등기타		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소 계	조정 불수락	조정안 제시	사실인 등기타
KT	115	44 (43.6)	21 (20.8)	16 (15.8)	81 (80.2)	20 (19.8)	5	9	106	42 (46.1)	13 (14.3)	21 (23.1)	76 (83.5)	15 (16.5)	3	12
LGU+	102	49 (50.5)	15 (15.5)	21 (21.6)	85 (87.6)	12 (12.4)	1	4	54	4 (10.0)	5 (12.5)	26 (65.0)	35 (87.5)	5 (12.5)	2	12
SKT	19	5 (29.4)	2 (11.8)	5 (29.4)	12 (70.6)	5 (29.4)	-	2	14	5 (41.6)	2 (16.7)	2 (16.7)	9 (75.0)	3 (25.0)	-	2
SKB	66	22 (37.9)	7 (12.1)	18 (31.0)	47 (81.0)	11 (19.0)	1	7	51	13 (33.3)	8 (20.6)	13 (33.3)	34 (87.2)	5 (12.8)	1	11
기타	29	14 (58.3)	1 (4.2)	6 (25.0)	21 (87.5)	3 (12.5)	1	4	29	14 (60.9)	3 (13.0)	4 (17.4)	21 (91.3)	2 (8.7)	1	5
합 계	331	134 (45.1)	46 (15.5)	66 (22.2)	246 (82.8)	51 (17.2)	8	26	254	78 (38.1)	31 (15.1)	66 (32.2)	175 (85.4)	30 (14.6)	7	42

(3) 5G 통신분쟁 처리 현황

○ 5G 통신분쟁 신청은 '21년도 245건에서 '22년도 526건으로 대폭 증가하였고,

※ 5G 서비스 상용화에 따라, 5G 통신분쟁이 '서비스 품질 관련' 유형에 국한되지 않고 '이용계약 관련' 유형, '중요사항 설명·고지 관련' 유형 등 다양하게 신청되었음

- 5G 통신분쟁 해결률은 '21년도 58.7%에서 '22년도 81.9%로, 전년 대비 23.2%p 크게 상승하였음

※ 5G 통신분쟁 사업자별 해결률은 ①KT(85.4%), ②LGU+(82.3%), ③SKT(77.2%) 순으로 나타남

- 대표적 사례로는 5G 서비스 개통 시 단말기 기기값, 할인혜택 등 중요사항 거짓고지, 고가요금제 이용 강요, 5G 서비스 품질(통화품질, 속도품질) 저하로 인한 불편 등이 있음

[ 연도별 5G 통신분쟁조정 처리 현황 비교 ]

(단위 : 건/%)

구분	2021년도 (21.12.31. 기준)								2022년도 (22.12.31. 기준)							
	신청	해결				미해결	진행중		신청	해결				미해결	진행중	
		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소계	조정 불수락	조정안 제시	사생활인 등기타		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소계	조정 불수락	조정안 제시	사생활인 등기타
KT	118	15 (18.3)	6 (7.3)	16 (19.5)	37 (45.1)	45 (54.9)	6	30	237	106 (57.3)	11 (5.9)	41 (22.2)	158 (85.4)	27 (14.6)	2	50
LGU+	48	10 (26.3)	7 (18.4)	10 (26.3)	27 (71.0)	11 (29.0)	3	7	78	1 (1.6)	6 (9.7)	44 (71.0)	51 (82.3)	11 (17.7)	2	14
SKT	75	2 (4.4)	10 (22.2)	20 (44.5)	32 (71.1)	13 (28.9)	8	22	193	50 (31.7)	13 (8.2)	59 (37.3)	122 (77.2)	36 (22.8)	5	30
SKB	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	4	-	-	2 (100.0)	2 (100.0)	-	1	1	18	3 (30.0)	2 (20.0)	4 (40.0)	9 (90.0)	1 (10.0)	1	7
합계	245	27 (16.2)	23 (13.8)	48 (28.7)	98 (58.7)	69 (41.3)	18	60	526	160 (38.5)	32 (7.7)	148 (35.7)	340 (81.9)	75 (18.1)	10	101

(4) 통신품질 분쟁 처리 현황

○ 통신서비스 품질 관련 분쟁 신청은 '21년도 223건에서 '22년도 118건으로 감소하였고,

- 통신서비스 품질 관련 분쟁 해결률은 '21년도 53.4%에서 '22년도 52.7%로, 전년 대비 0.7%p 소폭 하락하였음

※ 통신분쟁조정위원회는 분쟁조정 신뢰성 제고를 위해 '22년 6월부터 신청인이 원하는 경우, 주생활지를 방문하여 통신서비스 품질을 측정하는 등 현장검증을 실시하고 있음

