

2022년 통신분쟁조정사례집

※ 본 사례집 내용의 무단전재를 금하며, 인용 시에는 반드시 방송통신위원회의 「2022년 통신분쟁조정사례집」이라고 밝혀주시기 바랍니다.

축사

안녕하십니까? 방송통신위원회 위원장 한상혁입니다.

어느덧 세 번째 <통신분쟁조정사례집>을 발간하게 되었습니다.

지난 해 방송통신위원회는 갈수록 복잡·다양해져가는 전기통신서비스 사업자와 이용자 간의 통신분쟁에서 이용자가 보다 편리하게 조정의 쏠단계를 진행할 수 있도록 통신분쟁조정지원시스템을 지속적으로 고도화하였습니다. 또한, 5G 이용자가 늘어나면서 발생하는 통신서비스 품질 관련 분쟁에 효과적으로 대응하기 위해 통신분쟁조정위원회가 직접 측정할 수 있도록 통신품질 현장검증 체계를 구축하였습니다.

그 결과, 통신분쟁조정위원회는 2022년에 총 1,060건의 조정신청을 접수하여 835건을 처리하였으며, 이 중 82.9%인 692건을 조정 성립·조정 전 합의 등으로 해결하였습니다. 특히, 5G 통신분쟁 해결률이 2021년도 58.7%에서 2022년도 81.9%로 23.2%p 상승하였습니다.

본 사례집은 이러한 노력의 결과물로, 총 100건의 사례를 담았습니다. 사례집이 이용자에게는 피해구제를 받을 수 있는 길라잡이 역할을, 전기통신사업자에게는 분쟁을 예방하고 해소하는데 참고자료로 활용될 수 있기를 바랍니다.

그동안 통신분쟁조정위원회는 10명의 위원으로 운영되어 왔습니다. 그러나, 연간 1,000여 건 이상의 분쟁조정 신청 건을 신속하게 처리하기에는 위원 수가 매우 부족해 전기통신사업법 개정을 추진, 위원 정원을 10명에서 30명으로 확대하고 직권조정제도를 도입함으로써 신속하고 효율적인 분쟁조정 기틀을 마련하였습니다.

앞으로도 방송통신위원회는 통신분쟁조정위원회가 이용자 피해구제 기관의 중추적인 역할을 할 수 있도록 제도적 기반을 마련하여 국민의 권익이 보다 두텁게 보호되도록 최선을 다하겠습니다.

감사합니다.



한상혁
방송통신위원회 위원장

“
분쟁조정사례집이
이용자에게는
피해구제를 받을 수
있는 길라잡이 역할을,
사업자에게는
분쟁을 예방하고
해소하는데
활용될 수 있기를
”

발간사



김기중
통신분쟁조정위원회 위원장

“
이 사례집이
관련 분쟁을
사전에 예방하고
분쟁의 신속한 해결을
위한 길잡이 역할을
할 수 있기를
”

전기통신서비스는 2022년 10월 기준으로 그 가입자가 초고속인터넷서비스 2,348만 회선, 무선통신 중 휴대폰 서비스 가입자 5,560만 회선으로, 전 국민의 일상과 관련된 일이 되었습니다.

그 가입회선이 인구 수보다 많고 모든 국민의 일상과 관련된 일이다 보니, 전기통신사업자와 그 이용자 사이에 다양하고 복잡한 분쟁이 발생할 수밖에 없습니다. 이런 분쟁은 비록 그 규모는 크지 않을 수 있지만 생활에서 큰 불편을 초래하여 국민의 일상 생활에 미치는 영향은 결코 작다고 할 수 없는 반면, 분쟁의 특성 상 소송 등의 법적 수단을 이용하는 것은 무척 어려운 일입니다. 통신분쟁조정위원회가 구성된 이유이며, 그 업무가 중요한 이유입니다.

통신분쟁조정위원회는 2020년, 2021년에 이어 어느덧 세 번째 <통신분쟁조정사례집>을 발간하였으며, 각 사례집에는 100여 건의 조정사례를 수록하여 이제 누적 300여 건의 대표적인 사례를 국민들에게 제공하였습니다.

그동안 2개의 사례집만으로는 부족한 측면이 있었는데, 세 번째 사례집까지 발간되어 어느 정도는 참고할만한 사례가 누적된 것으로 보입니다. 이 사례집이 관련 분쟁을 사전에 예방하고 분쟁의 신속한 해결을 위한 길잡이 역할을 할 수 있기를 바랍니다.

2022년에는 애플마켓의 요금이나 결제 관련 분쟁이 통신분쟁의 대상에 새롭게 포함되었으니 참고하시기 바라며, 2023년에는 조정위원의 수가 최대 30명으로 확대되어 분쟁조정 업무가 더욱 효율적으로 진행될 것으로 기대하고 있습니다.

위원회는 지금까지 해왔던 대로 통신서비스에 관한 전문 지식과 경험을 토대로 통신분쟁을 보다 신속하고 공정하게 해결함으로써 이용자들이 안심하고 통신서비스를 이용할 수 있도록 더욱 노력하겠습니다.

2023년 2월
통신분쟁조정위원회 위원장 김기중

일러두기

본 사례집은 2022년 통신분쟁조정위원회에 접수되어 처리된 사건들을 정리하여 전기통신서비스 이용자의 피해와 전기통신사업자와 이용자 간의 분쟁을 사전에 예방하고, 나아가 분쟁 발생 시 유사한 사례를 참고하여 당사자 간에 원만한 합의를 도출하는데 도움이 되기를 바라는 목적으로 발간하게 되었습니다.

본 사례집에 소개된 사례들은 통신분쟁조정위원회의 조정 실적을 바탕으로 한 “조정사례”로서 유사한 사건의 경우에도 세부적인 사실 관계에 따라 조정결정이 달라질 수 있음을 유의하여야 합니다.

또한, 신청인 및 피신청인에 대해서는 대상을 특정할 수 없도록 식별 가능한 정보는 삭제 또는 비식별화하였습니다.

개별 분쟁조정 사례에 관련된 세부사항 및 분쟁 상담은 통신분쟁조정상담센터 (☎ 142-246, www.tdrc.kr)에 문의하시기 바랍니다.

Contents

제1장 개요

제1절 통신분쟁조정위원회 소개	12
1. 추진 배경 및 목적	12
2. 설립근거	13
3. 분쟁조정위원회 구성 및 운영	14
4. 주요 기능	17
5. 조정의 효력	18
제2절 통신분쟁조정 상담 및 조정 절차 안내	19
1. 분쟁조정 상담 및 신청	19
2. 분쟁조정 처리 절차	20

제2장 통신분쟁조정 처리 현황

제1절 분쟁 상담 현황	26
1. 경로별 상담 현황	26
2. 유형별 상담 현황	28
제2절 분쟁조정 사건 처리 현황	30
1. 통신분쟁조정위원회 운영 실적	30
2. 연도별 분쟁조정 사건 처리 현황	31

제3장 통신분쟁조정 사례

제1절 분쟁조정 사례	46
1. 이용계약 관련 분쟁	46
2. 품질 관련 분쟁	117
3. 중요사항 설명 또는 고지 안내 관련 분쟁	155
4. 기타 분쟁	216
제2절 조정 전 합의 사례	223
1. 이용계약 관련 분쟁	223
2. 품질 관련 분쟁	228
3. 중요사항 설명 또는 고지 안내 관련 분쟁	231
4. 기타 분쟁	236

붙임

붙임 1. 통신분쟁조정제도 관련 법령	242
붙임 2. 통신분쟁조정 관련 서식	253
붙임 3. 통신분쟁조정제도 관련 FAQ	268

Contents

표목차

<표 1-1> 통신분쟁조정제도 경과	13
<표 1-2> 통신분쟁조정위원회 위원 구성 (제2기, '21.6 ~ '23.6)	15
<표 1-3> 통신분쟁조정위원회 위원 현황 (제2기, '21.6 ~ '23.6)	16
<표 2-1> 경로별 상담 실적	26
<표 2-2> 유형별 상담 실적	28
<표 2-3> 통신분쟁조정위원회 회의 개최현황	30
<표 2-4> 분쟁조정 신청 및 처리 현황	31
<표 2-5> 유형별 분쟁조정 신청 현황	33
<표 2-6> 지역별 분쟁조정 신청 현황	35
<표 2-7> 피신청인별 분쟁조정 신청 현황	37
<표 2-8> 피신청인별 분쟁조정 처리 현황 (2022년)	39

그림목차

[그림 1-1] 분쟁조정 상담 및 신청 절차	20
[그림 1-2] 통신분쟁조정 절차도	23
[그림 2-1] 경로별 상담 실적	27
[그림 2-2] 경로별 상담 분포도 (2022년)	27
[그림 2-3] 유형별 상담 실적	29
[그림 2-4] 유형별 상담 분포도 (2022년)	29
[그림 2-5] 분쟁조정 신청 현황	32
[그림 2-6] 분쟁조정 처리 현황 분포도 (2022년)	32
[그림 2-7] 유형별 분쟁조정 신청 현황	34
[그림 2-8] 유형별 분쟁조정 신청 현황 분포도 (2022년)	34
[그림 2-9] 지역별 분쟁조정 신청 현황	36
[그림 2-10] 지역별 분쟁조정 신청 현황 분포도 (2022년)	36
[그림 2-11] 피신청인별 분쟁조정 신청 현황	38
[그림 2-12] 피신청인별 분쟁조정 신청 현황 분포도 (2022년)	38
[그림 2-13] 무선 부문 주요 피신청인별 분쟁조정 해결률 (2022년)	40
[그림 2-14] 유선 부문 주요 피신청인별 분쟁조정 해결률 (2022년)	40

제1장

개요

제1절 통신분쟁조정위원회 소개

1. 추진 배경 및 목적
2. 설립근거
3. 분쟁조정위원회 구성 및 운영
4. 주요 기능
5. 조정의 효력

제2절 통신분쟁조정 상담 및 조정 절차 안내

1. 분쟁조정 상담 및 신청
2. 분쟁조정 처리 절차

통신분쟁조정위원회 소개

1 추진 배경 및 목적

대체적 분쟁해결제도(Alternative Dispute Resolution, ADR)란 협상·조정·중재 등의 방법을 통해 당사자 간 자율적인 협조를 기반으로 신속하고 저렴한 분쟁 해결을 도모하는 제도를 의미한다. 대체적 분쟁해결제도가 대두되는 배경에는 사회 발전에 따라 사회 구성원 간의 분쟁 양상이 다양화·복잡화되는 상황에서 소송 등 사법적 절차는 많은 시간과 비용이 요구되어 신속한 분쟁 해결을 도모하는 데에 한계가 존재한다는 점이 있다.

과거 전기통신사업법은 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생하는 갈등을 해결하는 수단으로 재정(裁定) 제도를 두고 있었다. 전기통신사업법 상 재정이란 일방의 신청에 따라 당사자 간의 분쟁에 대해 방송통신위원회가 결정을 내리는 제도를 의미하는데, 의견진술, 사실조사, 변론보장, 대심구조 등 준사법적 절차가 요구되는 절차의 복잡성과 장기간의 처리시한으로 인해 사업자와 이용자 간의 소규모 분쟁을 처리하는 데에 있어 다소 비효율적인 방안으로 여겨졌다.

특히, 유·무선 전화, 초고속 인터넷 등 이미 포화된 통신서비스 시장에서 빅데이터, 사물인터넷 등 IT 기반의 신산업 서비스 출시, 방송통신 결합상품 증가 등으로 그 상품이 복잡·다양하게 변화하면서 통신 관련 소비자 피해가 증가하고 있다는 점에서 방송통신위원회의 재정을 통한 분쟁 해결의 한계가 더욱 두드러지게 되었고, 이에 따라 신속하고 효율적인 분쟁 해결 방안 마련의 필요성이 제기되었다.

물론 사업자와 소비자 간 분쟁 조정에 관한 일반법인 「소비자기본법」이 분쟁조정제도를 두고 있어, 이를 통한 신속한 분쟁의 처리가 가능하나, 방송통신 분야의 전문성이 부족하여 효과적 처리에 한계가 있다는 지적이 제기되었기에, 현행 제도를 보완할 수 있는 새로운 분쟁해결제도 마련의 필요성이 대두되었다.

2 설립근거

전문성을 바탕으로 둔 신속하고 효율적인 분쟁 해결을 도모하고자, 2018년 12월 11일 통신분쟁조정위원회(이하 ‘분쟁조정위원회’) 설치 등의 내용을 담은 전기통신사업법 개정안이 공포되었고, 2019년 6월 12일부터 이용자와 전기통신사업자 간 통신분쟁을 해결하기 위한 통신분쟁조정 제도가 본격적으로 시행되었다.

구체적으로 전기통신사업법 제45조의2 내지 제45조의8이 신설되어, 통신분쟁조정제도 도입, 분쟁조정위원회 설치·구성, 분쟁조정위원회의 자격, 분쟁조정 절차, 분쟁조정의 효력 등에 대한 법적 근거가 마련되었다.

아울러, 2019년 6월 11일 전기통신사업법 시행령 개정에 따라, 분쟁조정위원회의 운영, 분쟁조정의 신청 등 분쟁조정위원회 운영 및 분쟁조정 절차에 관한 구체적인 사항에 대한 법적 근거가 마련되었고,

2021년 9월 14일 전기통신사업법 제45조의2제1항제6호의 신설에 따라, 앱마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 대한 분쟁이 통신분쟁조정 대상에 포함되었다.

〈 표 1-1 〉 통신분쟁조정제도 경과

2018. 12. 11	통신분쟁조정제도 관련 전기통신사업법 개정
2019. 6. 12	통신분쟁조정제도 시행 및 제1기 통신분쟁조정위원회 구성
2020. 6. 11	통신분쟁조정 상담센터 개소식
2020. 6. 26	5G 분쟁조정 특별소위원회 구성
2021. 1. 18	통신분쟁조정지원시스템 오픈
2021. 6. 10	제2기 통신분쟁조정위원회 구성
2021. 9. 14	앱마켓 분쟁조정 관련 전기통신사업법 개정
2021. 10. 28	앱마켓 분쟁조정 특별소위원회 발족
2022. 6. 1	통신품질 현장검증 체계 시범 운영
2023. 1. 3	통신분쟁조정제도 관련 전기통신사업법 개정(23. 7. 4 시행)

3 분쟁조정위원회 구성 및 운영

가. 분쟁조정위원회 구성

분쟁조정위원회는 방송통신위원회 위원장이 지명하는 위원장 1명을 포함하여 10명 이하의 위원*으로 구성된다. 분쟁조정위원회 위원은 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 재직하고 있거나 재직하였던 사람, 판사·검사 또는 변호사로 5년 이상 재직한 사람, 공인회계사로 5년 이상 재직한 사람, 4급 이상의 공무원 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 사람으로서 전기통신과 관련된 업무에 실무경험이 있는 사람, 그 밖에 전기통신에 관한 지식과 경험이 풍부한 사람에 해당하는 사람 중에서 방송통신위원장이 방송통신위원회의 동의를 받아 성별을 고려하여 위촉한다.

* 전기통신사업법 개정[위원장 1명을 포함하여 30명 이하의 위원으로 구성하되, 이 중 5명은 상임위원 (23.07.04. 시행)]

분쟁조정위원회 위원의 임기와 자격은 전기통신사업법에 따라 보장되는데, 위원의 임기는 2년으로 한 차례 연임이 가능하며, 위원은 자격정지 이상의 형을 선고받는 등의 특별한 사유가 없는 이상 자신의 의사에 반하여 면직되거나 해촉되지 않는다.

나. 분쟁조정위원회 운영 및 소관 사무

분쟁조정위원회의 위원장이 분쟁조정위원회를 대표하고, 분쟁조정위원회의 업무를 총괄한다. 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 경우 위원 중 방송통신위원회 위원장이 지명하는 사람이 그 직무를 대행하게 된다.

위원장을 포함한 각 위원은 비상임으로, 만약 위원 중 결원이 발생할 경우 보궐위원이 위촉되는데, 이때 보궐위원의 임기는 전임위원 임기의 잔여기간이 된다.

분쟁조정위원회 재적위원 3분의 1 이상의 요구 또는 위원장이 필요하다고 인정하는 경우 분쟁조정위원회 회의가 소집되는데, 이때 위원장이 의장이 된다. 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의되며, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결된다.

분쟁조정위원회는 소위원회를 둘 수 있으며, 분쟁조정위원회가 필요하다고 인정하는 경우를 제외하고 원칙적으로 소위원회를 포함 분쟁조정위원회의 조정절차 및 조정결과는 공개되지 않는다. 조정절차 및 조정결과가 공개될 경우 개인정보유출, 기업의 영업비밀 누출 등의 문제가 발생할 수 있기 때문이다.

방송통신위원회는 방송통신위원회와 그 소속기관 직제, 통신분쟁조정위원회 운영세칙 등에 따라 분쟁조정위원회의 조정에 본질적 영향을 미치지 않는 범위 내에서 신청 접수, 조정 결과 통지 등 분쟁조정위원회의 운영에 필요한 사무를 지원할 수 있다.

〈표 1-2〉 통신분쟁조정위원회 위원 구성 (제2기, '21.6 ~ '23.6)

위원장	법조계	소비자·사청자 단체	합계
1명	8명	1명	10명

※ 위원 임기 2년, 1회 연임 가능(전원 비상임)

〈표 1-3〉 통신분쟁조정위원회 위원 현황 (제2기, '21.6 ~ '23.6)

이름	주요 이력사항	비고
 김기중 위원장	<ul style="list-style-type: none"> • 서울대 법학과 학사 • (현) 법무법인 동서양재 변호사, 법제처 법령해석심의위원회 위원 • (전) 국가인권위원회 비상임위원, 방송위원회 법률자문위원, KISO 검색어검증위원회 위원장 	법조계
 곽정민 위 원	<ul style="list-style-type: none"> • 연세대 법학과 석사 • (현) 법무법인 클라스 변호사, 연세대학교 법무대학원 겸임교수, 과기부 전파정책자문회의 위원, 대한상사중재원 중재인 • (전) 대법원 양형위원회 위원, 장애인방송시청보장위원회 위원 	법조계
 나황영 위 원	<ul style="list-style-type: none"> • 서울대 경제학부 학사 • (현) 법무법인 인성 변호사 • (현) 공익법률기금 운영위원 	법조계
 남한결 위 원	<ul style="list-style-type: none"> • 한국과학기술원(KAIST) 전기전자공학 학사 • (현) 김앤장 법률사무소 변호사 • (전) 법무법인 세종 변호사 	법조계
 김수진 위 원	<ul style="list-style-type: none"> • 서울대 외교학과 학사 • (현) 법무법인 문무 변호사, 경찰수사정책위원회 위원, 서울중앙지방법원 조정위원, 대한상사중재원 중재인 • (전) 가천대 겸임교수 	법조계
 최정규 위 원	<ul style="list-style-type: none"> • 한양대 법학과 학사 • (현) 법무법인 지평 변호사, 과학기술정보통신부 고문변호사, 개인정보보호위원회 고문변호사, 대한상사중재원 중재인 	법조계
 진원태 위 원	<ul style="list-style-type: none"> • 부산대 법학과 학사 • (현) 법무법인 정세 변호사, 국민권익위원회 전문상담위원 • (전) 서울북부지방법원 국선변호인, KBS 라디오 '라디오정보센터' 법률자문 	법조계
 강신욱 위 원	<ul style="list-style-type: none"> • 서울대 역사교육학과 학사 • 美 조지워싱턴 Law Center LL.M과정 졸업 (석사) • (현) 세종 변호사 • (전) 과기부 인터넷주소분쟁조정위원회 위원 	법조계
 신경희 위 원	<ul style="list-style-type: none"> • 이화여대 법학과 학사 • (현) 법무법인 강남 변호사, 대한장애인체육회 및 가맹단체 법률 고문 • (전) 민사집행 대한변호사협회 전문분야 등록 	법조계
 한석현 위 원	<ul style="list-style-type: none"> • 명지대 정치학 석사 • (현) 서울YMCA 시민중계실 실장 • (현) 방통위 지능정보사회 이용자보호 민관협의회 위원, 인터넷신문위원회 광고심의분화 위원 	시청자 단체

4 주요 기능

분쟁조정위원회는 방송통신위원회 산하에 설치된 법정 위원회로서, 전기통신사업자와 이용자 간에 발생한 아래 사항에 대한 분쟁의 조정을 담당한다.

■ 전기통신사업법 제33조에 따른 손해배상과 관련된 분쟁

※ (예시) 이동전화 데이터서비스 미제공에 따른 손해배상 요구, 휴대폰 소액결제로 인한 손해 배상 요구, 국제로밍서비스 장애로 인한 손해배상 요구 등

제33조(손해배상) ① 전기통신사업자는 다음 각 호의 경우에는 이용자에게 배상을 하여야 한다. 다만, 그 손해가 불가항력으로 인하여 발생한 경우 또는 그 손해의 발생이 이용자의 고의나 과실로 인한 경우에는 그 배상책임이 경감되거나 면제된다.

1. 전기통신역무의 제공이 중단되는 등 전기통신역무의 제공과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우
 2. 제32조제1항에 따른 의견이나 불만의 원인이 되는 사유의 발생 및 이의 처리 지연과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우
- ② 전기통신사업자는 전기통신역무의 제공이 중단된 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 이용자에게 전기통신역무의 제공이 중단된 사실과 손해배상의 기준·절차 등을 알려야 한다.

■ 이용약관(전기통신사업법 제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관에 한정되지 아니한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하여 발생한 분쟁

※ (예시) 가입자 동의 없는 정률 할인 변경 등 약관 위반 관련 분쟁

■ 전기통신서비스 이용계약의 체결·이용·해지 과정에서 발생한 분쟁

※ (예시) 신청하지 않은 이동전화부가서비스 이용요금 환급 요구, 미사용인터넷서비스 이용 요금의 환급 요구

■ 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁

※ (예시) 송수신이 불량한 이동통신서비스에 대한 계약해지 요구, 통화품질 불량인 이동전화 계약해지 및 단말기 반품 요구

■ 앱마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 대한 분쟁(2021.9.14, 전기통신사업법 개정 시행)

※ (예시) 앱에서 결제하지 않은 정보이용료에 대한 결제 취소 요구

■ 그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신역무에 관한 분쟁

5 조정의 효력

분쟁조정위원회는 분쟁조정을 마친 때 조정안을 작성하여 당사자에게 통지하며, 당사자 전원이 수락하는 경우 조정이 성립된다.

조정안을 통지받은 당사자는 조정안을 수락하는 경우 그 통지받은 날로부터 15일 이내에 수락 여부를 알려야 하는데, 조정이 성립되면 위원장은 조정서를 작성하여 당사자 전원에게 송달한다.

위원장 및 당사자 전원이 서명(또는 기명)·날인한 조정서는 집행력 있는 집행권원과 같은 효력을 가진다. 집행권원이란 국가의 강제력에 의해 실현될 청구권의 존재와 범위를 표시하고 집행력이 부여된 공정증서를 말하는 것으로, 당사자는 이를 근거로 법원에 강제집행을 신청할 수 있다.

통신분쟁조정 상담 및 조정 절차 안내

1 분쟁조정 상담 및 신청

가. 분쟁조정 상담

통신서비스 이용자들은 그동안 전화, 초고속인터넷 등 결합상품을 해지하거나 IPTV, 5G 등의 서비스 품질에 불만이 있어도 신고 접수와 관련한 답변, 피해구제 등이 각각 다른 절차로 진행돼 처리과정에서 불편함을 겪었다. 이에 방송통신위원회는 이 같은 문제를 개선하고 분쟁의 사전예방과 이용자보호 및 전문적인 상담을 진행하고자 2020년 6월에 통신분쟁조정 상담센터(142-246)를 개소하고 2021년 1월에 통신분쟁조정 지원시스템(www.tdrc.kr)을 오픈하여 온라인 상담도 진행하고 있다.

상담센터는 통신서비스 이용 시 불편·불만 민원인에게 관련 정보의 제공, 고충처리 및 피해구제에 대해 안내하고, 분쟁조정사건에 대한 절차 안내 및 정보를 제공하고 있다. 현재 총 3명의 상담원이 전화·인터넷 상담을 진행하고 있으며, 상담센터는 코로나19 상황 등을 고려한 비대면 방식의 상담·분쟁조정시스템을 도입해 분쟁조정위원과 이용자 및 사업자 간 원활한 소통을 지원하고, 시간·지역의 구애 없이 이용자 피해 상담창구 역할을 수행하고 있다.

또한, 분쟁조정 신청을 희망하는 이용자들에게 신청 방법과 신청 이후의 처리 절차, 통신분쟁조정 지원시스템 온라인 서비스 이용 방법 등을 안내하여 쉽고 편리하게 분쟁조정 제도를 이용할 수 있도록 분쟁조정 신청 이전 단계에서부터 이용자 편의를 도모하고 있다.

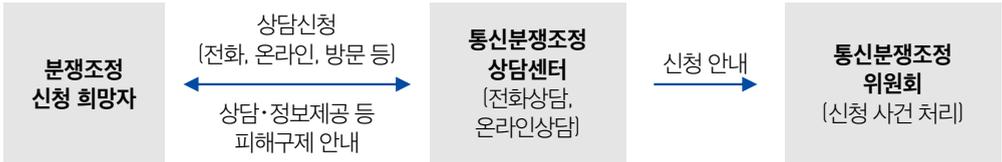
나. 분쟁조정 신청

분쟁조정 신청은 '통신분쟁조정 신청서'를 작성하여 우편을 통해 신청하거나, 통신분쟁조정 지원시스템(www.tdrc.kr)을 통해 온라인으로 분쟁조정을 신청하고 처리상태를 조회할 수 있다.

※ 온라인 신청 : www.tdrc.kr

※ 우편 신청 : (06253) 서울특별시 강남구 강남대로 62길 7 혜주빌딩 4층 401호 통신분쟁조정 상담센터

[그림 1-1] 분쟁조정 상담 및 신청 절차



2 분쟁조정 처리 절차

통신분쟁조정제도는 이용자가 스마트폰, 인터넷 등 통신서비스를 이용하는 과정에서 전기통신사업자와 발생한 분쟁에 대하여 전기통신사업법에 따라 분쟁조정위원회를 통해서 가장 적절한 해결방안인 조정안을 받아 당사자가 합의에 이를 수 있도록 이끌어주는 제도이다. 또한 상시적으로 분쟁 사건에 대한 상담 및 자문 업무를 진행함으로써 분쟁조정을 보완하고 있다.

분쟁조정위원회는 사건이 분쟁조정 신청을 접수한 날부터 60일 이내 (부득이한 경우 1회에 한해 30일 이내의 범위에서 처리기간 연장) 이를 심의하여 조정안을 통지하며, 통지를 받은 당사자는 그 통지를 받은 날부터 15일 이내에 조정안에 대한 수락 여부를 분쟁조정위원회에 알려야 한다. 반면, 15일 이내에 당사자가 수락의 의사를 표시하지 아니한 경우에는 조정을 거부한 것으로 본다. 조정안을 수락하는 경우 그 통지받은 날로부터 15일 이내에 수락 여부를 알려야 하는데, 조정이 성립되면 위원장은 조정서를 작성하여 당사자 전원에게 송달한다. 위원장 및 당사자 전원이 서명(또는 기명)·날인한 조정서는 집행력 있는 집행권원과 같은 효력을 가진다.

① 신청사건의 접수 및 통보

- 분쟁조정을 신청하고자 하는 자(또는 대리인)는 신청서를 작성하여 분쟁조정위원회에 제출
- 분쟁조정 신청은 온라인, 우편 등을 통해 신청인이 직접 또는 대리인 신청할 수 있으며, 분쟁조정 사건이 접수되면, 신청자와 상대방에게 접수사실 통보

② 소위원회 및 주심위원 지정

- 분쟁조정위원회는 분쟁조정위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 소위원회나 주심위원을 두어 사건을 조정

③ 조정 전 합의 권고

- 분쟁조정위원회는 조정 전 일정기간 동안 당사자간 합의를 권고할 수 있으며, 합의가 이루어질 경우 조정이 종료되고, 조정 전 합의가 이뤄지지 않을 경우 조정절차 진행

④ 분쟁조정위원회 조정

- 분쟁조정위원회는 당사자 또는 이해관계인의 의견을 들을 필요가 있다고 인정되는 경우 이들에게 회의에 출석하여 의견 진술 요청
- 분쟁조정위원회는 의견을 들으려는 경우에는 긴급한 경우가 아니면 의견청취 7일 전까지 시기 및 장소를 당사자 및 이해관계인에게 통지
- 통지를 받은 당사자 또는 이해관계인은 회의에 출석할 수 없는 부득이한 사유가 있으면 미리 서면(전자문서를 포함한다)으로 의견을 제출
- 의견을 진술하려는 자는 대리인을 통한 의견 진술 가능
- 분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청을 접수한 날부터 60일 이내에 심사하여 조정안을 작성하며, 부득이한 경우 1회에 한해 30일 이내의 범위에서 처리기간 연장

⑤ 분쟁조정 의 거부 및 중지

- 분쟁조정위원회는 신청자가 이종으로 조정을 신청한 경우(조정 결정 또는 조정종결 사건에 관하여 다시 조정을 신청한 경우도 포함) 또는 신청의 내용이 부적법하거나 부당한 목적으로 신청하였다고 인정되는 경우에는 조정 신청 거부할 수 있으며, 이 경우 조정거부 사유 등을 당사자에게 통보함
- 분쟁조정위원회는 조정절차 진행 중에 당사자 중 일방이 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소를 제기하거나 조정 개시 전에 이미 소가 제기된 사실이 확인된 경우에는 그 조정절차를 중지하고 이를 당사자에게 통지하며, 소가 취하된 경우에는 조정절차를 속개

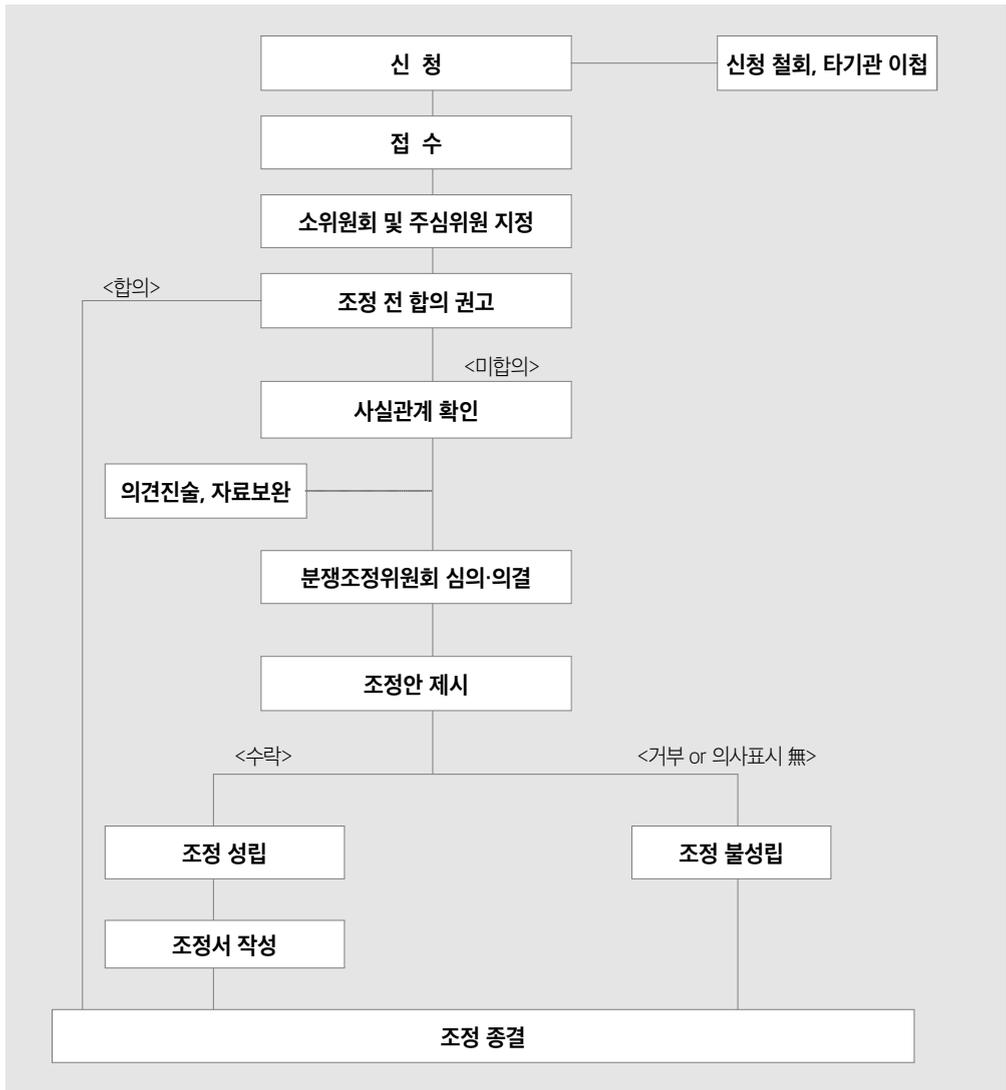
⑥ 조정의 성립 및 불성립

- 분쟁조정위원회는 분쟁조정을 마친 때에는 조정안을 작성하여 당사자에게 통지하며, 당사자는 그 통지를 받은 날부터 15일 이내에 조정안 수락서에 서명 또는 기명·날인하여 분쟁조정위원회에 통보
- 당사자 전원이 수락하는 경우 조정이 성립되며, 당사자 중 누구라도 수락하지 않거나 의사를 표시하지 아니한 경우에는 조정을 거부한 것으로 간주
- 조정이 성립되면 분쟁조정위원회 위원장은 지체없이 조정서를 작성하여 당사자 전원에게 송달하며, 분쟁조정위원회 위원장 및 각 당사자는 조정서에 서명(또는 기명)·날인

⑦ 조정의 종결

- 조정은 전기통신사업법 제45조의8 규정에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 종결
 - 법 제45조의5제5항에 따른 조정 전 당사자간 합의 권고를 통해 합의가 이루어진 경우
 - 분쟁조정위원회가 해당 조정사건에 대해 당사자 간 합의가 이루어질 가능성이 없다고 인정하는 경우
 - 법 제45조의6에 따라 분쟁조정 이중 신청, 신청내용 부적법, 부당한 목적의 신청이 인정되는 경우 등 분쟁조정위원회가 조정을 거부한 경우
 - 당사자가 법 제45조의7제2항에 따라 지정 기간 내에 조정안에 대한 수락의 의사표시를 하지 아니하거나 수락거부 의사를 표시한 경우
 - 법 제45조의7제3항에 따라 당사자 전원이 조정안을 수락하여 조정이 성립된 경우
 - 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소송의 판결이 확정된 경우

[그림 1-2] 통신분쟁조정 절차도



제2장

통신분쟁조정 처리 현황

제1절 분쟁 상담 현황

1. 경로별 상담 현황
2. 유형별 상담 현황

제2절 분쟁조정 사건 처리 현황

1. 통신분쟁조정위원회 운영 실적
2. 연도별 분쟁조정 사건 처리 현황

분쟁 상담 현황

1 경로별 상담 현황

2022년 통신분쟁조정 상담센터에 접수된 상담건수는 총 9,817건 으로 전년 대비 2.6% 감소하였다. 유선 전화 상담이 9,654건(98.3%)으로 가장 많은 비중을 차지하였고, 통신분쟁조정 지원시스템을 통한 인터넷 상담은 65건(0.7%), 이메일 등을 통한 기타 상담은 98건(1.0%)으로 나타났다.

〈 표 2-1 〉 경로별 상담 실적

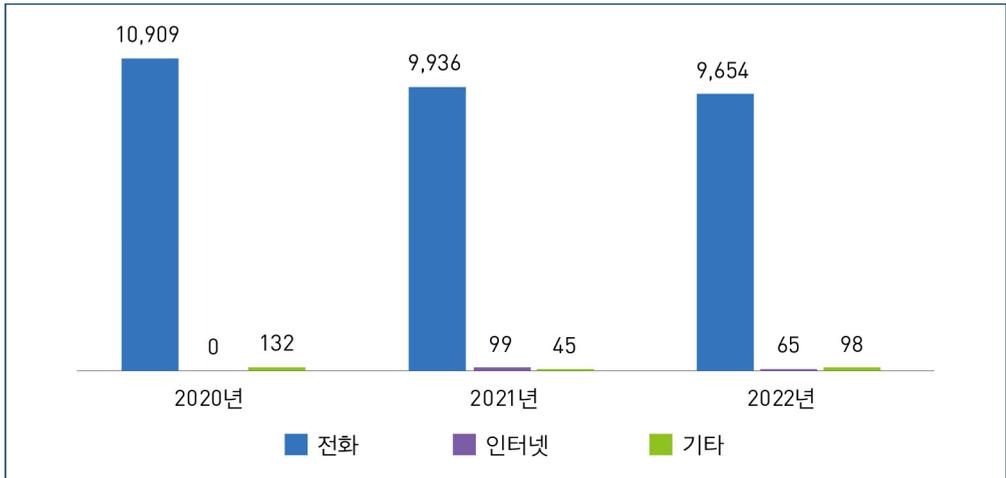
(단위 : 건)

유형	2020년 (1.1~12.31)	2021년 (1.1~12.31)	2022년 (1.1~12.31)	합계
전화	10,909 (98.8%)	9,936 (98.6%)	9,654 (98.3%)	30,499 (98.6%)
인터넷	-	99 (1.0%)	65 (0.7%)	164 (0.5%)
기타	132 (1.2%)	45 (0.4%)	98 (1.0%)	275 (0.9%)
합계	11,041 (100%)	10,080 (100%)	9,817 (100%)	30,938 (100%)

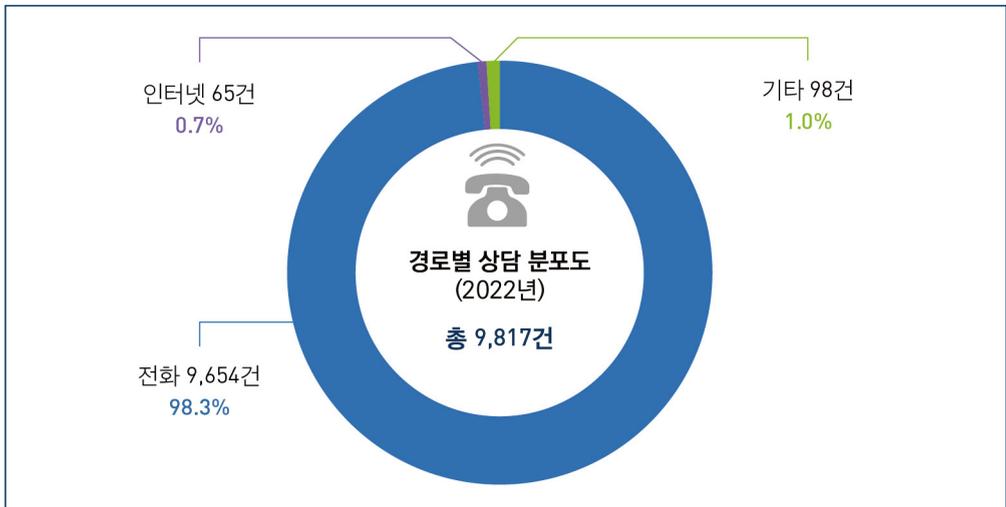
※ 기타 : 이메일 등을 통한 상담 접수

[그림 2-1] 경로별 상담 실적

(단위: 건)



[그림 2-2] 경로별 상담 분포도 (2022년)



2 유형별 상담 현황

2022년 분쟁조정 접수 유형별 상담 현황을 살펴보면, 서비스 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁인 「이용계약」 유형 상담이 3,154건으로 전체의 32.1%를 차지하였다. 다음으로 서비스 「중요사항 설명 또는 고지 안내」 유형 상담이 2,277건으로 전체의 23.2%, 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁인 「품질」 유형 상담이 1,551건(15.8%), 통신분쟁조정위원회 조정신청 방법과 구비서류 등의 안내 상담인 「신청안내 등 기타」 유형이 2,835건(28.9%) 순으로 나타났다.

〈 표 2-2 〉 유형별 상담 실적

(단위 : 건)

대분류	2020년 [1.1~12.31]		2021년 [1.1~12.31]		2022년 [1.1~12.31]		합계	
	건수	비중	건수	비중	건수	비중	건수	비중
이용계약 관련	4,383	39.7%	3,769	37.4%	3,154	32.1%	11,306	36.5%
품질 관련	3,343	30.3%	2,080	20.6%	1,551	15.8%	6,974	22.5%
중요사항 설명 또는 고지 안내 관련	1,377	12.5%	2,206	21.9%	2,277	23.2%	5,860	19.0%
신청안내 등 기타	1,938	17.5%	2,025	20.1%	2,835	28.9%	6,798	22.0%

[일러두기]

전기통신사업법 제45조의 2 제1항 제1호에 따른 '손해배상' 유형은 2021년도 분쟁유형 재분류(자체조정)에 따라 각 항목으로 포함

[그림 2-3] 유형별 상담 실적

(단위: 건)



[그림 2-4] 유형별 상담 분포도 (2022년)



분쟁조정 사건 처리 현황

1 통신분쟁조정위원회 운영 실적

조정회의는 전체회의 및 소위원회 회의로 구분하여 운영되고 있다. 전체회의는 운영세칙의 개정, 분쟁조정에 관한 기본 계획 등을 의결하고 접수 사건 처리기간 연장을 심의·의결하며, 소위원회 회의는 개별 사건의 처리를 위해 조정사례를 공유하는 등 세부적이고 전문적인 조정을 위해 운영되고 있다.

분쟁조정위원회는 2022년에 전체회의를 24회 개최하여 통신분쟁조정 접수 사건 처리기간 연장을 심의·의결하였으며 분쟁조정 신청사건 및 통신분쟁조정 처리 결과를 논의하였다. 소위원회 회의는 분과회의와 특별소위원회로 운영, 분과회의(조정회의)는 신청인과 피신청인 양 당사자의 의견을 청취하여 합리적인 조정안을 마련하기 위해 124회 개최하였으며, 특별소위원회는 전기통신사업법 개정('21.9.)으로 앱마켓에서의 분쟁이 통신분쟁 조정 대상에 포함됨에 따라 실효성 있는 업무 추진을 위해 '앱마켓 특별소위원회'를 발족하여 운영하였다.

〈 표 2-3 〉 통신분쟁조정위원회 회의 개최현황

(단위 : 건)

구분	전체회의	분과회의(조정회의)	특별소위(5G, 앱마켓)	합계
2020년	16	56	8	80
2021년	24	177	3	204
2022년	24	124	9	157
합계	64	357	20	441

※ 특별소위 : 5G 특별소위원회('20.6~12), 앱마켓 특별소위원회('21.10~'22.9)

아울러, 2022년부터 분쟁조정 신청인 거주지의 통신서비스 품질에 대한 객관적 측정 등을 위해 통신품질 현장검증 시범운동을 추진하는 등, 분쟁조정위원회는 분쟁조정 처리 신뢰성 제고와 이용자 만족도 향상을 위해 노력하였다.

2 연도별 분쟁조정 사건 처리 현황

가. 분쟁조정 신청 및 처리 현황

분쟁조정위원회에 접수된 분쟁조정 신청건수는 2020년은 572건, 2021년은 1,170건, 2022년은 1,060건으로 통신분쟁 지원시스템 도입 후 크게 증가하였고 현재는 안정세를 보이고 있으며, 지난 3년간 총 2,802건의 조정신청이 접수되었다. 이 중 조정회의가 개최되기 전 사무처 합의권고를 통해 양 당사자의 합의로 사건이 종료된 '조정 전 합의'는 2020년 149건, 2021년 374건, 2022년 287건으로 총 810건으로 나타났다.

〈표 2-4〉 분쟁조정 신청 및 처리 현황

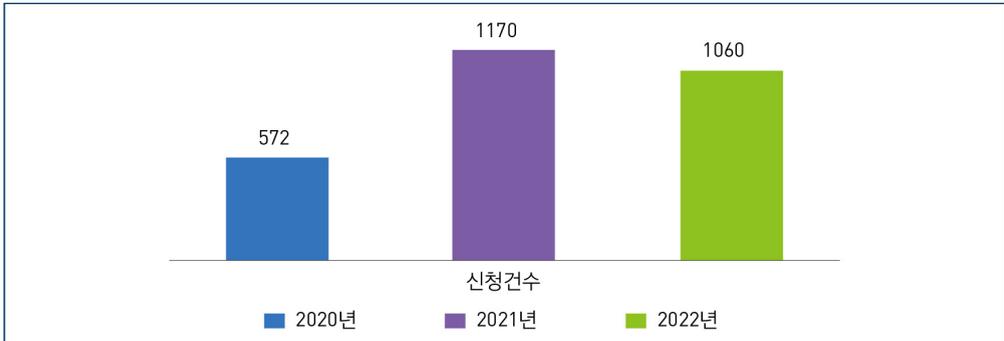
(단위: 건)

구분		2020년 (1.1~12.31)		2021년 (1.1~12.31)		2022년 (1.1~12.31)		합계		
		건수	비중	건수	비중	건수	비중	건수	비중	
분쟁조정 신청		572	100.0%	1,170	100.0%	1,060	100.0%	2,802	100.0%	
처리	조정안 제시	조정성립	98	17.1%	185	15.8%	102	9.6%	385	13.7%
		조정불성립	293	51.2%	311	26.6%	143	13.5%	747	26.7%
		진행	-	-	-	-	25	2.3%	25	0.9%
	조정 전 합의		149	26.1%	374	31.9%	287	27.1%	810	28.9%
	기타(취하 등)		32	5.6%	298	25.5%	303	28.6%	633	22.6%
	소계		572	100.0%	1,168	99.8%	860	81.1%	2,600	92.8%
	사실확인		-	-	2	0.2%	200	18.9%	202	7.2%

분쟁조정위원회의 심의를 통해 조정안이 제시된 사건 중 양 당사자가 수락한 '조정성립' 건수는 2020년 98건, 2021년 185건, 2022년 102건으로 총 385건이 해결되었고, 양 당사자가 수락하지 않거나 의사를 표시하지 않은 '조정불성립' 건수는 2020년 293건, 2021년 311건, 2022년 143건으로 총 747건이며, 2022년 말 기준 조정안을 제시하여 조정 진행 중인 사건은 25건이다. 취하 등의 기타 사유로 종결된 사건은 2020년 32건, 2021년 298건, 2022년 303건으로 총 633건이며, 2022년 말 202건이 사실확인 진행 중이다.

