

보도시점 2024.9.26.(목) 배포시점 배포 2024.9.26.(목) 14:00

방통위, 통신분쟁 해소를 위한 현장간담회 개최

- 방통위·통신분쟁조정위·통신4사, 단말기값 거짓고지, 명의도용·스미싱 피해 등 통신분쟁 빈발사례 개선방안 논의 -

방송통신위원회(위원장 직무대행 김태규, 이하 '방통위')는 9월 26일(목) 오전 통신분쟁조정상담센터(서울 강남구 소재)에서 SK텔레콤, KT, LG유플러스, SK브로드밴드(이하 '통신4사') 임원 및 통신분쟁조정위원회(위원장 구종상, 이하 '통신분쟁조정위') 조정위원이 참석하는 현장간담회를 개최하였다.

이번 간담회는 지난 8월 14일 발표한 '24년 상반기 통신분쟁 빈발사례'와 관련하여 통신업계가 추진 중인 이용자 보호 정책 등을 공유하고, 통신분쟁 경감을 위한 대응방안 등을 논의하기 위해 마련되었다.

* < '24년 상반기(1.1~7.31) 통신분쟁 빈발사례 >

① 단말기값을 거짓으로 고지하여 휴대전화 개통 유도(191건) ② 명의도용으로 인한 통신 서비스 무단 개통(91건) ③ 가족·지인·공공기관 등을 사칭한 스미싱 피해(34건) ④ 인터넷 서비스 변경 시 해지 미흡으로 인한 이중 과금(26건) ⑤ 유선서비스 부당 계약(50건)

방통위는 통신분쟁조정제도가 당사자 간의 자율적인 협조에 기반하여 신속한 분쟁 해결을 도모하기 위해 도입된 제도로서, 무엇보다 분쟁 당사자인 통신사업자의 역할이 중요함을 강조하고, 이용자 피해예방과 구제를 위해 보다 적극적인 대응을 촉구하였다.

구체적으로, 빈번하게 발생하는 단말기값 거짓고지, 유선서비스 부당계약 방지를 위해 △판매점 등 영업점의 관리감독 강화, △판매사기 관련 피해예방 홍보활동 강화 등을 당부하였다.

급격히 증가한 명의도용·스미싱 피해와 관련해서는, △본인확인절차 보강, △이용자 눈높이에 맞는 피해 접수·처리 절차 개선 검토 등을 요청하였다.

이어, 통신4사는 빈발성 통신분쟁 해결을 위해 각 사가 운영 중인 정책·개선방안 등을 소개하였는데, 주요 내용으로는 ▲사전승낙제 제재 강화, ▲명의도용 방지를 위한 신분증 스캐너 도입, ▲스미싱 문자·사이트 차단, ▲명의도용 피해구제를 위한 전문상담팀 운영 등이 포함되었다.

또한, ▲위변조가 불가능한 디지털 신분증(모바일 운전면허확인서비스* 등)을 도입하여 본인확인 절차를 강화하고, ▲스미싱 의심 문자에 위험도를 표시하는 등 이용자 피해 예방을 위한 대책을 지속적으로 마련해나가겠다고 밝혔다.

* 이통사 모바일 본인인증 앱(PASS)에 운전면허증을 등록하여 본인확인 등에 사용

한편, 통신분쟁조정위 위원들은 영업점 과열경쟁으로 인한 피해가 이용자에게 전가되지 않도록 영업점 일탈행위에 대해 본사가 책임의식과 진정성을 갖고 개선해야 한다는 의견을 제시하였고, 신속한 통신분쟁조정 진행을 위해 사업자(피신청인) 답변서를 적시에 제출해 줄 것을 요청하였다.

신영규 방송통신이용자정책국장은 “통신서비스는 일상생활의 필수재로서 이용자 피해 또한 복잡·다양해지고 관련 분쟁도 늘어나고 있는데, 오늘 이 자리를 통해 이용자 권익보호 및 신속한 통신분쟁 해결의 중요성에 대해 참석자 모두가 공감대를 형성할 수 있었던 것 같다”며,

“앞으로도 방통위는 이용자의 권익이 보다 두텁게 보호될 수 있도록 통신사업자의 관련 정책들이 잘 이행되고, 통신분쟁조정위원회가 효과적으로 운영될 수 있도록 지원을 강화해나가겠다”고 밝혔다. 끝.

※ 통신서비스 관련 불만이나 피해가 있어 분쟁조정 신청을 원하실 경우 온라인·우편을 통한 분쟁조정 신청 및 전화·온라인 상담도 가능합니다.

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

담당 부서	방송통신이용자정책국	책임자	팀 장	우혜진 (02-2110-1660)
	통신분쟁조정팀	담당자	사무관	최준희 (02-2110-1661)



더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다
가벼운 증상은 동네 병·의원으로