※ 통신품질 분쟁 사업자별 해결률은 ①LGU+(64.7%), ②SKT(50.0%), ③SKB(50.0%), ④KT(48.9%) 순으로 나타남

- 대표적 사례로는 5G 서비스 품질 불량에 대해 개선방안 마련 및 손해배상 요청, 인터넷 서비스 품질 저하 관련 위면해지 요청 등의 분쟁이 있음

※ '22년도 통신품질 분쟁조정 신청 118건 중 73건(61.9%)이 5G 서비스 품질(통화품질, 속도품질) 불량에 대해 문제를 제기하며 중계기 설치, 요금할인, 위면해지 등을 요구하는 것으로 나타남

[ 연도별 통신품질 분쟁조정 처리 현황 비교 ]

(단위 : 건/%)

구분	2021년도 (21.12.31. 기준)								2022년도 (22.12.31. 기준)									
	신청	해결				미해결	진행중			신청	해결				미해결	진행중		
		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소계	조정 불수락	조정안 제시	사실인 등기타	조정 전 합의①		조정안 수락②	취하 등 기타③	소계	조정 불수락	조정안 제시	사실인 등기타		
KT	115	14 (14.3)	13 (13.3)	16 (16.3)	43 (43.9)	55 (56.1)	5	12	61	9 (20.0)	7 (15.6)	6 (13.3)	22 (48.9)	23 (51.1)	3	13		
LGU+	48	10 (22.7)	12 (27.3)	9 (20.5)	31 (70.5)	13 (29.5)	3	1	19	1 (5.9)	5 (29.4)	5 (29.4)	11 (64.7)	6 (35.3)	-	2		
SKT	49	2 (5.3)	6 (15.8)	11 (28.9)	19 (50.0)	19 (50.0)	5	6	32	5 (17.8)	4 (14.4)	5 (17.8)	14 (50.0)	14 (50.0)	2	2		
SKB	5	2 (40.0)	-	2 (40.0)	4 (80.0)	1 (20.0)	-	-	2	-	-	1 (50.0)	1 (50.0)	1 (50.0)	-	-		
기타	6	3 (49.9)	1 (16.7)	1 (16.7)	5 (83.3)	1 (16.7)	-	-	4	-	-	1 (100.0)	1 (100.0)	-	-	3		
합계	223	31 (16.2)	32 (16.8)	39 (20.4)	102 (53.4)	89 (46.6)	13	19	118	15 (16.1)	16 (17.2)	18 (19.4)	49 (52.7)	44 (47.3)	5	20		

(5) 앱마켓 분쟁 처리 현황

○ 통신분쟁조정 대상에 앱마켓 이용 관련 분쟁이 포함(전기통신사업법 개정, '21.9.14.)된 이후 총 11건의 앱마켓 분쟁이 신청되었으며,

※ 앱마켓 이용 관련 분쟁 : 이용자가 앱마켓사업자 또는 모바일콘텐츠 등 제공사업자에게 결제내역 취소, 이용요금 전체부분 환급 등을 요청하는 분쟁

- 앱마켓 시장의 활성화 및 앱 결제 방식의 보편화에 따라 앱마켓 이용 관련 분쟁은 향후 증가할 것으로 예상됨

※ [앱마켓 분쟁 사례] 구독서비스 해지 시 미사용 기간에 대한 부분 환불 거부, 명의로용 또는 스미싱으로 인해 이용자가 결제하지 않은 정보이용료, 소액결제 금액 청구 등

[ 앱마켓 이용 관련 통신분쟁조정 처리 현황 ]

(단위 : 건/%)

건수 (A+B)	2021년도 ('21.9.14.~'21.12.31. / '21.12.31. 기준)								2022년도 (22.12.31. 기준)									
	신청 (A)	해결				미해결	진행중			신청 (B)	해결				미해결	진행중		
		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소계	조정 불수락	조정안 제시	사실인 등기타	조정 전 합의①		조정안 수락②	취하 등 기타③	소계	조정 불수락	조정안 제시	사실인 등기타		
11	5	-	-	2 (100.0)	2 (100.0)	-	1	2	6	1 (25.0)	-	3 (75.0)	4 (100.0)	-	-	2		