[그림 2-5] 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)



[그림 2-6] 분쟁조정 처리 현황 분포도 (2022년)



분쟁조정 접수 유형별 신청 현황을 살펴보면, 2020년에는 「품질」 유형이 32.7%로 가장 많았고 2021년에는 「이용계약」 유형이 41.8%로 가장 많았다. 2022년에도 동일하게 「이용계약」 유형이 43.9%로 가장 많았고 「중요사항 설명 또는 고지 안내」 유형이 40.2%, 「품질」 유형이 11.1% 순으로 나타났다.

〈 표 2-5 〉 유형별 분쟁조정 신청 현황

(단위: 건)

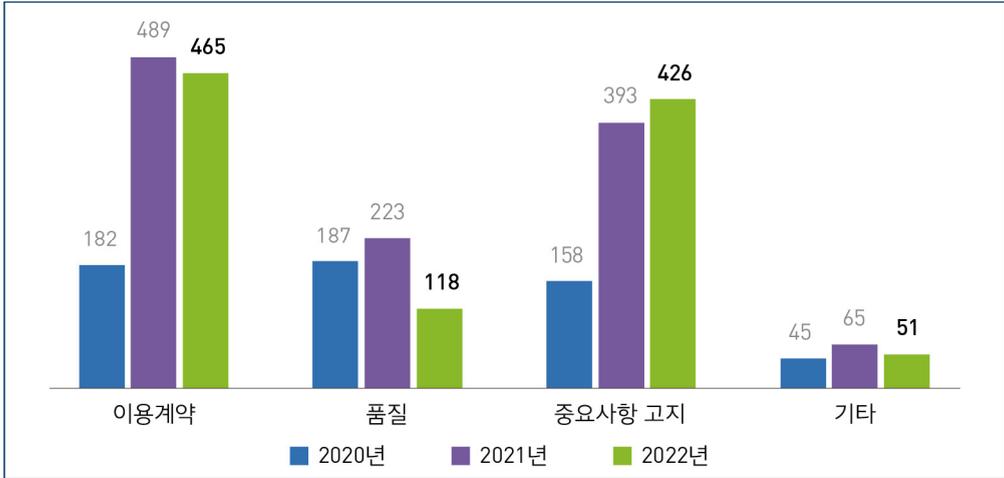
대분류	세분류	2020년 [1.1~12.31]		2021년 [1.1~12.31]		2022년 [1.1~12.31]		합계	
		건수	비중	건수	비중	건수	비중	건수	비중
이용계약 관련	계약 체결	31	5.4%	182	15.5%	153	14.5%	366	13.1%
	계약 이용	21	3.7%	92	7.9%	118	11.1%	231	8.2%
	계약 해지	130	22.7%	216	18.4%	194	18.3%	540	19.3%
품질 관련	속도 품질	14	2.5%	50	4.3%	34	3.2%	98	3.5%
	통화 품질	173	30.2%	173	14.8%	84	7.9%	430	15.3%
중요사항 설명 또는 고지 안내 관련	이용 요금	5	0.9%	97	8.3%	91	8.6%	193	6.9%
	약정 조건	143	25.0%	277	23.7%	321	30.3%	741	26.5%
	요금 할인	10	1.8%	18	1.5%	14	1.3%	42	1.5%
기타	명의 도용	28	4.9%	46	3.9%	33	3.1%	107	3.8%
	기기 불량	6	1.0%	3	0.3%	-	-	9	0.3%
	기타	2	0.3%	2	0.2%	5	0.5%	9	0.3%
	소액결제 [앱마켓, 정보이용료 관련]	9	1.6%	14	1.2%	13	1.2%	36	1.3%

[일러두기]

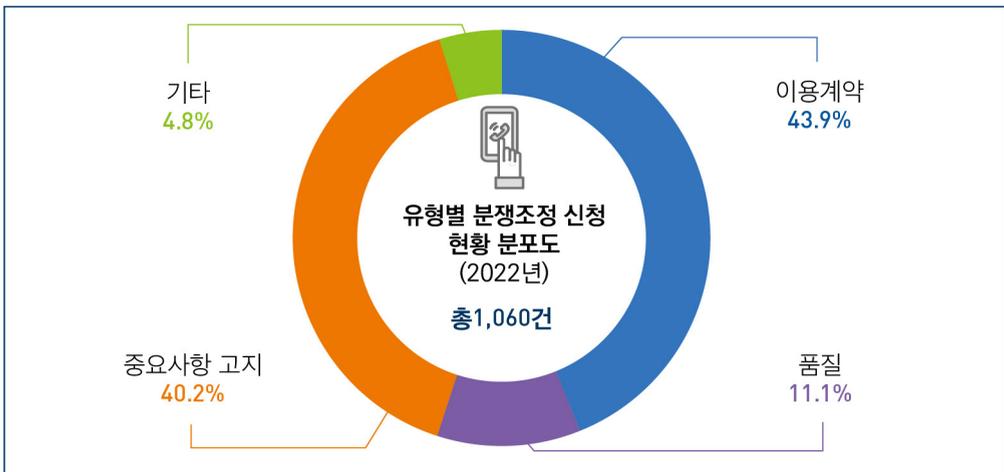
전기통신사업법 제45조의 2 제1항 제1호에 따른 '손해배상' 유형은 2021년도 분쟁유형 재분류(자체조정)에 따라 각 항목으로 포함

[그림 2-7] 유형별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)



[그림 2-8] 유형별 분쟁조정 신청 현황 분포도 (2022년)



나. 지역별 분쟁조정 신청 현황

2022년 분쟁조정위원회에 신청된 사건을 지역별로 분석해보면 서울, 경기 지역이 총 514건으로 전체에서 약 48.5%를 차지하였다. 이외의 나머지 51.5%는 지역별로 고루 분포되어 있어, 통신 서비스에 관한 분쟁이 전국적으로 발생하고 있다는 점을 나타내고 있다. 경기(25.2%), 서울(23.3%)에 이어 부산(8.8%), 인천(7.1%), 대구(5.4%), 경남(4.4%)이 뒤를 이었다.

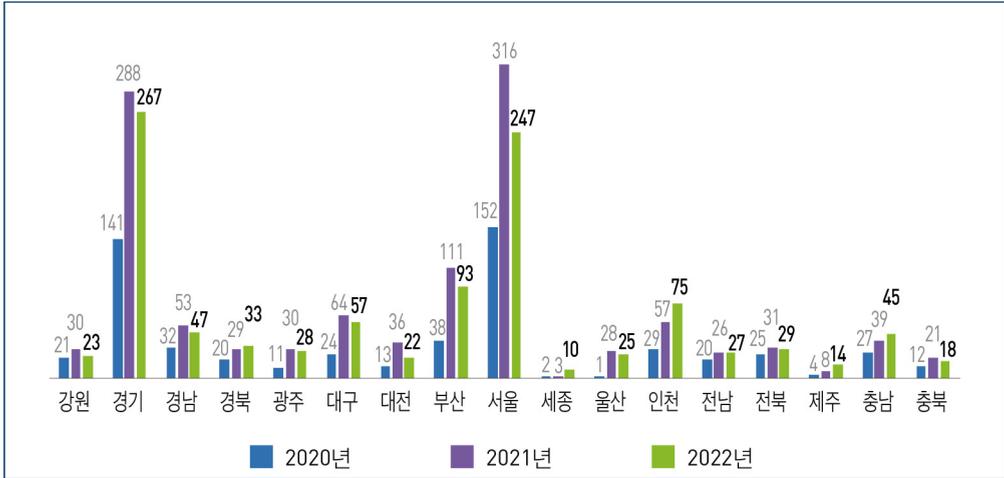
〈 표 2-6 〉 지역별 분쟁조정 신청 현황

(단위: 건)

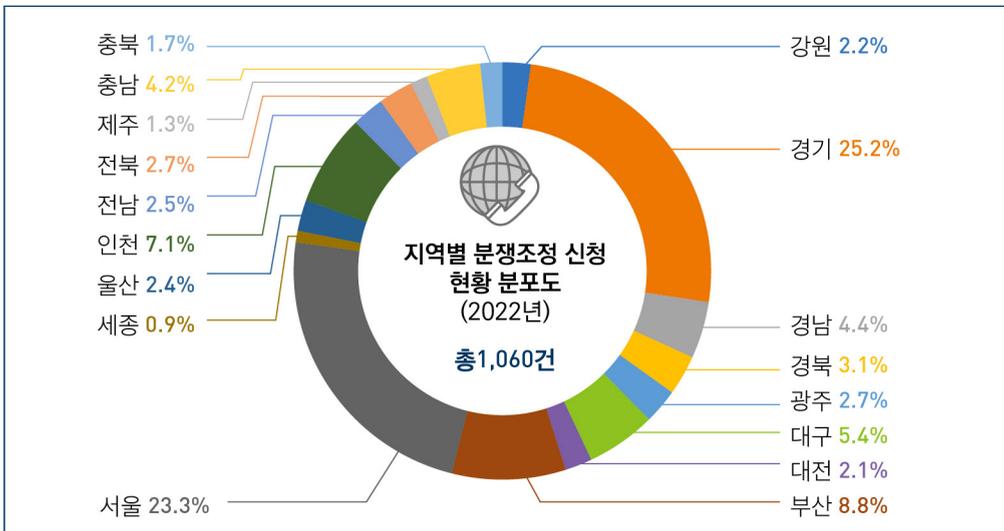
구분	2020년 (1.1~12.31)		2021년 (1.1~12.31)		2022년 (1.1~12.31)		합계	
	건수	비중	건수	비중	건수	비중	건수	비중
강원	21	3.7%	30	2.6%	23	2.2%	74	2.6%
경기	141	24.6%	288	24.6%	267	25.2%	696	24.9%
경남	32	5.6%	53	4.5%	47	4.4%	132	4.7%
경북	20	3.5%	29	2.5%	33	3.1%	82	2.9%
광주	11	1.9%	30	2.6%	28	2.7%	69	2.5%
대구	24	4.2%	64	5.5%	57	5.4%	145	5.2%
대전	13	2.3%	36	3.1%	22	2.1%	71	2.5%
부산	38	6.6%	111	9.5%	93	8.8%	242	8.7%
서울	152	26.6%	316	27.0%	247	23.3%	715	25.5%
세종	2	0.3%	3	0.2%	10	0.9%	15	0.5%
울산	1	0.2%	28	2.4%	25	2.4%	54	1.9%
인천	29	5.1%	57	4.9%	75	7.1%	161	5.8%
전남	20	3.5%	26	2.2%	27	2.5%	73	2.6%
전북	25	4.4%	31	2.6%	29	2.7%	85	3.0%
제주	4	0.7%	8	0.7%	14	1.3%	26	0.9%
충남	27	4.7%	39	3.3%	45	4.2%	111	4.0%
충북	12	2.1%	21	1.8%	18	1.7%	51	1.8%
합계	572	100.0%	1,170	100.0%	1,060	100.0%	2,802	100.0%

[그림 2-9] 지역별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)



[그림 2-10] 지역별 분쟁조정 신청 현황 분포도 (2022년)



다. 피신청인별 분쟁조정 신청 및 처리 현황

통신분쟁조정 피신청인의 대부분은 이동통신망사업자(MNO)로, 2022년도에는 SKT, KT, LGU+ 3사의 분쟁 건이 867건(81.8%)으로 대부분을 차지하는 것으로 나타났으며, 그 중 KT가 422건(39.8%)으로 가장 많이 신청된 것으로 나타났다.

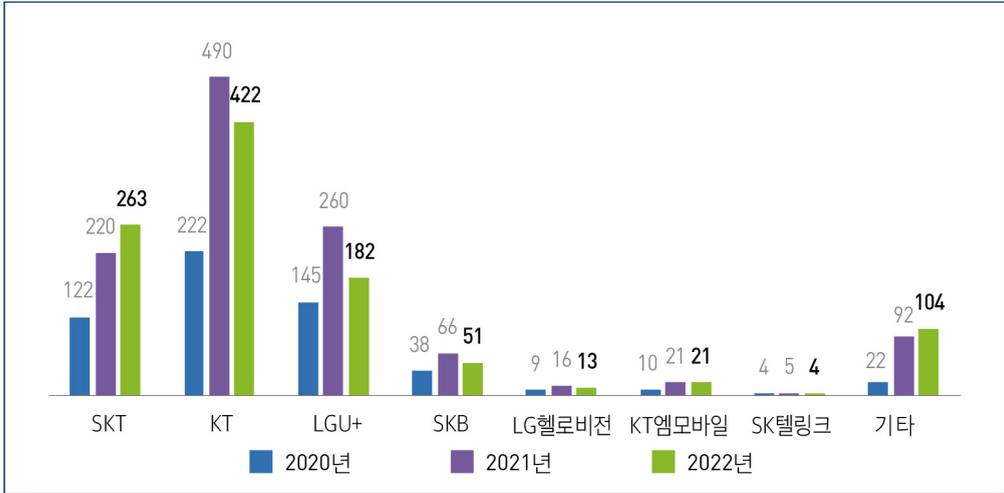
〈 표 2-7 〉 피신청인별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)

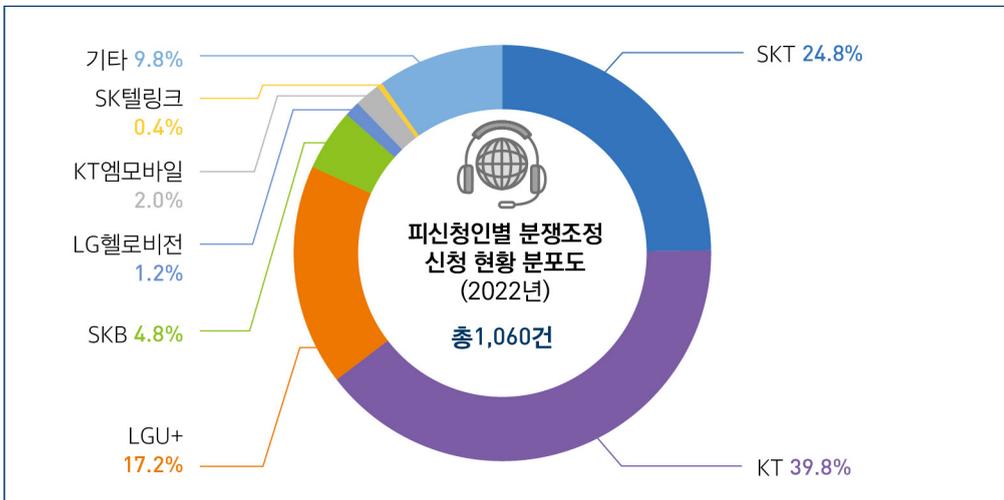
구분	2020년 (1.1~12.31)		2021년 (1.1~12.31)		2022년 (1.1~12.31)		합계	
	건수	비중	건수	비중	건수	비중	건수	비중
SKT	122	21.3%	220	18.8%	263	24.8%	605	21.6%
KT	222	38.8%	490	41.9%	422	39.8%	1,134	40.5%
LGU+	145	25.4%	260	22.2%	182	17.2%	587	20.9%
SKB	38	6.7%	66	5.6%	51	4.8%	155	5.5%
LG헬로비전	9	1.6%	16	1.4%	13	1.2%	38	1.4%
KT엠모바일	10	1.7%	21	1.8%	21	2.0%	52	1.9%
SK텔링크	4	0.7%	5	0.4%	4	0.4%	13	0.4%
기타	22	3.8%	92	7.9%	104	9.8%	218	7.8%
합계	572	100.0%	1,170	100.0%	1,060	100.0%	2,802	100.0%

[그림 2-11] 피신청인별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)



[그림 2-12] 피신청인별 분쟁조정 신청 현황 분포도 (2022년)



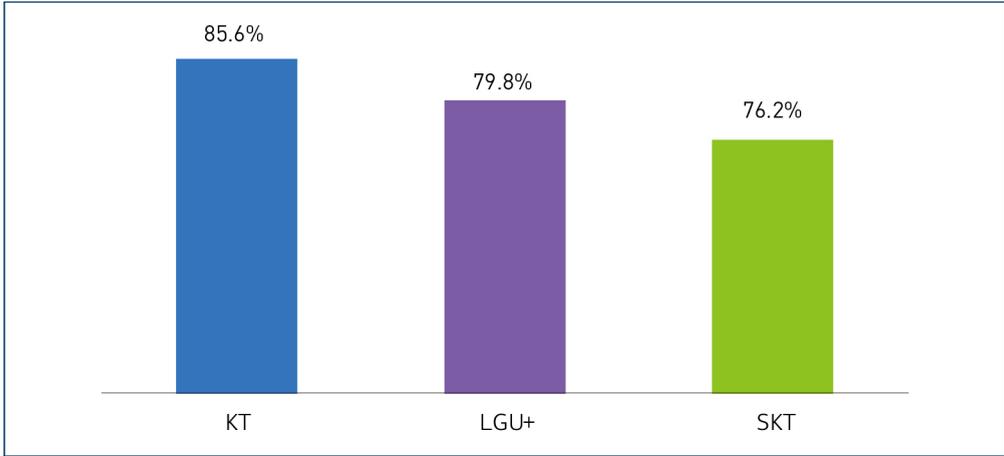
2022년 피신청인별 분쟁조정 처리 현황을 살펴보면, 총 692건이 조정 전 합의 또는 조정안 수락 등으로 종결돼 82.9%의 해결률을 보였으며, 무선통신서비스 부문의 해결률은 82.1%, 유선통신서비스 부문의 해결률은 85.4%로 나타났다. 주요 피신청인의 해결률을 비교하면, 무선통신서비스 부문에서는 KT가 85.6%, LGU+가 79.8%, SKT가 76.2% 순이었으며, 유선통신서비스 부문에서는 LGU+가 87.5%, SKB가 87.2%, KT가 83.5%, SKT가 75.0% 순으로 나타났다.

〈 표 2-8 〉 피신청인별 분쟁조정 처리 현황 (2022년)

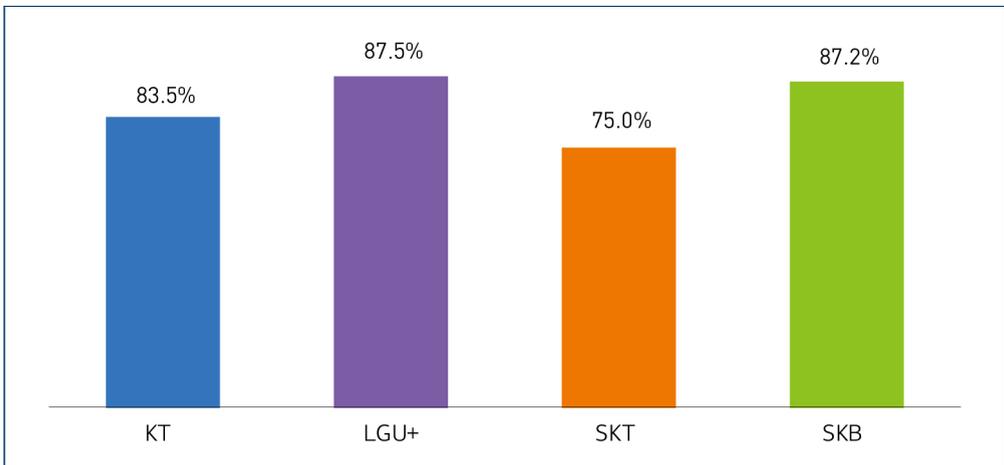
(단위 : 건, %)

구분	건수 (A+B)	무선통신서비스							유선통신서비스						
		신청 (A)	해결				미해결	진행 중	신청 (B)	해결				미해결	진행 중
			조정 전 합의	조정안 수락	취하 등 기타	소 계				조정 불수락	조정 전 합의	조정안 수락	취하 등 기타		
KT	422	316	129 (53.1)	21 (8.6)	58 (23.9)	208 (85.6)	35 (14.4)	73	106	42 (46.1)	13 (14.3)	21 (23.1)	76 (83.5)	15 (16.5)	15
LGU+	182	128	1 (1.0)	13 (13.1)	65 (65.7)	79 (79.8)	20 (20.2)	29	54	4 (10.0)	5 (12.5)	26 (65.0)	35 (87.5)	5 (12.5)	14
SKT	263	249	59 (28.6)	16 (7.8)	82 (39.8)	157 (76.2)	49 (23.8)	43	14	5 (41.6)	2 (16.7)	2 (16.7)	9 (75.0)	3 (25.0)	2
SKB	51	-	-	-	-	-	-	-	51	13 (33.3)	8 (20.6)	13 (33.3)	34 (87.2)	5 (12.8)	12
기타	142	113	20 (24.4)	21 (25.6)	32 (39.0)	73 (89.0)	9 (11.0)	31	29	14 (60.9)	3 (13.0)	4 (17.4)	21 (91.3)	2 (8.7)	6
합계	1,060	806	209 (33.2)	71 (11.3)	237 (37.6)	517 (82.1)	113 (17.9)	176	254	78 (38.1)	31 (15.1)	66 (32.2)	175 (85.4)	30 (17.9)	49

[그림 2-13] 무선 부문 주요 피신청인별 분쟁조정 해결률 (2022년)



[그림 2-14] 유선 부문 주요 피신청인별 분쟁조정 해결률 (2022년)



제3장

통신분쟁조정 사례

제1절 분쟁조정 사례

1. 이용계약 관련 분쟁
2. 품질 관련 분쟁
3. 중요사항 설명 또는 고지 안내 관련 분쟁
4. 기타 분쟁

제2절 조정 전 합의 사례

1. 이용계약 관련 분쟁
2. 품질 관련 분쟁
3. 중요사항 설명 또는 고지 안내 관련 분쟁
4. 기타 분쟁

통신분쟁 유형 분류표

대 분류	세 분류
이용계약 관련 [전기통신서비스 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁]	계약 체결
	계약 이용
	계약 해지
품질 관련 [전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁]	속도 품질
	통화 품질
중요사항 설명 또는 고지 안내 관련 [중요한 사항을 설명 또는 고지(거짓 설명 또는 미고지) 관련된 분쟁]	이용 요금
	약정 조건
	요금 할인
기 타	명의 도용
	앱 마켓 관련
	기기 불량
	기 타

※ 전기통신사업법 제45조의 2 제1항 제1호에 따른 '손해배상' 유형은 2021년도 분쟁유형 재분류(자체조정)에 따라 각 항목으로 포함

※ 각 사례별 '손해배상'이 포함된 사건인지 여부는 사례별 제목 하단에 별도 표시

- 손해배상 : 신청인의 손해배상 요구가 포함된 사건

- 손해배상 : 신청인의 손해배상 요구가 포함되지 않은 사건

분쟁조정 사례

1 이용계약 관련 분쟁

가. 계약 체결 관련

사례1

계약 시 안내한 내용과 다른 사항에 대해 문제해결 요청

손해배상 □



사건개요

- 휴대폰화 계약 시 안내한 내용과 다르게 요금 등을 청구하는 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '21년 11월, 인터넷에서 □□ 휴대폰 단말기 값이 ○○만원이라는 광고를 보고 상담신청을 하여 단말기 구매계약을 체결하여 개통함
 - 해당 단말기의 개통당시 출고가는 ○○원이지만, 실제 구매가격은 약정 24개월, 고가요금제를 4개월 동안 이용하는 것을 조건으로 신용카드 할인과 기기보상 특판 할인까지 적용하면 총 ○○만원의 할인을 받아, 결과적으로 광고에 기재된 금액인 ○○원에 단말기를 구매할 수 있다고 안내를 받아 계약을 체결하였음
- 하지만, 신용카드 할인은 단말기 값이 아닌 전화요금에서 할인받는 것이었고, 기기보상 특판 할인은 단말기 할부 24개월 후 해당 영업장에서 신규 단말기를 다시 구매할 경우 이전 단말기의 잔여할부금을 면제해준다고 하며 실제 계약 당시 안내받은 내용과 상이하였음
- 해당 판매점은 계약 당시 계약사항을 명확하게 안내하지 않았으며 신청인이 정확히 인지하기 어렵게 혼동을 주었기에 해당 계약은 부당하다고 판단됨
 - 피신청인 고객센터를 통해 문의하니 계약사항은 본인이 직접 잘 살펴보고 개통을 해야 한다는 책임회피의 답변을 주어 억울함을 해소하기 위해 분쟁조정을 신청함



피신청인 주장

- 피신청인의 판매점은 판매점 자체 단말기판매 특별행사를 진행하였으며, 온라인 광고를 게재한 후 상담요청을 한 고객들을 대상으로 단말기 구매계약에 대해 안내하고 고객동의 후 계약체결 및 단말기 판매를 진행하였음을 확인함
 - 또한, 인터넷 광고에는 간략한 내용만 게재하였으며, 상담요청을 하는 고객에게 연락하여 상담 진행 시 계약사항에 대해 안내함
- '22년 1월, 전화판매의 특성 상 계약사항에 대한 상호간 이해의 척도가 상이할 수 있다는 판단 하에 영업장에서 신청인의 자녀와 통화를 진행하여 구매하신 휴대폰 단말기를 반납하면 기존에 납부한 할부금 및 잔여할부금을 전액 보상해준다고 안내함
- '22년 1월, 신청인의 자녀와 재통화를 진행하여 휴대폰 구매계약 체결 시 모든 내용을 안내드렸으나 신청인께서 오인지 하셨을 수 있는 입장을 충분히 고려하여 개통철회 가능한 기간(D+14일)이 지났음에도 불구하고 판매점의 손해를 감수하며 구매한 단말기를 반납하면 할부금 전액을 보상처리 하겠다는 의사를 전달하였음
 - 그러나, 신청인의 자녀는 무조건 휴대폰 할부금을 광고에 기재된 ○○만원으로 변경하라고 하며 일방적으로 통화를 종료하였고, 이후 재차 연락하였을 때도 동일한 요구사항만 주장하며 다른 내용으로 전혀 협의할 의사가 없다며 통화를 종료함



조정안

- 피신청인은 신청인과 '21년 11월 체결한 단말기 기기변경 계약과 관련하여, 해당 기기에 대한 단말기 할부대금을 ○○원만 청구하며 신청인이 ○○을 초과하여 납부한 단말기 할부대금은 신청인의 계좌로 환급한다. 조정 성립



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례02

단말기값 계좌이체 유도 등 휴대전화 사기 판매 건 문제해결 요청

손해배상 □



사건개요

- 대리점에서 휴대전화 단말기를 저렴하게 구매할 수 있다고 안내하며 계좌이체를 유도하였는데, 계좌이체 후 대리점 대표자가 약속을 이행하지 않고 잠적한 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- 피신청인 대리점에서 신청인과 신청인 동생에게 최신 휴대전화 단말기를 할인된 가격으로 저렴하게 구매할 수 있다며 단말기 기기값을 대리점 대표자 계좌로 입금할 것을 유도하였음
- 피신청인 대리점에서는 우수고객에 대한 혜택의 일환으로 단말기를 저렴하게 제공하는 것이며 통신사와 정산이 완료되면 계좌이체 금액을 환급해주겠다고 하였음
- 신청인은 해당 대리점과 수년 간 거래 관계를 맺어왔기 때문에 대리점 대표자를 믿고 계좌이체를 하였는데, 대리점 대표자는 약속을 이행하지 않고 잠적하였음
- 피신청인은 대리점을 관리·감독할 의무가 있으므로 피신청인측에서 대리점의 휴대전화 사기 판매에 대해 책임 있는 조치를 취해야 한다고 사료됨



피신청인 주장

- 문제가 된 대리점 대표자는 지인들에게 최신 기종 휴대전화 단말기를 저렴한 가격에 구매할 수 있다며 단말기 기기값 계좌이체를 유도하였고 입금 확인 후 잠적한 것으로 확인됨
- 피신청인 대리점 대표자 개인의 사기 행각에 대해서는 피신청인측에서 피해 구제가 어려운 실정으로, 신청인측에서 대리점 대표자를 상대로 민·형사상 조치를 취해야 하는 사안으로 사료됨
- 또한 통신분쟁조정사건의 요지가 되는 신청인과 신청인 동생의 휴대전화 단말기는 개통이 진행되지 않은 것으로 확인됨



조정안

- 피신청인은 신청인에게 〇〇〇만원을 지급한다. **조정 불성립**



조정이유

1. [기초 사실]

- 신청인은 '22년 3월 피신청인의 '대리점' 대표자로부터 사기를 당했다. 대표자는 신청인에게 '단말기 대금 할인 혜택을 주겠다.'라고 거짓말하며 일단 단말기 대금 전액을 요구하였다. 신청인은 이에 속아 대리점 대표자에게 〇〇〇만원을 입금하였다. 하지만 대리점 대표자는 신청인에게 단말기를 양도하지 않았다.

2. [당사자 주장]

- 신청인은 편취금액 〇〇〇만원의 배상을 원한다. 피신청인은 대리점 대표자의 사기와 편취금액을 인정하면서도, 신청인이 민·형사 절차를 통해 개인적으로 손해를 배상받아야 한다고 한다.

3. [판단]

- 일반적으로 통신사는 대리점 또는 판매점을 통해 이용자와 이용계약을 체결하여 고객을 확보함으로써 이익을 얻는다. 오래전 자료이기도 하나, 통신사의 직영'대리점'과 위탁'대리점'을 통하여 유통되는 단말기가 전체의 95%를 차지한다. (서울고등법원 2014. 2. 6. 선고 2012누23749)
- 이용계약 체결로 인한 이익 및 지배·관리 가능성을 보면, 대리점 또는 판매점의 위법·부당행위로 인한 불이익은 통신사에 귀속하는 게 형평에 부합한다. 통신사가 먼저 이용자에게 손해를 배상하고, 내부적으로 구상 절차를 밟는 방법이 형평에 부합한다.
- 대리점 또는 판매점의 잘못, 폐업 등으로 인한 손해를 이용자에게 전가하는 것은 형평에 부합하지 않는다. 통신사가 대리점 또는 판매점의 위법행위를 적극 고발하는 등 시정조치를 해야 한다. 특히 '대리점'의 경우 민사법상 대리제도를 고려하면 통신사의 책임이 크다.
- 피신청인도 인정한 바와 같이, 대리점 대표자의 행위는 명백한 사기다.
- 피신청인의 공공적 성격 및 제공하는 역무의 내용에 비추어 사회적 약자를 배려할 사회적인 책무가 일반적인 기업이 비해 크다. 사업자의 사회적 지위와 책무, 이용자 보호 원칙, 손해배상에 있어 책임 제한 법리 등을 고려하여 주문과 같이 결정한다.

사례03

장애가 있는 자녀가 타인에게 속아 계약을 체결한 사항에 대해 개통철회 요청

손해배상 □



사건개요

- 장애가 있는 자녀가 신원 미상의 남성들에게 속아 동일한 판매점에서 휴대전화 4회선을 개통하였고 단말기도 갈취 당하였는데, 막대한 이용요금(단말기 할부금, 소액결제 금액 등)이 지속적으로 청구되고 있으므로 개통철회 요청



신청인 주장

- '22년 3월, 장애가 있는 신청인의 자녀에게 신원 미상의 남자 2명이 용돈을 주겠다고 접근하여, 신청인의 자녀를 A 판매점으로 데려가 휴대전화 4회선을 개통하게 하고 단말기를 갈취하였음
- 이로 인해 휴대전화 4회선에 대한 단말기 기기값, 소액결제 금액 등 막대한 이용요금이 지속적으로 청구되고 있음
- 신원 미상의 남자 2명을 경찰에 고발하여 수사 중에 있으나, 막대한 이용요금이 지속적으로 청구되고 있어 신청인 가족은 극심한 고통을 겪고 있음
- 이에 장애인 자녀가 신원 미상의 남성들에게 속아서 개통하게 된 휴대전화 4회선에 대해 개통철회를 요청함



피신청인 주장

- '22년 3월, 신청인의 자녀가 판매점을 방문하여 신분증을 제출하고 계약서를 직접 작성한 다음 휴대전화를 개통한 것으로 확인됨
- 판매점에서는 신청인의 자녀에게 함께 방문한 사람들과의 관계를 문의하였을 때 신청인의 자녀가 친구라고 답변하였으므로 사회적 약자를 대상으로 한 사기 개통임을 사전에 인지할 수 없었다고 주장하고 있음
- 이후 신청인이 판매점을 방문하여 자초지종을 설명하였고 판매점에서는 신청인의 자녀와 함께 방문했던 사람들과 관련이 있을 수도 있으니 수사기관에 신고할 것을 권유하였음
- 신청인의 자녀가 직접 서명하는 장면 등 휴대전화 개통 과정은 판매점의 CCTV를 통해 확인할 수 있으며, 판매점에서는 신청인에게 CCTV 녹화영상을 제공하였음
- 의사능력이 있는 성인이 직접 휴대전화 개통 의사를 밝히고 계약을 진행하였으므로, 판매점에서 이용자를 속여 부당이득을 취하였다고 판단하기는 어려움

- 의사능력이 있는 성인이 직접 휴대전화 개통 의사를 밝히고 계약을 진행하였으므로, 판매점에서 이용자를 속여 부당이익을 취하였다고 판단하기는 어려움
- 또한 객관적인 증빙자료라고 할 수 있는 가입신청서 확인 시 별다른 문제가 없으며, 개통 당시 신청인의 자녀가 장애인증명서가 아닌 주민등록증을 신분증으로 제출하였기 때문에 판매점에서 신청인의 자녀에게 장애가 있다는 사실을 인지할 수 있는 명확한 상황이 아니었음
- 피신청인은 정상적으로 개통 절차를 진행하였고 개통 과정에서도 피신청인측에 명백한 귀책이 있다고 판단되지 않으므로 신청인의 요구사항을 수용하기는 어렵다고 사료됨



조정안

- 신청인의 자녀와 피신청인이 체결한 모든 이용계약은 무효임을 확인한다.
- 피신청인이 신청인 자녀에게 부과했거나 부과할 단말기 대금, 콘텐츠 이용료, 소액결제 대금 등을 포함한 모든 요금을 면제한다. (조정 성립)



조정이유

1. [기초 사실]

- 신청인 자녀는 장애1급으로, 자폐성장애 장애의 정도가 심한 장애인이다. 신청인 자녀는 '07년 10월 최초 장애인 증명을 받았다. (장애인 증명서 참조)
- 신청인의 진술에 의하면 신청인의 자녀는 '정신지체를 동반한 상세불명의 전반적 발달장애'를 가지고 있으며, 이 사건 당시 장애인 직업훈련을 받고 있었다.
- 신청인의 자녀는 채팅앱 '친구만들기'에서 20대 남성 2명(이하 '가해자들')을 알게 되었다. 신청인의 진술에 의하면, 가해자들은 신청인의 자녀에게 용돈을 주겠다고 만나자고 하였다.
- 신청인의 자녀는 '22년 3월, A 우체국 앞에서 가해자들을 만났다. 가해자들은 신청인의 자녀를 차에 태워 4.6km 떨어진 판매점에 데리고 갔다.
- 가해자들은 신청인의 자녀를 기망하여, 신청인 자녀로 하여금 이동통신서비스 2회선 이용계약을 체결하게 하였다. 가해자들은 그 다음날에도 같은 수법으로 판매점에서 이동통신서비스 2회선 이용계약을 추가로 체결하게 하였다. 이로써 가해자들은 〇〇〇〇만원을 편취하였다. (사건사실확인원 참조)

- 피신청인 답변서에 의하면 가해자들은 편취한 휴대전화를 이용하여 게임 아이템, 생활용품 등을 결제하기도 하였다. 가해자들은 '22년 6월 검찰에 송치되었다.

2. [피신청인의 주장]

- 피신청인은 '신청인 자녀의 장애를 인지하지 못하였고, 이용계약에 하자가 없기 때문에 이용계약은 유효하며 가해자들에게 책임을 물어야 한다. 피신청인은 책임이 없다.'라는 취지로 주장한다.
- 한편 지적장애인의 대리인 동의 절차는 '11년 6월경 폐지되었으나, 대리인 동의 절차 폐지와 지적장애인의 이용계약이 무효인지는 무관하다.
- 지적장애인의 이용계약 체결행위와 관련하여 통신사의 무책임한 행태에 관한 기사도 많다. [2016. 10. 21.자 KBS NEWS(지적장애인 상대로 잇속 챙기는 이통사), 2016. 10. 25.자 KBS NEWS(통신사 대리점에 지적장애인은 봉?), 2021. 10. 12.자 미디어 생활('휴대폰 사기개통' 의심되는 장애인 6,000여명 넘어) 등 참조]

3. [판단]

가. 대리점 또는 판매점과 통신사의 관계

- 일반적으로 통신사는 대리점 또는 판매점 등을 통해 이용자와 이용계약을 체결하여 고객을 확보함으로써 이익을 얻는다. 오래전 자료이기도 하나, 통신사의 직영'대리점'과 위탁'대리점'을 통하여 유통되는 단말기가 전체의 95%를 차지한다. (서울고등법원 2014. 2. 6. 선고 2012누23749)
- 이용계약 체결로 인한 이익 및 지배·관리 가능성을 보면, 대리점 또는 판매점의 위법·부당행위로 인한 불이익은 통신사에 귀속하는 게 형평에 부합한다. 통신사가 먼저 이용자에게 손해를 배상하고, 내부적으로 구상 절차를 밟는 방법이 형평에 부합한다. 대리점 또는 판매점의 잘못, 폐업 등으로 인한 손해를 이용자에게 전가하는 것은 형평에 부합하지 않는다. 통신사가 대리점 또는 판매점의 위법행위를 적극 고발하는 등 시정조치를 해야 한다. 특히 '대리점'의 경우 민사법상 대리제도를 고려하면 통신사의 책임이 크다.

나. 의사능력에 관한 일반론

- 의사능력이란 자신의 행위 의미나 결과를 정상적인 인식력과 예기력을 바탕으로 합리적으로 판단할 수 있는 정신적 능력 내지는 지능을 말하는데, 특히 어떤 법률행위가 그 일상적인 의미만을 이해하여서는 알기 어려운 특별한 법률적인 의미나 효과가 부여되어 있는 경우, 의사능력이 인정되기 위하여는 그 행위의 일상적인 의미뿐만 아니라 법률적인 의미나 효과에 대하여도 이해할 수 있을 것을 요한다고 보아야 하고, 의사능력의 유무는 구체적인 법률행위와 관련하여 개별적으로 판단되어야 할 것이다. (대법원 2002. 10. 11. 선고 2001다10113 판결, 대법원 2006. 9. 22. 선고 2006다29358 판결 등 참조)
- 이와 관련하여 서울중앙지방법원은 정신장애 2급 장애인과 체결한 '휴대전화 서비스 가입 계약'이 무효라고 한 사례가 있다. [2019. 5. 14. 선고 2018가단5194234 판결(확정)]

다. 판매점 CCTV 내용

- 신청인의 자녀가 이용계약을 체결한 날 촬영된 CCTV를 보면, 신청인의 자녀는 위 관계자로부터 이용계약 내용을 설명 듣지 못 했다. 신청인의 자녀는 판매점 관계자와 대화를 하지 않고, 가게 밖에 있거나 가게 안을 배회할 뿐이다. 위 관계자가 신청인의 자녀에게 이용계약 내용을 설명하는 장면은 없다. 단지 위 관계자가 신청인의 자녀에게 서명할 수 있는 기기를 내밀면, 신청인의 자녀는 단지 서명만 할 뿐이다.
- 피신청인의 답변서를 보면, 피신청인은 이용계약 체결 과정에 아무런 문제가 없다고 주장한다. 하지만 피신청인 담당자는 CCTV 내용을 확인하지 못 하였다고 진술하였으며, 만약 CCTV를 보았다면 그와 같은 답변서를 작성할 수 있을지 의문이다.
- 가해자들이 일부러 4.6km 떨어진 판매점에 갔다는 사실, CCTV에 녹화된 판매점 관계자의 행동, 위 관계자가 주로 가해자 중 1인과 대화한 사실, 가해자들이 이를 연속 방문한 사실, 이들에 걸쳐 이례적으로 4회선을 개통한 사실과 피신청인이 정리한 관계자의 변명을 보면, 위 관계자는 가해자들의 범죄행위를 알고도 묵인하였다. 최소한 '방조'에 해당한다.

라. 이 사건의 경우

- 전기통신사업법 제45조의5(분쟁절차)제4항에 의하면 분쟁조정위원회는 분쟁의 조정에 필요한 자료 제출을 요구할 수 있다. 피신청인 담당자는 판매점 관계자 진술만 청취하였고 달리 이용계약의 체결 경위와 관련하여 면밀한 사실조사를 하지 않은 것으로 보인다.
- 판매점 관계자는, 신청인의 자녀가 아닌 가해자들과 대화를 하였다. 판매점 관계자가 신청인의 자녀에게 이용계약의 내용과 의미를 제대로 설명하지 않은 상황에서 신청인 자녀의 장애를 고려하면, 신청인의 자녀는 이용계약의 법률적인 의미나 효과에 대하여 전혀 이해하지 못 하였다. 위 대법원 판례 법리 등을 종합하면, 신청인 자녀 명의의 이용계약은 무효다.
- 피신청인의 공공적 성격 및 제공하는 역무의 내용에 비추어 사회적 약자를 배려할 사회적인 책무가 일반적인 기업에 비해 크다. 사업자의 사회적 직위와 책무, 이용자 보호 원칙 등을 고려하여 주문과 같이 결정한다.

사례04

거짓말로 기기변경 유도 및 기존 단말기를 편취한 사항에 대해 문제해결 요청

손해배상 □



사건개요

- 피신청인 영업점에서 기존 휴대전화 계약에 문제가 있다며 기기변경을 유도하고, 기기변경을 위해서는 기존 휴대전화 단말기를 무조건 반납해야 한다고 거짓으로 안내하여 신청인의 단말기를 갈취한 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '22년 3월, 피신청인 영업점 직원이 호객 행위를 하여 신청인을 매장으로 방문하게 한 다음, 요금할인 혜택을 제공받고 있지 못하다는 등 신청인의 기존 휴대전화 계약에 문제가 있다고 하였음
- 피신청인 영업점 직원은 현재 이용하는 요금보다 저렴하게 요금 설계가 가능하고, 신규 휴대전화 단말기도 추가 비용 없이 구매할 수 있다며 기기변경을 유도하였음
- 또한 기기변경 시 기존 단말기는 무조건 반납하는 것이라며 신청인의 의사와 상관없이 기존 단말기를 갈취하였음
- '22년 3월, 신청인은 부당한 휴대전화 개통이라 생각되어 개통 중지 및 기존 휴대전화 단말기를 돌려줄 것을 요청하였으나, 피신청인 영업점에서는 정당한 사유 없이 단말기 반환을 거부하였음
- 이에 피신청인 영업점에서 부당하게 갈취한 휴대전화 단말기를 신청인에게 반환할 것을 요청함



피신청인 주장

- 신청인이 제출한 증빙자료 및 영업점 주소를 확인한 결과 해당 영업점은 피신청인의 대리점이 아닌 이동통신 3사를 모두 취급하는 판매점인 것으로 확인됨
- 신청인 명의의 휴대전화 개통 이력이 존재하지 않는 것으로 미루어 보아 판매점에서 통신사 변경 및 기기 변경을 유도하였고 신청인이 개통을 중단한 상황을 악용하여 기존 휴대전화 단말기와 기기변경 휴대전화 단말기 모두 편취한 상황으로 판단됨
- 휴대전화 개통 이력이 존재하지 않는 상황에서 특정 판매점의 단말기 편취 행위에 대해서는 피신청인측에서 피해 구제가 어려운 실정으로, 신청인측에서 판매점 직원을 대상으로 민·형사상 조치를 취해야 할 것으로 사료됨



조정안

- 피신청인은 신청인에게 ○○만원을 지급한다. **조정 불성립**



조정이유

1. [기초 사실]

- 신청인은 '22년 3월, 길을 걷던 중 대리점이 아닌 3차 매장(이하 '판매점') 직원으로부터 호객행위를 당하였다. 판매점 직원은 신청인에게 A 기종 휴대전화 개통을 권했고, 이용계약 체결을 위한 문서를 작성한 것으로 보인다. 판매점 직원은 '사용하던 휴대전화를 본사에 반납해야 한다.'라는 거짓말을 하며 신청인의 B기종 휴대전화를 가져갔다. 신청인은 B 기종 휴대전화를 약 16개월 사용하였다.
- 신청인은 '22년 3월, 판매점 직원의 불완전판매를 의심하고 개통 철회를 요청하며 B 기종 휴대전화 반납을 요청하였다. 하지만 판매점 직원은 신청인에게 B 기종 휴대전화를 돌려주지 않았다. 반면 신청인은 판매점 직원에게 A 기종 휴대전화를 반납하였다.
- 피신청인 답변서에 의하면, 처음부터 이용계약이 체결되지 않았다.
- 신청인은 B 기종 휴대전화 반환을 원한다. 피신청인은 판매점 직원의 사기를 인정하면서도, 신청인이 민·형사상 절차를 통해 개인적으로 손해배상을 받아야 한다고 한다.

2. [판단]

- 일반적으로 통신사는 대리점 또는 판매점 등을 통해 이용자와 이용계약을 체결하여 고객을 확보함으로써 이익을 얻는다. 이용자는 3차 매장 등 판매점에 적절한 대리권이 있다고 믿는다.
- 이용계약 체결로 인한 이익 및 지배·관리 가능성을 보면, 판매점의 위법·부당 행위로 인한 불이익은 통신사에 귀속하는 게 형평에 부합한다. 통신사가 먼저 이용자에게 손해를 배상하고, 내부적으로 구상 절차를 밟는 방법이 형평에 부합한다. 판매점의 잘못, 폐업 등으로 인한 손해를 이용자에게 전가하는 것은 형평에 부합하지 않는다. 통신사가 대리점을 통하거나 직접 판매점의 위법행위를 적극 고발하는 등 시정조치를 해야 한다.

- 피신청인은 신청인과 이용계약을 체결하지 않았으므로 책임이 없다는 주장을 한다. 하지만 판매점 직원이 피신청인과 이용계약 체결을 유도하였을 뿐만 아니라, 신청인은 피신청인과 이용계약을 체결하기 위해 문서를 작성하였다가, 빠르게 대응한 덕분에 개통이 되지 않았던 것일 뿐이다.
- 피신청인도 인정한 바와 같이, 판매점 직원의 행위는 명백히 사기다.
- 피신청인의 공공적 성격 및 제공하는 역무의 내용에 비추어 사회적 약자를 배려할 사회적인 책무가 일반적인 기업에 비해 크다. 사업자의 사회적 지위와 책무, 이용자 보호 원칙, B 기종 휴대전화의 중고 가치 및 기타 손해 등을 고려하여 주문과 같이 결정한다.

사례05

비정상적인 기기변경으로 기기값이 3중 할부로 청구되고 있어 문제해결 요청

손해배상 □



사건개요

- 통신서비스 이용요금을 저렴하게 해주겠다며 3번에 걸쳐 기기변경을 유도하였는데, 이용요금은 저렴해지지 않고 단말기 기기값이 3중 할부로 청구되고 있는 사항과 관련하여 잔여 단말기 기기값 면제처리 요청



신청인 주장

- '20년 5월, A 영업점에서 이용요금을 저렴하게 해주겠다며 기기변경을 유도하였고 신청인은 기기변경을 진행하였음
- '20년 6월, B 영업점에서 이용요금 설계가 잘못되어 혜택을 적용받고 있지 못하다며 기기변경을 유도하였고 신청인은 기기변경을 진행하였음
- '21년 4월, B 영업점에서 또 다시 연락이 와 이용요금을 더욱 저렴하게 할 수 있다며 기기변경을 유도하였고 신청인은 기기변경을 진행하였음
- 이처럼 3번에 걸쳐 기기변경을 진행하였는데 이용요금은 전혀 저렴해지지 않았으며 영업점에서 악의적으로 개통시킨 휴대전화 단말기 기기값이 3중 할부로 청구되고 있으므로 잔여 단말기 기기값 면제처리 요청



피신청인 주장

- 휴대전화 기기변경 3건 모두 계약서에 기재된 내용과 실제 가입 내역이 일치하며, 명의자인 신청인의 동의하게 체결된 정상 계약 건으로 확인됨
- 또한 신청인과 판매점 간의 별도의 계약 체결 및 이행과 관련된 사항은 피신청인측에서 개입 또는 조치가 어려움
- 판매점에서 제출한 계약서에는 기기변경 시 신청인에게 기존 단말기 반납에 대한 보상금을 지원하고 신규 단말기에 대해서는 기기값이 청구된다는 내용이 기재되어 있음
- 다만 피신청인측에서는 기기변경 당시 신청인의 요청사항에 대해 일부 미흡하게 처리된 부분이 확인되었고 이용자 보호를 위해 분쟁의 요지가 되는 최초 단말기의 잔여 단말기 기기값 면제처리를 협의안으로 제시하였으나 신청인이 거부하였음



조정안

- 피신청인은 '20년 5월 이용계약과 '20년 6월 이용계약의 잔여할부금을 각각 면제한다.
- 피신청인은 '21년 4월 유선서비스 이용계약을 해지하되 위약금과 잔여할부금을 모두 면제한다.
- 피신청인은 신청인에게 ○○만원을 반환한다. **조정 성립**



조정이유

1. [기초 사실]

- 신청인은 '20년 5월, A 판매점에서 피신청인과 이용계약을 체결하고, '20년 6월과 '21년 4월, B 판매점에서 피신청인과 이용계약을 체결하였다. 각 이용계약은 현재 유효하며 신청인은 단말기 대금 및 이용요금을 내고 있다.
- 피신청인은 여러 사정을 고려하여 '22년 3월경 신청인에게 합계 ○○○만원을 반환하고자 하였으나, 신청인은 이를 거부하였으며 그 이유는 실제 피해액보다 소액이기 때문이다.

2. [판단]

- 세 번의 이용계약 체결 행위는 이례적이다. 녹취록 내용, 각 이용계약의 체결 경위, 계약일의 간격, 각 단말기의 종류, 특히 요금제 변경을 권하며 영업점 방문을 유도한 '21년 4월 이용계약의 체결 경위, 이 때 단말기 보상대금은 ○만원에 불과한 사실 등을 고려하면, 피신청인 영업점의 불완전판매가 의심된다.
- 피신청인의 공공적 성격 및 제공하는 역무의 내용에 비추어 사회적 약자를 배려할 사회적인 책무가 일반적인 기업에 비해 크다. 사업자의 사회적 지위와 책무, 이용자 보호 원칙 등을 고려하면, 피신청인의 답변서 2면 표 기재 ① '20년 5월 이용계약의 잔여할부금 ○○만원, ② '20년 6월 이용계약의 잔여할부금 ○○만원을 각각 면제하고, ③ '21년 4월 유선서비스 이용계약을 해지하되 위약금과 잔여할부금 ○○만원을 면제하며, ④ 신청인의 요청사항 오처리에 따른 ○○만원을 반환하는 게 형평에 부합한다. 따라서 주문과 같이 결정한다.

사례06

고령 치매 노인에게 과도한 서비스 가입을 유도한 사항의 문제해결 요청

손해배상 ☑



사건개요

- 고령의 치매 노인에게 필요하지 않은 5G 서비스 개통을 유도하고 고가 요금제 이용을 권유하는 등 부당한 휴대전화 개통 건에 대해 기납부 요금 일부 환급 및 위면해지 요청



신청인 주장

- 신청인은 고령의 치매 노인으로 치매약을 복용하고 있으며 최근 요양 병원에 입소하였음
- '21년 9월, 피신청인 영업점에서는 고령의 치매 노인인 신청인을 상대로 5G 서비스 개통을 유도하였고 고가 요금제에 가입시켰음
- 피신청인측에서 고령의 노인을 위한 요금제를 시중에 제공하고 있는 상황임에도 피신청인 영업점에서는 본인들의 이익을 위해 치매 노인에게 5G 서비스를 개통하게 하고 고가 요금제에 가입시켰음
- 피신청인 영업점의 부당한 휴대전화 개통 건과 관련하여 기납부 요금 일부 환급 및 위면해지를 요청함



피신청인 주장

- '21년 9월, 신청인은 피신청인 영업점에 방문하여 5G 휴대전화 서비스에 가입하였음
- 영업점에서는 명의자인 신청인이 직접 영업점을 방문하였고 당시 정정한 모습이었기 때문에 신청인이 치매라는 사실을 전혀 인지할 수 없었다고 주장하고 있음
- 또한 영업점에서는 신청인의 스마트폰 구매 요청에 대해 가족들과 상의 후 재방문하여 결정할 것을 권유하였으나, 신청인이 스마트폰 구매 의사를 강력히 표명하여 5G 서비스 가입을 진행하였다고 소명하고 있음
- 피신청인 영업점에서는 고령의 노인인 신청인에게 더욱 많은 혜택을 제공하기 위해 현금 ○○만원을 지원해드렸으며, '22년 1월 영업점을 방문하면 신청인이 희망하는 요금제로 변경을 도와드리겠다고 안내하였으나 신청인이 방문하지 않아 요금제를 변경하지 못하였음
- 신청인이 직접 영업점을 방문하여 본인의 의사를 명확히 밝히고 개통을 진행하였기 때문에 피신청인측에 귀책이 있다고 판단하기는 어렵다고 사료됨



조정안

- 피신청인은 신청인에게 ○○만원을 반환한다. **조정 불성립**



조정이유

1. [기초 사실]

- 신청인은 고령의 노인이며 치매약을 복용하고 있다. 신청인은 '21년 9월, 피신청인과 5G 서비스 이용계약을 체결하였는데, 요금제는 A 요금제이다. 신청인은 최근 요양원에 입소하였는데, 신청인 명의의 통장을 정리하면서 뒤늦게 월 이용요금 액수를 인지하였다.

2. [당사자 주장]

- 신청인의 대리인인 신청인의 아들은, 신청인은 단지 전화만 사용할 뿐인데 피신청인 영업점 관계자의 욕심으로 고가의 단말기 매매계약과 5G 서비스 이용계약을 체결하게 하였다고 진술한다. 신청인은 이미 납부한 이용요금과 단말기 대금의 일부 반환을 원한다.
- 피신청인은, 영업점 관계자는 신청인과 정상적인 의사소통을 하며 이용계약을 체결하였고, 신청인의 건강을 의심할 여지가 없었으므로 잘못이 없다는 취지로 진술한다.

3. [판단]

- 신청인의 대리인 진술에 의하면, 신청인의 치매 증상은 때때로 발현된다. 영업점 관계자는 신청인과 정상적인 의사소통을 하였다고 말하는데, 거짓은 아닌 것으로 보인다. 다만 관계자는 신청인에게 A 요금제를 권하였는데, 데이터를 사용하지 않는 신청인에게 불필요한 요금제임은 분명하다.
- 신청인의 실제 데이터 사용량은 0이다. 관계자가 신청인에게 약 3개월 뒤에 요금제 변경을 위한 영업점 방문을 권하였고, 신청인이 영업점에 방문하지 않았다. 하지만 신청인의 나이와 건강, '21년 9월 이전의 월 이용요금 등을 고려할 때, 관계자의 주의 및 배려가 부족하다.
- 피신청인의 공공적 성격 및 제공하는 역무의 내용에 비추어 사회적 약자를 배려할 사회적 책무가 일반적이 기업에 비해 크다. 사업자의 사회적 지위와 책무, 이용자 보호 원칙 등과 비록 LTE 요금제이기는 하나 어르신들을 위해 출시된 B 요금제, 선택약정 25% 할인 등을 고려하여 주문과 같이 결정한다.

사례07

개통철회 요청을 정당한 사유 없이 거부하고 있어 문제해결 요청

손해배상 □



사건개요

- 신청인에게 특정 요금제 이용 강요 등 부당한 휴대전화 계약을 체결하여 이에 개통철회를 요청하였으나 피신청인 영업점에서 거부하고 있는 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '22년 8월, 신청인은 휴대전화를 분실하여 임대 휴대전화라도 구하기 위해 피신청인 대리점을 방문하였음
- 피신청인 대리점에서는 임대 휴대전화는 보유하고 있지 않다는 답변과 함께 5G 휴대전화 서비스 개통을 유도하였음
- 개통 후, 신청인은 특정 요금제 이용 강요, 지원금 차등 지급 등 휴대전화 계약이 부당하다고 생각되어 개통 철회를 요청하였는데, 피신청인 대리점에서는 청약 철회가 불가하다는 입장을 고수하고 있음
- 부당한 휴대전화 계약 건과 관련하여 개통철회를 요청함



피신청인 주장

- '22년 8월, 신청인은 피신청인 대리점에 방문하여 휴대전화 구매를 문의하였음
- 피신청인 대리점에서는 신청인에게 다양한 휴대전화 단말기를 보여주고 신청인이 직접 선택한 휴대전화 단말기로 개통을 진행하였음
- 또한 '22년 8월 대리점 방문 당시 신청인은 임대 휴대전화에 대해 문의한 적이 없으며, 휴대전화를 분실하였으니 새로운 휴대전화를 빨리 개통해달라고 요청하였음
- 개통 당시 피신청인 대리점에서 데이터를 무제한으로 이용할 수 있는 A 요금제를 신청인에게 권유하기는 하였으나, 반드시 해당 요금제를 이용해야 한다고 강요하지 않았으며 요금제 변경은 언제든지 가능하다는 사실을 안내하였음
- 지원금의 경우 신청인이 추가 할인 혜택을 강력하게 요청하여 대리점에서 자체 할인으로 ○○만원을 지원한 것이므로 이는 지원금 차등 지급으로 보기는 어렵다고 사료됨

- 피신청인은 주생활 지역의 통화품질 불량 또는 단말기 기기 불량에 한해 일정 조건에 부합하는 경우에만 개통철회를 진행하고 있음
- 단순변심에 의한 휴대전화 개통철회는 할부거래에 관한 법률 제8조제2항 제3호*에 따라 청약철회가 불가한 사유에 해당한다고 사료됨

* 할부거래에 관한 법률 제8조(청약의 철회) ② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제1항에 따른 청약의 철회를 할 수 없다.

3. 시간이 지남으로써 다시 판매하기 어려울 정도로 재화 등의 가치가 현저히 낮아진 경우



조정안

- 피신청인은 신청인과 체결한 '22년 8월 이용계약을 해지하되 위약금을 면제한다.
- 피신청인은 신청인으로부터 휴대전화 단말기를 받음과 동시에 단말기 할부대금 전액을 면제한다. **조정 불성립**



조정이유

1. [기초 사실]

- 신청인은 '22년 8월, 피신청인과 5G 서비스 이용계약을 체결하였다. 신청인은 특정 요금제 강요 등을 이유로 개통 다음날 피신청인의 대리점 관계자에게 할부거래에 관한 법률 제8조제1항을 근거로 '청약의 철회'를 하였다.
- 위 관계자는 신청인의 자녀에게 '휴대전화에 개인 계정을 설정하고 액정보호필름을 붙였으므로 철회할 수 없다.'라는 취지로 답변하였다. 신청인은 '22년 8월 요금제를 변경하였다.
- 특정 요금제 강요에 관하여 신청인과 피신청인의 진술이 다르고, 신청인은 녹음파일을 근거로 위 관계자가 "선택약정할인의 경우 11월까지 4개월 동안 유지하고 공시지원금의 경우 6개월 동안 할인을 유지해야 한다."라고 말했다고 진술한다.
- 신청인은 휴대전화 단말기를 사용하지 않고 그대로 보관하고 있다.

2. [판단]

- 청약철회권이란 소비자가 계약을 체결하여 그 효력이 발생한 후에도 소비자에게 구입의 필요성을 재고할 기간을 주고 일정한 기간 안에 구매 의사를 철회한 경우에는 그 계약의 효력이 소멸하도록 하는 것이다. (헌법재판소 2012. 5. 31. 선고 2011헌바78 결정)
- 본 사안이 할부거래에 관한 법률 제8조제2항제3호에 해당하는지, 즉 청약 철회가 제한되는 “시간이 지남으로써 다시 판매하기 어려울 정도로 재화 등의 가치가 현저히 낮아진 경우”에 해당하는지 문제 된다.
- ‘수원지방법원 2022. 1. 27. 선고 2021가단516059 판결’에 의하면 휴대전화 단말기 매매 계약에도 청약철회권이 원칙적으로 보장되고, 할부거래에 관한 법률 제8조제2항 각호의 경우에만 제한될 뿐이다.
- 수원지방법원 판결에 의하면 ‘단순변심’은 할부거래에 관한 법률 제8조제2항 제3호에 해당하지 않는다. 위 관계자는 휴대전화에 개인 계정을 설정하고 액정보호필름을 붙였기 때문에 청약 철회가 제한된다는 취지로 주장하였으나, 해당 사정은 재화 등의 가치가 현저히 낮아진 경우가 아니다. ‘재화의 가치’는 계정 설정과 액정보호필름 부착으로 낮아지지 않는다. 특히 입법자가 “현저히”라는 제한을 둔 취지를 고려해야 한다.
- 피신청인의 주장에 의하면, 휴대전화 단말기 매매계약에서 할부거래에 관한 법률 제8조 ‘청약의 철회’ 규정이 적용될 여지가 없다. 수원지방법원의 판결은 이와 같은 관행을 지적한 것으로 보인다.
- 위 관계자가 정당하지 않은 사유로 신청인의 휴대전화 단말기 반환을 거부 하였으므로, 이로 인한 손해는 피신청인이 부담해야 함이 형평에 부합한다.
- 피신청인의 공공적 성격 및 제공하는 역무의 내용에 비추어 사회적 약자를 배려할 사회적인 책무가 일반적인 기업에 비해 크다. 사업자의 사회적 지위와 책무, 이용자 보호 원칙 등을 고려하여 주문과 같이 결정한다.

사례08

'중고폰 보상계약' 관련 개통철회 및 피해보상 요청

손해배상 ☒



사건개요

- 중고폰 보상 관련 중요사항 거짓고지 및 가입신청서 서명 위조 등 부당한 휴대전화 서비스 개통건에 대해 개통철회 및 피해보상 요청



신청인 주장

- '19년 11월 □□□통신사 △△대리점을 통해 '○○클럽'에 가입하여 휴대폰으로 기기변경 시, 2년 뒤 해당 휴대폰을 반납하면 잔여할부금을 면제 & 새로운 신규단말기를 구매가능하다고 하였으며 반납조건에 찍힘 or 파손 등 결격사유만 없으면 기스정도는 가능하며, 만약 AS를 받아야 하는 상황이 발생하는 경우 정품 수리점을 통해 이용해야 한다고 안내받았음
- 2년이 지난 '22년 1월 신규 휴대폰으로 기기변경을 하기 위해 다시 △△대리점에 방문하였으며, 이전 휴대폰 반납을 위해 상태를 확인하던 직원이 기스가 심하여 본사로 반납 진행이 어려울 것 같다며 기기변경을 보류해야 한다고 하였음
- 그러나, 신청인은 1년 전인 '21년 1월 △△대리점에 방문하여 휴대폰을 중고기기 가격추정기에 넣어 확인했을 때 현재 기스가 있는 상황을 충분히 보았고 알 수 있었던 상황이었기에 소비자상담센터 및 과학기술정보통신부에 민원을 접수하였으나, 2년 전 기스정도는 가능하다는 답변을 녹음진행 없이 구두로 들어서인지 처리를 해주지 않았으며, □□□통신사에도 문의하였으나 '○○클럽' 신청서에 기재되어 있고 서명을 했기 때문에 불가하다는 안내를 받음
- '○○클럽' 신청서를 열람하여 아래와 같이 이상한 내용들이 있어 2년 전 계약이 불법계약이라고 판단되어 철회 요청 및 피해보상을 요청하며, 신청인의 계약건과 별개로 배우자와 자녀의 업무처리 시에도 발생된 일자 오기재 실수건으로 동일하게 철회 및 피해보상을 신청하기 위해 분쟁조정 신청을 하게 됨



피신청인 주장

- 신청인은 '19년 11월 □□□통신사 △△대리점을 통해 휴대폰으로 기기 변경하였으며 '○○클럽' 상품에 가입함
- '○○클럽'서비스는 휴대폰을 구매(기변/신규가입)시 48개월 할부로 개통하고 24개월 이후 25~36개월 이내 사용하던 기기를 반납하시고 클럽기변 하시는 경우, 교체시점 기준으로 출시 1년 이내의 새 단말기로 기기변경 시 잔여할부금(출고가 기준 최대 50%)을 면제해 드리는 서비스임

- '19년 11월 기기변경 시 '○○클럽' 상품을 가입하였고 '○○클럽' 상품에 관련한 내용은 MMS 발송을 통해 안내하고 있으며 당사의 공식 홈페이지를 통해서도 확인이 가능함
- 이와 같이 계약당시 신청인의 동의를 받아 서명을 받고 계약이 개통되어 정상개통 건이라는 점, '○○클럽' 계약서에 반납조건에 대해 명확히 기재되어 있고 영업장에서 휴대폰 판매 시 주요사항 및 계약내용에 대해서는 구두상 대면으로 안내드렸음을 확인하였기에 당사의 귀책으로 보기는 어려움. 이미 휴대폰을 구매하여 사용하신 지 24개월이 지난 시점에 반납하신 휴대폰의 파손이 발생되었음에도 철회 및 피해보상을 요구하시는 신청인의 요청사항은 수용불가함



조정안

- 신청인은 피신청인에게 신청인이 가입한 본건 상품의 내용 대로 기존 사용 기기를 반납하고, 피신청인은 신청인에게 새로운 단말기로 기기 변경해 준다. 조정 불성립



조정이유

- 신청인은 피신청인에 대하여 신청인이 가입한 '○○클럽' 상품(이하 "본건 상품")의 내용대로 기존 사용 기기를 반납하고 새로운 단말기로 기기변경해 줄 것을 요청하고 있다.
- 신청인은 (1) 본건 상품 가입 당시 대리점으로부터 생활잔기스의 경우 반납이 가능하다고 설명하였다는 점, (2) 1년 전 대리점 방문 당시 대리점 측은 신청인의 단말기에 이미 생활기스가 발생된 상황을 충분히 알았음에도 반납이 가능하다는 취지로 설명하였다는 점을 이유로 제시하고 있다.
- 살피건대, 본건 상품 가입 계약서는 반납조건에 대해 규정하면서 단순히 '생활잔기스'의 경우반납이 가능하다고 기재하고 있을 뿐, 어떠한 수준의 기스가 생활잔기스인지 명확하게 기준을 제시하고 있지 않다는 점, 이와같이 명확한 기준이 설정되지 않는 경우 피신청인 측의 판단 재량이 지나치게 커져 이용자 보호의 측면에 소홀할 수 있다는 점, 피신청인은 피신청인의 단말기 및 관련 상품을 판매하는 대리점에 대하여 관리·감독의 책임이 있다는 점을 모두 고려할 때, 신청인은 피신청인에 대하여 신청인이 가입한 본건 상품의 내용 대로 기존 사용 기기를 반납하고 피신청인은 신청인에게 새로운 단말기로 기기 변경해 줌이 상당하므로, 주문과 같이 결정한다.

사례09

중고 휴대전화 보상관련 부가서비스 미고지 사항 문제해결 요청

손해배상 □



사건개요

- 중고 휴대전화 보상 관련 부가서비스에 대해 미흡하게 고지하여 피해를 입은 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '20년 3월 기기변경시 ○○클럽을 가입하였고, 2년이 경과하여 '22년 3월에 기기변경을 하였는데, 기존 휴대폰을 반납하는 과정에서 휴대폰 1차 검수시 보통 다 이상 없이 반납이 된다는 안내를 받음
- '22년 3월 기기변경 후에 수일이 지난 '22년 4월 기존 휴대폰에서 잔상이 발견되어 수리 후에 다시 반납하라는 안내를 받았으며 수리비는 약 ○○만원 가량 나온다고 함
- 휴대폰 잔상에 대해서는 전혀 인지를 못하고 있었으며, 1차 검수를 했던 직원도 확인을 못하였다고 하였고, 휴대폰 잔상 발생 시 보험보상이 안된다는 이야기도 전혀 듣지 못하였음
- 기기변경 철회를 해줄 것을 요청하였으나 철회가능 기간이 지났기 때문에 불가하다고 함
- 만약 ○○클럽 가입 시 휴대폰 잔상을 수리해야 반납이 가능하다고 사전에 고지했다면 기존 휴대폰을 이용하는데 크게 무리가 없었기에 기기 변경도 하지 않았고 기존 휴대폰을 계속 사용했을 것임
- 이에 기존 휴대폰을 그대로 반납할 수 있도록 분쟁조정을 신청함



피신청인 주장

- 신청인은 '20년 3월 휴대폰 기기변경 시, ○○클럽 분실파손 상품을 가입하였으며, 계약체결 시 주요내용에 대해 서류상 고지 및 동의에 대한 신청인의 서명이 기재되어 있음을 확인하였음
- 신규가입이나 기기변경을 하는 고객에게 신청 당일 개통 60분 후에 가입 안내메시지 및 가입계약서를 MMS URL로 발송하여 계약사항을 직접 확인할 수 있도록 제공하고 있음

- 또한, ○○클럽 신청서 내 기존 휴대폰 반납 및 검수항목에 '잔상'시 수리 후 반납이 필요함에 대해 명확히 명시되어 있으며 신청인의 서명이 확인됨
- 당사에서도 신청인의 요청사항이 처리 가능한지 여부를 추가로 확인해보았으나, 액정 '잔상'은 기기 노후화에 해당하며 물리적 파손이 아니므로 파손보상을 적용할 수 없다는 답변을 받았음
- 이와 같이 종합적인 상황을 고려할 때 당사는 신청인이 반납한 기존 휴대폰의 유상수리비용 보상이나 휴대폰의 계약철회 요청은 수용이 어려움



조정안

- 피신청인은 신청인에게 ○○○천원을 지급한다. 조정 불성립



조정이유

- 신청인은 피신청인의 대리점의 중요사항 미고지, 이용자의 해지권 미보장 등의 이유로 보상금 지급을 요청하고 있다.
- 살피건대, 피신청인의 대리점은 신청인의 ○○클럽 가입 시, 단말기의 잔상의 경우 혜택 적용이 불가하다는 점을 신청인에게 정확하게 고지하지 않았다.
- 또한, 신청인이 휴대폰을 1차적으로 검수한 자의 검수 관련 발언을 신뢰하고 새로운 단말기 변경 계약을 체결한 이후 피신청인은 신청인의 계약 해지권 행사가 가능한 기간을 초과하여 ○○클럽 혜택 적용이 어렵다는 점을 고지하였다는 점 등이 인정된다.
- 피신청인은 피신청인의 단말기를 판매하는 대리점에 관하여 관리감독의 책임이 있다고 볼 수 있고, 신청인이 단말기 변경계약을 체결함에 있어 중요한 요소가 될 수 있는 점을 일찍이 고지할 책임이 있다고 보이는바, 이를 고려하여 이용자 보호 차원에서 주문과 같이 결정한다.

사례10

계약당시와 다른 기준 적용으로 서비스 미개통 문제해결 요구

손해배상 □



사건개요

- 가입 당시 구두로 유선서비스 가입 관련 구체적 내용을 약속하였는데 계약서에 명시되어 있지 않다는 이유만으로 구두 약속사항 이행을 거부하고 개통을 진행하고 있지 않은 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '22년 2월 초 A사측에 사업자로 단체가입을 하였음. 처음 계약조건은 □세대 기준이지만 수신은 가입자가 원하는 세대별로 TV, 인터넷을 설치할 수 있다고 안내받았음. 그때 기준사항은 인터넷 X대, TV X대, 셋톱박스 X대, 인터넷전화기 X대로 가입 안내받고 진행하였음
- A사측에서는 위 내용이 계약서는 작성되어 있지 않아 확인이 불가능하고, 이를 받아들일 수 없다고 주장함. 계약 당시 담당사원과 신청인 대리인이 상담과정 중 작성한 내용을 첨부파일에 첨부해 두었음. 계약 당시 이러한 분쟁이 일어날 것이라고는 생각하지 않았기 때문에, 메모 이외에 따로 녹음이나 증빙파일을 가지고 있지 않음. 순조롭게 계약이 되었고, 공사까지 이루어졌는데 하루아침에 계약이 불발된 상황임
- 억울함을 호소하였지만 이러한 내용이 계약서에 적혀있지 않다는 이유로 이 계약이 무효라 주장한다면 일반 소비자들은 어떻게 계약을 진행하고 기다릴 수 있을지 의문임. 공사 접수일은 2월이었고, 회로(굴삭)공사는 3월에 이루어졌으며, 그 이후 4월에 1층 각 세대별로 인터넷을 연결하는 박스를 설치하였음. 하지만 4월 개통일 하루 전에 개통이 불가하다는 일방적인 통보를 받았고 현재까지도 개통을 하지 못하고 있는 상황임. 현재 A사측에서는 □세대 기준 수신 □세대의 기준을 맞추지 않는다면 설치가 불가하다고 주장하고 있음
- 현재 저희가 살고 있는 상가는 최대 ○세대까지 가능한 상황에서 이미 공사는 진행되었고, 구두약속까지 받은 상태였지만 일방적으로 개통 전달밤에 개통이 불가하다는 안내 이후로는 다른 조치를 취해주지 않았음

- 그래서 A사로 연락을 취하였지만 A사쪽에서는 계약서가 존재하지 않고, 확인할 수 있는 내용이 없다는 답변을 받았음. 최초 계약서는 존재하나, A사 고객센터에서는 개통시점 계약서부터 본사에서 관리하기 때문에 개통을 진행하지 않은 이 계약에 대해서는 안내해줄 수가 없다고 하였음. 2월에 작성한 계약서 상에는 □세대 기준이었지만 수신은 가입자가 원하는 세대별 설치가 가능하다는 조건에서 공사가 이루어진 상황인데 개통 직전 개통이 불발되어 억울한 상황에 처해있음
- 이 상황을 A사측에도 설명했지만 A사측에서는 최근 설치기준에 적합해야만 설치가 가능하다고 하며, 저의 주장과 상황은 자신들과 관계가 없고, 책임 또한 질 수 없다고 함. 2월부터 현재 5월까지 서비스를 이용하지 못하고 있으며, 이에 따른 조치나 배상 또한 받지 못하고 있는 상황임. 저희는 2월에 계약한 기준을 적용해 달라고 주장하는 입장이며 최대한 저희가 맞출 수 있는 조건을 맞춰 가입을 진행하려고 함
- 저희는 최대 0세대까지만 가능한 집을 가지고 있는데 □세대를 맞추라는 A사측의 주장은 너무 어이없고 일방적인 요구라고 생각함. 2월부터 5월까지 많은 시간이 흘렀고 기약없는 기다림은 계속되고 있으며, 저희는 A사 개통을 원함. A사측에서 개통을 위한 공사를 이미 진행했으니 세대원들의 불편함이 없도록 하루 빨리 해결되기 바람



피신청인 주장

- 신청인은 '22년 2월 다회선 인터넷 및 TV 신청 시 X회선으로 개통 가능함을 주장하고 있으나 당시 작성된 가입 신청서 확인 결과 인터넷 △회선/ TV △회선 신청으로 확인됨
- 유치점측의 입장은 최초 다회선 개통 조건인 △회선 개통 요청이므로 신청인의 동의 후 착공공사를 진행하였으나, 이후 신청인이 △회선이 아닌 X회선 설치를 주장하여 당사의 다회선 정책 회선 수 충족불가로 개통이 중단되고 가입취소가 완료된 상황임
- 신청인은 가입 상담시 0회선으로 다회선 설치가 가능하다는 안내를 받았으며 회선개통 요구를 하고 있으나 신청인측이 수기 상 작성한 문서로는 당사에서 진위여부 확인이 불가능함

- 당사의 유치점측에서 제출한 서비스 신청서 내 다회선 회선수는 △회선 기준으로 작성되고 서명이 확인됨
- 당사는 신청인의 주장이 근거 없는 주장이라고 생각하며 신청인의 요구사항 수용은 불가함



조정안

- 피신청인은 신청인의 지상 건물에 멀티라인 서비스를 제공하기로 한다. 조정 성립



조정이유

- 영업점에서 작성한 메모에 △회선 기준 지원금과 TV와 인터넷 등 설치 내역이 구체적으로 작성되어 있는 점, 그로 인해 신청인은 회선 공사가 가능하도록 공사를 마친 점, 신청인은 X회선만 설치해도 △회선 멀티라인 서비스 비용을 지급할 용의가 있다고 밝히고 있는 점, 멀티라인 서비스는 △회선이 기본임에도 불구하고 영업점은 신청인에게 이면계약을 적극적으로 권유하고 방법까지 제시한 것으로 보임
- 또한, 영업점은 신청인에게 멀티라인 서비스 제공에 대한 기대를 갖게 한 점, 피신청인은 영업점의 관리감독에 대한 책임이 있으므로 영업점의 이면계약 제안에 관하여 피신청인도 책임이 있는 것으로 보이는 점 등을 감안하여 위와 같이 결정함



- 신청인은 LTE 단말기를 이용 중이며 가입 시 LTE 요금제를 신청하였는데 신청한 내용과 다르게 피신청인측에서 5G 요금제로 가입시킨 사항에 대해 문제해결 요청



- '22년 5월에 LTE 실속 요금제로 가입했는데 5G 요금제로 사용 요금이 청구되어 뒤늦게 확인 후에 '22년 6월 □□사로 연락해 상담원에게 요금정정 요청을 했지만 가입에 문제가 없었다는 답변을 받음
- □□사는 시스템 오류로 잘못된 요금이 청구되는 경우가 있는 것으로 알고 있음
- 전산오류 등으로 요금제가 잘못 가입된 것으로 보이고 5G 요금제는 □□사이트에도 '5G 단말기로만 가입이 가능합니다' 라고 분명히 기재되어 있음
- LTE 단말기를 사용했기 때문에 애초에 가입이 되지 않았어야 정상인데 □□의 전산오류로 인해 ○만원 가량의 요금을 납부해야 될 상황으로 보이는데 이것을 모두 고객에게 전가하는 것은 너무 무책임해 보임
- 이 번호는 주로 수신용으로 사용하려고 가입했기에 거의 사용도 하지 않았으며 가입신청서 등도 받지 못했기 때문에 애초에 선택했던 LTE 요금제로 정정 요청함



- 고객이 직접 요금제를 선택하였으며, 선택한 요금제로 직접 개통을 진행하는 과정 중에 수차례 신청한 요금제가 표시됨
- 개통 완료 후에 개통된 요금제명을 문자로 안내함
- 접수시점 시스템 오류 관련 기록은 조회되지 않음
- 고객이 선택한 요금제로 정상 개통되었으므로 잘못 선택한 요금에 대한 조정은 어려움



조정안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 기 납부한 요금의 50%인 ○○천원을 환불한다.

조정 성립



조정이유

- 위 사건의 공정한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례12

가입하지 인터넷 서비스 이용요금 청구 문제해결 요청

손해배상 ☑



사건개요

- IPTV 서비스만 가입하였으나 피신청인측에서 임의로 인터넷 서비스까지 개통하여 인터넷 서비스 요금이 청구된 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '15년 7월 가입해 '22년 3월까지 7년을 사용했고 가입하기 전에 이미 A사 휴대폰 가족결함으로 ○명 묶여있고 인터넷은 되고 있었음
- 인터넷을 쓸 일이 전혀 없어 TV만 가입하려고 했고 인터넷은 이전부터 되고 있어서 TV만 가입된 줄 알고 있었음



피신청인 주장

- 신청인은 '15년 7월 인터넷 ○회선과 TV ○회선을 ○년 약정으로 가입했으며, 가입당시 TV만 단독가입은 불가한 상황으로 TV사용을 위해 인터넷 회선이 꼭 필요했기에 신청인의 동의하에 인터넷과 TV를 정상가입한 것으로 확인하였음
- 신청인께서는 인터넷이 가입된 사실을 몰랐다고 주장하고 있으나, 당사의 고객센터 상담이력 확인 시, '15년 10월 WIFI 인터넷 부가서비스를 직접 가입 요청하여 사용 중에 있었으며, 이후에도 여러 차례 고객센터를 통해 인터넷 장애 상담 및 요금에 대해 상세 문의를 하였고 인터넷 재약정 혜택문의를 하셨던 이력이 있음을 볼 때 신청인께서 인터넷 가입 및 사용을 직접 하였다고 판단됨
- '15년 7월 고객센터 전화상담을 통해 가입되었으며, 가입 당시 녹취 보관기간인 ○년이 경과한 상황으로 현재 녹취를 확인할 수는 없으나, 이후 인터넷 재약정 및 요금관련 문의를 여러 차례 상담한 이력이 있고, '17년 12월 고객센터 상담 시 TV만 가입할 수 없어 인터넷도 가입했다고 언급하신 이력이 있음을 확인하였음

- 인터넷 가입 시 온가족 무료 결합상품 무선 ○회선과 유선 ○회선에 대해 결합할인이 적용되어 인터넷요금이 무료로 적용되었으나, 이후 '16년 7월 이동전화 회선 수 변경으로 인터넷 할인율이 100%에서 50%로 변경되어 월 ○○천원씩 청구가 되었으며, '19년 1월 온가족무료 결합을 해지해서 이후 결합할인 미적용 금액으로 요금이 청구되었음
- '22년 3월 고객센터를 통해 인터넷 ○회선, TV ○회선 모두 해지요청하여 해지처리 완료되었음. 또한, 재약정 할인 소급적용 및 미사용을 주장하시나 당사의 귀책은 없음
- 이와 같이, 신청인의 동의하에 인터넷이 가입되었으며 당사 고객센터 상담이력 등을 볼 때 인터넷 가입사실을 미인지했다고 판단하기는 어려운 상황으로 당사는 신청인의 요구사항에 대해 수용불가함



조정안

- 피신청인은 신청인에게 ○○만원을 지급한다. **조정 성립**



조정이유

- 신청인과 피신청인 사이에 '15년부터 '22년까지 상담이력을 보면 신청인이 직접 피신청인에게 전화하여 WIFI 장애문의 등을 한 사실이 확인되는 점, 신청인은 '18년경 가입사은품으로 인터넷 OK캐시백 ○만점, TV2회선 OK캐시백 ○○만점을 따로 부여받은 것으로 보이는 점 등을 볼 때 ○년 동안 인터넷을 사용하지 않았다는 신청인의 주장은 신빙성이 적은 것으로 보인다.
- 그럼에도 불구하고 피신청인은 신청인이 인터넷 해지신청 당시 해지 여부를 불문하고 ○년치 지원금 ○○만원을 지급하기로 한 사실이 확인되어 위와 같이 결정한다.

나. 계약 이용 관련

사례1

국제통신요금이 청구되어 손해배상 요청

손해배상 ☑



사건개요

- 피신청인 측에서 신청인에게 국제통화료 이용요금을 부당하게 청구한 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '22년 5월, 핸드폰청구서에 ○○원(부가세포함)의 국제통화료가 부과되었으나, 신청인은 국제전화를 사용한 사실이 없어 피신청인 고객센터에 상담함
 - 피신청인 측에서는 신청인이 4월에 화상통화 어플리케이션을 이용함에 있어 국제전화로 연결되었고 신청인이 국제전화 연결을 인지하지 못했다고 하더라도 개인이 책임져야하는 부분이라고 설명함
- 또한, 피신청인은 기존의 신청인과 유사한 피해사실들을 인지하고 있었으면서도 이에 대한 주의 안내 등의 의무를 지지 않으므로 국제통화료는 전적으로 개인부담임을 강조함
- 피신청인은 1년 넘게 동일한 피해사실들을 알고도 사전에 어떤 주의 문자나 통화 연결시 국제통화료가 부과됨을 안내하는 내용 등 개인의 부당한 피해를 방지하려는 노력 없이 방치하였으며 부당한 요금청구를 취소해주길 바람



피신청인 주장

- 신청인 사용 화상통화 어플리케이션의 설정 방식에 따라 국제전화 접속이 발생할 수 있음
 - 회의 주최자가 해외 전화번호로 회의 방을 개설할 때 오디오 설정을 '전화'로 하고, 국내 거주 회의 참가자 역시 오디오 설정을 '전화'로 설정한 경우 국제전화 접속 확인
- 설정 방식에 따라 국제통화료가 발생할 수 있다는 고지의무는 어플리케이션 운영자에게 있으며, 피신청인의 과실이나 책임 있는 사유로 발생한 사안이 아님에 따라 신청인 요청을 수용하기 어려움



조정안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 기 납부한 '22년 5월 이동통신요금 중 국제통화료 〇〇원 중 〇〇원을 환불한다. **조정 불성립**



조정이유

- 위 사건의 공정한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하고, 통신분쟁조정제도의 취지를 고려하여 이용자 보호 제고 차원에서 주문과 같이 결정한다.

사례02

통신서비스 이용요금이 비정상적으로 과도하게 청구되어 요금 면제 요청

손해배상 □



사건개요

- 통신서비스 이용요금이 평소와 다르게 비정상적으로 과도하게 청구된 사항과 관련하여 청구 금액 면제처리 요청



신청인 주장

- '22년 4월 요금 청구서를 수령하였는데, 평소보다 요금이 과도하게 청구되었음
- 통화 내역을 상세히 검토한 결과, 특정일 하루에 통화량이 비정상적으로 많았으며 이로 인해 요금이 과도하게 청구된 것을 확인함
- 신청인은 피신청인측에 연락하여 비정상적으로 요금이 청구된 경위를 설명하고 절충안을 찾아보려고 하였으나, 피신청인측에서 이용요금을 전액 납부해야 한다는 답변으로 일관하였음
- 신청인은 고령의 노인이며 평소의 통화패턴, 지난 1년 간 이용요금 등을 감안하였을 때, ○○만원의 비정상적으로 청구된 요금이므로 해당 요금에 대해 면제처리를 요청함



피신청인 주장

- 신청인은 '22년 3월 ○일부터 약 26시간 이상 발생한 음성통화 초과요금 ○○만원이 부당하다고 주장하고 있음
- 그러나 통화내역 조회 결과, 신청인은 '22년 3월 ○일 오전 6시 4분 42초에 010-○○○○-○○○○번호로 전화를 발신하였으며, 통화 시간은 약 26시간으로 확인되었고 해당 내용은 전산시스템에도 명시되어 있음
- 피신청인은 신청인의 통화량에 따라 정상적으로 요금을 청구하였으므로, 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨



조정안

- '22년 3월 ○일자 음성통화 초과요금 ○○만원과 관련하여, 피신청인은 ○○만원의 50%를 면제하고, 신청인에게 나머지 금액만 청구한다. **조정 성립**



조정이유

1. [기초 사실]

- 신청인은 만 79세이다. 신청인은 '18년 11월 피신청인과 이동통신서비스 이용계약을 체결하였다. 신청인은 '21년 10월 피신청인에게 이용요금 ○만원을 납부한 것을 제외하면, 신청인의 이용요금은 줄곧 ○천원대였다.
- 신청인은 '22년 3월 ○일 약 26시간 음성통화를 하였다. 해당 시간의 이용요금은 ○○만원이다. 신청인의 아들 대리인이 '22년 7월에 작성한 이메일에 의하면, 26시간 통화의 수신인은 신청인의 지인이다. 통화 목적은 약속 확인을 위한 간단한 통화였다고 한다.

2. [판단]

- 신청인의 나이와 이용 현황 등을 고려하면 '26시간' 음성통화는, 추측하건대 신청인이 실수로 전화를 끊지 않았기 때문이다. 수신인 역시 26시간 동안 전화를 끊지 않았던 것으로 보인다. 두 사람의 실수가 경합한 이례적인 상황이다.
- 피신청인은 발신인과 수신인의 실수가 원인이라며 설비 등에 문제가 없었기 때문에, 이용요금 감면이 불가하다고 진술한다.
- 하지만 전신통신사업자는 일반 사인의 계약과 달리 '이용자 보호'라는 전기통신사업법 제32조의 특별한 법정 의무를 부담한다.
- 피신청인의 공공적 성격 및 제공하는 역무의 내용에 비추어 사회적 약자를 배려할 사회적인 책무가 일반적인 기업에 비해 크다. 사업자의 사회적 직위와 책무, 이용자 보호 원칙, 책임 제한 법리 등을 고려하여 주문과 같이 결정한다.

사례03

고객센터의 미흡한 업무처리로 인해 입은 손해 배상 요청

손해배상 ☑



사건개요

- 고객센터의 미흡한 업무처리로 인해 신청인이 제때에 인터넷서비스 설치를 받지 못한 사항에 대해 손해배상 요청



신청인 주장

- □□사를 사용하고 있는 사용자로서 3년 약정이 만료되어 갱신을 위하여 대표번호로 전화함
- 상담과정 중 인터넷을 ○○○m로 변경하기 위해 진행하였고(1차 상담) 그 뒤 1차 담당자가 미숙하여 잘못 설명을 해 제때 인터넷 설치를 받지 못했음
- 상급자와의 유선상담 후에도 역시 설치가 안돼 또 다른 상급자에게 전화상담을 하였으나 또다시 업무적인 미숙으로 인해 기사 배정조차 되지 못한 상황이 발생함
- 인터넷의 상품변경을 위해서는 인터넷기사가 반드시 필요한 상황이었고 이 과정에서 발생한 세 번의 상담 모두 □□사의 과실임. 제때 인터넷 설치를 받지 못해 사용하지 못한 것에 대한 손해배상 및 보상과 관련자들의 엄중한 징계를 요청함



피신청인 주장

- 최초 상담 시 상품변경에 따른 엔지니어 출동 관련 안내가 미흡했던 것으로 것으로 확인
- 출동 지연에 따른 상품변경 불편과 관련하여 인터넷 1개월 요금 감액 가능 의견 드림



조정안

- 피신청인은 신청인의 ○개월치 인터넷 요금을 감면하여 주고, 상담에 있어 과실이 있는 직원들에 대한 재발방지교육 및 신청인에 대한 사과 등 적절한 조치를 취하여 줌이 상당하다. **조정 성립**



조정이유

- 신청인은 피신청인의 상담 미숙 등 과실로 인한 손해 배상과 담당자의 징계 등 절차를 요구하며 그 근거로 세 차례에 걸친 상담이 모두 잘못된 내용으로 안내되었고 그로 인해 제때 인터넷 회선을 설치하지 못해 피해를 입었다는 점을 제시함
- 살피건대, 피신청인이 자인하는 바와 같이 일선 상담사는 물론 그 상급직원들까지 세 차례에 걸친 유선 상담을 통해서도 문제가 해소되지 아니하였으며 결국 신청인은 인터넷 회선의 원활한 설치를 위해 자력으로 설치기사에게 연락하여 설치 일정을 조율하는 등 많은 수고를 거쳐야 했음
- 또한 당초부터 피신청인의 서비스를 이용해 오던 신청인은 피신청인의 안정적인 서비스 제공을 신뢰하고 서비스의 지속적 이용을 결정한 것인데, 피신청인의 과실로 인해 수 일 간 인터넷을 활용하지 못하는 피해를 입음
- 이에 피신청인은 신청인의 ○개월치 인터넷 요금을 감면하여 주고, 담당 직원에 대하여 재발방지교육의 실시 등 내부적 조치를 취함이 상당함

다. 계약 해지 관련

사례1

과도한 서류 요구로 해지가 누락되어 기납부 요금 환급 요청

손해배상 ☑



사건개요

- 신청인이 가정용상품 서비스 해지 신청을 하였으나, 피신청인 측에서 해지 처리를 누락하여 '20년 2월부터 '22년 1월까지 이용하지도 않은 유선서비스 이용요금'이 청구되었으므로 기납부 요금 환급 요청



신청인 주장

- 신청인은 '20년 2월까지 A사업장에서 기업용상품과 가정용상품(인터넷+TV)을 함께 사용하고 있었으며, 사업장 이전으로 인해 이전설치 문의를 하자 기업용 상품은 이전이 가능하지만 가정용상품은 이전이 불가해 해지해 주기로 함
- '22년 1월, 통신요금이 많이 발생하는 것 같아 세부내용을 확인해보니, A사업장의 가정용상품(인터넷+TV)이 해지가 되지 않고 계속 요금이 부과되고 있는 것을 확인함
 - 상기 사실을 확인해 피신청인에 '20년 2월 이후로 납부한 가정용상품 요금 전액을 환불해 줄 것을 요청하였으나, 피신청인 측 과실이 없다며 조치해 줄 수 있는 것이 없다는 답변을 받음
- 최초 해지신청을 한 후에 임대차계약서 등 관련 서류를 증빙으로 제출하였는데, 피신청인이 사업장 이전 후 사업자등록증 사본을 보내달라고 요청하였음
 - 가정용상품이 이전설치가 불가해 해지하는데 사업자등록증을 요구하는 것은 해지를 막기 위한 과도한 절차라고 생각함



피신청인 주장

- '20년 2월, 신청인이 사무실 이전에 따라 기업용상품과 가정용상품 이전 설치를 요청하였으나, 신청인이 이전하고자 하는 건물은 기업회선 제공 건물로 가정용상품 이전설치가 불가하였음
- '20년 2월, 기업용상품만 이전하고 가정용상품 해지를 위한 관련 서류발송 일정 문의 시, 신청인이 사업자등록증 서류가 3월에 발송가능하다 하여 서류발송 및 재연락 요청 후 통화를 종료하였음

- '22년 1월, 신청인, A사업장의 가정용상품(인터넷+TV) 해지신청 및 해지누락으로 인해 2년 전부터 미사용요금 환불요청
- '22년 1월, '20년 2월 상담사 통화당시 가정용상품(인터넷+TV) 해지에 필요한 서류를 안내하였으나, 신청인이 '20년 3월(상담일로부터 14일 이상)에 서류발송이 가능하다 하여 서류발송 후 연락을 요청드렸음
- 이후에 신청인이 별도 서류도 보내주지 않고 연락도 없었던 것으로 확인되고, 신청인이 해지요청 하지 않아 발생된 문제이므로 신청인이 주장하는 전체기간에 대한 요금을 무조건 감면해달라고 하는 요구는 수용하기 어려움



조정안

- 피신청인은 신청인이 '20년 2월부터 '22년 1월까지 가정용상품(인터넷+TV)에 관하여 피신청인에게 지급한 ○○만원을 신청인에게 환불한다. 조정 성립



조정이유

- 제출된 사실관계에 비추어볼 때, 피신청인은 신청인의 사업장 이전으로 인해 가정용 상품의 이전이 불가능하다는 점, 신청인은 가정용 상품에 대한 해지 의사가 있다는 점을 충분히 인식하고 있었던 것으로 보인다.
- 다만, 피신청인은 신청인에게 가정용 상품에 대한 해지를 위해서는 사업자등록증을 제출해야 한다는 점을 알렸으나 신청인이 해당 서류를 제출하지 않았기 때문에 해지가 되지 않은 것이라 주장하고 있으나, 사업장 이전의 사실은 신청인이 제출한 임대계약서 등으로 입증 이미 되었다고 봄이 타당하고, 가정용 상품의 해지에 사업자등록증을 요구하는 것은 가정용 상품의 해지를 위한 적절한 절차라고 보기 어렵다.

사례02

해지 처리 누락으로 인한 부당 요금청구 환급 요청

손해배상 ☑



사건개요

- 휴대전화 서비스를 해지 신청하였는데, 해지 누락으로 인해 부당하게 이용요금이 청구되었으므로 이에 대한 문제해결 및 손해배상 요청



신청인 주장

- 신청인은 알뜰폰사업자인 피신청인의 상품을 가입하고 '17년 8월까지 사용한 후, '17년 9월부터 이동통신사업자를 통해 신규 개통하여 기존에 쓰던 알뜰폰은 해지된 것으로 알고 있었음
- '17년 9월부터 신청인이 알뜰폰을 사용하지 않았음에도, 피신청인은 '22년 1월까지 자동이체로 통신요금을 징수하였으며 피신청인은 사용 중이지 않은 알뜰폰에 요금이 계속 부과되고 있다는 사실을 신청인에게 한 번도 알려주지 않았으므로 피신청인이 자동이체로 징수한 전액 ○○원을 환불해 줄 것을 요청함



피신청인 주장

- 신청인은 '15년 11월에 신규가입하여 '22년 1월에 해지하였음
 - 당사 전산시스템에 '22년 1월 이전 신청인이 해지를 신청한 이력은 확인되지 않음
 - 해지신청 후 정상적으로 해지진행을 했다면 당사 전산시스템에 해지신청서, 신분증 사본이 전자문서로 등록이 되며, 그동안 사용한 요금에 대해서 정산이 완료되어야 정상해지 처리가 됨
 - * 일반해지 : 해지신청서, 신분증사본, 해지정산금 납부 후 해지완료
 - * 번호이동 : 타사에서 현재번호로 신규가입 시 자동으로 해지처리
- 신청인과 연락을 취하여 상기 내용에 대해 안내하였으며, 피신청인이 개인의 사용 여부는 알 수 없으므로 정상적인 요금징수로 환불불가를 안내함
 - 신청인은 정상적인 해지절차를 진행하지 않고, 본인이 잘못 기억하고 있는 내용만으로 부당함을 주장하고 있음



조정안

- 피신청인은 신청인이 피신청인에게 지급한 통신요금 중 ○○만원을 신청인에게 환불한다. **조정 성립**



조정이유

- 위 사건의 공정한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례03 이용하지 않은 데이터 요금 환급 요청

손해배상 □



사건개요

- 정액제가 아닌 이용량에 따라 요금이 부과된다고 하여 휴대전화를 개통하였는데, 신청인이 이용하지 않은 데이터 요금을 부당하게 부과하였으므로 이에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '21년 5월, 피신청인의 요금상품 중 정액제가 아닌, 사용한 만큼 과금되는 상품을 가입하고 유심카드를 구입하여 사용하였음
 - 해당 유심카드를 단말기에 장착 후로 통화 및 문자는 사용한 적이 없으며 데이터의 경우 동영상 스트리밍 사이트를 이용한 것이 전부임
- '21년 11월, 해지를 하고 생각보다 요금이 많이 청구되는 것 같아 피신청인 측에 요청하여 통화상세내역을 받아본 결과, 본인이 인정하는 동영상 스트리밍 사이트 접속 데이터를 제외하고 한 달에 30분 간격으로 약1,200건의 1.8초씩 데이터를 사용한 내역이 있었음
 - 해당 데이터 사용내역 발생에 의문이 생겨 피신청인 측에 전화상담한 결과 어디에 접속했는지는 모르지만 사용을 했으니 기록이 나온 것이고 청구금액을 납부해야 한다고만 안내함
- 고객 입장에서 1.8초로 무슨 데이터를 사용할 수 있겠으며, 사용하지도 않은 데이터 사용 요금 청구는 부당하고 생각됨



피신청인 주장

- 통화내역과 관련하여 고객이 사용했다고 보기 어려울 정도로 기계적 패턴이라는 주장에 대해서는 당사가 귀책사유 유무를 판단하기 어려운 사항으로 통화 내역에 대한 배상은 불가함



조정안

- 피신청인은 신청인이 피신청인에게 지급한 데이터초과 사용금액 중 ○○원을 신청인에게 환불한다. **조정 성립**



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례04

해지처리 누락으로 자동이체된 요금 환급 요청

손해배상 ☑



사건개요

- 휴대전화 서비스 해지 신청이 누락되어 약 ○○개월 동안 이용요금이 자동이체로 납부된 사항과 관련하여 문제해결 요청



신청인 주장

- '17년 9월, 신청인의 어머니는 신청인의 명의로 개통된 휴대전화를 이용하고 있었는데, 단말기 고장으로 인하여 '19년도 5월 어머니의 명의로 신규 개통을 진행하였음
- 하지만 피신청인은 영업점에서 신청인 명의로 개통되었던 기존 휴대전화 서비스를 해지하지 않아 약 ○○개월 동안 이용요금이 청구되어 매월 ○○원씩, 총 ○○원이 부당하게 인출되었음
- '22년 2월, 신청인은 이 사실을 인지하고 피신청인 고객센터에 해지 요청하여 부당하게 인출된 ○○원을 100% 환불 요청하였으나, 피신청인은 ○○만원만 환불이 가능하고 전액 환불은 어렵다 하여 분쟁조정을 신청하게 되었음



피신청인 주장

- '17년 3월, 신청인은 피신청인 대리점 유통점에서 피신청인 번호이동 가입하였음
- 신청인은 피신청인 영업점에서 신청인 명의로 개통되었던 기존 회선을 해지하지 않아 이용요금이 청구되었다고 주장하고 있으나, 신청인이 피신청인 영업점 또는 콜센터 등에 해지 문의 또는 신청한 이력은 없는 것으로 확인되고 있음
 - '22년 2월 4일 최초 해지 문의 시, 2년 동안 미사용 회선을 해지하지 않았다고 하면서 요금 감면 가능 여부를 문의하였음
- 신청인은 피신청인과의 상담에서 12개월 이상 미사용 시, 이용요금을 청구하지 않는다는 법적 규정(법령)이 있다고 주장하시나, 그러한 법적 규정(법령)은 없는 것으로 확인되고 있음
 - 신청인이 주장하는 법적 규정(법령)이 있다면, 피신청인은 이미 인지하여 약관에 반영·시행하였을 것임
 - 타사의 12개월 이상 미사용 회선에 대한 비과금 정책을 피신청인도 동일하게 적용해야 한다고 주장하나, 사업자마다 과금 정책은 다르며, 피신청인이 타사 정책을 동일하게 적용해야 할 의무는 없음



조정안

- 피신청인은 신청인이 피신청인에게 지급한 통신요금 중 ○○만원을 신청인에게 환불한다. **조정 성립**



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례05

무료 이용기간 내 해지한 서비스에 부당하게 요금 청구

손해배상 ☑



사건개요

- 무료 이용기간 내에 서비스를 해지하였는데 피신청인 측에서 이용요금을 부당하게 청구한 사항과 관련하여 문제해결 요청



신청인 주장

- '21년 7월, 피신청인 상품 중 데이터 3GB 무료이용 6개월 조건으로 가입
- '22년 1월, 6개월 뒤에 고객센터에 전화하여 해지신청 후 당일 해지완료
 - 고객센터 측에서 해지는 정산 후 처리가 가능하지만, 정산할 내역이 0원이므로 즉시 해지처리해주겠다고 했으며, 추가 부담금이 없음을 확인받고 해지동의하였음
- '22년 2월, 카드결제내역을 보고 피신청인 이용요금 명목으로 00원이 결제된 것을 알게 되었음
 - 또한, 정산 후 해지가 완료된 상태로 피신청인은 추가 발생하는 요금을 고지한 적도 없음
- 무료이용 기간인 6개월 내에 해지하였기에 0원으로 처리된다고만 안내받았는데, 요금이 청구된 것은 부당한 미고지 또는 거짓고지에 해당한다고 생각함
- 해당 상품은 00원 요금제로 피신청인이 2월에 청구한 00원보다 훨씬 적은 금액의 요금제인데, 요금제를 초과하는 요금이 부과된 것은 계약체결과 해지과정에서 피신청인의 절차에 큰 문제가 있다고 생각함



피신청인 주장

- 신청인이 사용한 요금제는 월 00원에 음성 100분, 데이터 3GB, 문자 100건의 제공량이 적용된 상품인데, 월 중 해지 시 무료 제공량(음성 100분, 데이터 3G, 문자 100건) 역시 사용되는 날 수만큼 일할계산됨
 - '22년 1월 11일에 해지했으므로 음성, 데이터, 문자의 제공량은 11일치만 제공되었고, 2월 청구요금인 00원은 신청인이 무료 제공량을 초과하여 사용한 데이터 요금이 익월에 청구된 것으로 신청인이 납부해야하는 요금이 맞음

- 당사 가입 시 또는 상담사의 오안내로 발생한 금액이 아니고 본인이 사용한 금액이며, “해지 시 미정산된 금액은 후에 청구될 수 있다는 필수안내사항”도 안내하고 신청인의 동의 하에 해지처리 되었음
- 미정산된 금액으로 명확한 금액을 안내하지 못했다는 사유로 본인이 사용한 금액 전액을 조정해 달라는 부분에 대해서는 납득이 어려움



조정안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 기 납부한 ○○원에서 ○○원을 제외한 차액인 ○○원을 환불한다. **조정 성립**



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례06

가입당시 거짓고지·해지누락에 따른 요금 환급 및 손해배상 청구

손해배상 ☑



사건개요

- 별도 비용 없이 유선서비스를 설치할 수 있다고 하여 서비스를 신청하였는데 가입당시 고지내용과 다르게 요금이 청구되었고, 이에 서비스 해지를 요청하였으나 서비스가 해지되지 않고 지속적으로 이용요금이 청구되어 기납부 요금 전액 환급과 손해배상 요청



신청인 주장

- '17년 4월 24일, 피신청인의 방문판매 직원이 신청인의 거주지를 방문해서 별도의 비용 없이 피신청인의 TV상품을 이용할 수 있다며 상품 가입을 권유하여 설치를 하였으나,
 - 2~3일 뒤 수신료가 부과되는 것을 알고 방문판매 직원에게 설치한 TV를 회수해 갈 것을 요구하였음
- 또한, 피신청인의 TV상품은 설치 후 시스템 업그레이드가 지속적으로 반복되어 TV 수신을 할 수 없었음
 - 설치 이후부터 TV 수신을 할 수 없었음에도 불구하고 수신료가 지속적으로 자동이체 되고 있어, 피신청인에게 수신료의 전액환불을 요청하였으나 받아들여지지 않고 있음



피신청인 주장

- 신청인은 피신청인의 TV상품을 가입하고 3일 후 AS를 접수하였고, AS기사가 신청인의 거주지를 방문하기 위해 통화를 시도하였으나 무응답으로 통화가 불가하였으며, 이후 추가 AS 신청이 없었음
 - 또한, 신청인은 TV업그레이드로 인해 지속 시청하지 못하였다고 주장하나, 시스템 업그레이드는 전 가입자 대상으로 필요 시 진행되며 과정 중 오류 발생 시에도 완료까지 지속 시도·진행됨

- 신청인은 개통 후 약 4년이 지난 후 TV 미설치·미사용을 주장하며 청구 요금에 대한 민원을 접수하였고, 현장방문을 통해 확인한 결과,
 - TV는 정상적으로 설치가 되어 있었으나, 신청인이 피신청인에게 통보없이 임의로 수신설비를 해체하여 시청상태는 확인이 불가하였으며 이는 신청인의 귀책에 해당됨
- 피신청인은 정상 가입 및 설치 후, 매월 요금고지서를 우편으로 발송하여 고지의무를 다하였으며, 요금 청구에 따른 자동이체 등 관리 주체는 신청인 본인이므로 신청인의 관리소홀로 인한 것임



조정안

- 피신청인은 신청인에게 '17년 4월 24일 개통시부터 본 건 조정이 성립하는 날까지 신청인에게 청구한 모든 금액을 반환한다. 조정 성립



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.



사건개요

- 사용치 않는 회선의 자동 이체로 부과된 요금의 반환



신청인 주장

- 신청인은 피신청인의 유선전화를 사용했으나, 개인사정으로 '13년 8월부터는 사용하지 않았으며, 회선이 해지된 줄 알았으나 해지가 되지 않고 유지되고 있었음
- 요금이 계좌에서 자동납부되어 인지하지 못하였고, 최근 '22년 3월 통신요금을 확인하다가 의문의 〇〇원을 발견하였고, 피신청인의 고객센터에 문의하니 기존에 사용했던 유선번호의 기본료임을 확인함
 - “(전화번호)-전화요금” 계좌상세내역이 표시되어 있었으면 불필요한 요금납부를 하지 않았을 것인데, 피신청인은 한눈에 전화요금인 것을 알아보지 못하도록 내역을 표기하여 요금을 인출해갔음
- 사용하지 않고 출금된 전화요금의 반환을 요청했으나, 피신청인은 유선전화가 수신전화로 사용되고, 본인이 해지를 하지 않았기에 반환이 불가하다고 설명하였음
 - 수신전화로만 사용했다면 통화기록 확인을 통해 신청인이 실제로 수신전화로 사용하였는지 알 수 있을 것임



피신청인 주장

- 신청인이 미사용을 주장하는 기간 중 청구 상세사항을 확인해보면, '16년 3월 사용분에서 통화료가 발생하였고 '16년 4월부터 '22년 2월까지의 기본료 청구가 확인됨
 - 통화료가 발생하지 않았다 하더라도 수·발신이 가능한 전화는 유지되었기에 당사의 요금 청구는 정당하며, 계약의 종료는 신청인의 해지신청을 해야 함
- 청구서는 매달 우편으로 발송하여 고지가 되었고, 사용이력 여부를 확인하여 통신사가 먼저 해지했어야 한다는 주장은 수용하기 어려움



조정안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 기 납부한 요금 중 ○○원을 환불한다. 조정 성립



조정이유

- 피신청인이 신청인에게 매월 우편으로 청구고지서를 발송한 사실 및 부달 이력이 없다는 점을 고려하면 이 사건과 관련한 신청인의 과실을 인정하기는 어렵다. 다만, 약 9년에 가까운 기간 동안 신청인의 유선전화 사용량이 거의 없었다는 점, 신청인이 자동이체를 통해 납부되는 요금의 명목을 확인하기 어렵다는 점 및 이용자 보호의 측면을 고려할 때, 신청인이 납부한 요금의 약 ○○%에 해당하는 금원은 환불하는 것이 이 사건의 공정한 해결의 방안으로 판단되는 바, 이와 같은 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.



사건개요

- 해지에 따른 위약금 면제 또는 감면



신청인 주장

- 새로 이사하게 된 집은 빌라단지인데 1층은 사무실용도이고 인터넷 선로 단자가 그 사무실 안에 있는데 그 사무실 사용자와 소유자는 현재 문을 닫고 연락이 되지 않는 상황임
 - 그래서 그 사무실에 출입이 불가하여 인터넷 설치가 불가능한 상황이라 해지를 하겠다고 했는데, 피신청인 측에서 기술적인 문제가 아니라는 이유로 해지 시 위약금을 청구하겠다고 함
- 피신청인이 인터넷 설치를 못해 주면서 해지도 못하게 하는 것은 논리적으로 성립이 되지 않는다고 생각하며, 별개의 주거공간인 아래층 사무실 안에 단자가 있는 것과 그 사무실 사용자가 연락이 되지 않는 것이 신청인이 책임져야 할 문제는 아니라고 생각하여 위약금을 신청인이 모두 부담한다는 것이 부당하다고 생각됨



피신청인 주장

- '22년 3월 22일, 신청인 이전설치 신청
- '22년 3월 28일, 1층에 IDF(Intermediate Distributing Frame : 중간 배선반)가 있는데 1층 사업장 폐업으로 출입이 불가하고 사업자와 연락이 안 되고 있어 설치가 어려움
 - 1층에 시설이 있으나 사업자와 연락이 안되는 것이지 사측의 선로 인입이 불가한 것이 아니며 설치 가능하나 단자가 있는 곳에 들어갈 수 없는 상황임
- '22년 3월 29일, 신청인 일시정지 신청('22년 3월 30일 ~ '22년 6월 29일)
 - 일시정지를 해 놓은 상태로 확인되며 관리사무소를 통해 1층 사업장의 세입자에게 지속적인 연락시도를 요청

- 단자의 위치는 당사에서 정한 것이 아니라 건물에서 이미 정한 것으로 사측의 귀책사유가 아니며, 신청인이 이전설치 요청 전에도 이미 가용상태였고 같은 빌라단지의 다른 동, 호수에서도 피신청인의 이용자가 있음이 확인 되는 등 설치가능한 주소로 위약금 없는 해지는 불가함



조정안

- 피신청인은 신청인의 인터넷을 해지하며, 이로 인한 위약금을 면제한다.

조정 불성립



조정이유

- 제공된 사실관계에 따르면, 신청인은 인터넷 서비스의 이전 신청을 피신청인의 서비스가 어려운 지역에 한 것과 다름없어 보이므로 피신청인은 신청인의 인터넷 서비스를 위약금 없이 해지함이 타당하다.

사례09

유·무선 서비스 해지 신청을 하였으나 각각 다른 부서에서 처리해 해지가 지연

손해배상 □



사건개요

- 유·무선 결합서비스 가입을 진행하였는데 유·무선 서비스 품질에 문제가 있어 해지를 진행했으나, 가입과는 달리 유·무선 서비스 해지를 각각 다른 부서에서 처리하고 있어 불편사항이 많아, 이에 대한 문제해결 요청



신청인 주장

- 이사 후 피신청인의 휴대폰, 인터넷, TV 모두를 한꺼번에 가입·개통함
- 휴대폰은 통화품질이 불량하고, TV는 오작동과 전원 꺼짐 등으로 여러 차례 AS를 신청하였음
 - 휴대폰은 직원이 방문하여 난청지역 확인 후 요금할인을 제안하였으나, 6개월마다 난청지역 확인과 할인에 필요한 서류 등을 반복인증 해야 한다고 하였으며, TV는 개선방향 찾아 케이블선 및 셋탑박스 장비변경 등 진행 중인 상태
- 가입할 땐 한 부서에서 처리하였으면서, 문제가 생기니 각각 무선(휴대폰)부서와 유선(TV, 인터넷)부서가 다르다며 각각의 콜센터 전화, 직원 방문 등을 하라해서 시간적 낭비와 스트레스가 누적되었음



피신청인 주장

- 당사는 현장 확인을 통해 신청인 거주지의 품질이 다소 불량한 점을 확인하였으며, 이에 타사 이동 및 위면해지를 제안했으나 신청인은 경쟁사의 혜택이 생각보다 좋지 않고, 당사의 점검 이후 홈상품이 정상적인 서비스가 되는 것을 확인 후, 홈상품 및 모바일 상품 모두 지속 사용할 것과 할인을 원함
- 외부 신호의 미약은 당사가 인정하는 바이며 이에 따라 모바일 상품 관련 보상은 당연하다고 사료됨
- 그러나 홈상품의 경우 외부 신호와 관련이 없음
- 그럼에도 불구하고 당사는 신청인을 care하기 위해 모바일/홈상품 각각에 대해 보상방안을 제시하였으나 신청인의 과도한 보상요구로 최종협의를 결렬되었음



조정안

- 피신청인은 신청인의 홈상품(인터넷과 IPTV)계약을 해지하되 이와 관련한 위약금을 면제하고, 신청인은 피신청인의 영업점에 ○○만원을 반환한다.
- 피신청인은 신청인이 기납부한 요금(개통시점부터 조정안 효력이 발생하는 달까지)을 신청인에게 반환한다. **조정 성립**



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례10

해지가 정상적으로 이루어지지 않아 요금이 장기간 청구된 사항되어 손해배상 요청

손해배상 ☑



사건개요

- 해지가 정상적으로 이루어지지 않아 이용하지 않은 인터넷서비스 이용요금이 장기간 청구된 사항에 대해 손해배상 요청



신청인 주장

- 신청인은 피신청인 인터넷서비스를 이용하던 중 '14년 10월 이사를 하게 되어 피신청인측에 서비스 해지를 요청하였는데, 피신청인측에서 이전 설치가 어렵다며 해지를 거부하였음
- 이후에도 피신청인 고객센터를 통해 서비스 해지를 요청하였는데, 상담이 제대로 이루어지지 않아 서비스가 해지되지 않았음
- 이처럼 서비스 해지가 정상적으로 이루어지지 않아 신청인은 약 10년간 이용하지 않은 인터넷서비스 이용요금을 납부해야 했고, 피신청인측으로부터 약정기간 만료, 이용요금 등 어떠한 사항도 고지받지 못 하였음
- 따라서 미흡한 해지처리로 인해 이용하지 않은 인터넷서비스 요금이 장기간 청구된 사항에 대해 손해배상을 요청함



피신청인 주장

- 신청인은 서비스 해지 처리가 정상적으로 이루어지지 않았고 요금 청구서, 약정기간 만료 등을 고지받지 못 해 장기간 인터넷서비스 이용요금이 청구된 사항에 대해 문제를 제기하고 있음
- 인터넷서비스 해지의 경우, '14년 11월 신청인이 서비스 해지를 문의하여 할인반환금을 안내하였고, 신청인측에서 해지를 보류하겠다는 의사를 밝혔으며 이후 해지를 신청한 이력은 확인되지 않음
- 인터넷서비스 관련 고지의 경우, 피신청인은 신청인이 가입 시 등록한 방법인 문자메시지를 통해 서비스 관련 사항을 안내하였으나, 가입 시 등록한 휴대전화 번호와 현재 이용하는 휴대전화 번호가 달라 전달 받지 못 한 것으로 확인됨
- 이처럼 인터넷서비스 해지를 신청한 이력이 없으며, 신청인의 정보 변경은 신청인측에서 피신청인에게 알려주어야 정보 현행화가 가능하기 때문에 장기간 서비스 이용요금이 청구된 사항에 대해 피신청인측에 귀책이 있다고 판단하기는 어렵다고 사료됨



조정안

- 피신청인은 신청인에게 ○○만원을 지급한다. **조정 성립**



조정이유

1. [기초 사실]

- 신청인은 '13년 1월 피신청인과 인터넷서비스 이용계약을 체결하였다. (피신청인 답변서 2면 참고) 월 이용요금은 0만원이고, 약정기간 만료일은 '16년 1월이다. 신청인은 가입신청서에 신청인의 배우자 연락처를 기재하였다. 실제 이용자는 신청인의 자녀이다.
- 신청인의 자녀는 '14년 10월경 이사를 하였는데, 인터넷서비스 이전설치 불가 지역이었다. 신청인의 자녀는 '14년 11월 피신청인에게 해지를 문의하였고, 피신청인은 할인반환금을 안내하였으며, 신청인의 자녀는 해지를 보류한 것으로 보인다.(피신청인 답변서 2면 참조) 신청인은 '22년 2월 이용계약을 해지하였다.
- 신청인의 자녀는 '14년 10월부터 '22년 2월까지 인터넷서비스를 이용하지 않았음에도, 약 8년 동안 이용요금이 ○○○만원이 부과되어 부당하다고 진술한다.

2. [판단]

- 신청인의 자녀는 '14년 10월경 이사하고 '14년 11월 이용계약 해지를 문의만 하고 해지하지 않았다. 피신청인은 가입신청서에 기재된 어머니 전화번호로 문자청구서를 보내는 등 연락을 하였다. 어머니 전화번호가 '15년 9월 변경되고(신청인의 추가 의견서 참고), 약정기간 만료일은 그 이후인 '16년 1월이다.
- 피신청인은, 신청인 등 이용자가 이용계약 해지를 요청하기 이전에 임의로 이용계약을 해지할 수 없다. 연락처가 변경되었으므로, 피신청인은 약정기간 만료일 무렵 신청인에게 연락할 방법이 없었다. 피신청인은 다수의 이용자를 관리하므로, 정식 등록되지 않은 연락처로 계약정보 등을 안내하기 어렵다. 그에 반해 신청인의 자녀가 자신의 연락처를 등록하는 방법은 쉽다.
- 하지만 신청인과 신청인의 자녀가 '14년 10월부터 '22년 2월까지 인터넷서비스를 이용하지 못했고, 이전설치를 하고 싶었지만 이전설치를 하지 못 한 탓이 신청인과 신청인 자녀에게 있었던 것은 아니다.
- 피신청인에게 사회적 약자를 배려할 사회적인 책무가 있다는 측면에서 이용요금 일부를 반환하는 것이 형평에 부합한다. 따라서 주문과 같이 결정한다.



사건개요

- 약정기간이 만료되어 서비스 해지를 신청하였는데 일부 회선에 일시정지 이력이 있어 해당 기간 만큼 약정기간이 연장되어 있었고, 연장된 약정기간 동안 기존과 다르게 이용요금이 과다 청구되어 문제해결 요청



신청인 주장

- 신청인은 다세대 주택(원룸) 소유주이며, '19년 1월 피신청인과 인터넷서비스 ○회선, IPTV서비스 ○○회선에 대해 3년 약정으로 이용계약을 체결하였음
- 서비스 이용 중, 원룸이 공실이 되어 피신청인측에 문의를 하였고 피신청인측에서 일시정지가 가능하다고 하여 공실 부분의 IPTV서비스는 일시정지(3개월)를 신청하였음
- 이후 약정기간이 도래하여 서비스를 해지하려고 하니 피신청인측에서는 IPTV서비스 3개월 일시정지 이력이 있어, 해당 회선은 약정기간이 3개월 연장되었다고 답변하였음
- 신청인은 약정기간이 연장된 부분이 부당하다는 생각이 들었지만 기간이 길지 않아 감내하기로 하였는데, 피신청인측에서는 연장된 약정기간 동안 기존과 다르게 이용요금을 과다 청구하였음
- 이처럼 피신청인측에서 약정기간을 자동으로 연장하고 연장된 기간 동안 이용요금을 과다 청구하는 등 이용자를 기만한 사항에 대해 문제해결을 요청함



피신청인 주장

- '19년 1월, 신청인은 인터넷서비스 ○회선, IPTV서비스 ○○회선에 대해 3년 약정으로 가입을 진행하였고 이에 대한 혜택으로 피신청인 영업점으로부터 선납권 할인을 36개월 동안 적용받기로 하였음
- 선납권 할인 내용은 36개월 동안 약정된 IPTV서비스를 ○○회선에 대해 매월 요금할인을 적용받는 것이며, 해당 선납권 할인은 정기 약정기간과 상관없이 36개월이 경과하면 자동으로 할인이 종료됨

- 신청인의 경우 IPTV ○○회선을 3개월 동안 일시정지 하였고 해당 기간(3개월)만큼 약정기간이 연장된 상황에서, 36개월이 경과한 회선(일시정지를 하지 않은 IPTV ○회선)에 대해 선납권 할인이 종료되어 이용요금이 변동된 것임
- 이처럼 연장된 약정기간 동안 일부 회선에 대해 선납권 할인이 종료되어 요금이 변동된 것일 뿐, 피신청인측에서는 부당하게 이용요금을 გადა 청구한 사항이 아니므로 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨



조정안

- 피신청인은 신청인에게 ○만원을 반환한다. 조정 성립



조정이유

- 신청인은 원룸을 소유하고 있는데, '19년 1월부터 '22년 1월까지 3년 약정으로 피신청인의 인터넷, TV 결합상품에 가입하였다. 신청인은 원룸 공실로 인하여 '20년 1월 공실부분의 TV 회선에 대해 3개월 일시정지를 신청하였다.
- 약정이 연장된 기간 동안 신청인에게 부과된 이용요금은 '22년 2월 ○○만원, '22년 3월 ○○만원, '22년 4월 △△만원이다. 이는 약정기간의 이용요금인 □□만원과 차이가 있다. 금액의 차이는 합계 ○만원이다.
- 이용요금이 달라진 이유는, 피신청인은 선납권 할인 종료 때문이라고 진술한다. 하지만 신청인은 이에 관해 설명을 듣지 못했다고 진술한다.
- 신청인과 피신청인의 진술을 종합하면, 피신청인이 신청인에게 선납권 할인 혜택의 종료에 관하여 충실히 설명하였는지 의문이다. 신청인은 해당 내용을 정확히 인지하지 못한 것으로 보인다.
- 피신청인의 공공적 성격 및 제공하는 역무의 내용에 비추어 사회적 약자를 배려할 사회적인 책무가 일반적인 기업에 비해 크다. 사업자의 사회적 지위와 책무, 이용자 보호 원칙, 책임 제한 법리 등을 고려하여 주문과 같이 결정한다.

사례12

서비스가 정상적으로 해지되지 않아 요금이 부당하게 청구되어 요금 면제처리 요청

손해배상 □



사건개요

- 피신청인 직영점을 방문하여 유선서비스 해지를 신청하였는데, 해지처리가 정상적으로 이루어지지 않아 이용하지 않은 서비스 요금이 부당하게 청구되어 요금 면제처리 요청



신청인 주장

- '14년 11월, 신청인은 피신청인과 유선서비스(인터넷, IPTV, 일반전화) 계약을 체결하였음
- '15년 4월, 이사를 하게 되어 이전설치를 요청하였는데, 피신청인측에서는 이전설치 불가지역이라며 신청인의 요청을 거부하였음
- '15년 9월, 운영하던 사업장 폐업으로 인해 신청인은 개인회생을 신청하게 되었고, 피신청인 직영점을 방문하여 유선서비스 계약해지를 신청하고 미납 내역서를 발급 받았음
- '16년 4월, 개인회생절차 개시결정이 난 후 '20년 11월까지 신청인은 성실히 채무를 변제하였음
- 그런데 '21년 12월, 피신청인으로부터 유선서비스 이용요금 총 〇〇〇만원이 미납되어 채권추심이 진행될 예정이라는 우편을 받았음
- 피신청인측에 문의한 결과, 피신청인측에서는 '16년 4월부터 '21년 10월까지 유선서비스 이용요금이 발생하였고, 해당 요금을 납부하지 않아 미납요금으로 처리되었다고 답변하였음
- 신청인은 '15년경 피신청인 직영점을 방문하여 유선서비스 해지를 신청하였고, 이후 피신청인측 유선서비스를 이용한 적이 없으므로 부당하게 청구된 이용요금 면제처리를 요청함



피신청인 주장

- 신청인은 '15년 9월경 피신청인 직영점을 방문하여 유선서비스 해지를 신청하였다고 주장하고 있으나, 신청인의 직영점 방문 이력 및 서비스 해지 신청 이력이 확인되지 않으며 미납 내역서는 직영점이 아닌 고객센터를 통해 발급 받은 것으로 확인됨
- 피신청인은 신청인에게 전화, 문자, 우편 등을 통해 유선서비스 이용요금을 고지하였고 지속적으로 요금 납부를 요청하였음
- 또한 서비스 미납 요금이 지속적으로 발생한다고 하여도 피신청인측에서 반드시 해당 서비스에 대해 이용정지 조치를 취하거나 직권해지 절차를 진행해야 하는 것은 아님
- 피신청인은 신청인에게 이용요금 12개월분에 해당하는 금액을 미납 요금에서 면제처리 하는 방안을 협의안으로 제안하였으나 신청인측에서 이를 거부하였음
- 신청인의 직영점 방문 이력 및 서비스 해지 신청 이력이 확인되지 않고, 피신청인은 신청인에게 유선서비스 이용요금을 정상적으로 고지하였으므로 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨



조정안

- 신청인은 피신청인에게 미납처리된 인터넷, IPTV, 일반전화 요금 중 ○○만원을 지급하고, 피신청인은 그 외 위 인터넷, IPTV, 일반전화 미납요금을 면제한다.

조정 성립



조정이유

- 신청인이 '15년경 개인회생을 신청하고 당시 기준 피신청인에 대한 미납 요금을 신고하여 회생 채권을 변제한 사실, 그 기간 동안 신청인이 실질적으로 피신청인의 인터넷, IPTV, 일반전화를 이용하였던 사정도 없었던 점 등에 비추어 보면 신청인의 주장대로 해지가 누락되었을 가능성이 적지 않다.
- 장기미납 시 직권해지 처리가 피신청인의 의무는 아니지만 직권해지 시점이 통상적인 경우보다 상당히 늦은 시기에 이루어진 점, 미납 요금의 시효 등을 종합적으로 감안하였을 때, 본 건은 이용자 보호 관점에서 실질적인 구제를 함이 타당하다고 보다 주문과 같이 결정한다.

사례13

서비스 해지 시 안내한 사항과 다르게 할인반환금이 발생하여 문제해결 요청

손해배상 □



사건개요

- 피신청인측으로부터 약정기간이 만료되었고 할인반환금이 발생하지 않는다는 사실을 확인 후 유선서비스를 해지하였는데, 안내한 사항과 다르게 해지 후 할인반환금이 청구되어 문제해결 요청



신청인 주장

- 신청인은 호텔을 운영 중에 있으며 '12년 6월 피신청인 유선서비스에 가입하였음
- 신청인은 유선서비스 통신사를 변경하기 위해 피신청인측에 약정기간 만료일 및 할인반환금 발생 여부에 대해 문의하였고, 피신청인측에서는 서비스를 해지하더라도 할인반환금이 발생하지 않는다고 안내하였음
- 신청인은 피신청인의 안내를 믿고 유선서비스를 해지하였는데, '22년 1월 서비스 해지에 따른 할인반환금이 청구되었음
- 피신청인측에서 부당하게 할인반환금을 청구한 사항에 대해 조정을 요청함



피신청인 주장

- 신청인은 '20년 6월 유선서비스 재약정(3년)을 체결하였으며, 재약정 체결 시 피신청인은 신청인에게 요금할인 등 다양한 혜택을 제공하였고 약정기간 내에 해지할 경우 할인반환금이 청구된다는 사실을 고지하였음
- '21년 12월, 신청인은 유선서비스 해지 관련 사항을 문의하였고, 당시 가입서비스 현황에는 재약정 체결 내용이 반영되어 있지 않아 할인반환금이 발생하지 않는다고 오안내된 것으로 확인됨
- 하지만 '21년 12월, 신청인이 유선서비스 해지를 신청하였을 때, 피신청인은 신청인에게 재약정 체결 사실과 서비스를 해지할 경우 할인반환금이 청구된다는 사실을 정상적으로 안내하였음
- 따라서 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨



조정안

- 피신청인은 신청인에게 부과한 할인반환금 〇〇〇만원 중 〇〇만원을 면제하고, 신청인은 위 면제 금액을 제외한 나머지 할인반환금을 피신청인에게 지급한다.

조정 성립



조정이유

- 기록 및 분쟁조정 과정에서 확인한 이 사건의 경위, 당사자들의 사정, 이용자 보호 필요성 등을 참작하였을 때, 피신청인이 신청인에게 청구한 위약금 중 30% 상당의 금원을 면제하는 것이 사건의 공평하고 신속한 해결을 위한 것으로 보아 주문과 같이 결정한다.



사건개요

- 서비스 해지 시 대리점측에서 부당하게 할인반환금을 과다청구하고 있으므로 이에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '21년 3월 A사 대리점인 ○○○(주)를 통해 A사 결합상품을 계약하였음
- '21년 11월경 A사를 해지하게 되면서 A사로부터 반환금에 대한 통보를 문자로 받았음. 여기에는 다른 할인반환금은 나와 있었으나 사은품 할인 반환금 항목에는 ○원이라고만 나와 있었고 문자 맨 밑에 별도문구로 "가입 후 1년 이내의 해지 시 개별로 지급된 사은품은 할인반환금에 추가 청구될 수 있습니다"라고 나와 있었으며 A사에서 요구하는 반환금은 모두 지불하였음
- '22년 1월 해지한 A사 대리점인 ○○○(주)측에서 전화가 와서 제가 약정 기간(그들이 주장하는 약정기간은 9개월인데 제가 한 달 정도 일찍 해지했다며) 전에 해지해서 가입 시 사은품 품목으로 가전제품을 할인받은 금액을 반환하라 하였음. 대리점측은 본사에서 본인들 통장에서 돈이 빠져나가게 했다며 자신들과의 약정위반이니 저에게 손해배상을 하라는 취지였음
- 그들이 주장하는 금액은 제가 가전제품 일반 정상거래가에서 ○○만원을 할인 받았으므로 원래는 다 환불하여야 하는데 저에게 ○○만원을 입금하라 하였음. 제가 A사로부터 그런 고지는 못 받았다고 말하니 사은품에 관련된 것은 자신들과의 계약이니 A사랑은 무관하다며 돈을 입금하지 않을 시 법적으로 손해배상을 청구할 것이며 법적인 비용까지 다 책임지라 하였음
- 저는 대리점측이 말하는 약정기간과 채우지 못한 기간에 비해 환불금이 너무 많다 주장하니 대리점은 원래 약정기간 다 채우지 못하면 100% 환불하는거다 라고 말하며 계약 시 그렇게 고지하였다 말하는데 제가 계약서를 받은 것도 아니고 계약 시 전화상 통화한 내용을 기억하는 것도 아니어서 뭐라 대답 못하고 알아보겠다고만 하고 전화를 끝냈더니 제 부재 시에 내용증명을 보냈다는 우편쪽지를 받았음

- A사에 3번이나 통화하며 들은 대답은 본인들이 통보한 사은품(상품권) 반환은 A사 대표번호를 통해 가입한 경우만 안내되고 대리점을 통해 가입 시 제공받은 사은품에 대해서는 A사측에서 해결해 줄 방법이 없다고만 반복하여 말함
- 사은품 할인반환금에 대해 소비자 측에서 합리적으로 이해할 수 있는 기간과 금액을 산정하지 않고 대리점측이 일방적으로 정해놓은 방식을 무조건 따르라 하는 것은 불공정하다고 생각함



피신청인 주장

- 신청인께서는 가입한 지 1년 이내 해지로서 대리점 사은품 환수연락에 대한 불만 때문에 분쟁조정을 신청함
- 신청인은 해지 시 대리점 사은품 할인반환금이 청구된다는 것을 안내받은 적이 없으며, 가입 시 TV구매금액으로 00만원 정도를 할인받았는데 00만원이 환수된다고 했으며 납부를 거부함
- 그러나 가입 및 해지 당시 1년 내 해지시 제공된 사은품이 현금으로 환수될 수 있음에 대해 정상 안내가 되었기 때문에 신청인의 주장을 인정하기는 어려움(첨부 해피콜 녹취 및 녹취록 참조)
- 신청인께서는 유선 상 안내 시는 안내사항을 빠르게 읽고 고객답변을 유도하여 답변했다며 불만을 제기하고 대리점과 계약한 사항이 아니고 당사와 계약했으니 대리점과의 약속부분은 이중계약이라고 주장함
- 그러나 녹취록 상 1년 이내의 환수는 안내된 사항임을 재차 안내했으나 미수금 하며 ‘대리점과의 사은품 계약은 당사에서는 관여하지 않으므로 처리가 불가하다’는 SMS 발송을 요구하시나, 당사는 대리점 사은품 환수에 대해서는 관여가 어렵다고 안내드렸음
- 한국소비자연맹과 소비자가 만드는 신문에도 접수가 되었으나 가입 및 해지 당시 1년 이내 해지 시 제공된 사은품이 현금으로 환수될 수 있다는 사실에 대해 정상 안내가 되었기 때문에 대리점 사은품 환수에 대해서는 관여가 어려운 것으로 답변하였음
- 당사는 위와 같이 서술한대로 대리점의 사은품 반환금 환수를 인정할 수 없다는 신청인의 주장은 수용하기 어려움



조정안

- 피신청인은 신청인에게 ○○만원을 지급한다. **조정 불성립**



조정이유

- 신청인은 피신청인의 인터넷 상품을 가입하는 과정에서 피신청인의 대리점으로부터 경제적 이익을 제공 받았고, 이후 약정기간 전에 해지하였다는 이유로 피신청인의 대리점으로부터 손해배상 청구를 받고 있어 곤란을 겪고 있다고 주장한다.
- 살피건대, 피신청인의 대리점이 이면계약을 통해 신청인에게 경제적 이익을 제공하며 인터넷 서비스 상품을 판매하는 행위는 부당한 영업행위에 해당한다는 점, 피신청인은 피신청인의 상품을 판매하는 대리점에 관하여 관리 감독의 책임이 있다고 볼 수 있다는 점, 피신청인의 주장대로 피신청인에 의해 경제적 이익 등 경품이 전혀 제공된 바 없고 대리점과 신청인 간 경품 관련 계약과 아무 관련이 없다고 볼 경우, 이는 전기통신서비스 판매와 관련한 경제적 이익을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공한 행위, 즉 전기통신사업법 상 금지행위에 해당한다는 점, 사업자의 사회적 지위와 책무, 이용자 보호 원칙, 신청인이 입었을 정신적 피해 등을 모두 종합적으로 고려하면, 피신청인은 신청인에게 ○○만원을 지급함이 타당하다.

사례15

영업점의 과도한 영업 및 오안내로 입은 피해보상 요청

손해배상 ☑



사건개요

- 피신청인 영업점에서 인터넷 서비스와 관련하여 과도한 영업 및 오안내 등으로 신청인에게 피해를 입힌 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- 현재 A사를 '20년 ○월에 3년 약정으로 가입해 사용하고 있음
- 올 ○월 B사 영업점에서 전화해 약정이 올 ○월이면 끝나니 미리 현금 ○○만원 상당을 지원해줄테니 B사로 바꾸라고 하였음
- A사는 ○월까지 ○개월 정도만 이종으로 사용하다가 ○월쯤 해지하라고 해서 그런가보다 하고 돈도 준다고 하니 바꾸게 되었음
- 가입 후 1년이 지나면 언제 가입하고 끝나는지 모르는 게 소비자이다 보니 A사를 해지하는 것을 잊고 있다가 ○월쯤 문득 생각이 나서 해약하려고 고객센터에 연락하게 되었음
- 그런데 하는 얘기가 '23년 ○월까지 약정 기간이 1년이 더 남았다고 해서 B사 고객센터에 연락을 했더니 영업점에서 과도하게 경쟁을 하다보니 그런 일도 간혹 있다고 미안해하며 잘못을 인정하였음
- 그래도 해약을 하게 되면 ○○만원 상당의 위약금을 내야 한다고 해서 B사 영업점에 전화했더니 거기서도 가입한 지 1년이 안되어서 ○○만원 상당의 받은 금액과 상품권을 돌려달라는 것임
- 명백히 과도한 경쟁과 오안내로 소비자를 속이고 기만하여 어떻게든 가입하게 만들고 나몰라라 하는 행태가 아닌지 의심스럽고 매우 화가 남
- B사 영업점에서 오안내로 소비자를 속여 가입하게 했기에 B사 결합상품 해지에 따른 위약금 ○○만원 상당을 가입 당시 받은 ○○만원 상당의 현금과 상품권으로 대체하는 것으로 조정해줄 것을 희망함



피신청인 주장

- 타사 서비스의 약정 만료일 등을 안내한 사실이 없으며, 기존 사용하던 서비스 해지 및 위약금 등은 신청인이 직접 해당 통신사로 확인하도록 안내하였음
- 3년 약정 계약 및 중도 해지시 위약금 발생 등 중요사항을 안내하였고 신청인도 동의한 사실이 확인됨
- 피신청인의 귀책사항으로 보기 어려워 신청인의 주장은 수용 불가 의견임



조정안

- 신청인은 피신청인에게 할인반환금 ○○○천원(사은품은 제외)만 지급하기로 한다.

조정 성립



조정이유

- 신청인은 타사 약정기간이 남은 상태에서 피신청인 영업점의 적극적인 권유로 가입한 것으로 보이는 점, 신청인이 받을 사은품보다 타사 위약금이 큰 상황에서 신청인이 사은품을 받고자 타사계약을 중도해지하지는 않았을 것임
- 이에 대해 피신청인 영업점의 부정확한 정보제공 등 기여가 있었을 것으로 보이는 점, 신청인도 할인반환금을 부담하겠다고 하고 있어 실제 신청인이 이로 인해 받은 이익은 거의 없어 보이는 점 등을 감안하여 위와 같이 결정함

사례16

인터넷 해지신청 누락으로 발생한 이용요금 반환 요청

손해배상 ☑



사건개요

- 인터넷 서비스 해지 신청을 하였는데 해지 신청 누락으로 인해 이용하지 않은 서비스 이용요금이 청구된 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '11년 ○월 해지하고 이사하였는데도 10년 넘게 인터넷 사용료를 카드에서 빼가고 있었음
- A사 인터넷을 가입하여 '11년 ○월 다른 지역으로 이사하면서 기기 반납과 해지를 하였음
- 당시 아파트 입구 등에서 홍보원 등에게 가입하여 사용하였고 이상이 있을 경우에도 명함에 나와 있는 분들에게 연락해서 고쳐서 사용하였으나 인터넷 요금 청구서는 받지 못함
- '10년부터 한 메일로 고지서를 보내주었고, A사 '11년부터 ○메일 계정이 없는 것으로 나온다는 이유로 고지서를 보내지 않았다고 진술함
- 고지서를 안 보낸 시점이 '11년 이사시점과 비슷한데도 해지를 하지 않았다고 함
- '11년에 살던 아파트를 방문하여 현재 살고 있는 분께 문의한 결과 B사를 사용하고 있다고 함
- 한 집에 두 개의 회선을 사용하지 않는데도 요금을 내고 있었음 (A사주장)
- A사 고객센터에서는 해지한 내역이 없어서 안된다고 주장하고 있으나, 제가 가입한 내역을 요구하자 오래되어서 가입내역도 없다고 함
- 요금 청구서를 받지 못했다고 하는 부분에 대해서는 명확한 답변을 하지 않고 있으며, A사 고객센터 직원은 통화에서 해결하고자 하는 자세가 보이지 않고 매우 귀찮다는 태도로 일관하고 있음
- A사 통화 직원은 ○○에 살고 있는 동명이인 사람과 저를 헛갈려하면서 10분 정도 저와 통화를 하면서 소비자원으로 신고해도 안된다는 답변만 함
- 요구사항은 '11년 ○월 다른 곳으로 이사한 이후 '11년 ○월부터 '22년 ○월까지 카드에서 빼나간 요금 환불요청함



피신청인 주장

- 신청인 요청에 의한 신규 인터넷 개통 후 사용의사가 없는 경우 해지 접수를 해야 하나 해지접수 이력은 없음
- 해지 청구서는 신청인이 등록된 이메일 주소로 발송해왔으며, 신청인의 사유로 청구서 수신 방법 변경이 필요한 경우에는 신청인이 변경 신청을 해야 함
- 피신청인의 귀책사항으로 보기 어려우나, 신청인께서 동의하는 경우 ○년간 납부한 요금에 대한 환불 조치가 가능하다는 의견 드림



조정안

- 피신청인은 신청인에게 ○백만원을 반환하여 줌이 상당하다. **조정 성립**



조정이유

- 신청인은 피신청인에게 ○○개월치 요금 지급분을 반환하여 줄 것을 요구하고 있다. 신청인은 피신청인에게 해지신청을 하였음에도 해지신청을 누락하였다는 점, 피신청인이 신청인에게 요금청구서를 발송한 사실이 없는 점 등을 근거로 제시하고 있다.
- 살피건대, 신청인은 피신청인의 유통점 등의 외판활동에 응하여 피신청인의 서비스에 가입하였고, 이후 유통점을 통해 해지의사를 전달하였다고 주장하고 있는데 피신청인은 신청인의 가입경로를 전혀 확인하지 못하고 있어 유통점을 비롯한 판매 직원들에 대한 관리 부실 등이 의심된다.
- 그렇다면 신청인이 주장하는 바와 같이 해지요청 및 기기반납을 유통점 직원 등을 통하여 하였음에도, 피신청인에게 해지요청 등이 접수되지 아니하였을 가능성이 있으며 그 경우 피신청인의 관리상 과실이 있음이 인정된다.
- 또한 피신청인은 신청인의 청구서 수령 전자우편 주소로 발송이 실패하자 더 이상 청구서를 발송하지 아니하였는데, 가입자 정보에 포함되어 있음이 마땅한 기타 연락처를 통해 이 점을 충분히 신청인에게 고지할 수 있었음에도 전혀 고지하지 아니한 데에는 과실이 있다고 봄이 타당하다.
- 다만, 신청인은 '10년 ○년간의 재약정 계약을 체결한 바, 적어도 '13년까지는 요금을 지불할 의사가 있었다고 봄이 타당하다는 점, 본건 반환 신청은 그 성질상 부당이득반환청구권이나 반환을 요청하는 급부가 상행위에 의하여 지급된 것으로서 상사채권의 소멸시효인 5년의 소멸시효가 적용된다는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 피신청인은 최근 ○개년 간의 요금 상당액을 신청인에게 반환하여 줌이 상당하다.

사례17

인터넷 서비스 해지 위약금 문제해결 요청

손해배상 ☒



사건개요

- '22년 9월경 인터넷 서비스 해지 신청을 하였는데, 피신청인측에서는 '21년 12월경에 안내받았던 위약금 금액과 동일한 금액이 청구된다고 함



신청인 주장

- '20년 3월에 사무실에 A사 인터넷을 가입하여 사용 중에 사무실을 이전하게 되었는데 이전하려고 하는 건물에 이미 인터넷이 설치되어 있어서 A사 인터넷이 필요 없어짐
- '21년 12월에 해지관련 통화를 하며 위약금과 해지비용을 문의하였을 때 사용 개월수는 〇〇개월, 계약기간은 〇〇개월이 남았다고 하고 총비용이 〇〇만원이며 지금 해지하는 것보다는 〇〇개월 이후에 해지하면 위약금과 해지비용이 저렴해진다고 상담을 받았음
- 인터넷이 기존 건물에 있어서 필요는 없었지만 상담원 말을 듣고 조금 더 사용하고 금액이 낮아지면 해지할 생각이었다가 코로나로 인해 정신이 없어서 이제야 해지하려고 '22년 9월에 문의를 하였음
- 그러나 상담원이 하는 말은 해지비용과 위약금이 〇〇만원으로 처음 문의 했을 때와 10개월이 지난 지금에도 동일하다고 함. 납득이 안가 재차 여러번 문의해봤지만 전산상 이렇게 나오기 때문에 어쩔 수 없이 다 납부를 해야 된다고 함
- 상담원쪽에서 저와 통화시 저장된 녹음내용도 듣고 그 당시 상담원이 제가 얘기한 것과 똑같이 얘기한 것을 확인했지만 무조건 고객이 내야 한다고 함
- 상담원의 실수일 수도 있어서 조정을 요구했지만 받아들여지지 않았음. 고객들이 실수하면 실수한 비용을 다물고 상담원 실수면 전산상 어쩔 수 없다며 발뺌하면 끝이고 죄송하다고 하면 끝이고 무조건 고객은 내야 된다는 말로 이해됨
- 코로나 시국에 단 〇만원도 아까운데 이런 식으로 고객들을 기만하는 것에 대한 중재를 요청함



피신청인 주장

- 신청인은 '20년 3월 인터넷을 신규 개통하여 이용 중에 '21년 12월 인터넷 이용량이 저조하여 해지 상담을 했을 때 21개월차 이용중이던 상태에서 이용료 포함 할인 반환금이 약 〇〇만원이라고 안내받은 바 있음
- 신청인은 당시 할인 반환금이 부담되는 상황으로 이용기간을 좀 더 유지 후에 해지 시에는 할인 반환금이 감소하는 기간을 문의하였던 것으로 확인되며, 24개월차 이후부터는 조금씩 줄어들기는 하나 약정 만료 후 해지시에만 반환금이 없음을 안내 후 상담이 종료됨
- 이후에 신청인은 '22년 9월 실사용기간이 30개월차에 인터넷 해지를 신청하였으며, 전년도 12개월차에 상담할 때 24개월 이후부터 할인 반환금이 감소한다고 설명받았으나 해지시점인 30개월차에도 할인 반환금의 감소폭이 크지 않았기 때문에 잘못된 상담으로 인한 해지 지연 피해를 주장하며 할인 반환금 조정을 요구함
- 당사는 약정기간 내 중도해지 시, 할인반환금의 청구구조는 포물선 형태로 진행되는 하나 24개월 이후 드라마틱하게 큰 폭으로 할인 반환금이 감소하지는 않기 때문에 약정만료 전인 31~32개월 이후부터 할인반환금의 감소폭이 적었던 것으로 확인됨
- 따라서 신청인에게 24개월 이후부터 할인반환금이 감소하기 시작한다는 당사 고객센터의 최초 응대는 잘못된 안내라고 볼 수 없기에 당사는 신청인의 주장을 수용하기 어려움



조정안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 기 납부한 해지반환금의 〇〇%인 〇〇천원을 환불한다. **조정 성립**



조정이유

- 위 사건의 공정한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례 18

2G서비스 종료에 따른 전환 혜택 미제공 문제 요청

손해배상 □



사건개요

- 2G서비스 종료에 따라 신청인의 휴대전화 회선을 직권해지하고 2G 전환혜택을 제공하지 않은 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- 장기간 □□사 2G서비스를 이용해왔으며 최근까지 회선을 유지하였으나 명확한 증빙자료 없이 □□사에서 일방적으로 2G회선을 해지함
- 01X 직권해지 통보를 받기는 하였지만 휴대폰 교체목적의 영업 전화일 수도 있기에 신뢰할 수 없었으며 □□사 고객센터 역시 믿을 수 없었기에 2G 종료 전환혜택을 신청하지 않았음
- 결과적으로 본인은 오랫동안 □□사 2G서비스를 이용해왔음에도 직권해지로 2G전환혜택을 받지 못하였기에 2G전환혜택을 신청하고자 함



피신청인 주장

- 당사는 2G 단말기 생산중단 및 부속장비 생산업체의 부족으로 신속한 대응에 한계가 있고, 재난문자 수신 불가, LTE망 품질유지 및 5G서비스 자원 투입증가로 최상의 2G 서비스 제공이 어렵다고 판단되어 수년 동안 고심한 끝에, 부득이 2G서비스 종료를 추진하게 되었음
- 2G서비스 종료는 정부의 허가하에 서비스 가입계약 종료를 진행한 것으로 2G 전체 서비스의 종료를 '19년 4월부터 '20년 종료시점까지 수차례 문자, 등기, 우편 등 다양한 방법으로 사전 안내함
- 혹시나 문자 수신이 어려울 수 있어서, 동일명의 회선이 있을 경우 해당 회선으로도 추가 MMS 안내를 진행하여 빈틈없이 2G 전체 서비스 종료를 사전 고지했음
- 신청인의 2G 회선은 정부가 승인한 서비스 종료대상이었으나, 해지를 하게 되면 장기가입 이력 등이 모두 멸실될 우려가 있어 3G/LTE/5G 등으로 전환 후 재사용이 가능하도록 직권해지는 하지 않은 상태로 가입 정보만 유지하고 있었음

- 당사는 신청인께서 '22년 7월 ○○일까지 서비스를 전환하는 경우, 기존 가입이력 유지 및 2G서비스 전환혜택 신청이 가능한 이용자 보호 대책을 운영하였음. 이것은 정부와 협의한 이용자보호대책안의 일부로 '22년 7월 ○○일까지 3G, LTE, 5G로 서비스 전환을 진행하는 경우 기존의 할인혜택 유지 기회를 제공했으며 그 후 2G서비스 종료로 인한 직권해지를 실시함
- 신청인께서는 '98년 ○월부터 당사 2G이동전화를 이용해주셨으며, 당사는 신청인에게도 2G서비스 종료 및 전환혜택, 직권해지 관련하여 다양한 방식으로 고지를 하였기에 신청인께서도 통보를 받은 사실에 대해 인정한 것으로 이해됨
- 또한, '22년 7월 ○일 2G전환혜택 제공을 위해 기기변경센터에서 연락을 했으나 신청인이 거부하였으며, '22년 7월 ○○일 당사 고객센터로 연락을 주시어 상담을 받을 때에도 2G전환혜택 및 직권해지 일정에 대해 구두안내함
- 당사의 공식 홈페이지를 통해서도 공식적으로 공지하였으며, 등기, 문자, 전화, 이메일 등 다양한 방식으로 여러 차례 고지를 하였음에도 신청인께서는 2G서비스 종료에 대한 당사의 안내를 신뢰할 수 없다는 입장만 이야기하였고, '22년 7월 ○○일 2G전환혜택이 종료된 이후 2G이동전화 회선의 직권해지 업무처리가 진행되었음
- 이와 같이 당사는 충분한 시간과 다양한 방법으로 고지를 하였고, 정식적인 절차를 통해 업무처리가 진행되었으며, 이미 2G전환혜택 가능기간이 지난 상태에서 직권해지 처리된 2G회선의 원상복귀 및 2G전환혜택 요구는 수용불가함



조정안

- 피신청인은 신청인에게 '2G 전환 지원프로그램' 혜택을 제공하기로 한다.

조정 불성립



조정이유

- 신청인은 2G 전환 지원프로그램에 대해 듣기는 하였으나 2G 전환 제도에 관한 보도자료 등 공식적인 문서 확인을 하지 못하여 2G 전환 지원프로그램 신청을 하지 못한 것으로 보여 위와 같이 결정함

2 품질 관련 분쟁

가. 속도 품질 관련

사례1

피신청인 귀책으로 인터넷 장애가 발생해 보상과 문제해결 요청

손해배상 ☑



사건개요

- 피신청인측 귀책으로 인터넷 장애가 발생하였는데, 피신청인측에서 서비스 장애에 대한 보상을 터무니없이 적게 책정한 사항에 대해 문제해결 요청, 인터넷 접속 불가에 따른 손해배상 청구



신청인 주장

- '22년 3월 ○○일 오후 21시쯤부터 인터넷 장애가 발생하여 피신청인 고객센터에 장애접수를 신고하였으며 최종 수리가 된 시점은 3일 뒤인 ○○일 오후 5시 경이었음
 - 장애 사유는 현 주택으로 이사할 때 광케이블이 별다른 보호 조치 없이 창문에 설치되어 선이 그 사이에 끼여 발생한 문제였음
- 최초 인터넷 설치 당시 기사가 제대로 설치하지 못해 발생한 문제여서 귀책사유가 피신청인에 있다고 보며, 피신청인측과의 장애 보상 통화에서도 귀책사유를 인정하여 보상을 결정하였음. 하지만 보상액은 피신청인 내규에 근거하여 인터넷 요금의 3일치에 해당하는 약 ○○원이 전부였음
- 그러나 신청인은 이 3일간 인터넷을 사용하지 못함에 따라 긴급하게 인터넷 사용을 위해 휴대폰 핫스팟을 계속 사용하였음
 - 이로 인해 3월에 할당된 휴대폰 데이터를 거의 소진하여 앞으로 추가로 데이터를 자비로 구매해야하는 상황임. 최소한 핸드폰 데이터를 추가 구매할 수 있도록 보상이 추가로 이뤄져야 한다고 봄



피신청인 주장

- AS 접수에 따른 현장 점검결과, 설치장소에 내부선로가 없어 인터넷 광케이블이 창문을 통해 인입되어 연결되어 있었음
 - 선로가 창틀에 끼여 끊어져서 접속이 안됐던 것으로 보이며, 이는 피신청인의 과실로 보기 어려움

- 장애 발생 사유가 피신청인의 과실로 보기 어려우므로 손해배상 기준에는 해당되지 않음을 안내하였음
- 다만, 신청인이 3일간 서비스를 정상적으로 이용하지 못한 부분을 감안하여 3일치 이용료 ○○원에 대해 요금 감액을 제안하였으나 신청인이 거절



조정안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 현재 이용하고 있는 인터넷 회선의 1개월 이용료에 해당하는 금액을 지급한다. **조정 성립**



조정이유

- 위 사건의 공정한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례02

5G 속도품질 불량에 따른 요금 환불 및 피해보상 요구

손해배상 ☑



사건개요

- 위약금 없는 LTE요금제로의 전환 및 요금 환불, 정신적 피해보상을 요구



신청인 주장

- 몇 년 동안 피신청인의 5G요금제를 사용하고 있으면서 5G 모바일 네트워크가 수시로 끊겨 민원을 몇 차례 제기하였고 최근 휴대폰으로 주식거래를 하면서 모바일 네트워크가 수시로 끊기는 현상으로 매도를 제대로 하지 못하여 금전적 손실이 발생하였음
- 고객센터에 민원을 제기하였으나 불편하시면 단말기에서 데이터 네트워크 방식을 LTE 우선모드로 변경하여 사용하라는 항상 형식적인 답변뿐임
 - 고객센터에 LTE우선모드로 변경하여 사용하는 경우 5G 모바일 네트워크는 전혀 사용이 불가하므로 LTE 요금제로 변경을 해달라고 요구하였으나 불가하다고 함
- 5G 요금제를 사용하고 있는데 5G 모바일 네트워크가 수시로 끊기고 불편하여 LTE 우선모드로 변경하여 LTE 모바일 네트워크만 사용하게 되면 LTE 요금제보다 비싼 5G 요금제가 의미가 없으므로 위약금 없는 LTE 요금제로의 전환 및 요금 환불, 정신적 피해보상을 요구함



피신청인 주장

- 신청인의 자택 주소지는 전반적으로 5G 신호가 불안정하여 민원을 제기하였고, 당시 직장 주소지는 5G 신호가 잡히지 않는다고 하여 LTE 우선모드 이용을 안내하였음
 - 이후에도 전반적인 5G 품질 불만으로 피해보상을 요청하였으나 당사는 품질에 따른 피해보상이 불가함을 안내 후 종결한 것으로 확인
- 이동통신서비스는 무선 고유의 특성상 이용환경(날씨, 건물실내, 지하, 기지국 미구축 지역등)에 따라 일부 음영지역 혹은 품질저하 현상이 불가피하게 발생할 수 있음
 - 신청인의 주거주지 5G망 구축지역 및 LTE망 통화신호 확인함

- 신청인이 언급한 주식거래 손실 관련 주장은 받아들이기 어려움
- 5G단말기를 사용하면서 LTE요금제 이용에 제한을 두는 것은 당사 전산 시스템에 등록된 단말기종 기준으로 요금제가 연동되어 5G단말기로는 LTE요금제로 등록이 불가한 것이며, 유심변경 등 정상적인 방법이 아닌 경우 호환상 어떤 문제점이 있을지 확인이 어렵고, 5G서비스 이용이 불가할 수 있음
- 다만, LTE요금제 이용에 모든 제약을 두지 않으나 신청인께서 별도LTE단말기를 구비해야 하며, 5G 개통 당시 가입조건 등에 따라 위약금 등 제반되는 사항이 있을 수 있으며, 당사는 5G 품질불만 관련 별도의 보상을 제공하기 어려움



조정안

- 피신청인은 신청인의 위약금 없는 LTE요금제 변경에 협조한다. 조정 불성립



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례03

통신불량으로 중계기 설치를 요구하였으나, 미이행하여 보상 요구

손해배상 □



사건개요

- 통신서비스 품질 불량으로 극심한 불편을 겪고 있음에도 피신청인측에서 중계기 설치 지연 등 별다른 개선조치를 이행하지 않고 있으므로 이에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- 사업장 내 통신불량으로 여러 차례 불편신고를 하였으나, 중계기 설치가 계속 지연되어 위약금 없는 계약해지 및 보상을 요구함
 - 피신청인은 이를 거부하고 중계기가 설치될 때까지 기다리라고만 하며 어떠한 보상조치도 해줄 수 없다 함



피신청인 주장

- 피신청인 확인 결과, 신청인 요청 주소지에 타 통신사 중계기 설치가 확인되는 반면 피신청인 중계기는 설치되지 않았음을 확인함
- 중계기 물량 수급, 장비 시설을 위한 설계도면 확보 등의 문제로 중계기 설치까지 시일이 소요되었으나, '22년 7월 건물 내 중형 중계기를 설치하여 개선조치 이행함
- 이 외에도 '22년 하반기 중 인근지역 외부 장비 설치가 예정되어 있어 추가적인 개선이 이루어질 전망. 건물 내 중계기 설치 이후, 신청인의 추가적인 품질불만 접수는 확인되지 않음



조정안

- 피신청인은 신청인의 5G 이동전화의 매월 이용요금 ○만원씩 '22년 3월 사용분부터 '22년 12월말까지 할인(기납부요금은 환불)하도록 한다. **조정 불성립**



조정이유

- 위 사건의 공정한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.



사건개요

- 5G 통화품질 불량으로 극심한 불편을 겪은 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '21년 10월, 피신청인 고객센터에 통화품질 불량에 대해 문의
 - 입주 후 집안에서 핸드폰 통화가 끊기는 현상이 발생하고, 화장실에 들어갈 경우 통화 안테나가 한 칸만 뜨는 등 통화에 어려움을 겪고 있으며 5G의 경우 인터넷 접속이 아예 되지 않아 조치를 요청함
 - 피신청인은, 통화품질은 신축아파트에 주변 중계기가 없어서 안될수 있으니 기다려 달라고 하며, 5G가 안되는 경우 LTE우선모드를 사용하라고 함
- '22년 1월, 피신청인 고객센터에 2차 문의
 - '21년 10월에 문의한 통화품질 및 5G 품질이 개선되지 않으면서 통신사의 지속적인 결합상품 광고 전화에 고객센터에 재문의함
 - 점검 차 방문한 중계기 설치기사는 통화품질, 5G수신여부 확인 후 신호가 미약하여 가정용 중계기를 설치해도 효과가 미미할 것이라고 설명함
- '22년 2월, 피신청인 고객센터에 휴대폰 해지를 문의함
 - 휴대폰 해지의 경우 위약금을 지불해야 한다고 하고 지난 4~5개월간 지불한 통신요금에 대해 보상을 해줄 수는 없고 앞으로 3개월간 기본요금의 00%를 할인해주겠다고 함
- 피신청인에 '21년 10월, 최초 문의 이후 지불한 통신요금에 대한 보상과, 피신청인 휴대폰 해지 시 발생될 위약금 면제를 요구함



피신청인 주장

- '22년 1월, 신청인의 자택에서 당사가 실사를 한 결과, 통화 신호 및 데이터 신호가 다소 미약함을 확인함

- 이동통신서비스는 무선 고유의 특성 상 이용환경(날씨, 건물 실내, 지하, 기지국 미 구축 지역 등)에 따라 일부 음영지역 혹은 품질저하 현상이 불가피하게 발생할 수 있음
- 당사 고객센터에서는 단기적인 개선이 어렵고, 최대한 빨리 개선을 해도 약 3개월 정도 소요될 것으로 예상되는 바, 양해를 구하고 신청인 보호차원에서 선제적으로 요금 할인을 제시하였음
- 그러나 신청인은 이를 거부하고 일방적으로 타사로 번호이동 가입하였음



조정안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 기 납부한 위약금을 환불한다. 조정 성립



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례05

5G 속도품질 불량으로 서비스를 정상적으로 제공받지 못해 요금할인 요청

손해배상 □



사건개요

- 직업 특성상 실외에서 활동하는 경우가 많은데 5G 속도품질 불량으로 서비스를 정상적으로 제공받고 있지 못한 상황에서 고가의 5G 요금제 이용요금을 납부하고 있으므로 요금할인 요청



신청인 주장

- 신청인은 피신청인의 5G 휴대전화 서비스를 이용 중인데, 직업 특성상 야간에도 실외(서울·경기 지역)에서 활동하는 경우가 많음
- 5G 속도품질이 불량하여 피신청인 고객센터에 문의하였더니, 피신청인 고객센터에서는 5G 서비스가 원활하지 않을 경우 LTE 서비스로 변경하여 이용하면 된다는 무책임한 답변으로 일관하고 있음
- 신청인은 고가의 5G 이용요금을 납부하면서도 서비스를 정상적으로 제공받고 있지 못하므로 이에 요금할인을 요청함



피신청인 주장

- 신청인은 '22년 7월, 5G 휴대전화 서비스에 가입하였고, 가입 시 '5G 커버리지 및 음영지역 발생 관련 사항'에 대해 안내받고 동의를 한 후 휴대전화를 개통하였음
- 신청인은 5G 속도품질 저하로 인해 내비게이션 앱을 이용할 때 GPS가 원활하게 잡히지 않는다면 불편을 호소하고 있는데, 이는 통신서비스 품질 관련 문제라기 보다는 앱 고객센터 또는 휴대전화 제조사를 통해 해결해야 할 문제라고 사료됨
- 피신청인은 신청인의 경우처럼 주생활지가 아닌 불특정 지역을 대상으로 통신서비스 품질 불량을 주장하는 경우에는 개통철회를 진행하고 있지 않음
- 만약 신청인의 주생활지(주택 또는 직장) 통신서비스 품질이 불량하다면 신청인의 주생활지에 방문하여 품질 측정을 진행하고, 소형 중계기 설치 가능 여부를 확인하는 등 품질 개선에 적극적으로 임하겠음
- 따라서 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨



조정안

- 피신청인은 신청인에게 ○만원을 지급한다. **조정 불성립**



조정이유

1. [기초 사실]

- 신청인은 피신청인과 5G 서비스 이용계약을 체결하였으나, 서비스 품질 불량으로 불편을 겪고 있다. 특히 신청인은 조정회의에서 “운전을 업으로 하는데 특정 지역에서 휴대전화 내비게이션 앱을 이용할 때 GPS를 잡지 못해 불편을 겪고 있다.”라고 진술한다. 신청인은 약 4개월 불편을 겪었고 이용계약 해지를 원하지 않는다고 진술한다.

2. [판단]

- GPS 그 자체는 5G 서비스 품질과 무관하나, 5G 서비스 품질은 내비게이션 앱 구동과 관련이 있다. 따라서 5G 서비스 품질이 안 좋으면, 내비게이션 앱 작동이 원활하지 않아 자동차의 현재 위치 및 지도 등을 파악하기 어려울 수 있다. 따라서 신청인이 특정 지역에서 내비게이션 앱을 이용할 때 불편을 겪었을 것으로 보인다.
- 피신청인의 공공적 성격 및 제공하는 역무의 내용에 비추어 사회적 약자를 배려할 사회적인 책무가 일반적인 기업에 비해 크다. 사업자의 사회적 지위와 책무, 이용자 보호 원칙 등을 고려하면, 피신청인은 신청인에게 ○만원을 지급하는 것이 형평에 부합한다. 따라서 주문과 같이 결정한다.

사례06

기지국 철거로 통신서비스 품질이 저하되어 불편을 겪고 있어 손해배상 요청

손해배상 ☑



사건개요

- 기지국 철거로 인해 통신서비스 품질이 저하되어 불편을 겪고 있는데 피신청인측에서 별다른 개선 방안을 이행하고 있지 않으므로 손해배상 요청



신청인 주장

- '21년 초부터 통신서비스 품질 저하로 불편을 겪어 가정용 중계기를 설치하였으나 품질이 전혀 개선되지 않았음
- 피신청인측에 문의한 결과, 집 주변 터널 공사로 기지국이 철거되었고 이로 인해 통신서비스 품질이 저하된 것으로 확인됨
- 신청인은 통신서비스 품질 저하에 따른 불편을 호소하였으나 피신청인측에서는 터널 공사가 완료될 때까지 기다리는 방법밖에 없다며 무책임한 태도로 일관하였음
- 통신서비스 품질 개선 시점이 명확하지 않은 상황에서 신청인은 지속적으로 품질 저하에 따른 불편을 겪고 있으므로 위면해지 및 요금환급 등 손해배상을 요청함



피신청인 주장

- 신청인 거주지 인근 터널 공사로 기지국이 철거되었으며 이로 인해 통신서비스 품질이 저하된 것으로 확인됨
- 이에 피신청인은 신청인의 거주지에 가정용 중계기를 설치하는 등 통신서비스 품질 개선을 위해 적절한 조치를 취하였음
- 다만, 기지국이 철거되었으므로 방문을 닫거나 중계기에서 멀어질수록 통신서비스 신호가 약해질 수는 있음
- 터널 공사 시행사측에서는 '21년 ○월까지 공사를 완료할 예정이라고 하였으나 시공 일정이 당초 예상보다 지연되어 현재도 터널 공사가 진행 중인 것으로 확인됨
- 터널 공사 및 기지국 철거로 인한 통신서비스 품질 저하는 피신청인측 귀책이라기 보다는 예측 불가능한 주변 환경의 변화로 불가피하게 발생한 현상이므로 별도의 손해배상은 어려울 것으로 사료됨



조정안

- 피신청인은 신청인 및 신청인 배우자 명의의 휴대전화 서비스 계약을 위약금 없이 해지한다.
- 피신청인은 신청인 및 신청인 배우자가 기납부한 요금 중 ○○만원을 신청인에게 반환한다. **조정 불성립**



조정이유

- 신청인 거주지 인근 터널 공사로 인해 기지국이 철거되어 신청인 집 실내에 LTE, 5G 기지국 신호가 정상적으로 잡히지 않으며 신청인 및 신청인 배우자의 휴대전화 서비스 품질 저하 현상이 상당기간 계속된 점 등 이 사건의 경위와 당사자들의 사정을 고려하여 주문과 같이 결정한다.



사건개요

- 기기변경하고 5G요금제를 사용하고 있으나 5G서비스를 제대로 이용할 수 없는 상황으로 5G요금제 가입 이후부터 현재 시점까지 청구된 통신요금의 일부 또는 전액에 대한 환불 요구와 서비스품질 개선시점까지의 요금을 인하해줄 것을 요청



신청인 주장

- 현재 거주중인 아파트로 이사 온 이후부터 통화중 끊김 증상이 발생되었으며, '21년 10월 5G단말기로 기기변경을 한 이후에는 LTE단말기 사용할 때보다도 더 데이터 속도가 느려졌으며 지하주차장에서 통화품질 불량 증상이 발생되어 □□□ 고객센터로 문의하니 아파트와 협의가 되지 않아 중계기가 아직 설치되어 있지 않았다는 답변을 받았음
- 차선택으로 데이터 재설정, USIM교체 등을 권유받아 진행했음에도 개선되지 않았으며, 댁내 가정용 소형중계기나 ○○○장비를 설치해달라고 요청하였으나 불가하다고 안내를 받았음
- LTE보다도 더 비싼 5G요금제를 사용할 수밖에 없는 상황에서 소비자가 불편을 호소하여도 아무런 대책이 없다는 답변을 받아 문제가 있다고 생각함
- 댁내 5G 가정용 소형중계기나 ○○○장비를 설치해주거나 아니면 설치 불가시에는 위약금 없는 해지와 5G 이용기간 동안 납부한 이동전화요금의 일부에 대한 손해배상을 요청함



피신청인 주장

- 당사는 아파트단지 내 품질을 개선하기 위해 아파트측과 지속적으로 통신장비 설치를 위한 협의를 진행하고자 통신장비 시설제안서 제출 및 미팅을 통하여 협의시도를 하고 있으나 아파트측에서 거부하고 있어 해당 아파트 단지의 품질을 개선하기 어려운 상황이며 이는 당사뿐만 아니라 이동통신 3사 모두 동일함
- 아파트 단지 내 통화품질 개선은 무조건 시설공사로 해결하는 것은 아니며, 우선 아파트 입주자 대표회의 및 관리사무소의 승인을 얻은 후 장비설치를 위한 시설공사가 진행됨
- 통신장비 설치를 위한 시설공사는 당사가 임의로 진행하기는 어려우며 아파트 입주자대표회의 및 관리사무소의 승인(허가)이 있어야 가능함

- 당사는 지속적으로 아파트단지 내 품질개선을 위해 입주자대표위원회 승인 요청을 통해 단지 내 통신장비 시설을 하기 위해 노력을 할 예정이며, 시청에서 허가 가능 시, 옥상 및 화단시설에 통신장비 투자 협의를 진행할 예정임
- 이에 품질개선을 위해 입주민들께서 단지 내 통신장비 시설이 필요하다는 의견을 입주자대표회의 및 관리사무소를 통해 요청하는 등 협조가 절실히 필요한 상황임
- 신청인께서 거주하시는 아파트 라인의 경우에는 ○○대로 면과 마주보고 있으며 주변 통신장비 시설이 없어 현재는 개선이 어려운 상황이며 단지 내 통신장비가 설치되면 품질개선이 될 것으로 예상됨
- 또한, 단지 내 통신장비 시설 이후에도 댁내 음영구간이 발생하는 경우 댁내 소형중계기 시설 등을 통한 개선도 가능할 것으로 보여짐
- 신청인께서 거주하시는 아파트단지의 품질개선을 위해서는 단지 내 통신장비 설치가 필요하나, 현재 아파트측에서 통신장비 시설을 거부하고 있어 품질개선이 어려운 상황이며, 당사는 지속적으로 통신장비 설치를 통한 품질개선을 위해 아파트측과 협의하고 있음
- 아파트 입주자대표회의의 승인(허락)이 있어야 통신장비 설치가 가능한 상황임을 다시 한 번 말씀드리며, 단지 내 통신장비 설치가 되지 않은 상황에서 입주민 댁내 개별 소형중계기를 설치할 경우 중계기 간 신호 혼재 및 노이즈 발생 등으로 인해 더 큰 불편이 예상되는 상황임
- 이에 당사는 신청인께서 요청하시는 댁내 소형중계기 설치 요청 및 위약금 없는 해지요청은 수용불가함



조정안

- 피신청인은 신청인의 댁내에 적절한 가정용 장비를 설치하고, 신청인이 본건과 관련하여 제기한 다른 청구는 모두 포기한다. 조정 성립



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

나. 통화 품질 관련

사례1

통화품질 불량에 대한 문제해결 요청

손해배상 □



사건개요

- 통화품질 불량으로 극심한 불편을 겪고 있는 사항에 대한 문제해결 요청



신청인 주장

- 신청인의 거주지 300m 내 지하를 제외한 무선통신중계시설이 전혀 없고, 그 이상 거리에도 중계기가 20년 이상 노후되어 정상적인 통신 중계가 불가능함에도 피신청인 측은 신규 중계기 설치나 기존 중계기 교체 등 통신품질개선의 의무를 전혀 이행하지 않고 있음



피신청인 주장

- 신청인은 '22년 2월 말경 이사 온 자택 내에서 통화중 끊김 현상이 나타나 '22년 3월 초 피신청인 고객센터에 상담요청
 - 댁내 음영구간이 있을 수 있어 댁내 소형중계기 설치를 안내하였으나 이사 온지 얼마안 되었고 인테리어 한 지 일주일 정도밖에 되지 않아 천공 등의 사유로 중계기 시설은 원치 않는다는 의사를 밝힘
 - 또한, 신청인이 피신청인의 인터넷을 사용하고 있어 WIFI를 통한 통화개선이 가능한 방법을 안내하였으나 유선품질이 저하될 수 있어 원치 않는다고 하여 통화품질에 영향은 없음을 안내함
- '22년 3월 초 통화품질 담당자가 신청인의 댁내를 방문하여 품질 점검 시 품질이 양호함을 확인하였으나, 신청인이 이전에 거주하셨던 댁내 데이터 품질만큼의 속도를 요구하였고, 주변 환경(건너편 신축아파트 및 해당 아파트 내 장비시설 불가, 고객 자택 18층으로 인근 기지국 높이보다 다소 높은 위치인 점 등)에 대해 안내함

- 신청인이 댁내 천공으로 인해 소형중계기 설치를 원치 않아 무천공으로 시설가능한 소형중계기도 안내하였으나 신청인께서는 댁내 장비시설 자체를 원치 않아 중계기 시설은 해드리지 않음
- 또한, 신청인은 당시의 장비가 20년 이상 노후화된 장비라고 이야기 하였으나, 해당 자택 인근 외부에서 서비스하는 장비는 20년 이상 노후화 된 장비가 아님을 안내함
- 추가로, 신청인은 지하중계기 안테나 교체를 요구하여 해당 지하중계기 안테나는 지하주차장을 서비스하기 위한 안테나로 신청인 댁내 품질과는 무관한 별개의 장비임을 안내함
- 신청인은 인근 야산에 통신장비 설치를 추가로 요구하였고, 인근 야산은 국유지 관련하여 시설이 어려운 상황임을 설명하였으나, 신청인이 이를 수용하지 않아 원만하지 않게 상담이 종결됨
- 또한 당사는 인근 주변 아파트 단지의 통신장비 설치를 위해서도 지속적으로 협의 중이며, 신청인의 댁내 품질이 양호하고 건물 내 음영구간에 대해서는 소형중계기 (무천공 포함) 설치를 안내하였음에도 신청인이 원치 않는 상황으로 당사는 신청인이 요구하는 사항에 대하여 수용불가함



조정안

- 피신청인은 신청인에게 신청인 거주지 인근 중계기 장비가 노후되지 않았으며 적절한 성능을 보유하고 있어 신청인이 피신청인이 제공하는 이동통신 서비스를 원활하게 이용할 수 있다는 점을 입증할 수 있는 객관적인 자료를 제공한다.
- 피신청인은 신청인의 거주지에 방문하여 피신청인이 제공하는 이동통신 서비스의 성능을 확인한다. **조정 불성립**



조정이유

- 신청인의 거주지를 담당하는 중계기 장비에 관하여 신청인과 피신청인의 입장이 다른바 이에 관하여 확인이 필요하고, 신청인의 불편에 대하여 적절한 보상이 이루어지기 위해서는 신청인이 거주하는 지역의 이동통신 서비스의 품질에 관한 객관적인 평가가 선행될 필요가 있다.

사례02

5G 통화품질 불량에 대한 문제해결 요청

손해배상 ☑



사건개요

- 5G 통화품질 불량으로 극심한 불편을 겪고 있는 사항과 관련하여 문제해결 요청



신청인 주장

- 신청인이 재학 중인 대학교 건물과 지정 실습 병원 내에서 5G를 사용할 수 없으며, 5G 요금제를 내고도 5G 요금제의 혜택을 전혀 받지 못하고 LTE 망을 사용하고 있으므로 피신청인에게 차액 상당의 부당이득반환 내지 손해배상 의무가 있다고 생각함
- 피신청인의 중계기 설치가 언제 이루어질지 기약이 없고, 하루 중 대부분의 시간 동안 LTE망을 이용하여야 하는 상황이므로, 최소한 5G 요금제 가입 시부터 통신 품질 개선 시의 5G 요금제와 LTE 요금제의 차액에 대하여 손해를 배상할 것을 청구함



피신청인 주장

- 신청인의 대학교 건물의 경우 '21년 하반기 건물 리모델링으로 장비를 철거하였다가 '22년 1월 통신장비(LTE, 5G)가 개통완료되어 현재 정상 서비스 중임
- 그러나 실습병원의 경우 코로나19 전담병원으로 지정되어 통신사가 건물 내에 임의로 방문하여 장비 추가설치는 불가하며, 지정 실습 병원의 시설관리부서와 협의 후 병원 측의 허락을 받아야 건물 내 방문 및 공사를 진행할 수 있는 상황이었음
- 그럼에도 불구하고 피신청인은 병원과 협의하여 '22년 상반기 내에 5G망을 구축하기로 하였으며, 현재 코로나19가 급격히 확산되는 상황으로 방문 및 공사 일정이 가변적일 수 있으나, 통신장비 설치를 위해 최대한 신속하게 노력할 예정임
- 당사는 5G 휴대폰 개통 시 5G가용지역동의를 사전에 안내하였으며, 신청인도 자필서명으로 동의하여 당사의 귀책으로 보기 어려움



조정안

- 피신청인은 신청인에게 ○○원을 지급한다. **조정 성립**



조정이유

- 제출된 사실관계에 비추어볼 때, 신청인이 '20년 10월 휴대전화를 기기변경하면서 5G요금제를 사용해왔으나, 5G서비스를 제대로 제공받지는 못한 것으로 보인다.
- 피신청인은 이에 대하여 신청인이 커버리지 제한에 관한 특약에 서명하였으므로 손해배상책임이 없다고 주장하고 있으나, 피신청인이 평소 대외적으로 홍보해온 바에 따라 형성된 소비자의 일반적인 기대에 비추어볼 때 특약 작성 당시 신청인의 활동 영역에 대한 상세한 설명이 뒷받침되지 않은 한 이러한 특약의 존재와 커버리지의 공개만으로 피신청인의 손해배상책임이 면제된다고 보기는 어렵다.

사례03

이사 후 지속적으로 5G 통화품질 불량으로 불편을 겪어 위면해지 요청

손해배상 □



사건개요

- 현재 거주지로 이사 후 5G 휴대전화 서비스 수신·발신 장애, 통화 끊김 등 통화품질 불량 현상이 지속적으로 발생하여 피신청인측에 여러 차례 문제를 제기하였으나 통화품질이 개선되고 있지 않아 위면해지 요청



신청인 주장

- 신청인은 피신청인의 5G 휴대전화 서비스를 이용 중인데, '21년 7월 현재 거주지로 이사한 직후부터 통화품질 불량으로 불편을 겪고 있음
- 전화 수신·발신이 원활히 되지 않을 뿐만 아니라 행여 전화가 연결되더라도 지속적으로 통화 끊김 현상이 발생하고 있음
- 통화품질 불량을 해결하기 위해 피신청인측에 문의하였더니, 피신청인측에서는 통화품질 개선을 위해서는 '주요 통신장비(광 중계기)' 설치가 필요한데, 현재 아파트 입주자대표회의가 구성되지 않아 통신 장비 설치 관련 협의가 어려운 상황이라며 통신장비가 설치될 때까지 기다리는 방법밖에 없다고 답변하였음
- '21년 7월부터 현재까지 통화품질 불량 현상이 개선되지 않았으며, 피신청인측에서 실시한 품질 측정에서도 통화품질이 불량한 것으로 확인되었음
- 피신청인은 이용자와 계약을 통해 통신서비스를 정상적으로 제공해야 하는 의무가 있음에도 불구하고 그 기본적인 의무조차 이행하지 않고 있으므로 5G 휴대전화 서비스 위면해지를 요청함



피신청인 주장

- 신청인은 '21년 6월, 5G 휴대전화 서비스에 가입하였으며 '21년 7월, 현재 거주지로 이사를 한 것으로 확인됨
- 신청인의 거주지는 신축 아파트로 지하주차장과 엘리베이터에는 통신 장비가 설치되어 있으나, 단지 내에 '주요 통신장비(광 중계기)'가 설치되어 있지 않다보니 실내에서는 음영구간이 발생할 수밖에 없는 상황임
- 통화품질 불량의 근본적인 해결 방안은 주요 통신장비 설치인데, 통신 장비 설치에 아파트 입주자대표회의 및 관리사무소의 승인이 필요한 사항임

- 신청인 거주지 아파트의 경우 당시 입주자대표회의가 구성되어 있지 않아 통신장비 설치에 대한 승인을 받을 수 없었던 상황이었음
- '22년 2월, 신청인의 거주지에 입주자대표회의가 구성되었으므로 피신청인은 주요 통신장비 설치에 대해 입주자대표회의와 협의를 진행할 예정임
- 원만한 협의를 통해 입주자대표회의의 승인이 이루어지면 '22년 5월 내에 주요 통신장비 설치가 가능할 것으로 예상됨
- 이처럼 피신청인은 5G 통화품질 불편을 해소하기 위해 적극적으로 임하고 있으므로 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨



조정안

- 피신청인은 신청인과 체결한 이용계약을 해지하고 위약금을 면제한다.

조정 불성립



조정이유

1. [기초 사실]

- 신청인은 '21년 6월 ○일, 피신청인과 5G 서비스 이용계약을 체결하였다. 다만 신청인은 계약 체결 3일 후에 휴대전화 단말기를 받았고 그 전인 6월 ○일에 개통된 사실을 몰랐다.
- 신청인은 '21년 7월 이사를 하였는데 이사한 아파트는 신축 건물로, 피신청인과 이용계약을 체결한 주민 중 신청인을 포함한 특정 층수 이하의 주민은 통화품질 불량으로 큰 불편을 겪고 있다. 신청인의 자녀인 대리인은 조정회의에서 '집에서 통화가 거의 불가능하다.'라고 진술하였다. 피신청인 역시 통신장비 부재로 인한 통화품질 불량을 인정한다. (피신청인 답변서 참조)
- 한편 신청인은 '21년 7월 ○일 피신청인에게 통화품질 불량에 따른 개통철회 의사표시를 하였으나, 피신청인은 '담당 기사가 통화품질 불량 사실을 확인해야 개통철회가 가능하다.'라는 취지로 설명하였다. 담당 기사는 5일 뒤에 통화품질을 측정하였다. 신청인은 다시 과학기술정보통신부를 통해 개통철회를 요구하였다. (피신청인 답변서 참조)
- 피신청인은 피신청인 답변서에 '신청인의 요청으로 현장에 출동하였으나, 실내 측정을 하지 않았다.'라는 취지로 기재하였고 이는 잘못된 내용으로 보인다.

2. [당사자 주장]

- 신청인은 '개통 이후 14일 내 통화품질 불량을 이유로 개통철회를 하였으나, 피신청인측 사정으로 5일이 소요되었으므로 14일 기간 계산에서 5일을 제외해야 한다.'라는 취지로 주장한다.
- 피신청인은 통화품질 불량은 자신의 잘못이 아닌 입주자대표회의의 잘못이라는 취지로 주장한다. 피신청인은, 개통철회는 '21년 7월 ○일까지 가능한데 기간 내 신청인의 개통철회 의사표시가 없었다는 취지로 주장한다.

3. [판단]

- 신청인의 진술에 의하면, 많은 주민이 피신청인에게 통화품질 불량을 호소하였다. 대리인은 다른 통신사를 이용하는데, 통화품질이 나쁘지 않다고 진술한다. 개통철회 가능 기간과 관련하여, 신청인은 '21년 6월 △일에 휴대전화 단말기를 받았으므로 그 전에는 통화품질을 확인할 방법이 없었다.
- 피신청인 답변서에 기재한 내용과 달리, 피신청인은 신청인의 자택에서 통화품질을 점검하였다. 개통철회 요청일부터 통화품질 점검일까지 5일이 소요되었는데, 피신청인측 사정으로 5일이 소요되었다.
- 피신청인과 달리 다른 통신사의 경우 안정된 서비스를 제공하고 있으므로, 통화품질 불량의 원인을 입주자대표회의의 탓으로만 돌릴 수 없다. 피신청인은 신청인으로부터 이용요금을 받고 있으므로 신청인에게 그에 상응하는 서비스를 제공해야 한다. 그럼에도 신청인을 비롯한 주민은 5G 서비스는 물론 통신 서비스 자체를 제대로 이용하지 못하고 있다.
- 피신청인은 '22년 5월경 통신장비 설치가 가능할 것으로 '예상'하는데, 신청인 등 이용자는 최소한 5월까지 이용요금에 상응하는 서비스를 제공받지 못한다. 신청인은 오직 위약금 없는 해지를 요구하는데, 신청인의 상황을 고려하면 무리한 요구로 보이지 않는다.
- 피신청인의 공공적 성격 및 제공하는 역무의 내용에 비추어 사회적 약자를 배려할 사회적인 책무가 일반적인 기업에 비해 크다. 사업자의 사회적 지위와 책무, 이용자 보호 원칙 등을 고려하여 주문과 같이 결정한다.

사례04

품질 불량으로 거주지에서 휴대전화 이용이 어려워 개선방안 마련 및 손해배상 요청

손해배상 ☑



사건개요

- 통화품질 및 속도품질 불량으로 거주지(집)에서 휴대전화 서비스 이용이 어려워 품질 개선방안 마련 및 손해배상 요청



신청인 주장

- 신청인은 피신청인의 5G 휴대전화 서비스를 이용 중인데, '21년 1월 현재 거주지로 이사한 직후부터 통화품질 및 속도품질 불량으로 집 안에서 휴대전화 이용이 어려운 상황임
- 타 통신사를 이용하는 전 세입자와 지인의 경우 동일한 건물에서 통신서비스 품질 불량으로 불편을 겪은 적이 없다는 것으로 보아 피신청인 통신서비스 품질이 양호하지 않은 것으로 사료됨
- 피신청인측에서는 중계기 장비 수량이 부족한 상황이라 품질 개선이 이루어지는 시점을 특정할 수 없다는 답변만 반복하고 있음
- 통화품질 및 속도품질 불량으로 집 안에서 휴대전화 이용이 어려운 상황이니 품질 개선방안 마련 및 손해배상을 요청함



피신청인 주장

- 신청인이 거주하는 건물의 경우 인근에 많은 건물이 밀집되어 있어 통신서비스 외부 신호 유입이 원활하지 않은 것으로 확인됨
- 주변에 건물이 집약적으로 밀집되어 있으므로 외부 신호 최적화를 통한 통신서비스 품질 개선은 힘들 것으로 판단되어, '22년 1월 0일, 신청인의 집에 가정용 중계기를 설치하였음
- 가정용 중계기 설치 이후, 신청인은 통신서비스 품질이 개선되었다며 해당 중계기를 이용해 보겠다는 의사를 밝힌 것으로 확인됨
- 이처럼 가정용 중계기 설치를 통해 통신서비스 품질은 개선이 이루어진 것으로 보이며, 신청인의 경우 5G 휴대전화 서비스 가입 당시 '5G 커버리지 확인 및 통의' 내용을 확인하고 직접 서명을 한 후 개통을 진행하였으므로 별도의 손해배상은 어려울 것으로 사료됨



조정안

- 피신청인은 신청인에게 ○만원을 지급한다. **조정 성립**



조정이유

1. [기초 사실]

- 신청인은 '20년 11월 기기변경을 진행하며 피신청인과 이용계약을 체결하고, 현재는 LTE 서비스를 이용하고 있다. 신청인은 '22년 1월 이사 후 통화품질 불량으로 불편을 겪고 있다. 신청인은 이사 다음날 피신청인에게 통화품질 불량을 호소하였으나, 피신청인은 중계기 물량 부족을 이유로 11일이 지나서야 비로소 중계기를 설치하였다. 신청인은 중계기 설치 이후 통화품질이 약간 개선되기는 하였으나 여전히 불편을 겪고 있다고 진술한다. 신청인은 이용계약 해지를 원하지 않고 손해배상을 원한다.

2. [판단]

- 통화품질 불량의 원인과 관련하여, 피신청인은 '1층의 경우 주변 건물에 신호가 가렸기 때문'이라고 한다. (피신청인 답변서 2면 참고)
- 하지만 신청인의 진술에 의하면 다른 통신사의 통화품질은 불량하지 않다. 피신청인은 신청인으로부터 이용요금을 받고 있으므로 신청인에게 그에 상응하는 서비스를 제공하고, 품질개선을 위해 노력해야 한다.
- 피신청인의 공공적 성격 및 제공하는 역무의 내용에 비추어 사회적 약자를 배려할 사회적 책무가 일반적인 기업에 비해 크다. 사업자의 사회적 지위와 책무, 이용자 보호 원칙 등을 고려하면, 피신청인은 신청인에게 ○만원을 반환하는 것이 형평에 부합한다. 따라서 주문과 같이 결정한다.

사례05

5G 커버리지 관련 고지 미흡 및 품질불만에 따른 보상 요구

손해배상 ☑



사건개요

- 5G 통화품질 불량으로 극심한 불편을 겪고 있음에도 피신청인측에서 개선사항을 이행하고 있지 않고 있으므로 이에 대해 손해배상 및 문제해결 요청



신청인 주장

- 신청인은 □□특판부라는 곳에서 전화를 받아 통화를 하였으며, 월 ○○만원의 요금제를 24개월 사용 시 5G 휴대폰을 무료로 받을 수 있다는 조건을 안내받아 계약을 승낙하고 개통하였음
- 이후 약 1개월 정도 사용하였고, 요금 청구서 확인결과 할부개월수가 48개월임을 알게 되었으며 원하지 않은 부가서비스가 의무가입 명목으로 강제가입되어 있음을 확인함
- 부당함에 대해 항의를 하고 시정요청을 하였으나 시정되지 않았고 현재 요금제를 24개월 간 사용하고 휴대폰을 반납하면 남은 24개월 잔여할부금은 면제가 된다고 안내받음
- 월평균 총 ○○○천원의 사용요금을 내면서 사용을 해왔으나 가입 후부터 신청인이 체감한 5G 속도는 LTE를 사용했을 때와 별반 다르지 않았음
- 또한, 데이터 사용 시 데이터 끊김증상이 자주 발생하여 □□고객센터로 전화문의를 하였으나 '뚜렷한 대안이 없으며 5G초기에는 지역에 따라 서비스가 어려운 곳도 있다'는 안내를 받음
- 그러나 20개월이 지난 현재 시점에도 다른 변화가 없으며 특정 위치에서만 통신오류가 발생되고 있으며, 특정위치를 벗어나면 다시 정상 이용이 가능함
- 이런 상황인데도 불구하고 A통신사에서는 문제를 객관적으로 증명할 수 없어 보상이나 해결을 해줄 수 없으며 문제 발생시 고객센터로 연락을 주면 기지국을 확인해보겠다고 함
- 이로 인해 21개월 이후 하는 일이 조금 더 바빠지고 통화와 데이터 사용량이 증가하면서 통신서비스 문제로 인해 수입이 줄어들게 되는 손해를 보게 됨
- 이런 문제를 해결하기 위해 결국 통신사를 B통신사로 바꿨는데, 기존에 사용했던 A통신사에서 과실죄를 적용하여 지원해주었던 비용(해지요금, 통신사 지원비)등을 청구하여 요금폭탄을 맞았음



피신청인 주장

- '22년 4월 기준 휴대폰 잔여할부금 16개월 〇〇〇천원(A통신사 지불요청금액)에 현재 2개월 연체되어 있으며, 〇〇신용정보에서 요금납부 독촉을 받고 있음
- 휴대폰 잔여할부금 청구 취소와 통신불량으로 입은 피해를 보상받고자 분쟁조정을 신청함

- 신청인의 이동전화회선은 '19년 7월경 5G휴대폰으로 기기변경 시, 5G 커버리지 및 음영지역 발생 관련 사항을 기기변경 전에 동의하였으며 5G 요금제 및 선택약정할인 24개월약정으로 개통되었음
- 확인 시, 해당 건물은 통신장비가 있는 건물 바로 옆에 있고, 단층과 2층이 반반 만들어졌으며 주택용이 아닌 영업점들이 입주한 건물로 실외 5G품질 확인시 품질이 양호함을 확인하였음
- 무선 통신의 특성 상 사용 환경과 기기에 따라 속도의 차이가 발생할 수 있고, 5G 서비스는 LTE와 주파수 대역이 다른 새로운 세대의 이동통신 서비스로서 피신청인은 원활한 5G서비스를 제공하기 위해 기지국 확충 및 서비스 개선을 위해 노력 중에 있음
- 당사는 5G 휴대폰을 개통 시 5G가용지역 동의를 사전에 안내드렸으며, 영업장으로 확인시 개통 당시 사전안내 및 자필서명을 받고 있어 당사의 귀책으로 보기는 어려움
- 이와 더불어 당사는 지속적으로 5G품질 개선을 위해 최선을 다해 노력하고 있으며, 신청인께서 동의하시면 해당 특정위치(자택 Or 근무지 등)에 통화품질 담당자가 방문하여 품질확인 진행이 가능함



조정안

- 신청인은 피신청인에게 기기를 반납하고 피신청인은 기기반납을 조건으로 신청인에게 '22.4.〇〇. 기준 휴대폰 잔여할부금 〇〇〇천원을 면제한다. **조정 불성립**



조정이유

- 피신청인이 5G 품질 불량을 지속적으로 호소한 점, 품질 불량으로 인해 생업에 상당한 불편이 있었던 것으로 보이는 점, 그럼에도 불구하고 품질 개선이 이루어지지 못하여 어쩔 수 없이 통신사를 옮기게 된 것으로 보이는 점 등을 감안하여 위와 같이 결정함.

사례06

주생활지 내에서의 5G서비스 품질 불량에 따른 품질개선 요청

손해배상 □



사건개요

- 주생활지역인 자택 내에서 5G서비스 품질이 불량하며 개선되고 있지 않아 통화불량으로 인한 통신요금 할인과 가정용 중계기를 조건없이 설치해 줄 것을 요청



신청인 주장

- '19년 8월 입주초기 불법으로 설치된 옥상 중계기를 철거한 이후부터 세대 내 음영구간이 발생하여 통화불량 증상이 나타남
- '20년 3월 통신음영세대자료를 이동통신 3사에 송부하면서 가정용 중계기 설치를 요청하였으나 현재까지 아무런 답변이 없음(통신음영세대 A사 ○○세대, B사 ○○세대, C사 ○○세대 → 총 ○○세대)
- '20년 5월 통신 3사 담당자가 아파트에 방문하여 회의를 개최한 이후 통화품질 개선을 위한 방안을 통보해준다고 하였으나 답변을 받지 못하였음
- 음영세대에서는 가정용 중계기 설치를 포함하여 통화품질 불량에 대한 개선을 요청하는 민원을 통신 3사에 지속적으로 제기하고 있으나, 통신 3사는 어떠한 방안도 제시하지 않고 있는 상황임
- 집안에서 일어날 수 있는 응급상황 발생 시에 대처하기 위해서라도 통화품질이 개선되어야 하나 개선되지 않고 있음에도 통신요금은 매월 청구되고 있음
- 통화품질 개선이 반드시 이루어져야 하는 상황이며, 통화품질 개선이 되기 전까지 통신요금을 할인해줄 것과 통신 3사에서 각각 세대에 가정용 중계기 설치가 불가하다고 하였으나 우선적으로 2~3세대에 샘플로 가정용 중계기를 설치하여 결과를 알고 싶음
- 이에 각 세대별 소형중계기 설치 후 개선여부 확인 및 품질 개선요청, 품질개선 되기 전까지 통신요금 할인을 요청하고자 분쟁조정을 신청함



피신청인 주장

- 신청인께서는 현재 거주중이신 경기도 화성시 '○○○○ 아파트'에 설치된 통신장비 철거로 인해 발생한 통화품질 불량증상을 개선요청하고자 민원을 접수하신 것으로 이해됨

- 해당 주소지의 경우, 아파트 입주전 설치된 통신장비에 대해 '19년 12월 입주자 대표위원회에서 통신장비 불법시설 관련 내용으로 ○○시청에 민원을 접수하였고, 해당 철거공문을 근거로 당사에 통신장비를 철거해줄 것을 요청했으며 단지 내 통신장비가 없어 통화품질 불량 증상이 발생되고 있음
- 해당 지역의 통화품질 담당부서를 통해 확인 시, 신청인께서 거주하시는 해당 아파트단지의 경우 단지 내 LTE장비 설치를 위해 아파트측과 협의를 진행하였으나, 아파트측(입주민 중 전자파 등의 사유로 민원제기)의 반대로 옥상에 통신장비를 설치하지는 못하여 화단형 장비로 LTE서비스를 제공하고 있음을 확인하였음
- 신청인께서는 7층에 거주하여 LTE 품질은 실내/외 모두 양호한 것으로 확인됨
- 단지 내 통화품질 불량개선을 위해 '20년 3월 옥상장비 유지를 위한 기존 화단장비 설치 협의를 진행할 예정이었으나, 옥상장비가 철거되어 불가하다는 입장을 확인하였음
- '20년 5월 아파트 입주자대표회, 관리사무소, 이동통신 3사가 함께 현장 미팅을 진행하였음
- 아파트 단지 내 통신장비가 없는 상황에서 외부 품질이 양호한 상황이 아니므로 약전제 지역으로 인한 각 세대별 가정용 중계기 설치를 모두 진행하기는 어려운 상황임
- 각 세대별 가정용 중계기를 다수 설치하게 될 경우에는 오히려 전파방해 등의 노이즈현상이 발생하여 주변 일대 통화품질 불량증상이 발생할 우려가 있어 불가함에 대하여 설명을 충분히 드린 상태임
- 또한, 가정용 중계기의 경우, 외부에서 들어오는 무선전파의 신호가 미약하여 개선이 안되는 음영구간이 존재할 경우 외부의 양호한 신호를 건물 내부로 증폭하여 품질개선을 도모할 수 있으나, 해당 아파트의 경우 아파트측에서 통신장비 철거를 하여 단지 내 양호한 신호를 받을 수 있는 장비가 없어 품질개선에 대한 효과를 기대하기 어려운 상태임
- 이로 인해서, 아파트 내 중계기가 다수 설치될 경우 또 다른 불편(장비발진/신호혼재/노이즈 등)이 발생할 수 있어 각 세대별 가정용 중계기 설치는 불가한 상태임

- 아파트 단지 내 통화품질 개선을 위해서는 아파트 입주자대표위원회의 동의하에 단지 내 통신장비를 설치하는 것이 가장 안정적이며, 최근 신규아파트의 경우 입주 전부터 입주민의 안전과 직결되는 이동통신 옥상 시설장비 설치 의무화가 적용되어 설치되고 있음을 안내드립니다
- 이와 같이 해당 아파트 내 설치되어 있던 통신장비는 아파트측의 요청으로 철거되었으며, 이로 인해 발생할 수 있는 통화품질 불량을 최소화 하고자 당사는 아파트측과 협의를 진행하였으나 옥상장비 및 화단형장비 설치도 불가하다는 답변을 받은 상태임
- 따라서 당사의 귀책으로 보기는 어려우므로 신청인께서 요청하신 각 세대별 가정용 중계기 설치요청 및 통신요금할인은 수용하기 어려움



조정안

- 피신청인은 분쟁조정신청인 14인 가운데 대표자가 지정하는 7인의 가구에 가정용 중계기를 설치한다. 나머지 신청인에 대한 가정용 중계기 설치 여부는 신청인과 피신청인이 향후별도 협의한다.
- 신청인이 본 건과 관련하여 제기한 요금감면 등 다른 청구는 모두 포기한다.

조정 불성립



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.



사건개요

- 통신서비스 품질 불량으로 극심한 불편을 겪고 있음에도 피신청인측에서 별다른 개선 방안을 이행하고 있지 않으므로 이에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- 거주하는 곳이 서울 & 지상1,2층 임에도 불구하고 실내/실외에서 통화품질이 안좋아 □□□고객센터로 전화문의 및 이메일로 통화품질 개선요청을 수차례 하였으나 개선은 되지 않고 있으며 미안하다는 답변만 받음
- 매일 해당 지역에서 통화시 끊김(5G인데 LTE와 3G로 바뀌거나, 휴대폰 안테나가 1개로 유지)으로 인해 WiFi 없이는 휴대폰으로 인터넷 검색도 되지 않아 이런 고통을 받으면서 요금을 납부하고 사용해야 할 이유가 없다고 생각됨
- 그래서 통화품질 불량의 사유로 위면해지를 요청하였으나 위약금을 내고 타사로 이동 가능하다는 답변을 받았으며, 통화품질 불량은 통신사의 문제임에도 불구하고 고객에게 책임을 떠넘기는 태도는 너무하다고 생각이 되어 분쟁조정을 신청함



피신청인 주장

- 신청인께서는 '21년 7월 당사로 5G휴대폰으로 번호이동 신규가입을 하셨으며, 개통 후 통화품질 불량으로 다시 타통신사로 이동하기 위해 해지하고자 하셨으나 개통 후 14일이 초과하여 위약금이 발생됨을 확인하여 민원을 접수한 것으로 이해됨
- 담당부서 확인결과, 해당 주소지는 ○○○○마을을 지역 난치국 지역으로 수년간 통신장비 협의가 되지 않아 후보지 확보가 어려운 지역임
- 주변건물에 한옥 및 삼각지붕이 다수이며 통신장비 설치가 가능한 위치의 건물은 건물주의 시설반대, '20년 한전주 인허가 불가, '21년 5월 IP주 건식관련 구청의 최종 불허 등으로 인해 어려움을 겪고 있는 지역임
- 신청인께서 접수해주신 주소지를 검색 시, '○○○○○'으로 확인이 되며, 해당 인근에 전파서비스를 제공하는 주신호가 원거리에 위치하고 있고 인근의 ○○○○의 철거로 인해 기존 대비 데이터속도 및 음성통화시 불편한 증상이 발생할 수 있음을 확인함

- 또한 방문하신 분들의 OOPay 및 QR코드 인식 관련 문제도 있기에 외부 품질 개선이 필요함
- 이에 해당 주소지 인근에 IP주 건식 1개소에 대해 인허가를 추가 요청하기로 하였으며, 인근 건물 옥상에 통신장비 설치를 위해 협의를 진행 중에 있음
- 현재 통신장비 설치를 위해 인허가 추가승인 요청 및 인근건물에 통신장비 설치를 위한 협의를 진행하고 있어 진행상황에 대해 신청인께 별도 피드백을 드리기로 하였음
- 신청인께도 해당 구청 등에 통신장비 신설요청 건의를 해주실 수 있도록 부탁드린 상태임
- 통신장비 설치의 경우 무조건 시설공사로 해결하는 것은 아니며, 설치할 장소/건물의 건물주토지관리 기관 등의 이해관계 협의가 필요하나, 건물주 반대 및 한전주 인허가 및 해당구청의 승인 등이 필요한 상황으로 지속적으로 협의를 진행하고 있음
- 이와 같이 당사는 해당 지역의 통화품질 개선을 위한 통신장비 설치를 위해 지속적으로 협의진행 및 노력하고 있으나, 신청인께서 요청하시는 요구사항은 수용하기 어려운 상태임
- 다만, 현재 인허가 승인요청 및 협의진행 내용에 대해서는 담당자를 통해 신청인께 별도 연락하여 피드백을 드릴 예정임



조정안

- 피신청인은 신청인과 빠른 시일 내에 일정 및 장소 등을 협의하여 신청인이 운영 중인 ○○○○○ 건물 또는 부속시설에 통신품질 개선을 위한 통신장비를 설치하도록 한다.
- 신청인이 본건과 관련하여 제기한 다른 청구는 모두 포기한다. **조정 성립**



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.



사건개요

- 통화품질 불량으로 불편을 겪은 사항과 관련하여 가정용 중계기 미설치 기간동안 통화품질 불량으로 신청인이 입은 피해에 대해 손해배상 요청



신청인 주장

- '22년 8월 ○일 입주 후 통화 및 데이터 통신 품질불량으로 인해 제대로 된 서비스를 이용하지 못해 8월 ○일 □□고객센터측에 가정용 중계기 설치를 요청하였으나 □□측에서 이를 거부하여 통신분쟁조정위원회에 해당사항 처리를 요청한 바 있음
- 사건 접수 이후 개인이 요청할 때는 무조건 안된다는 자세로만 일관하던 □□에서 바로 연락이 와서 9월 ○일 가정용 중계기를 설치하였음
- 이후 □□측에 최초 □□고객센터에 사건 접수하던 날부터 가정용 중계기 설치일까지 제대로 된 서비스를 이용하지 못하였으니 이에 대한 통화요금 감면과 향후 가정용 중계기 설치 및 이용에 따라 발생하는 전기료만큼의 통화요금 감면을 요구하였으나 이 또한 받아들일 수 없다는 입장만 되풀이하고 있음
- 이에 저는 가정용 중계기 설치 당시 기사분께서 통화품질 데이터를 측정한 결과가 있으니 민원 제기를 위해 해당 데이터라도 제공해달라고 요청하였으나 이마저도 거부하고 있는 상황임
- 이에 제가 요청하는 바는 다음과 같음
 1. 가정용 중계기 미설치기간 서비스 품질 저하에 따른 손해배상 요청
 2. 향후 가정용 중계기 이용에 따른 전기료만큼의 통화요금 감면 요청
 3. 가정용 중계기 설치 이전 통화품질 데이터 측정값 제공
 4. □□측의 재발 방지 약속 및 사과



피신청인 주장

- 신청인이 이의를 제기한 국소는 신도시 개발지역임에 따라 외부신호가 불안정하여 일부 음영지역이 있으나 중계기 증설 등의 추가 투자계획은 현재 확인되지 않음
- 일반적으로 외부신호가 원활하지 않은 상황에서의 맥내형 중계기 설치의 품질개선 효과를 기대하기 어려워 지원해 드리지 않으나, 신청인의 경우 대내외 민원을 여러 차례 제기함에 따라 예외적으로 개선 조치를 취함
- 아울러 품질불량 발생일부터 맥내형 중계기 설치일('22년 8월 ○일~9월 ○일)까지의 통신비 및 맥내형 중계기 전기료의 보상에 대해서는 수용이 어려움
- 신청인은 가입 시 5G 품질관련 음영지역 발생 가능성 등에 대한 안내를 받고 동의 후 개통이 진행된 것으로 확인됨
- 또한, 과학기술정보통신부(舊 미래창조과학부)는 이동사의 맥내형 중계기 전기료는 이용자가 부담한다는 기준을 발표한 바 있음



조정안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 기 납부한 '22년 8월부터 '22년 9월까지 요금의 50%를 환불하고, 신청인의 이용요금에서 맥내 중계기 전기료에 해당하는 금액을 다음 달 청구요금 금액부터 약정기간이 만료될 때까지 할인하도록 한다. 조정 불성립



조정이유

- 피신청인이 인용하고 있는 건물 내 소형·초소형 중계기에 대한 전기료 부담 주체는 원칙적으로 건물주라는 (구)미래창조과학부의 보도자료에서 '건물주'를 해당 건물에 입주하여 피신청인의 서비스를 이용하는 이용자 중 일부에 지나지 않는 신청인으로 해석하는 것은 타당해 보이지 않는다.
- 그뿐만 아니라 동 원칙 또한 이용자와 사업자와의 별도 계약을 통해 달리 정할 수 있다는 점을 고려해볼 때, 해당 보도자료에 근거하여 해당 전기료를 신청인이 부담해야 한다고 보기는 어렵다.
- 피신청인에게는 신청인에게 정상적인 서비스를 제공하지 못한 기간 동안 신청인에게 발생한 손해를 배상할 책임이 있다는 점, 다만 피신청인이 5G 품질 관련 음영지역 발생 가능성 등에 대하여 안내한 점 등을 고려하여 위 사건의 공평한 해결을 위해 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.



사건개요

- 5G서비스 품질불량이 개선되고 있지 않아 통화불량으로 인한 통신요금 할인과 가정용 중계기를 조건없이 설치해 줄 것을 요청



신청인 주장

- 아파트 입주 초기 불법으로 설치된 이동통신 3사 옥상 중계기를 철거한 이후부터 세대 내 음영구간이 발생하여 통화불량 증상이 발생함
- 통신음영세대 자료를 이동통신사에 송부하면서 가정용 중계기 설치를 요청 하였으나 현재까지 아무런 답변이 없음
- 이동통신사 담당자가 아파트에 방문하여 통화품질 개선을 위한 방안을 통보해 준다고 하였으나 답변을 받지 못하였음
- 음영세대에서는 가정용 중계기 설치를 포함하여 통화품질 불량에 대한 개선을 요청하는 민원을 통신사에 지속적으로 제기하고 있으나, 통신사는 어떠한 방안도 제시하지 않고 있는 상황임
- 집안에서 일어날 수 있는 응급상황 발생 시에 대처하기 위해서라도 통화품질 개선이 되어야 하나 개선되지 않고 있으며, 그럼에도 통신요금은 매월 청구되고 있음
- 통화품질이 반드시 개선되어야 하는 상황이며, 통화품질 개선이 되기 전까지 통신요금을 할인해줄 것과, 통신사에서 각 세대에 가정용 중계기 설치가 불가하다고 하였으나 우선적으로 2~3세대에 샘플로 가정용 중계기를 설치해 줄 것을 요청함



피신청인 주장

- 신청인 거주 단지 준공 전 중계기 설치를 완료했으나 입주 이후 전자파 민원으로 이동 3사 장비가 철거된 상태로 확인됨
- 품질 개선을 위한 장비 재가동을 위해 입주자대표회의 동의가 필요한 상황이나 민원 등으로 협의가 어려운 상태임

- 입주민 민원으로 인해 장비를 철거해 품질불량이 발생하고 개선이 불가한 상황으로, 이는 피신청인의 과실로 볼 수 없기에 별도의 요금할인 등 금전적 지원은 불가한 입장임
- 신청인 요청 시 닻내형 중계기 지원이 가능하나, 외부 신호가 원활하지 않은 상황에서 닻내형 중계기 설치하는 품질 개선을 담보하기에는 어려움



조정안

- 피신청인은 신청인 가구에 가정용 중계기를 설치하고 신청인이 본건과 관련하여 제기한 요금감면 등 다른 청구는 모두 포기한다. **조정 성립**



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.



사건개요

- 휴대전화 통화품질 불량으로 극심한 불편을 겪고 있음에도 피신청인측에서 별다른 개선방안을 마련하고 있지 않은 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '21년 6월 입주 후 A사 사용자인 본인 핸드폰만 집에서 전화가 아예 안터짐(B사 사용자인 아내, C사 사용자인 지인 핸드폰은 사용 원활)
- 작년부터 A사에 수차례 통화품질 개선을 요청하였으나 A사에서는 아파트에 중계기 설치가 안된 건으로 해결해 줄 수 없으니 집에서 핸드폰을 못쓰는 답변만 함
- 소비자 고발 후에 겨우 가정용 중계기를 설치하였으나, 이 장비도 집에서 사용하던 인터넷을 A사->B사로 이전하자마자 다시 핸드폰이 안터짐
- A사측에 아파트에 중계기 설치는 3사가 다 안되어 있는데 A사만 전화가 안터지니 주변 신호라도 잡아서 제발 통화 좀 하게 해달라고 요청하였으나 해줄 수 없으며 아무 방법이 없으니 그냥 집에서 전화 쓰지 말라는 답변만 받음
- 요금을 한 달에 〇〇만원씩 내면서 집에서 전화 받지 말라는 것은 전화기를 쓰지 말라는 것과 같은데 아무런 해결 방법이 없다고만 반복함
- 직접 나와서 신호를 확인해 본다던지 주변 신호를 좀 가져와 보던지 어떤 개선 의지도 없이 계속 무조건 안되고 집에서 쓰지 말라는 답변만 주면서 다른 통신사로 옮기게 되면 발생하는 위약금도 내가 알아서 책임지라고 함
- 사업자라 전화 한 통이 수십만원 이상의 가치인데 현재 A사는 무책임한 태도로 일관, 전혀 개선을 해주지 않고 있음



피신청인 주장

- 신청인 거주 아파트 단지는 입주민의 전자파 민원으로 인해 아파트 단지 옥상 중계기 장비 설치가 지연되고 있는 단지임
- 피신청인 측은 비용 상의 문제로 공동 중계기 설치 후 품질 불량 세대에 별도의 조치를 하는 것을 원칙으로 하고 있으나, 신청인의 지속적인 불만 접수를 감안, 이용자 보호 차원에서 다행히 장비를 예외적으로 설치하여 품질 개선 조치함
- 다행히 장비 이후 신청인의 품질불량 민원은 발생하지 않았으나, 신청인이 당사 인터넷 해지 후 또다시 품질불량 민원을 신청함
- 신청인 세대 내 설치했던 다행히 장비가 인터넷 기반으로 작동되는 장비인 관계로, 당사 인터넷이 서비스되지 않는 이상 별도의 조치는 불가한 상황임
- 추가적으로 피신청인측은 신청인 거주 단지의 품질 개선을 위해 주변 녹지공간에 장비설치 인허가를 ○○시에 요청했으나 불허된 상태이며, 추가적으로 사거리 인도쪽 설치로 인허가를 요청한 상황임
- 피신청인측은 신청인의 품질 개선을 위해 다행히 장비를 예외적으로 설치하는 등의 조치를 취했으며 해당 장비가 작동되지 않은 것은 신청인 측의 인터넷 해지에 따른 것으로 피신청인측의 과실로 인정하기는 어려움
- 또한 추가적으로 외부장비 설치조치까지 취하고 있는 상황으로 제반 상황을 고려했을 때 별도의 위약금 면제 해지는 불가한 입장임



조정안

- 피신청인은 신청인의 위약금 ○○만원을 면제하고 서비스 계약을 해지한다.

조정 성립



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.



사건개요

- 5G 통화품질 불량으로 극심한 불편을 겪고 있음에도 피신청인측에서 개선사항을 이행하고 있지 않고 있으므로 이에 대해 손해배상 및 문제해결 요청



신청인 주장

- 최근 거주지가 변경됨에 따라 모든 가족 구성원이 5G 요금제를 이용하고 있었으나, 현재는 5G 서비스를 전혀 이용하지 못하고 있으며 5G는커녕 기본적인 데이터 및 통화도 불가능한 상태임
- □□□통신사 기사님이 출장 나와 점검한 결과, 현재 거주지는 개별/단체 중계기를 추가적으로 설치할 수 없는 상태이며, 통신불량이 인정되니 고객센터 측과 원만한 합의를 진행하라는 답변을 받았음
- 고객 입장에서서는 정상적인 품질 유지가 된다는 전제하에 요금을 납부하며 서비스를 이용하는 것임
- 현재 상태에서는 품질 공급이 안됨을 근거로 위약금 없이 해지를 요청하였으나 □□□사측에서는 고려할 사항이 아니라는 답변을 받음
- 지속적인 서비스 제공이 불가함에 따라 고객의 업무불편 및 정신적인 스트레스가 동반/증가하며, 의미없고 잦은 상담으로 인하여 업무를 지속적으로 수행하기가 어려워 손해가 증가하고 있음
- □□□사측에서는 자사 매뉴얼이 없다는 핑계로 고객이 요청한 위면해지는 불가하며, 사측에서 내놓은 제안에 고객이 맞출 것을 강제하고 있음
- 신청인은 정상적인 품질이 유지되는 상태에 전제하에 정당한 요금을 지불하는 게 일반적임. 현재 상황은 정상품질이 유지되지 않는다고 판단되기 때문에 정상적인 품질을 공급하지 못하는 공급사에게 위면해지를 요청함
- 신청인이 거주하는 아파트에 대한 장비설치의 경우 공급사의 당연한 업무 범위라고 판단되며 구축에 어려움이 있다면 해당 장애를 인정하고 정상적인 통화품질이 유지될 때까지 정당한 보상이 이루어져야 한다고 판단됨

- 피신청인은 관련 매뉴얼이 없다는 사유로 반복적으로 보상안을 변경하거나 12개월 이후 재협의를 요청하였음
- 또, 피신청인과 논의로 인해 업무에 지대한 장애가 발생하며 반복적인 논의로 정신적 스트레스와 오랜 시간이 소모됨을 경험하여 확실한 보상안을 통해 재협의를 없도록 요청하였으나 피신청인이 거부함
- 정상 품질의 공급에 대한 장애를 인정하고 보상 매뉴얼을 재검토하여 관련 사각지대에 있는 고객들에게 정당한 보상이 이루어져야 한다고 판단됨



피신청인 주장

- 신청인은 자택내부에서 데이터 접속이 원활하지 않은 것을 이유로 불만을 제기하고 자택내 신호점검을 요청함
- 피신청인은 신청인이 요청한 거주지에 방문하여 측정한 결과, 통화품질이 간헐적으로 불안정한 상태인 것을 확인함
- 그러나, 이런 문제는 아파트 구조상 어쩔 수 없는 상황이며 가정용 중계기 설치 등으로 간단히 해결할 사항은 아님
- 신청인의 불편사항 해소를 위해서 단지내 중계기 설치가 필요하나, 현재 단지내 입주민회의에서 이통 3사 장비설치를 거부하고 있는 상황임
- 피신청인은 신청인 지역의 품질을 개선할 여지가 있음을 감안하여 신청인과 배우자에게 1년간 할인코드를 적용하고 12개월 이후 재협의를 할 것을 제안하였으나 신청인이 거부함
- 피신청인은 음영구간이 발생하는 곳에 대해서는 우선적으로 계획된 LTE망 구축을 완료한 이후에 필요한 장비를 추가로 구축하고 최적화 작업을 지속적으로 실시하여 품질을 개선하고 있음
- 이동통신서비스는 무선 고유의 특성상 이용환경(날씨, 건물실내, 지하, 기지국 미구축 지역 등)에 따라 일부 음영지역 혹은 품질저하 현상이 발생할 수 있음
- 현재 신청인의 거주지는 5G망 구축지역이고 LTE망 통화신호가 양호한 지역으로 확인됨

- 피신청인의 홈페이지를 통해서 LTE 및 5G 커버리지 정보를 제공하고 있으며 신청인도 확인 가능함



조정안

- 피신청인은 신청인과 신청인의 배우자에게 각 1년간 월 ○만원의 요금 할인코드를 제공해 주고, 1년 뒤 재협상시에 품질이 개선된 사항에 대해서 필히 증빙해 준다.

조정 불성립



조정이유

- 신청인은 장기간 5G 서비스 품질에 불만이 있는 것으로 보이는 점, 피신청인은 이미 신청인 및 배우자에게 각 ○만원 X ○○개월 할인코드를 적용해 주겠다고 제안하였으나, 신청인은 조정절차까지 온 점을 감안해 그 이상의 요구를 하고 있는 점을 감안해 위와 같이 결정함

3 중요사항 설명 또는 고지 안내 관련 분쟁

가. 이용 요금 관련

사례1

개통 시 안내받은 조건보다 실제 계약 조건이 불리하므로 구제요청

손해배상 □



사건개요

- 휴대전화 기기변경 시, 기존 휴대전화를 반납하고 ○만원대 요금제를 3개월만 이용하면 추가 요금이 발생하지 않는다고 안내하였는데, 개통 후 단말기 기기값이 이중 할부로 청구되고 있는 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- 휴대폰 기기변경 당시에 피신청인의 판매점에서 기존에 사용하던 휴대폰을 반납하고 ○만원대의 요금제를 3개월만 사용하면 추가금 없이 기기변경이 가능하고 월 납부요금도 지금보다 ○만원 더 낮아진다는 말만 듣고 계약하였음
- 그런데 기기변경 당시 안내했던 것과 달리 변경 전·후 휴대폰 단말기 기기값이 할인 없이 정가로 할부 다 잡혀있었음
 - 판매점으로부터 기존에 사용하던 휴대폰 기기를 돌려받고, 기기변경하여 새로 개통한 휴대폰은 개통 철회를 하고 싶음



피신청인 주장

- 신청인 관련 서식지상 기존 단말기 반납 및 보상에 대한 내용은 기재되어있지 않으며, 판매자는 퇴사 상태로 반납여부 사실관계 파악이 불가함
- 피신청인 대리점 역시 신청인 주장의 반납 단말기를 보유하고 있지 않은 상태로 확인되며 관련 기록도 존재하지 않음
- 신청인은 현재 수사기관에 기존 단말기 분실 신고를 한 상태로 확인되며, 수사 결과 단말기 편취 확인 시 단말기 보상 처리 예정
- 다만, 해당 단말기 중고 거래가 보상 외에 신청인이 주장하는 현 단말기 개통 철회 및 할부금 면제 등은 수용이 불가함



조정안

- 피신청인은 신청인이 피신청인에게 지급 중인 단말기할부금 중 ○○원을 면제한다.

조정 성립



조정이유

- 고객 상담 카드에 할부금이 기재되어 있는 점, 신청인이 이에 관하여 경찰서에 가서 진술을 마친 점, 통상 특별한 경우가 아닌 한 개통 후 3개월 만에 새로운 기기로 교체하지는 않는 점 등에 비춰볼 때 신청인이 기존 기기의 할부금을 면제해준다는 약속에 새롭게 개통하는 데에 나아갔을 소지가 적지 않다.

사례02

이용하지 않은 유선서비스 이용요금 인출 전액 반환요청

손해배상 ☒



사건개요

- 피신청인측에서 ○○년 동안 이용하지 않은 유선서비스 이용요금을 인출한 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '22년 3월, 부모님 댁에 TV설치를 하려고 하는데, 설치기사가 미납요금이 있어서 미납요금 완납 후에 설치가 가능하다고 하여 피신청인 고객센터에 확인해 보니, 신청인이 예전에 군입대 전에 잠시 살았던 곳에 설치된 인터넷이었으며, 이후 해지가 되지 않아 '08년 가입 후 '21년 10월부터 요금이 미납되었다고 안내를 받음
 - 신청인이 가입 신청을 하였고, 부모님 계좌로 자동이체를 신청해 두었는데 14년이 지난 '22년 3월 부모님 댁에 TV설치를 하려고하다 이때까지 부모님 통장에서 자동이체가 계속되고 있었다는 것을 알게 되었음
- 1년 약정을 하였는데, 신청인에게 연장 의사도 물어보지 않고 피신청인이 14년 동안 자동으로 계약을 연장하였고, 14년 동안 데이터 사용량이 0인 것을 알면서도 방치한 것으로, 피신청인이 부당하게 취한 요금 전액을 반환 요청함



피신청인 주장

- 당사는 인터넷 회선을 계약할 때 월별 기본요금을 부과하는 월정액형 상품으로, 약관상 인터넷 이용량에 따른 별도 제약사항이 없기에 사용자의 이용량을 파악할 근거가 없음
 - 그리고 계약자의 해지신청이 없었기에 요금이 지속 청구가 되었으며 신청인은 당사에 해지신청을 하였다고 주장하여 당사에는 통화, 녹취, 상담 등 신청인의 해지신청과 관련된 어떠한 이력도 없음을 확인하여 안내하였으나, 신청인은 지속하여 해지를 신청했다고 주장을 하며 해지신청을 하지 않았다는 근거를 가지고 오라는 등 억지스러운 주장을 하며 당사와의 협의에 비협조적인 태도로 일관함

- 또한 신청인은 계약자와 상관없는 신청인의 초본을 제출하며 실사용은 자신이 하였으니 사용요금에 대해 전액 환불을 지속 요구하고, 해지신청을 하였다며 신청하지 않았다는 근거를 대라며 억지 주장을 반복하며 협의에 수긍하지 않아 신청인과 원만한 협의를 하기는 어려워 협의 진행을 최종종결하기로 함



조정안

- 피신청인은 신청인에게 신청인의 미납요금을 전액 감면 처리(미납요금을 신청인이 기납부한 경우 이를 환불)하고, 신청인의 이용회선을 ○○개월 간 무료로 제공한다.

조정 성립



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례03

중요사항을 미흡하게 고지, 안내한 내용과 다른 요금을 청구하여 개통철회 요청

손해배상 □



사건개요

- 피신청인 영업점에서 단말기 할부원금, 할부이자, 요금제 변경 시 할인금액이 축소되어 이용요금이 상승한다는 내용 등을 명확히 고지하지 않는 등 개통 시 안내한 사항과 다르게 이용요금을 청구하여 개통철회 요청



신청인 주장

- '22년 5월, 피신청인 영업점에서 여러 가지 할인 혜택을 제시하며 휴대전화 서비스 가입을 유도하였음
- 신청인은 피신청인 영업점의 안내를 믿고 휴대전화 서비스에 가입하였는데, 개통 후 알고보니 영업점에서 언급한 혜택은 고가 요금제를 유지해야만 적용받을 수 있는 혜택이었음
- 또한 개통 과정에서 피신청인 영업점에서는 단말기 할부원금, 할부이자 등에 대해 상세히 설명하지 않았고, 요금제 변경 시 할인금액이 축소되어 이용요금이 상승할 수 있다는 내용을 명확히 고지하지 않았음
- 신청인은 피신청인 영업점의 행위가 부당하다고 판단되어 개통철회를 요청하였는데, 영업점에서는 정당한 사유 없이 신청인의 개통철회 요청을 거부하고 있음
- 휴대전화 개통 시 중요사항을 미흡하게 안내하였고 고지한 내용과 다르게 이용요금을 청구하는 등 이용자를 기만한 행위와 관련하여 개통철회를 요청함



피신청인 주장

- 신청인은 '22년 5월 판매점을 통해 휴대전화 서비스를 개통하였음
- 개통을 진행한 판매점에서는 휴대전화 개통 당시 신청인에게 추가 할인 혜택을 적용받기 위해서는 특정 요금제를 4개월 간 유지하는 조건이 필요하다는 점을 안내하였으며 단말기 할부원금, 할부기간 등을 고지한 다음 신청인의 동의 하에 가입을 진행하였다고 소명하고 있음
- 개통 당시 녹취파일을 확인한 결과, 특정 요금제를 4개월 간 유지하는 조건으로 추가 요금할인 혜택을 적용받고 사은품을 지급 받기로 한 내용이 확인됨

- 또한 신청인이 제출한 가입확인서(개별계약서)에는 단말기 할부원금과 할부기간, 할부이자 등이 명확하게 기재되어 있음
- 만약 판매점에서 부당 영업행위를 하였다면 피신청인 규정에 따라 패널티 부과, 재발방지 교육 등의 조치를 취할 수 있으나, 신청인과 판매점 간 개별적으로 체결한 계약 내용에 대해서는 피신청인측에서 개입하거나 개통철회 등을 강제하기 어려움
- 휴대전화 서비스 품질이 불량하거나 단말기에 이상이 있을 경우 개통일로부터 14일 이내에 개통철회가 가능하나 단순변심에 의한 개통철회는 불가함
- 따라서 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨



조정안

- 피신청인은 신청인의 휴대전화 회선('22년 5월 개통)을 개통철회한다.

조정 불성립



조정이유

- 피신청인 영업점에서 신청인에게 요금할인 등 단말기와 전혀 관련이 없는 혜택을 단말기 기기값에 적용하는 것처럼 안내한 점, 개통 과정에서 신청인에게 청구될 단말기 기기값, 할부이자 등을 명확하게 안내하지 않은 점, 고가요금제 이용을 강요한 점 등을 고려하여 주문과 같이 결정한다.

사례04

서비스 유료 전환 사실을 고지하지 않은 사항에 대해 요금 환급 요청

손해배상 ☑



사건개요

- 무료 이용기간(1달) 만료 후 서비스 유료 전환 사실을 고지하지 않아 7개월 간 기존보다 이용요금이 과다하게 청구되어 기납부 요금 환급 요청



신청인 주장

- '21년 6월, 신청인은 이사를 하게 되어 피신청인에게 유선서비스 이전설치를 요청하였음
- 이전설치 당시 피신청인측에서는 기존에 이용하고 있는 A 월정액 서비스 대신 B 월정액 서비스 가입을 권유하며, 가입 시 해당 서비스를 1개월 간 무료로 이용할 수 있는 혜택을 제공하겠다고 안내하였음
- 가입에 동의하긴 하였지만 신청인은 이사로 정신이 없는 상황이었고 피신청인측에서도 계약 내용을 상세하게 고지하지 않았음
- '22년 2월말 통장 정리를 하면서 기존 A 월정액 서비스를 이용할 때보다 요금이 과다하게 청구되고 있는 사실을 알게 되었음
- 이에 피신청인측에 문의한 결과, 고객센터 상담원은 B 월정액 서비스 무료 이용기간(1달)이 만료되었고 해당 서비스가 유료 서비스로 전환되어 B 월정액 서비스 이용요금이 청구된 것이라고 답변하였음
- 그러나 피신청인측에서는 신청인에게 B 월정액 서비스 무료 이용기간(1달) 만료 및 유료 서비스 전환 사실을 일절 고지하지 않았고 해당 서비스 이용 의사조사 확인하지 않았음
- 서비스 유료 전환 사실 미고지로 인해 7개월 간 이용요금이 기존보다 〇〇만원 더 납부되었으므로 기납부 요금(〇〇만원) 환급을 요청함



피신청인 주장

- 신청인은 '21년 6월 B 월정액 서비스에 가입하였음
- 가입 당시 녹취파일을 확인한 결과, 피신청인측 상담원은 B 월정액 서비스와 관련하여 이용요금, 무료 이용기간(1개월), 무료 이용기간 만료 후 유료 서비스로 자동 전환된다는 사실, 해지 방법 등을 정상적으로 안내하였음

- 통신분쟁 조정 접수 후에도 피신청인은 신청인에게 B 월정액 서비스 관련 중요사항을 정상적으로 고지한 사실을 재차 설명하였고, 신청인도 본인이 이사로 정신이 없어서 계약 내용을 제대로 이해하지 못한 것 같다고 인정하였음
- 서비스 유료 전환 사실 고지와 관련하여, 피신청인은 유료 가입이 전제가 되어 있는 서비스에 대해서는 무료 이용기간 만료 및 서비스 유료 전환 사실을 고지하지 않고 있으며 이는 약관상에도 반영되어 있음
- 피신청인은 이용자 보호 측면에서 신청인에게 B 월정액 서비스 이용요금 1개월 감면을 협의안으로 제안하였지만, 신청인측에서 거부하여 협이가 결렬되었음
- 해당 통신분쟁조정사건의 경우 피신청인에게 명백한 귀책이 있다고 볼 수 없으므로 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨



조정안

- 피신청인은 신청인이 납부한 요금 중 ○○만원을 신청인에게 환급한다. 조정 성립



조정이유

- 기록 및 조정 과정에서 확인한 이 사건의 경위, 당사자들의 사정, 이용자 보호 필요성 등을 참작하고 신청인이 피신청인의 서비스를 지속하여 이용할 의사가 있는 점을 감안하여 주문과 같이 결정한다.

사례05

단말기 분할 상환금을 일시 납부하게 한 사항에 대해 문제해결 요청

손해배상 □



사건개요

- 단말기 할부금 미납과 관련하여 신청인에게 별도 고지 없이 채권추심 절차를 진행하고, 분할하여 상환하기로 약속한 단말기 기기값을 일시 납입하도록 강제한 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '20년 10월 신청인은 개인적인 사정으로 피신청인 통신사에서 A 통신사로 통신사를 변경하고 새로운 휴대전화 단말기를 구매하였음
- 피신청인측 잔여 단말기 할부금은 자동이체를 통해 납부하고 있었으며 피신청인측에서 별도 연락이 오지 않아 자동이체가 정상적으로 이루어지고 있다고 생각하였음
- '22년 2월 혹시나 하는 마음으로 피신청인측에 단말기 할부금 관련 사항을 문의하였는데 피신청인은 신청인의 경우 단말기 할부금이 장기 미납되어 채권추심이 진행 중이며 분할하여 상환하기로 한 단말기 할부금을 일시 납부해야 한다고 답변하였음
- 신청인은 단말기 할부금 미납 및 채권추심 진행 사실을 고지하지 않은 사항에 문제를 제기하였으나, 피신청인측에서는 본인들은 아무런 잘못이 없다는 태도로 일관하고 있음
- 신청인은 현재 매우 극심한 생활고를 겪고 있어 단말기 할부금을 일시에 납부하기 어려운 상황임으로 단말기 분할 상환금을 일시 납부하게 한 조치를 철회하여 줄 것을 요청함



피신청인 주장

- 신청인의 경우 자동이체 통장 잔고 부족으로 단말기 할부금이 장기간 미납되었음
- 피신청인 이용약관에 따르면 이용자가 단말기 할부금 등을 장기간 연체하는 경우 피신청인은 이용자에게 단말기 분할 상환금을 일시에 납부하도록 청구할 수 있음
- 또한 피신청인은 가입신청서에 기재되어 있는 주소로 요금 청구서, 채권추심 진행 관련 서류를 발송하였으며, SMS를 통해서도 단말기 할부금 미납 및 채권추심 관련 내용을 고지하였음

- 단말기 분할 상환금 일시 납부 청구는 이용약관에 근거하여 정당하게 이루어졌으며, 피신청인은 신청인에게 단말기 할부금 미납 사실, 채권추심 관련 내용 등을 정상적으로 고지하였으므로 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨



조정안

- 신청인은 단말기 할부금 등 피신청인에게 지급할 미납금을 이 사건 조정이 성립된 이후 6개월 간 매월 균분하여 분할 납부한다.
- 피신청인은 위 분할납부 기간 동안 채권추심 행위를 하지 않는다. 조정 성립



조정이유

- 신청인은 미납대금 전액에 대해 납부 의사가 있으며 단지 분할 납부를 원하고 있을 뿐이고, 이와 같은 신청인의 요구가 피신청인에게 미치는 경제적 손실은 상징적인 수준에 불과하므로 분쟁의 원만한 해결을 위해 주문과 같이 결정한다.

사례06

요금제 자동 변경 사실을 고지하지 않아 이용요금이 과다 청구되어 요금 면제 요청

손해배상 □



사건개요

- 피신청인 대리점에서 A 요금제(청소년 요금제)를 성인이 된 이후에도 이용할 수 있다고 안내하였고, 신청인이 성인이 된 이후 A 요금제(청소년 요금제)가 B 요금제(일반 요금제)로 변경되었는데 해당 내용을 신청인 및 대리인에게 고지하지 않아 이용요금이 과다 청구되었으므로 요금 면제처리 요청



신청인 주장

- '20년 5월 신청인(대리인의 자녀)은 피신청인 대리점에서 휴대전화를 개통하였으며, 당시 미성년자였던 신청인은 A 요금제(청소년 요금제)에 가입하였음
- 피신청인 대리점에서는 신청인과 대리인에게 신청인이 성인이 된 이후에도 A 요금제(청소년 요금제)를 이용할 수 있다고 안내하였음
- '22년 1월 신청인은 성인이 되었고 여전히 A 요금제(청소년 요금제)를 이용하고 있다고 생각하여 마음 놓고 휴대전화를 사용하였음
- 그런데 '22년 4월부터 '22년 7월까지 휴대전화 이용요금 총 〇〇〇만원이 신청인에게 청구되었고, 이에 신청인과 대리인은 이용요금이 과다 청구된 이유를 피신청인측에 문의하였음
- 피신청인측에서는 '22년 1월 신청인이 성인이 되어 기존에 이용하고 있던 A 요금제(청소년 요금제)가 B 요금제(일반 요금제)로 변경되었고, 통화 사용량에 따라 요금이 청구된 사항이라고 답변하였음
- 그러나 피신청인 대리점에서는 휴대전화 개통 시 A 요금제(청소년 요금제)를 성인이 된 이후에도 이용할 수 있다고 안내하였고, 피신청인측에서는 A 요금제(청소년 요금제)가 B 요금제(일반 요금제)로 변경되었음에도 신청인과 대리인에게 해당 내용을 전혀 고지하지 않았음
- 이처럼 피신청인 및 피신청인 대리점에서 요금제 변경 관련 중요사항을 미흡하게 고지하여 이용요금이 과다 청구되었으므로 신청인에게 청구된 이용요금 〇〇〇만원 전액 면제처리를 요청함



피신청인 주장

- 신청인은 '20년 5월 피신청인 대리점에서 휴대전화 서비스를 개통하였으며 A 요금제(청소년 요금제)에 가입하였음
- '22년 1월 미성년자였던 신청인이 성인이 됨에 따라 휴대전화 요금제가 A 요금제(청소년 요금제)에서 B 요금제(일반 요금제)로 변경되었음
- 피신청인은 신청인과 대리인에게 총 4차례('21.10.~'21.12.)에 걸쳐 '22년 1월부터 신청인의 요금제가 변경(A 요금제→B 요금제)될 예정임을 안내 문자를 통해 고지하였으며, '22년 1월에 요금제가 변경되었을 때에도 신청인과 대리인에게 요금제 변경 사실을 안내 문자를 통해 고지하였음
- 신청인의 경우 '22년 3월부터 통화 사용량이 급증한 것으로 확인되는데, 피신청인측에서는 신청인에게 과다 음성통화에 따른 요금 부과 문자를 여러 차례 발송하였음
- 또한 피신청인 대리점에서는 신청인과 대리인에게 A 요금제(청소년 요금제)의 경우 청소년 요금제라 통화 사용량이 많아도 추가 요금이 발생하지 않는다는 사실을 설명했을 뿐, 성인이 된 이후에도 A 요금제(청소년 요금제)를 계속해서 이용할 수 있다는 사실을 안내한 적이 없다고 소명하고 있음
- 이처럼 피신청인과 피신청인 대리점에서 신청인과 대리인에게 요금제 변경 관련 중요사항을 거짓으로 고지하였거나 미흡하게 고지하였다고 판단하기 어려우므로 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨



조정안

- 피신청인은 신청인에게 부과한 이용요금의 75%를 감액한다. **조정 불성립**



조정이유

1. [기초 사실]

- 신청인은 '20년 5월 피신청인과 이용계약을 체결하였고, 당시 미성년자였으므로 A 요금제(청소년 요금제)를 사용하였다. 신청인은 '22년 성년에 이르렀다. 신청인은 더는 A 요금제(청소년 요금제)를 사용할 수 없으므로, 피신청인은 수차례 신청인에게 요금제 자동 변경 사실을 고지하였다. 신청인의 요금제는 '22년 1월 A 요금제(청소년 요금제)에서 B 요금제(일반 요금제)로 자동 변경되었다. 피신청인은 수차례 신청인에게 과다 음성통화에 따른 요금 부과 문자를 발송하였다.

- 다만 피신청인 답변서 기재와 달리, 피신청인은 신청인의 법정대리인에게 안내 문자 메시지를 보낸 사실이 없다. ('22.8. 추가 확인 완료 사항)

2. [당사자 주장]

- B 요금제(일반 요금제)는 무제한이 아니다. 그럼에도 신청인은 B 요금제(일반 요금제)를 무제한으로 잘못 알고 있었다. 신청인의 대리인은, 피신청인이 잘못된 설명을 하였기 때문이라고 진술한다.
- 피신청인은 신청인에게 잘못 설명한 사실이 없고 과다 음성통화에 따른 요금 부과 문자를 수차례 발송하였으므로 신청인에게 잘못이 있다고 진술한다.

3. [판단]

- 신청인은 수차례 피신청인으로부터 과다 음성통화에 따른 요금 부과 문자메시지를 받았음에도 불구하고 안이하게 대처한 잘못이 있다. 하지만 피신청인의 홈페이지를 보면 B 요금제(일반 요금제)란에 '이동전화 무제한'이라고 기재되어 있다. 요금제 관련 설명은 작은 글씨로 기재되어 있으며, '약관 기준 초과 이용 시, 과금될 수 있음'이라는 내용을 담고 있다. 그러나 '무제한'이라고 크게 기재되어 있는 이상 작은 글씨로 기재된 내용의 정확한 의미를 이해하기 어렵다.
- 피신청인의 공공적 성격 및 제공하는 역무의 내용에 비추어 사회적 약자를 배려할 사회적인 책무가 일반적인 기업에 비해 크다. 사업자의 사회적 지위와 책무, 이용자 보호 원칙 등을 고려하면, 피신청인은 신청인에게 부과한 이용요금의 75%를 감액하는 것이 형평에 부합한다. 따라서 주문과 같이 결정한다.

사례07

계약 내용과 다르게 설치된 회선 이전 문제해결 요청

손해배상 ☑



사건개요

- 신청인의 건물에 신청인이 인지하지 못한 서비스 회선이 설치되었고 이와 관련하여 피신청인 측에서 서비스 관련 중요사항을 전혀 고지하지 않은 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- 본인은 '20년 7월 해당 건물을 인수하였고 해당 건물에는 ○○세대의 임차 호실을 가지고 있음
- A통신사에서 해당 건물에 서비스하고 있던 기존 계약의 승계를 요구함(계약 해지 시 수백만원의 해지 위약금을 배상해야 한다고 했음)
- 각 임차인들의 호실에 설치되어 있는 장비는 일일이 확인이 어려웠고 총 호실보다 많이 설치되어 있다는 계약 회선은 이해하기 어려웠으나 유선상으로 명의변경을 수락하였음
- 이후 올해 6월말 일부 회선에 대한 계약기간 만료로 총 ○○세대의 통신사 변경을 하려고 하였음
- 최근 타 통신업체에서 각 호실별 장비설치(셋톱박스) 상황을 확인한 바, 총 ○○세대수와 다르게 장비가 설치되어 있음을 확인함
- A사에 문의해보니 계약 이후 장비설치 여부 또는 설치일 확인이 불가하다는 설명을 하였음
- 따라서 A사에게 셋톱박스 미설치분에 대한 부당이득금 반환을 요구하고 계약 불이행에 대한 책임이 A사에게 있으므로 계약무효(해지)를 요청함



피신청인 주장

- 피신청인은 명의변경 절차 상의 주요의무를 다하고, 이후 매월 요금고지서를 우편으로 발송하여 고지의무를 다함(명의변경 구비서류 수령, 휴대폰 본인인증, 계약건수 및 약정고지)
- 피신청인은 명의변경 이후 신청인이 전체 계약 건의 약정 및 예상 할인 반환금 문의에 대해 약정기간 및 할인반환금을 문자로 발송함

- 신청인은 명의변경 약 2년 후에 타사 상품으로 전환 설치하는 과정에서 임대수신설비 ○대가 없음을 확인한 후에 피신청인에게 ○대의 요금 전액 환불을 요구하였음
- 수신설비의 관리 및 유지보수의 책임은 신청인에게 있으므로 피신청인은 청구요금 전액 환불이 어려움
- 피신청인은 신청인과의 원만한 조정을 위해 약정유지(시청료 매월 납부 또는 일시불 납부) 후 해지 시 장비 관련 비용감액을 제안하였으나 신청인이 거부함



조정안

- 피신청인은 신청인이 가입한 □□계약에 대하여 '22년 6월 ○일을 기점으로 임대수신설비 분실비용 청구 없이 해지처리 한다.
- 피신청인은 신청인에게 '22년 6월 ○일부터 지금까지 기납부한 요금을 환불한다.

조정 성립



조정이유

- '22년 6월 ○일 신청인은 피신청인에게 ○○회선 중 ○○회선의 장비만 남아있어, ○회선에 대한 설치 여부를 문의하였으나, 피신청인은 설치 여부 및 설치일, 장비 시리얼번호 등의 내용이 확인되지 않는다고 답변한 점, 미설치 세대의 세입자들은 원래 미설치 상태 또는 이용불가인 타 방송사 구형 셋톱박스만 있었다고 말하는 점, 피신청인 장비의 설치 흔적이 보이지 않는 점에 비추어보아 피신청인이 최초로 ○회선을 설치하였는지 여부가 불분명하다.
- 이러한 상황에서 신청인에게 피신청인과의 ○회선뿐 아니라 전체 계약을 유지할 것을 강제하는 것은 부당하고, 신청인이 피신청인에게 ○회선에 대한 문의를 한 '22년 6월 ○일 기점으로 계약관계는 파탄에 이른 것으로 보인다.
- 따라서 피신청인은 신청인이 가입한 □□ 계약에 대하여 '22년 6월 ○일을 기점으로 해지처리하고, 피신청인은 신청인에게 '22년 6월 ○일부터 지금까지 기납부한 요금을 환불하는 것이 상당하다.
- 또한, 위와 같이 ○회선에 대한 설치 여부가 불분명하므로 피신청인은 신청인에게 별도로 임대수신설비 분실비용청구를 하지 않고 해지함이 상당할 것으로 판단하여 주문과 같이 결정한다.



사건개요

- 통신사 변경으로 기존 휴대전화 서비스를 해지하였는데 LTE 와이파이 서비스 해지에 대해서는 전혀 고지하지 않고 이용요금을 청구한 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '16년 A사 부산 ○○대리점에서 휴대전화를 개통하였음
- 계약 당시 LTE 휴대용 와이파이에 대한 충분한 설명없이 이 서비스도 하겠느냐면서 전화기를 포함하여 ○○천원이라고 해서 계약서에 사인을 하였음
- 그러나 요금 청구서를 받았을 때는 거의 ○만원에 가까운 요금이 나와 대리점을 방문하여 이유를 물으니 와이파이 단말기 요금과 전화요금이라며 사인을 하였기 때문에 저의 책임이라고 주장하였음
- 당시에도 전화요금과 와이파이는 분리된 것이니 와이파이를 해제하면 된다는 말이 없었고, 이후에도 통신사를 바꿀 때 따로 와이파이 해제신청을 해야 한다는 설명을 해주지 않고 막무가내로 제 책임이라하여 어쩔 수 없이 그 요금을 모두 내며 사용하였음
- 그러나 와이파이 단말기를 사용한 적은 한 번도 없었음. 집에 와이파이가 되고 직장에도 와이파이가 되기 때문에 따로 와이파이 사용이 필요 없었음
- 그 후 정확한 연도는 기억나지 않지만 3년 전 A사에서 B사로 통신사를 바꾸었음 (이사할 때 계약서가 분실되었음)
- 와이파이 단말기와 전화를 함께 한 계약서라서 그 안에 있는 사항은 모두 해제되는 것으로 알고 있었음
- 그러나 그 이후부터 계속하여 와이파이 대금이 자동이체로 나가고 있다는 것을 이틀 전에야 알고 부산 A사 지점을 찾아가 이것에 관하여 문의했으나 전화요금과 와이파이는 분리된 것이라 본인이 따로 해지해야 된다고 하며 자신들이 해줄 수 있는 것은 없다고 함
- 그리고 지금 해제하면 다음 달에 한 번 더 요금이 나가고 그 후 요금은 이체되지 않는다고 해서 일단 해지를 하고 왔음
- A사 전화를 개통할 때 와이파이 단말기도 한 계약서에 된 것이므로 이 또한 함께 해지되어야 하며, 그리고 만약 따로 제가 해지를 해야 한다면 어떻게 할 것인지 연락을 주어야 하는 것이 맞다고 봄. 처음부터 대리점에서 명확한 설명을 해줬어야 함
- 아무런 정보를 받지 못하였기 때문에 통신사가 바뀐 후에 매달 이체된 와이파이 단말기 요금은 돌려받는 것이 정당하다고 봄



피신청인 주장

- 과거 이동전화 가입 시, 이동전화 서비스 외 LTE 와이파이 단말기와 서비스를 함께 가입한 것으로 확인됨
- 신청인 서명날인 및 동의 등 정상 가입 절차를 진행 후 개통
- LTE 와이파이 단말기 요금은 해지 전까지 정상 청구되었으며, 사용여부와 별개로 월정액 요금이 책정되어 있음
- 신청인 회선 청구요금 납부안내는 MMS로 등록되어 있으며, 매월 ○○천원이 신청인 명의의 ○○은행 계좌 자동이체로 요금 납부됨
- '16년 6월 개통 당시에 신용카드로 납부 신청하고 며칠 뒤 ○○은행 계좌로 자동이체 등록하였음
- LTE 와이파이 단말기는 이동전화와는 별도로 계약을 체결한 상품으로, 미사용 시 신청인의 해지신청이 필요하나 해지를 신청한 사실이 없었기에 피신청인의 귀책으로 판단하기 어려우며 환급조치는 불가함



조정안

- 피신청인은 신청인이 피신청인과의 이동전화 서비스 계약을 해지한 때로부터 LTE 와이파이 서비스를 해지한 때까지 받은 LTE 와이파이 요금을 신청인에게 환급한다.

조정 불성립



조정이유

- 신청인은 피신청인과 '16년 이동전화 서비스 계약과 LTE 와이파이 서비스 제공에 대하여 계약을 맺었으나, 한 번도 LTE 와이파이 서비스를 사용하지 않은 점, '16년 당시 LTE 와이파이 서비스에 대한 설명을 듣기 위해 대리점에 찾아가 설명을 요청하였으나 계약서에 서명했으니 신청인의 책임이라는 말을 들은 사정 등을 종합하여 고려하였을 때, LTE 와이파이 서비스에 대한 명확한 설명을 듣지 못한 채로 LTE 와이파이 서비스에 대한 계약을 맺었음이 인정된다.
- 이를 미루어 보건대, 신청인은 피신청인과의 이동전화 서비스 계약 해지 안에 LTE 와이파이 서비스 해지도 포함되었을 것이라고 생각했다는 점이 인정되며, LTE 와이파이 서비스의 내용 및 해지 방법에 대하여 구체적으로 설명해주지 않은 피신청인 대리점의 과실이 인정되므로 이용자 보호 측면에서 주문과 같이 판단한다.

사례09

기기변경 시 중요사항을 알려주지 않아 발생한 문제해결 요구

손해배상 ☑



사건개요

- 기존 휴대전화 고장으로 새로운 번호의 새 기기를 개통하였는데, 이전 번호 해지와 요금청구 내용에 대해서도 고지하지 않아 이용하지 않은 서비스 요금을 납부한 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '11년 A사에서 B사로 번호이동을 하였고 카드결제로 자동이체 했음
- 기존에 사용하던 핸드폰(A)은 약정이 끝났고 핸드폰도 고장이 났기 때문에 새로운 핸드폰(B)으로 변경한 대리점에서 당연히 가입해제가 된 줄 알았음
- 이후에 C사로 변경하여 사용해 오고 있는 동안에 12년 정도 된 핸드폰(A) 요금이 기본요금으로 나가고 있다는 것은 안내 한 번 받은 적 없이 모르고 지냈음
- 지금은 A사 핸드폰을 사용하고 있는 사람이 집 식구 중에 아무도 없는데 카드 자동이체로 계속 청구되고 있었음
- 카드가 몇 번 변경되었는데도 자동결제 사실을 모르고 있다가 '21년 전화로 문의했으나, 소비자가 해지를 안해서 발생한 요금이라 자기들은 잘못이 없다고 함
- 보험사 은행 등은 고지의무라는 것이 있어 계약자에게 맞는지 확인하고 알려주는데, 통신사는 돈 버는 것에만 급급해서 소비자의 알권리에 대해 왜 안내조차 없이 이럴 수 있는지 의문임



피신청인 주장

- 신청인은 장기 미사용 회선의 요금청구에 대해 부당함을 주장하며 환급을 요청하고 있음
- 확인결과, 요금청구서는 주소지로 우편발송이 지속되었으며, 신용카드로 자동 결제되어 신청인도 인지가 가능했던 것으로 보임
- 해당 회선에 대해 신청인 해지를 요청한 사실이 없어 피신청인 귀책으로 판단하기 어려움

- 이에 피신청인은 신청인이 요청한 요금의 전액 환급조치는 불가함. 다만, 피신청인이 이용자보호 차원에서 신청인이 납부한 ○년치 금액인 ○○○천원은 지원가능함을 안내드렸으나, 신청인이 전액 환급을 요청하며 거부함



조정안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 기 납부한 금액 중에서 전산 확인이 가능한 ○년간의 청구요금인 ○○○천원을 환불한다. **조정 성립**



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례10

부가서비스 이용요금을 안내하지 않아 발생한 피해보상

손해배상 ☑



사건개요

- 전화 통화로 증권상담을 진행하였는데, 이용요금 등 중요사항을 일절 고지하지 않아 과다 청구된 이용요금에 대해 요금조정 요청



신청인 주장

- 저희 아버지가 '22년 1월 경 060-XXX-XXXX에 전화를 걸어 약 19분정도 통화를 했는데 이용요금 〇〇천원이 청구되었음
- 이 번호는 증권정보를 알려주는 번호인데, 전화를 이용하실 때 이용요금이 얼마인지 정확히 인지하지 못한 상태에서 이용함으로써 요금이 청구됨
- 저희 아버지는 칠순이 넘어 귀가 조금 어두운 상태이며 ARS를 통해 이용요금이 부과된다는 안내멘트를 정확히 인지하지 못하셨던 것 같음
- 비록 저희 아버지가 전화를 이용한 것은 맞지만 이 전화로 인하여 얼마의 요금이 부과될 것이란 생각은 미처 못하셨던 것 같음
- 위 부과된 요금을 조정받고자 분쟁조정을 신청함



피신청인 주장

- 신청인께서는 지난 '22년 1월 〇일 피신청인이 운영하는 060 ARS 유료증권 정보서비스를 이용함
- 본 서비스는 아웃바운드콜(피신청인의 발신)로 제공되는 서비스가 아니라, 사용자의 의사 결정에 의해 광고 등으로 공개된 번호를 사용자가 직접 발신함으로써 제공되는 서비스임
- 해당 서비스는 전화번호를 발신한 이후에 다음의 순서로 안내(①운영주체, ②고객센터 연락처, ③정보이용료 안내(부가세 별도)) 멘트가 나가며, 삐 소리 이후부터 요금이 부과됨
- 해당 안내멘트와 삐소리 이후 특정 전문가의 지정된 코드번호를 발신인이 직접 선택하여 입력하여야만 해당 서비스를 제공받을 수 있도록 되어 있음

- 과금에 대하여 해당 광고 방송이 진행되는 과정에서 화면에도 정보이용료 요금 부분이 함께 고지되고 있기 때문에, 고객님께서 겪으신 상황에 최대한 내부적으로 환불과 관련하여 재검토를 진행하였으나, 최종적으로 환불이 불가한 부분이라고 결정하였음



조정안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 기 납부한 요금에서 〇〇%를 환불한다.

조정 성립



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 살펴본 바 피신청인의 광고 및 정보이용료 요금 고지, 유료정보서비스 제공 과정에 문제점이 있다고 볼 수 없으나, 신청인이 고령이며 청각에 다소 문제가 있는 점 등을 참작하여 주문과 같이 결정한다.



사건개요

- 요금제 변경 시 일할계산 적용, 초과금액 등에 대해 미흡하게 고지한 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- 요금제 변경을 전화통화를 통해 진행하였고 변경 이후 다음 달 약 ○만원 요금을 예상하고 있었으나, 과한 요금을 명세서를 통해 알게 되었음
- 원인은 요금제 변경 당시 잔여 데이터가 있었으나 요금제 변경 시 일할계산으로 초과 사용한 것으로 계산되어 약 ○만원 가량이 부과됨
- 요금제 변경만 했을 뿐인데 총 ○만원 요금부과가 돼버렸고 부당하다고 느끼는 부분은 요금제 변경 당시 초과금액 안내가 없었으며, 만일 안내를 받았다면 변경을 하지 않았을 것임
- 상식적으로 요금제를 변경해 기존 요금제의 몇 배나 되는 초과금액이 발생하도록 바꾸지 않음
- 통신사에 문의해 보니 “일할계산”만 필수 안내사항이며 초과요금에 대한 안내는 필수 안내사항이 아니라는 황당한 답변을 받음
- 변경 당시 전화상 진행되는 수많은 동의과정 중에 일할계산 안내를 하였다는데 이는 소비자가 인지하기 어려울 뿐더러 초과요금에 대한 안내 또한 없었기에 크게 부당하다고 느낌
- 만약 부모님이나 노약자분께서 전화통화로 요금제 변경을 진행하였다면 일할계산에 대해서 전혀 모르고 당했을 것 같음. 이에 통신사가 부과하는 부당한 요금청구에 대해 조정해주시기 바람



피신청인 주장

- 당사는 신청인과 '22년 5월 통화 시, '22년 4월 요금제 변경일 상담 시 '변경 전후 요금제 모두 일할 계산된 기본 제공량이 제공되며 초과 시에는 초과 요금이 발생되는데 이에 동의하시는 게 맞는지?'라고 안내했을 때 '네, 맞습니다' 라고 고객이 직접 답변하였음

- 당사는 변경내용에 대한 유의사항을 신청인에게 안내하고 이에 대한 동의를 거친 후에 진행하였음
- 신청인이 계속 이용 중인 점을 고려하여, 데이터통화료의 50% 감면을 제안함



조정안

- 피신청인은 신청인에게 데이터통화료의 50%를 감면한다. **조정 성립**



조정이유

- 피신청인은 요금제 변경일 상담 시 “변경 전후 요금제 모두 일할계산 된 기본 제공량 초과 시 초과요금으로 발생됨에 동의하시는 게 맞는지”라고 안내를 하였으나 정확한 초과금액에 대하여는 안내하지 않은 점이 인정된다.
- 신청인으로서 상위요금제로 변경하였으므로 초과금액에 대하여 예상하기 어려웠던 점, 만일 신청인이 상위요금제로 변경함에도 초과금액이 발생한다는 것을 인식하였다면 요금변경을 진행하지 않았을 것이라는 점 등에 비추어 피신청인이 신청인에게 수령한 초과요금 상당 금액을 반환하는 것이 상당하다.

사례12

안내한 내용과 다른 이용요금 과다청구 문제해결 요청

손해배상 □



사건개요

- 유선서비스(전화 ○회선, 인터넷 ○회선) 가입 신청을 하였는데, 피신청인 영업점에서 휴대전화 서비스 및 IPTV 서비스까지 결합하면 기존에 이용하고 있는 휴대전화 요금만으로도 이용이 가능하다고 안내하였으나 고지한 내용과 달리 이용요금이 과다청구되고 있으므로 문제해결 요청



신청인 주장

- 본인은 '19년 12월경 일반전화 ○회선과 인터넷 ○회선을 신청한 바 있음
- 그런데 A사 직원이라고 하는 여성으로부터 전화가 와서 핸드폰과 TV까지 묶으면 지금 내고 있는 핸드폰 요금만으로 다 된다고 일괄로 가입할 것을 요구하였음
- 그래서 재차 한달에 핸드폰 요금 ○○천원 정도만 내는데 정말 그 돈으로 다 된다는 말이나, 하루에 TV를 30분도 안본다, 그럼에도 그게 진짜라면 해보겠다고 함
- 그 후 7-8개월 동안 ○○천원으로 다 끝나는 줄로만 알고 지내오던 중 우연히 통장정리를 하다가 알고보니 핸드폰 요금 ○○천원에 일반전화 통합고지분으로 ○만원이 빠져나가고 있는 것을 알게 되었음
- 그래서 그때부터 본인은 7개월 여 기간 동안 부당하게 고지한 ○○만원의 통신료 납부를 거부하며 “법원의 판단을 받겠다”고 다투는 중임
- 그러나 A사측은 A사를 사칭하는 대전의 영업사원에게 모든 책임을 미루고 오로지 본인에게 밀린 통신료의 납부만을 강요하고 있음
- 내가 잘못 들었을 수도 있으니 당신들이 나에게 설명할 때 녹음한 파일을 보내라고 해도 대전으로 오라고만 할 뿐, 책임있는 답변을 하지 않고 있음



피신청인 주장

- 개통 대리점 확인 결과, 개통 당시 기존에 사용 중인 모바일 회선 포함 월 청구금 ○○천원으로 안내한 사실은 없었다는 입장이 확인됨
- 개통 당시 녹취자료 확인 시 인터넷, IPTV 각 ○회선, 일반전화 ○회선을 월 ○○천원대로 청구됨을 안내한 내용이 확인될 뿐 모바일 포함으로 청구요금을 안내한 내용은 확인되지 않음

- 따라서, 신청인 주장만으로 대리점에서 개통 당시의 오안내 귀책 사유가 확인되지 않음
- 개통 당시 녹취자료 확인결과 서비스 계약 동의 하에 개통된 것으로 확인됨에 따라 미납금 면제 요구사항은 수용불가하다는 의견임



조정안

- 신청인이 피신청인에게 미납요금을 우선 납부하는 조건으로 피신청인은 신청인에게 청구한 할인반환금의 〇〇%인 〇〇〇천원을 감면한다. **조정 불성립**



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.



사건개요

- 개통 시 안내한 내용과 다르게 이용요금을 과다하게 청구하고 있는 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '21년 8월 □□□통신사 △△매장에 방문하여 공짜폰을 개통하고 싶다고 하였으며, 여직원이 개통가능하다고 하였음. 당시 ○천원 요금제를 사용하고 있었는데 그 요금제 가격으로 해준다고 했으며 당시 지원금을 준다는 말을 듣지 못했음
- 하지만, 익일 □□□고객센터로 전화하여 문의하니, 계약 시 안내받은 요금제가 아니어서 개통한 영업장에 방문하니 판매점 대표라고 하면서 3개월 요금 지원비 ○○만원을 주었으며 그 다음부터는 ○만원만 내면 된다고 하였으나 이후에도 약속이 이행되지 않았음
- 당시 단말기/USIM 변경신청서를 처음 보았고, 기초연금 수급자 대상이 아니었으나 기초연금 수급자 할인으로 신청되어 있는 것을 확인하여 대상이 아니라고 이야기 하였으나 인정하지 않았음
- 4개월이 지난 시점에도 요금제 할인이 되지 않고 월 ○만원이 그대로 청구되었으며 해당 판매점은 이미 폐업이 된 상황임을 확인하였으며, '22년 1월 방문하니 다른 사람이었으며 해당 매장에서 이전보다 저렴한 요금제로 변경하였음
- 확인결과, 판매점 대표라던 △△△은 대표가 아니었으며 거짓말을 한 것이고 여직원에게 문자와 전화가 와서 나머지 차액을 돌려준다고 하였음
- 약속은 계속 지켜지지 않았으며 현재는 전화연결이 되지 않은 상황으로 계약당시 기준으로 더 납부한 요금제의 손해금액은 ○○○천원이나 적당한 금액으로 합의의사가 있으므로 손해금액에 대한 보상을 받고자 분쟁조정을 신청함



피신청인 주장

- 신청인은 '21년 8월 5G 휴대폰으로 기기변경 시 5GX요금제 및 선택약정할인 24개월 약정으로 개통했으며, 가입시 선택약정할인 24개월 약정을 하고 매월 요금제에 따른 25%할인 혜택을 적용받을 수 있도록 기기변경을 하였음
- 해당 영업장으로 확인시, 해당 판매점은 '21년 말경 폐업한 상태로 신청인께서 주장하시는 내용은 확인이 어려운 상황임
- 현재 해당 판매점 직원에게 지속 연락을 시도하였으나 연결이 되지 않은 상황으로 판매점과의 개별계약은 판매점을 상대로 개별고소가 필요함을 안내드렸음
- 또한, 대리점의 경우에도 해당 판매점에 청구할 금액이 존재하여 대리점에서 판매점으로 청구(환수)시 신청인께서 말씀하셨던 금액의 일부인 〇〇만원 정도를 함께 청구하여 진행하고자 하였으나, 신청인께서 판매담당자와 통화연결이 되어 해당 금액을 개별로 받기로 하였다고 하셔서 대리점에서 신청인의 금액에 대해서는 청구진행을 하지 않았음
- 그러나 현재는 해당 금액을 청구할 수 있는 상황이 아니며 해당 직원은 대리점의 연락을 전혀 받고 있지 않아 처리가 어려운 상황임
- 이와 같이 객관적인 증빙자료인 계약서에는 문제가 없는 상황에서, 신청인과 판매점 간 개별적으로 진행하신 개별계약 또는 개별약속에 대한 피해보상을 당사에서 처리하는 것은 불가함
- 또한, 개별계약에 대한 이행요구는 신청인이 판매점을 상대로 개별적으로 진행이 되어야 할 것으로 판단되어 신청인의 보상요구 사항은 수용불가함



조정안

- 피신청인은 신청인에 대하여 실제 안내받은 요금과 청구요금 간의 차액을 고려하여 〇〇만원을 지급함이 상당하다. 조정 성립



조정이유

- 신청인은 피신청인에 대하여 이동통신서비스 불완전판매를 이유로 당초 판매점으로부터 안내받은 요금과 청구요금 간의 차액의 환급을 요청하고 있다.
- 신청인이 차액 환급을 주장하는 사유로서 (1) 단말기 개통 시 판매 직원으로부터 안내받은 요금과 실제 가입 요금제 요금액의 차이가 크다는 점 (2) 개통 직후 판매 직원에게 이에 관해 문의하자 구두 및 계약서 용지에 수기로 3개월 후 시정할 것을 약속받았음에도 시정되지 않았다는 점을 제시하고 있다.
- 살피건대, 신청인이 제출한 계약서상의 판매직원의 문구 및 그 내용과 부합하는 계좌이체 내역(3개월 간의 요금 차액에 관하여 판매점이 ○○만원 지급)에 비추어 신청인이 주장하는 바와 같은 이동통신서비스 불완전판매가 있었다고 볼 수 있다고 판단된다.
- 피신청인은 신청인과 판매직원 간의 구두약정 등은 피신청인의 소관이 아니고 따라서 신청인은 판매직원으로부터 손해액을 전부 보상받아야 한다는 취지로 주장하나, 피신청인은 피신청인의 이동통신서비스를 판매하는 대리점에 관하여 관리·감독의 책임이 있다고 볼 수 있다.
- 따라서 피신청인은 신청인에 대하여 신청인이 안내받은 요금금액과 실제 지급한 또는 지급하게 된 요금금액 간의 차액, 신청인이 이미 보전받은 손해액 일부 등을 감안하여 ○○만원을 지급함이 상당하다.

나. 약정 조건 관련

사례1

상담원의 오안내로 고가요금제를 사용하게 된 것에 대한 손해배상 요청

손해배상 ☑



사건개요

- 무료 이용기간 내에 서비스를 해지하였는데 피신청인측에서 이용요금을 부당하게 청구한 사항과 관련하여 문제해결 요청



신청인 주장

- '20년 5월, 휴대폰+인터넷+WiFi를 결합하여 휴대폰대금 완납 및 5G 요금제 6개월 유지 안내를 받고 기기변경
 - 개통한지 8~9개월 지난 후에 피신청인 고객센터에 전화하여 낮은 요금제 변경을 요청하였더니 요금제를 낮추면 남편 요금제가 낮은요금제라 결합할인을 받을 수 없다고 하였음
- '22년 1월, 인터넷 해지문의로 피신청인 측에 문의하다 요금제 변경이 가능하다는 것을 알게 되었고 피신청인 고객센터에 전화하여 항의하였더니 8~9개월쯤에 변경요청하였던 녹취기록이 없어 보상이 불가능하다고 함



피신청인 주장

- '21년 2월, 신청인이 고객센터를 통해 상담을 받았던 이력은 확인이 되나, 1년이 지난 시점이라 해당 녹취는 삭제된 상황이며 상담 당시 오안내 여부는 확인이 불가능한 상황임
- '22년 1월, 신청인은 고객센터를 통해 요금제 하향변경을 완료하신 것으로 보여지며, '21년 2월 상담녹취가 없어 오안내 여부를 확인할 수는 없는 상황이므로 요금제 차액 전액보상은 어려운 상황이나, 원만한 해결을 위해 요금제 차액금액의 50% 보상을 제시하였으나 신청인이 수용하지 않은 것으로 확인됨



조정안

- 피신청인은 신청인이 이동통신서비스 요금으로 기납부한 '20년 2월분 부터 '22년 1월분 요금 중 〇〇원을 반환한다. **조정 성립**



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례02

유선서비스 해지 시 위약금을 청구한 사항에 대해 문제해결 요청

손해배상 □



사건개요

- 유선서비스 계약 시 약정기간, 위약금 등을 고지하지 않았는데, 서비스 해지 시 위약금을 청구한 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- 신청인은 기초생활수급자이고 차상위 주민이며, 1년 시청료가 무료라고 하여 2년 약정으로 피신청인 측에 가입을 하였음. 그런데 약정기간이 3~4개월 남은 상태에서 인터넷을 설치할 적에 위약금뿐 아니라 약정기간이 없다고 말하여 인터넷을 신청하였음. 피신청인 측에서 설치하였는데 요금은 0천원이며 TV와 함께 요금이 나온다고 하였음
- 약 3개월이 지나 인터넷을 취소하려 했더니 약정기간이 3년이라 위약금 00만원을 달라고 함. 피신청인 측에 2번 정도 찾아가 본인이 거짓말을 하는 것이고 그 당시 설치한 분과 대화나 통화를 하였으면 모든 것을 인정하고 요금 및 위약금을 변상한다고 하였으나 피신청인 측은 전화상으로는 녹음이 되었다고 하여 현재까지 2년 동안 문제가 해결되지 않고 있음



피신청인 주장

- 가입 시 상담기록 확인 결과, 3년 약정 및 약정기간 내 해지 시에 할인반환금이 청구됨도 모두 안내함
- '19년 9월, 가입 시 TV 3년 약정, 3년 내 해지 시에 할인반환금 청구 안내를 문자로 발송함
- '20년 5월, 인터넷 3년 약정. 약정만료일자 '23년 5월까지이며 약정기간 내 해지 시 할인반환금 청구 안내 또한 문자로 발송
- 서비스 이용 중 신청인이 '21년 2월부터 요금을 미납하여 '21년 4월 체납정지 처리되었고, '21년 10월에 직권해지 되어 약정기간 내 해지로 할인반환금이 정상적으로 부과되었음



조정안

- 피신청인은 신청인과 피신청인간에 체결된 인터넷 및 IPTV서비스 계약과 관련하여 신청인에게 부과한 할인반환금 〇〇원을 면제한다. **조정 성립**



조정이유

- 신청인이 기초생활수급자이자 차상위 계층이고 고령자라는 점을 고려하고, 피신청인이 전화권유에 의하여 기존 케이블 TV 서비스에서 이 사건 인터넷과 IPTV로 상품을 변경하였으나, 그 내용을 잘 이해하기 어려웠다는 점 등 기록상 나타난 여러 사정을 참작하고 이용자 보호 제고라는 조정제도의 취지를 고려하여, 피신청인이 신청인에게 부과한 할인반환금의 면제가 타당하다고 판단되는바, 주문과 같이 결정한다.

사례03

계약내용과 다르게 단말기 대금이 청구된 것에 대한 문제해결 요청

손해배상 □



사건개요

- 휴대전화 계약 시 홈페이지에서 확인한 내용과 다르게 요금이 청구된 것에 대한 문제해결 요청



신청인 주장

- '22년 3월, 피신청인의 홈페이지에서 ○○단말기를 사전 예약하고 같은 달 배송을 받았음
- 주문 시 계약내용은 월 통신요금 ○○원이었고, 월 할부금은 ○원이었고, 조정신청 시에도 피신청인의 홈페이지에 주문내역을 조회하면 동일한 계약내용을 재확인 하였음
- 그런데, 휴대폰을 택배로 받아서 동기화 하는 중 피신청인으로부터 단말기 할부약정 금액과 보증보험에서 단말기 보험에 관한 문자가 왔음
 - 계약내용과 다르게 휴대폰 단말기 대금이 할부로 청구되어 있어 새로 구입한 ○○단말기는 다시 초기화 시켰고, 기존 휴대폰을 사용 중임
- 계약내용을 다시 확인해 봐도 약관에는 패널티 부분 명시되어 있고 단말기 대금을 할부로 청구한다는 부분은 없어 피신청인에 문의하니, 피신청인은 단말기 월 할부금 ○원은 홈페이지 오류였고 미안하다는 말만 되풀이 하고 있음
- 단말기를 반납하는 조건으로 계약 해약사유서와 앞으로 단말기 대금을 청구 안하겠다는 서약서 또는 공문을 써달라고 하였으나 피신청인은 개인한테 그런 문서를 줄 수가 없다하며 거절함
 - 홈페이지를 통해 피신청인과 체결한 계약도 홈페이지 오류라며 당초 계약내용을 이행하지 않고 있으므로, 또 피신청인 측에서 부당하게 요금을 청구할 수 있다고 생각하여 공문을 꼭 보내주길 바람



피신청인 주장

- 확인 결과, 피신청인의 홈페이지 오류로 인해 신청인 단말기 주문 당시 해당 단말기의 할부금이 0원으로 표기
- 이에 피신청인 과실을 인정하여 개통철회 및 개통 이후 이용요금 감면을 지원해 드리고자 했으나, 신청인이 공문 발송을 요구하여 처리 지연
 - 공문의 경우 기관이나 단체 간 업무 상의 의사결정 등을 목적으로 하며, 양 당사자 중 개인이 포함된다면 발행이 어려움



조정안

- 피신청인은 신청인의 핸드폰을 위약금 없이 해지하고, 단말기 반납 조건으로 신청인이 기 납부한 단말기 할부금 전액을 환불하고, 나머지 피신청인의 청구요금은 면제한다. **조정 성립**



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례04

부당한 휴대전화 개통 건에 대해 문제해결 요청

손해배상 □



사건개요

- 기기값 월 할부금 안내 시 할부 이자금액 미고지, 단말기 기기값 거짓고지, 고가요금제 이용 강요, 제휴카드 서비스 미흡고지 등 부당한 휴대전화 개통 건에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- 휴대폰을 바꿀 때가 되어 남자친구를 통해 휴대폰을 변경했음
 - 개통 당시 남자친구가 피신청인의 판매점과 상담하였고, 기기값 〇〇만원이라고 설명을 들은 후 개통하였음
- 개통 후 요금명세서를 보니 기기값이 전액 청구되어 있어 판매점 측에 전화하여 확인했더니 선택약정 금액을 기기값에서 할인받는 것처럼 안내하였고, 요금할인, 제휴할인, 특별보상할인이 있다라고만 안내하였음
 - 또한, 판매자는 할인혜택을 제공하는 대신 고가요금제를 4개월간 이용해야 한다고 강요하였음
- 기기값이 〇〇만원이라는 광고는 전형적인 과대광고이며, 개통과정에서 요금할인 등의 중요사항을 거짓고지 하였다고 생각함
 - 이에 판매점 측 안내대로 기기값을 〇〇원으로 만들어 줄 것을 조정신청함



피신청인 주장

- 신청인이 온라인 개통 신청 후에, 대리점 측 유선상 신청인의 남자친구에게 할부원금, 월 청구요금 등의 계약 내용을 고지함. 또한, 통화 외에도 SMS로 가입 조건에 대한 안내가 이루어짐
- 녹취 파일 내용에서 확인된 고지 내용과 실제 계약 내용이 일치하는 것으로 확인되어 계약 상 대리점의 과실이 있다고 판단하기 어려움
- 다만, 대리점 측 유선상 안내 시에 계약 당사자인 신청인이 아닌 대리인인 남자친구에게 안내하였다는 점을 감안하여 총 〇〇원의 보상안을 제의하였으나, 신청인이 수락하지 않음



조정안

- 피신청인은 신청인이 휴대폰 약정기간(24개월)을 유지하는 것을 조건으로 신청인에게 ○○만원을 지급한다.
- 피신청인이 휴대폰 개통과 관련하여 신청인에게 장래 지급하기로 한 금액이 위 ○○만원에 포함된다는 점을 확인하고, 추후 별도의 청구는 하지 않기로 한다.

조정 성립



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례05 판매점의 약속 미이행에 대해 보상 요구

손해배상 ☑



사건개요

- 기납부한 단말기 잔여할부금 반환 및 잔여할부금(12개월분) 면제 요구



신청인 주장

- 휴대폰을 개통한 후 2년이 되어 선택약정으로 요금을 할인받고 더 사용하기 위해 알아보던 중 휴대폰 할부개월이 36개월로 되어있음을 확인함
 - 계약당시 판매점에서 36개월 할부 중 24개월분만 납부하면 12개월 할부금을 면제해주겠다고 하여 휴대폰을 개통한 것으로 기억함
 - 해당 판매점은 24개월을 사용한 이후 동일한 판매점에서 휴대폰을 다시 재계약하면 12개월 할부금을 부담해준다고 한 것이라고 주장함
- 2년 전 개통당시 녹취록을 가지고 있어 다시 확인을 해보아도 '해당 판매점에서 재계약을 해야 12개월 할부금을 면제해주겠다'고 언급한 내용이 없음
 - 만약, 24개월 이후 해당 영업장에서 재계약을 해야 12개월 할부금이 면제된다고 정확히 언급이나 설명을 해줬으면 당시 휴대폰을 바꾸지 않았을 것이며 계약당시 약속한 대로 12개월 할부금을 전액 지원해주길 바람



피신청인 주장

- 기기변경 계약서 확인 시, 할부개월수와 할부원금은 정확히 기재되어있으며, 기기변경하고 24개월 사용 후 해당 판매점에서 새 휴대폰으로 기기변경시 12개월의 잔여할부금을 지원한다는 조건은 피신청인의 판매정책이 아닌 판매점과 신청인과의 개별계약으로 보여짐
 - 해당 판매점에서 원만하게 해결하고자 신청인이 해당 판매점에서 새 휴대폰 교체가 어려운 경우 기존 휴대폰을 반납하면 잔여할부금 중 ○○개월에 해당하는 금액을 지원할 수 있으며, 만약 해당 판매점에서 새 휴대폰 교체 및 기존 휴대폰 반납 둘 다 불가하실 경우 조건 없이 ○○만원을 지원해드리고자 제시하였으나 신청인이 거부함
- 객관적인 증빙자료로 볼 수 있는 계약서 확인 시에도 문제가 없으며, MMS발송을 통한 계약내용 고지도 진행하여 직접 계약사항을 확인하실 수 있도록 제공해드렸기에 당사의 귀책으로 보기도 어려운 상황이므로 신청인의 요구사항은 수용불가함



조정안

- 피신청인은 36개월의 할부금액 ○○원 중 12개월분에 상당하는 ○○원 중 신청인이 본건 조정 성립일까지 납부한 금액은 신청인에게 환불하고, 나머지 금액은 면제한다.

조정 불성립



조정이유

- 녹취록에 따르면 휴대폰 할부금액 중 최종 12개월분에 상당하는 금액을 피신청인이 부담할 것으로 해석될 만한 취지의 발언이 비교적 명확해 보이는 점, 기타 위 사건의 공정한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례06 판매점의 약속 미이행 보상 요구

손해배상 ☑



사건개요

- 가입 시 안내한 내용과 다르게 이용요금을 청구하고 있는 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '20년 12월, 피신청인의 판매점을 통해 □□단말기로 기기변경시, 별도 개별조건인 [30개월 휴대폰 할부계약에 대해 30개월간 ○○만원씩 총 ○○만원을 지원해 주겠다]는 안내 및 약약을 받았으며, 지금까지 8개월간 ○○만원을 지급받은 이후 나머지 ○○만원에 대해서는 받지 못하고 있음
- '21년 10월부터 지원받지 못한 개별지원조건 월 ○○만원의 금액에 대해 상위 대리점으로 이야기 했으나 연락이 오지 않았으며, 피신청인 고객센터로 문의해 보니 유사 피해자가 있으며 판매자는 보조금 지급 약속을 한 것이기 때문에 단말기유통법 위반이나 피신청인과 피신청인 대리점에서 처리할 수 있는 부분이 아니라고 설명. 해당 판매점을 상대로 경찰에 신고 및 고소 등의 방법으로 피해처리를 받아야 한다는 안내를 받음
- 최초 판매점에서 개별 계약으로 지원해주기로 한 금액 중 받지 못한 나머지 ○○만원을 보상받기 위해 분쟁조정 신청을 함



피신청인 주장

- 신청인이 첨부한 입금내역서 확인 시, 피신청인 측에서 입금처리한 내역이 아니며, 계약이행 약약서(24개월 이후 기존 휴대폰 반납없이 6개월 잔여할부금 지원약속 기재) 또한 피신청인과 약속한 계약서가 아닌 판매점과 개별적으로 계약한 약약서로 보임
- 이와 같은 판매점과의 개별계약조건은 피신청인과 피신청인 대리점에서도 알 수 없었던 상황으로, 신청인과 판매점과의 개별계약이므로 당사자(신청인, 판매점)간 해결이 필요하다고 판단됨

- 신청인이 휴대폰 구매과정에서 판매자와 개별적으로 진행한 개별 약속 조항은 피신청인의 계약서에 명시되지 않아 사실확인이 어려우며, 당사에서도 현재 불법보조금 지급약속 미이행 등 동일·유사사례 건들로 인한 다수의 피해자가 발생한 것으로 파악하고 있어 피신청인의 대리점도 해당 판매자에 대해 고소·고발 조치를 통해 적극적인 법적조치를 진행 중인 것으로 확인함 (대리점에서도 '21.10월부터 해당 판매점과 연락이 두절된 상태임)
- 객관적인 증빙자료로 볼 수 있는 계약서 확인 시 문제가 없는 상황에서 신청인과 판매점간 개별적으로 진행하신 개별계약 또는 개별약속에 대한 피해보상을 피신청인이 처리하는 것은 불가하며, 개별계약에 대한 이행요구는 신청인이 판매점을 상대로 개별적으로 진행이 되어야 할 것으로 판단되어 신청인의 보상요구 사항은 수용불가함



조정안

- 피신청인은 신청인에게 ○○만원을 지급한다. **조정 불성립**



조정이유

- 신청인과 판매점 사이에 지원금 지급에 관한 확약서가 존재하는 점, 이러한 계약을 무효로 볼 수 있는 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 제5조 제2항이 적용되기 위해서는 지원금을 지급하는 조건으로 특정 요금제 등 일정기간 사용 의무를 부과하고 이를 위반시 위약금을 부과하는 등의 요건이 충족되어야 하는데, 본 건의 경우 판매점이 일방적으로 지원금을 지급한다고 할 뿐 특별한 조건이 없다는 점, 피신청인으로서의 판매점을 관리감독할 의무가 있고 해피콜 등 다른 수단을 통해 별도 확약의 존재 여부를 확인 가능했었던 것으로 보이는 점, 다만 기존에 신청인은 판매점으로부터 이미 ○○만원을 지급받았고 신청인 또한 과실이 전혀 없는 것은 아닌 것으로 보인다는 점에서, 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례07

휴대전화 기기변경시 약속사항 미이행에 따른 문제해결 요청

손해배상 □



사건개요

- 휴대전화 기기변경시, 기기변경 비용 및 위약금 등을 모두 지원해주기로 약속하였는데, 개통 후 약속사항을 이행하고 있지 않으므로 이에 대한 문제해결 요청



신청인 주장

- '22년 4월, 피신청인 측에서 오늘까지 하는 이벤트로 새로 나온 기종의 단말기를 현재 쓰고 있는 기기에서 기기변경 비용, 위약금 등을 모두 지원해주고, 처음 6개월만 추가 요금 내고 다음 달부터는 기존에 쓰던 요금제로 그대로 내는 조건으로 대리점에 방문하지 않아도 개통이 가능하다고 설명해줌
- 개통 후 피신청인 모바일 앱을 통해 요금을 확인해보니 단말기 기기값 전부가 48개월 할부로 되어있고 바꾸기 전의 기존 기기와 새로 바꾼 기기 두개의 요금을 내야 하는 상황에 놓임



피신청인 주장

- 개통 당시 신청인에게 가입 당시의 위약금 유예 및 기존 단말기 할부금은 지속 청구됨을 안내한 바 있음
 - 녹취 중 '사용 중인 모델의 위약금은 자동적으로 면제, 남아있는 기기 대금은 남은 개월 수까지 분납으로 승계처리' 안내
 - 기기변경에 따른 위약금 〇〇원은 유예되어 청구되지 않음
- 신청인, 수일 후 기기변경한 단말기의 파손 및 펜 분실로 매장 내방하여 구매 상담 후 상기 두 대의 단말기 이외에 추가로 신규개통
 - 피신청인 대리점, 신청인 내방 당시 기존 단말기 개통취소 언급은 없었으며, 신규 개통 회선에 대해 명의자 본인 인지 및 구매의사 확인 후 개통 진행했다는 입장
- 피신청인 대리점은 기존 단말기 두 대는 중고거래를 통해 단말기 값을 회수하는 것이 유리함을 안내하였으나, 신청인은 직접 처리가 어려우니 대신 판매해줄 것을 요청

- 추가 신규 개통 당시, 피신청인 대리점은 기존 단말기 두 대의 보상 금액과 입금 예정일을 사전에 안내하였으며 신청인 동의를 거친 후 개통처리를 진행하였음
- 기존 단말기 두 대의 보상금액을 신청인에게 입금할 예정이었으나, 신청인이 분쟁조정을 신청함에 따라 입금 보류 중



조정안

- 피신청인은 신청인의 핸드폰을 위약금 없이 해지하고, 해당번호에 대한 단말기 반납조건으로 기약속한 단말기보상금액 〇〇원을 신청인에게 지급하고, 미납요금 (단말기할부금 제외)은 면제한다. **조정 불성립**



조정이유

- 위 사건의 공정한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례08

계약 시 고지한 단말기 할부금 일부 지원약속 이행 요청 건

손해배상 □



사건개요

- 휴대전화 기기변경 당시 피신청인 영업점에서 신청인과 신청인 배우자 휴대전화 2회선에 대해 단말기 할부금을 일부 지원하겠다고 안내하였는데 약속사항을 이행하고 있지 않아 문제해결 요청



신청인 주장

- '18년 11월, 신청인과 신청인 배우자는 피신청인 영업점에서 휴대전화 기기변경을 진행하였음
- 피신청인 영업점에서는 단말기 기기값 할부기간을 36개월로 설정하면서 24개월 이후 나머지 12개월 단말기 할부금을 지원하겠다고 고지하였음
- 24개월 이후 피신청인 영업점을 방문하였으나 피신청인 영업점은 폐업한 상태였고 이에 피신청인 대리점측에 약속 이행을 요청함
- 그러나 피신청인 대리점에서는 해당 영업점과는 이미 계약이 만료된 상황이므로 영업점에서 고지한 내용을 이행할 수 없다고 답변하였음
- 따라서 휴대전화 기기변경 당시 피신청인 영업점의 약속사항 이행을 요청함



피신청인 주장

- 신청인과 신청인 배우자는 '18년 11월 A판매점에서 휴대전화 기기변경을 진행하였음
- 피신청인 공식 가입신청서 확인 시 휴대전화 단말기 할부기간은 24개월이며 단말기 기기값은 〇〇〇만원으로 기재되어 있음
- A 판매점은 피신청인 대리점과 계약이 종료된 영업점이며 피신청인과 직접적인 계약 관계를 맺고 있지 않음
- 기기변경 당시 신청인과 신청인 배우자가 직접 작성한 가입신청서에 단말기 할부기간(24개월)과 단말기 기기값(〇〇〇만원)은 명시되어 있으나 신청인이 주장하는 단말기 할부금 지원 내용은 기재되어 있지 않음
- 피신청인측에 명확한 귀책이 없는 상황에서 신청인과 A 판매점의 개별 계약에 대한 내용은 당사자 간에 해결이 필요한 사항으로 판단됨
- 따라서 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨



조정안

- 피신청인은 신청인에게 ○○만원을 지급한다. **조정 불성립**



조정이유

1. [기초 사실]

- 신청인과 신청인 배우자(이하 '신청인 등')는 '18년 11월 피신청인과 이동통신서비스 이용계약을 체결하였다. 피신청인 답변서에 의하면 신청인 등이 계약을 체결한 판매점은 대리점과 거래를 종료한 지 오래되었고 집단 상가의 3차 매장이다. 피신청인의 설명에 의하면 3차 매장은 판매점과 계약을 맺은 하위 판매점이다. 피신청인 대리점은 위 3차 매장 담당직원의 이름 외 연락처 등 관련 정보를 모른다.
- 신청인은 위 3차 매장 담당직원으로부터 '신용카드 할부 36개월로 휴대전화 2대를 구매하면, 25개월부터 36개월까지의 할부대금에 해당하는 ○○만원을 지급하겠다.'라는 설명을 듣고, 피신청인과 이용계약을 체결하였다. 3차 매장 담당직원은 '구매확인서에 그와 같은 내용을 기재하였다. (피신청인 답변서에 첨부된 문서 참조)

2. [당사자 주장]

- 신청인은 피신청인에게 약속 이행을 원하고, 피신청인은 '계약서에 그와 같은 내용이 없고(피신청인 답변서 4면), 판매점과 개별 계약이므로 피신청인에게 책임이 없다.'라는 취지로 주장한다. 한편 피신청인은 신청인 등에게 합계 △△만원을 보상할 의사는 있다고 한다.

3. [판단]

- 피신청인은 3차 매장을 통해 신청인 등과 이용계약을 체결하여 고객을 확보함으로써 이익을 얻었다. 신청인 등은 당연히 3차 매장에 적합한 대리권이 있다고 믿었다. 한편 피신청인과 3차 매장의 법률관계를 확인할 수 있는 계약서 등 문서도 없다. 3차 매장의 대표자 등에 관한 인적사항도 모른다.
- 이용계약 체결로 인한 이익 및 지배·관리 가능성을 보면, 3차 매장을 포함한 판매점의 위법·부당행위로 인한 불이익은 피신청인 등 통신사에 귀속하는 게 형평에 부합한다. 판매점의 잘못, 폐업 등으로 인한 손해를 이용자에게 전가하는 것은 형평에 부합하지 않는다.
- 피신청인의 공공적 성격 및 제공하는 역무의 내용에 비추어 사회적 약자를 배려할 사회적인 책무가 일반적인 기업에 비해 크다. 사업자의 사회적 지위와 책무, 이용자 보호 원칙 등을 고려하여 주문과 같이 결정한다.

사례09

단말기 값이 무료라고 거짓으로 고지하며 개통을 유도하여 문제해결 요청

손해배상 □



사건개요

- 피신청인 영업점에서 휴대전화 단말기 기기값이 무료라고 거짓으로 고지하여 서비스 개통을 유도하는 등 이용자를 기만한 행위에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '22년 1월, 휴대전화 A 기종 단말기가 ○만원이라는 온라인 광고를 보고 피신청인측에 기기변경 상담을 신청하였음
- 피신청인측 상담원은 선택약정할인, 제휴카드할인, 특별 프로모션 혜택을 적용 받으면 휴대전화 A 기종 단말기를 무료로 구매할 수 있다고 안내하였음
- 신청인은 상담원을 믿고 휴대전화 A 기종으로 기기변경을 진행하였는데 개통 후 안내 받은 내용과 다르게 요금이 청구된 사항을 확인함
- 신청인은 단말기 할부금이 청구되는 이유를 문의하였고, 피신청인측 상담원은 기기변경 시 안내한 사항은 여러 혜택을 적용받을 경우 단말기를 무료로 구매하는 것과 같은 효과가 발생한다는 내용을 고지한 것이며 실제로는 단말기 기기값 ○○만원을 납부해야 한다고 답변하였음
- 이처럼 선택약정할인, 제휴카드할인 등의 혜택을 마치 단말기 기기값에서 제하는 것처럼 고지하여 개통을 유도하는 등 이용자를 기만한 행위에 대해 문제해결을 요청함



피신청인 주장

- 신청인은 '22년 1월 휴대전화 A 기종 단말기로 기기변경을 진행하였음
- 신청인은 휴대전화 단말기를 무료로 구매할 수 있다고 안내받았다는 내용을 주장하고 있으나, 공식 가입신청서에는 단말기 할부기간(30개월)과 단말기 기기값 (△△만원)이 명시되어 있으며 단말기가 무료라는 내용은 기재되어 있지 않음
- 기기변경 당시 녹취파일을 확인한 결과, 피신청인 상담원은 선택약정할인, 특별 프로모션 등의 혜택을 적용 받으면 실부담금 ○○만원으로 휴대전화 구매가 가능하다고 안내하였음

- 다만 선택약정할인 안내 시 상담이 일부 미흡한 부분이 확인되었고, 기기변경이 유선상으로 진행되다 보니 의사소통이 원활하지 않아 신청인이 단말기 기기값을 무료라고 오인할 수 있는 가능성이 있다는 점을 고려하여 통신분쟁조정위원회의 조정에 적극적으로 협조하겠음



조정안

- 피신청인은 신청인의 휴대전화 서비스를 개통철회한다. **조정 성립**



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례10

단말기값 할인을 약속, 기기변경을 유도하고 기기값을 과다 청구하여 문제해결 요청

손해배상 □



사건개요

- 휴대전화 기기변경 시 고가 요금제 일정기간 유지 등을 조건으로 단말기 기기값을 할인하기로 약속하였는데, 개통 후 안내한 내용과 다르게 단말기 기기값이 과다 청구된 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '22년 2월, 신청인은 피신청인 영업점에서 휴대전화 기기변경을 진행하였음
- 피신청인 영업점에서는 고가 요금제를 일정기간 유지하는 등 특정 조건을 충족하면 휴대전화 단말기를 ○○만원에 구매할 수 있다고 안내하였음
- 신청인은 피신청인 영업점에서 제시한 특정 조건을 수락하였고 단말기를 ○○만원에 구매하는 계약을 체결하였음
- 그런데 기기변경 후 안내한 내용과 다르게 단말기 기기값이 과다 청구되고 있는 사실을 알게 되었음
- 이에 피신청인 영업점에 문제를 제기하며 약속 이행을 요청하였으나 해당 영업점에서는 정당한 사유 없이 이를 거부하고 있음
- 따라서 기기변경 당시 약속한 내용대로 단말기 기기값 할인을 적용할 것을 요청함



피신청인 주장

- 신청인은 '22년 2월 판매점에서 휴대전화 기기변경을 진행하였음
- 신청인은 할인 혜택을 적용받아 단말기를 ○○만원에 구매하는 것으로 계약을 체결하였다고 주장하고 있으나, 공식 가입신청서에는 단말기 할부기간(30개월)과 단말기 기기값(○○○만원)이 명시되어 있으며 신청인의 주장을 입증할 수 있는 내용은 전혀 기재되어 있지 않음
- 신청인과 판매점이 개별적으로 체결한 계약 내용에 대해서는 피신청인과 피신청인 대리점에서 사전에 인지할 수 없으므로 피신청인측에 귀책이 있다고 할 수 없음
- 객관적인 증빙자료인 공식 가입신청서에 문제가 없는 상황에서 신청인과 판매점의 개별 계약에 대한 내용은 당사자 간에 해결이 필요한 사항으로 판단됨
- 따라서 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨



조정안

- 피신청인은 신청인에게 □□만원을 지급한다. **조정 성립**



조정이유

1. [기초 사실]

- 신청인은 '22년 2월 피신청인과 5G 서비스 이용계약을 체결하였다. 피신청인의 판매점 관계자는 신청인에게, 단말기 대금은 원래 ○○○만원인데 ○○만원으로 감액될 것처럼 말하였다. 신청인은 판매점 관계자의 말을 듣고, 단말기 대금 즉 할부원금이 ○○만원으로 감액될 것으로 믿었다. 하지만 “나의 가입 정보”의 “기기 할부 정보”에 의하면 할부원금은 ○○만원이 아니었다.

2. [당사자 주장]

- 신청인은 할부원금을 조정하는 등 판매점 관계자의 말이 달라져서 발생한 손해를 배상해 달라는 취지로 진술한다.
- 피신청인은 신청인에게 가입신청서를 보내는 등 계약 내용을 알렸기 때문에 잘못이 없다는 취지로 진술하나, 개별약정을 고려하여 일부 금액을 지급할 의사가 있다고 한다.

3. [판단]

- 신청인과 피신청인이 제출한 자료에 의하면, 판매점 관계자는 신청인에게 ○○○만원이 ○○만원으로 감액된다고 말하였음이 분명하다. 판매점 관계자의 말을 ‘이용자의 이해 편의를 위한 말로 좋게 해석하더라도, 표현을 고려하면 신청인은 할부원금 자체의 감액으로 믿을 수밖에 없다. 가입을 유도하기 위한 현혹이다.
- 피신청인의 공공적 성격 및 제공하는 역무의 내용에 비추어 사회적 약자를 배려할 사회적인 책무가 일반적인 기업에 비해 크다. 사업자의 사회적 직위와 책무, 이용자 보호 원칙 등을 고려하여 주문과 같이 결정한다.

사례11

이용자를 현혹시키는 과장 광고를 게재하여 기기변경을 유도하여 문제해결 요청

손해배상 □



사건개요

- 단말기를 저렴하게 구매할 수 있다는 과장 광고를 통해 이용자를 현혹시키고 기기변경을 유도한 다음 고지한 내용과 다르게 단말기 기기값을 청구하는 등 이용자를 기만한 행위에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '21년 10월, 휴대전화 A 기종 단말기를 ○만원에 구매할 수 있다는 온라인 광고를 보고 해당 광고를 게재한 피신청인 영업점에 연락하여 기기변경 상담을 진행하였음
- 피신청인 영업점에서는 단말기 기기값은 원래 ○○○만원이지만 선택약정할인, 제휴카드할인 등 각종 혜택을 적용하여 실제 단말기 구매가가 ○만원이라고 안내하였음
- 영업점의 안내를 믿고 휴대전화 기기변경을 진행하였는데 개통 후 요금청구서를 확인해보니 단말기 기기값 ○○○만원 전액이 할부로 청구되고 있었음
- 신청인은 안내한 내용과 다르게 단말기 기기값 ○○○만원이 할부로 청구되는 이유를 피신청인 영업점에 문의하였는데, 영업점에서는 기기변경 당시 단말기 기기값 등 상세한 계약 내용을 모두 고지하였다고 답변하며 책임을 회피하였음
- 이처럼 과장 광고를 게재하여 이용자를 현혹시키고 기만한 행위에 대해 문제해결을 요청함



피신청인 주장

- 신청인은 '21년 10월 판매점을 통해 휴대전화 A 기종 단말기로 기기변경을 진행하였음
- 판매점에서는 온라인 광고상에서 휴대전화 서비스 계약 내용을 모두 명시하기 어려우므로 간략한 내용만 기재하였고, 이후 게재된 온라인 광고를 보고 신청인이 상담을 요청하였을 때 계약 관련 세부내용을 상세히 설명하였기 때문에 이용자를 현혹하거나 기만하지 않았다고 소명하고 있음
- 다만 전화상으로 기기변경이 진행되다 보니 계약 관련 세부내용을 상세히 안내하더라도 상호 간의 의사소통이 원활하지 않을 수 있다는 점을 감안하여 원만한 해결을 위해 신청인에게 일부 보상을 제시하였으나 신청인측에서 거부하여 협의가 결렬되었음

- 객관적인 증빙자료로 볼 수 있는 계약서에도 문제가 없었으며, 기기변경 후 신청인에게 MMS를 발송하여 계약 내용도 고지하였기 때문에 피신청인측에 귀책이 있다고 판단하기는 어려움



조정안

- 신청인은 피신청인에게 휴대전화를 반납하고, 피신청인은 신청인에게 개통철회에 준하는 조치를 취한다. **조정 성립**



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례12

미흡한 고지로 인해 요금제 하향 변경 시 위약금이 발생하여 문제해결 요청

손해배상 ☑



사건개요

- 요금제 변경 관련 중요사항을 미흡하게 고지하여 요금제 하향 변경 시 위약금이 발생한 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '21년 6월, 피신청인 대리점에서 휴대전화 기기변경을 진행하였음
- 피신청인 대리점에서는 6개월 후 요금제를 변경할 수 있으며, 0만원 이상 요금제로 변경하면 아무런 문제가 없다고 고지하였음
- 6개월 경과 후, 신청인은 안내받은 대로 0만원 이상 요금제로 변경하였는데 신청인에게 요금제 변경에 따른 위약금이 청구되었음
- 이에 피신청인 고객센터에 문의하였더니, 고객센터 상담원은 △만원 이상 요금제로 변경해야 위약금이 발생하지 않으며 해당 내용은 가입신청서에 명시되어 있다고 답변하였음
- 가입신청서에 매우 작은 글씨로 기재되어 있는 내용은 확인이 어려울뿐더러 피신청인 대리점에서 신청인에게 요금제 변경 관련 고지를 미흡하게 한 측면도 있으므로 기 납부한 위약금 환급을 요청함



피신청인 주장

- 신청인은 '21년 6월 피신청인 대리점에서 휴대전화 기기변경을 진행하였음
- 피신청인 대리점에서는 6개월 후 △만원 이상 요금제로 변경해야 위약금이 발생하지 않는다는 내용을 신청인에게 안내하였다고 소명하고 있으며, 해당 내용은 가입신청서 및 가입안내서에도 명시되어 있음
- 신청인은 '21년 12월경 온라인을 통해 요금제를 변경한 것으로 확인되는데, 온라인을 통해 요금제를 변경하는 경우에도 팝업창을 통해 △만원 미만으로 요금제 변경 시 위약금이 발생한다는 사실을 안내하고 있음
- 이처럼 피신청인측에서 요금제 변경 관련 사항을 미흡하게 고지하였다고 판단하기 어려우므로 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨



조정안

- 신청인은 △만원 이상 요금제로 변경하고, 피신청인은 신청인에게 위약금 (○○만원)을 환급한다. **조정 성립**



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 신청인이 최초 가입신청을 하게 된 경우, 계약서의 내용 및 형식, 요금제 변경 당시의 상황 등 당사자들의 사정과 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례 13

단말기값 계좌이체를 유도하여 판매점주가 기기값을 착복해 문제해결 요청

손해배상 □



사건개요

- 휴대전화 개통 시 단말기 기기값 계좌이체를 유도한 다음 해당 금액은 판매점주가 착복하고 신청인에게 단말기 기기값 전액을 할부로 청구한 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '21년 9월, 신청인은 판매점주 A로부터 휴대전화 단말기를 매우 저렴하게 구매할 수 있다는 얘기를 듣게 되었음
- 신청인은 계약 조건을 확인하고 휴대전화 구매를 진행하려고 하였는데, 판매점주 A는 단말기 물량 확보를 위해 예약이 필요한 상황이며 보증금으로 〇〇〇만원을 선입금해야 한다고 안내하였음
- 또한 휴대전화 개통이 완료되면 보증금 중 계약 조건으로 안내한 단말기 기기값을 제외한 금액 □□□만원은 신청인에게 돌려준다고 약속하였음
- 신청인은 판매점주 A의 말을 믿고 보증금을 입금하였으며 '21년 10월 휴대전화를 개통하였음
- 개통이 완료되었으나 판매점주 A는 약속한 □□□만원을 돌려주지 않았고, 신청인은 수차례 반환을 요청하여 '21년 10월말 □□□만원을 돌려받았음
- 이로써 문제가 모두 해결될 줄 알았는데, 요금청구서를 확인하니 단말기 기기값 전액이 할부로 청구되고 있었음
- 신청인은 판매점주 A에게 단말기 기기값 전액이 청구되고 있는 사항에 대해 문제를 제기하며 기기값 정정을 요청하였으나 판매점주 A는 연락두절 상태임
- 신청인이 입금한 단말기 기기값을 판매점주 A가 착복한 사실이 명확하므로 단말기 기기값을 계약 시 안내받은 금액으로 정정할 것을 요청함



피신청인 주장

- 신청인은 '21년 10월 판매점을 통해 휴대전화 개통을 진행하였음
- 신청인은 판매점주 A와 단말기를 △△만원에 구매하는 것으로 계약을 체결하였다고 주장하고 있으나, 피신청인 공식 가입신청서에는 단말기 할부기간(24개월)과 단말기 기기값(△△△만원)이 명시되어 있으며 신청인의 주장을 입증할 수 있는 내용은 전혀 기재되어 있지 않음

- 휴대전화 개통 시 단말기 기기값을 개인 계좌에 입금하도록 하는 것은 피신청인의 운영 방식이 아니며, 신청인이 보증금을 입금하였다고 주장하는 계좌 또한 피신청인과 무관한 계좌임
- 신청인과 판매점이 개별적으로 체결한 계약 내용에 대해서는 피신청인과 피신청인 대리점에서 사전에 인지할 수 없으므로 피신청인측에 귀책이 있다고 할 수 없음
- 또한 객관적인 증빙자료인 공식 가입신청서에 아무런 문제가 없으므로 신청인과 판매점 간에 개별적으로 체결한 계약내용이 이행되지 않았다고 하여 이에 대한 피해보상을 피신청인측에서 처리하기는 어려움
- 신청인과 판매점 간에 개별적으로 체결한 계약내용에 대한 이행요구는 신청인이 판매점주 A를 상대로 고소를 진행하는 등 수사기관을 통해 진행해야 할 사항으로 판단됨
- 따라서 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨



조정안

- 피신청인은 신청인의 휴대전화 단말기 기기값 전액을 면제처리 한다. 조정 불성립



조정이유

- 위 사건의 공정한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례14

'중고폰 보상프로그램' 관련 단말기 반납 및 문제해결 요청

손해배상 □



사건개요

- 중고휴대전화 보상프로그램(○○ 클럽기변) 단말기 반납 조건 관련 중요사항을 고지하지 않고 신청인의 단말기 반납을 거부하고 있는 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '20년 5월 기기변경 시 '○○클럽'을 가입하였으며, 2년이 경과하여 '22년 6월 기기변경을 하면서 기존 사용했던 휴대폰을 반납하였음. 외관상 깨끗하고 사용시 큰 이상을 느끼지 못하였으나 반납한 이후 잔상이 많으며 피신청인측이 해당 휴대폰을 돌려보내서 수령함
- 인터넷으로 확인해보니 휴대폰의 액정은 OLED를 사용하고 있어 사용기간이 길어질수록 잔상이 생길 수밖에 없으며, LCD액정은 잔상이 생기지 않는 반면 휴대폰의 OLED액정은 동영상을 오래보면 잔상이 발생할 수밖에 없는 상황임을 확인함
- 이는 기존 휴대폰 반납 시 잔상이 있다면 받아주지 않는 '○○클럽' 보상 프로그램에 문제가 있다고 생각이 되며, 갤럭시 휴대폰은 사용하면 할수록 잔상이 생길 수밖에 없는 구조이므로 많이 사용하면 더 많이 생기는 것은 당연한데도 소비자에게 비용을 전가하고 있으며, 휴대폰이 잔상이 많이 발생하는 것을 사전에 알지 못한 상태였으나 □□□통신사는 반납기준에 잔상유무에 대한 기준을 넣은 것은 이러한 사실을 사전에 인지하고 있었다는 것임
- 요즘은 휴대폰으로 유튜브시청을 많이 하는데, 잔상은 발생할 수밖에 없는 것이며 소비자가 사용하면서 잔상의 불편함을 느끼지 못했음에도 잔상으로 인해 클럽반납기준에 부합하지 않아 소비자가 경제적인 손실을 입어야 하는 불합리한 구조를 납득하기 어려움
- 단말기를 사용하면서 소비자의 부주의로 발생된 잔상이라면 액정을 수리하여 반납하는 것이 맞겠으나, 유튜브 시청으로 인한 휴대폰 잔상으로 인해 보상을 받지 못하는 것은 불합리하여 이에 대한 피해구제를 요청하고자 분쟁조정 신청을 함



피신청인 주장

- 신청인께서는 '20년 5월 휴대폰 기기변경 시, '○○클럽' 서비스를 가입하였으며, 계약체결 시 주요내용에 대해 서류상 고지 및 신청인의 동의하에 계약이 체결되었음을 확인하였음

- ‘○○클럽’서비스는 해당 휴대폰을 구매(기변/신규가입)시 48개월 할부로 개통하고 24개월 이후 25~36개월 이내 사용하던 기기를 반납하시고 클럽 기변 하시는 경우, 교체시점 기준으로 출시1년 이내의 새 단말기로 기기변경 시 잔여할부금(출고가 기준 최대 50%)을 면제해드리는 서비스임
- 피신청인은 ‘○○클럽’ 상품에 관련한 내용을 MMS 발송을 통해 안내하고 있으며, 해당 내용은 당사의 공식 홈페이지를 통해서도 확인이 가능함.
- 이와 같이 종합적인 상황을 고려할 때 ‘○○클럽’ 신청서 내 기존 휴대폰 반납 및 검수항목에 ‘잔상’시 수리 후 반납이 필요함에 대해 명확히 명시되어 있으며 신청인께서 동의하신다는 휴대폰 인증서명이 확인되고 있으므로 휴대폰 잔상에 대한 수리 후 재반납이 필요함을 말씀드립니다
- 이에 피신청인은 클럽기변 반납후 휴대폰 잔상으로 인해 반려된 휴대폰에 대해 수리 없이 반납요청을 하시는 신청인의 요청사항은 수용불가하다는 의견을 드리며, 현재 담당부서를 통해 신청인의 기존 휴대폰 수리 후 반납기한은 일시 보류를 해두었으며 신청인께서 반납가능 시점을 알려주시면 해당 기간으로 반납기한을 조정해드릴 수 있음을 알려드립니다



조정안

- 피신청인은 신청인에게 수리를 거치지 않은 본 건 단말기에 대하여 ‘○○클럽’ 서비스에 따른 할인 혜택을 제공한다. **조정 불성립**



조정이유

- 신청인은 ‘○○클럽’ 서비스 이용약관에 가입함에 있어 피신청인이 고지의무를 해태하였다는 점을 들어, 본건 단말기에 대해 ‘○○클럽’ 서비스에 따른 할인 혜택을 적용할 것을 요청하고 있다.
- 살피건대, 피신청인과 신청인 간 체결된 계약서 내 반납조건에는 ‘LCD 액정표시에 이상이 없는 상태’로서 잔상이 없을 것을 명시하고 있으나 어떠한 유형의 잔상이 없을 것을 요구하고 있는지 불명확하게 기재되어 있다는 점, 소비자의 입장에서서는 육안을 통해 잔상이 발견되지 않더라도 검수자 측의 판정에 따라 반납이 반려될 수 있다는 점을 피신청인이 해당 서비스 가입 시 자세히 고지 받았다고 보기 어렵다고 판단된다는 점 등을 고려할 때, 피신청인이 이용자에 대한 고지 의무를 해태하였다고 봄이 타당하다.
- 따라서 이 사건 분쟁조정 신청에 대하여 주문과 같이 결정한다.

사례15

부당한 휴대전화 개통 건에 대해 문제해결 요청

손해배상 □



사건개요

- 휴대폰 기기변경 시, 단말기 기기값 거짓 고지, 고가 요금제 이용 강요 등 부당한 휴대전화 개통 건에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '20년 7월 인터넷 광고를 통해 상담 요청 후 유선으로 안내받고 휴대폰을 개통하였음
- 개통 당시 판매자가 약정 24개월간 ○○천원 요금할인을 먼저 받고 휴대폰 기기대금에서 할인받는 금액이 12개월간 △△△천원이라고 하였음
- 기기대금에서 받는 금액은 24개월 뒤 잔여할부금이 ○○천원이라고 하였으나, 실제 할부이자를 포함하여 월 청구되는 기기대금이 ▲▲▲천원임을 이야기 하니 판매자가 지원해주는 것은 12개월 기기대금 지원이기에 할부이자는 지원불가 하다고 하였음
- 기기 출고가가 □□□만원이며, 약정 요금할인과 기기대금 지원으로 2년간 할인받는 총 금액이 ■■■만원이고 추가로 현금지원금 ○○만원을 입금처리해 드렸기 때문에 청구서에 기기대금은 그대로 표기되지만 실제 구매한 것과 동일하다고 안내를 받았음
- 그러나, 요금할인이 기기대금 할인이 아닌 까닭에 판매점으로 연락을 해보았으나 이미 판매점은 폐업을 한 상태이고, 이에 대리점에서 연락이 왔으며 해당대리점에서 휴대폰 재개통을 할 경우 잔여할부금을 지원해주겠다고 하였음
- 분명 개통 시 판매점 판매자에게 휴대폰 기기대금이 ○○만원이 맞는지 여러차례 확인하였고 맞다고 하여 고가의 요금제를 4개월동안 사용하며 비싼 요금을 냈으며 요금제 차액의 명목으로 판매자에게 ○○만원을 받았던 것임
- 이에 억울한 마음에 이를 해결하고자 분쟁조정 신청을 함



피신청인 주장

- 신청인은 '20년 7월 휴대폰 기기변경 시, 5G요금제 및 선택약정할인 24개월 약정으로 개통됨
- 가입시 선택약정할인 24개월 약정을 하고 매월 요금제에 따른 25%할인혜택을 적용받을 수 있도록 기기변경하였음 (기기변경 당시 선택하신 5GX요금제 기준 선택약정할인 25% 반영)

- 객관적인 증빙자료인 계약서에는 기기대금 및 할부기간 등이 명확히 기재되어 있어 문제가 없는 상황이나, 신청인과 판매점 간 개별적으로 진행한 개별계약 및 개별약속에 대해 당사에서 처리하는 것은 불가함
- 영업장으로 확인 요청 시, 기기변경 계약시 기기대금 및 계약사항에 대해서 안내를 드리고 신청인의 동의하에 계약이 진행되었으나 원만한 민원해결을 위해 추가 기기변경 없이 남은 잔여할부금을 매월 ○○천원씩 12개월 간 입금해드리는 것으로 권유드렸으나 신청인께서 수용의사가 없었으며 ○백만원을 보상해줄 것을 요청하여 협의가 결렬됨
- 이와 같이 신청인의 동의하에 기기변경 업무처리를 진행하였던 건으로 영업장의 귀책으로 보기는 어려운 상황으로 당사는 신청인께서 요청하시는 ○백만원의 보상요청은 수용불가하다는 의견임
- 다만, 신청인께서 오해하실 수 있는 상황을 고려하여 신청인께서 수용하신다면 추가 기기변경 없이 잔여할부금 12개월분을 일시금으로 입금해 드릴 수 있음



조정안

- 피신청인은 신청인에 대하여 12개월분의 잔여할부금을 조건 없이 일시금으로 지급해 준다. **조정 성립**



조정이유

- 신청인은 피신청인에 대하여 이동통신서비스 불안전판매 등을 이유로 계약 당시 구두로 고지받은 할인 금액 ○○○만원 가량을 지급받기를 요청하고 있다.
- 살피건대, 계약체결 당시 판매점이 구두로 약속한 할인금액의 총액은 인정 가능하나 그 할인의 방식이 선택약정 가입에 따른 요금 감면액을 포함하는 것인지 여부 등은 신청인의 주장대로 인정할만한 자료가 부족하여 그대로 인정하기 어렵다.
- 다만, 피신청인이 인정하는 바와 같이 광고 문구 등에 신청인을 비롯한 가입자들을 오해하게 할 소지가 충분하다는 점 등을 고려할 때 신청인이 가입 당시 유선 상담 과정에서 ○○○만원 가량의 총 할인금액을 보장받을 수 있겠다고 기대하였다는 점은 인정된다.
- 피신청인으로서 대리점에 대해 관리, 감독의 책임이 있다고 볼 수 있으므로, 약속된 할인금액 중 잔여할부금 면제에 관해 약속된 금액을 조건 없이 일시금으로 지급하여 줌이 상당하다.

다. 요금 할인 관련

사례1

법정대리인에게 약정 만료 사실을 고지하지 않은 사항에 대해 요금 감면 요청

손해배상 □



사건개요

- 미성년자 자녀의 휴대전화 약정이 만료되었는데 약정 만료 사실을 자녀에게만 고지하고 법정대리인에게 고지하지 않아, 약정 만료일에 재약정을 신청하지 못하였고 이로 인해 요금할인을 적용받지 못하여 요금 감면 요청



신청인 주장

- 신청인(대리인의 자녀)은 미성년자로 피신청인 휴대전화 서비스를 이용하고 있음
- '22년 8월에 약정이 만료되었는데 피신청인측에서는 약정 만료 사실을 미성년자인 자녀에게만 고지하고 법정대리인에게 고지하지 않았음
- '21년 8월에 약정이 만료되었을 때에는 법정대리인에게도 약정 만료 사실을 고지하여 재약정을 신청할 수 있었는데, '22년 8월에는 법정대리인에게 고지하지 않아 약정 만료일에 맞춰 재약정을 신청하지 못하였고 이로 인해 요금할인을 적용받지 못하였음
- 이처럼 피신청인측에서 약정 만료 관련 중요사항을 법정대리인에게 고지하지 않아 요금할인을 적용받지 못하였으므로 요금 감면을 요청함



피신청인 주장

- 신청인은 '19년 9월 피신청인 휴대전화 서비스에 가입하였고 '21년 8월 약정 만료 후 재약정(12개월 선택약정할인, '21.8~'22.8)을 체결하였음
- '21년 8월 재약정 체결 당시 피신청인은 신청인과 법정대리인에게 재약정 만료 예정일을 고지하였음
- 또한 피신청인은 약정 만료 60일 전, 30일 전, 만료일 다음날 등 여러 차례 문자를 발송하여 신청인에게 약정 만료, 재약정 등을 안내하였음
- '21년 8월에는 법정대리인이 피신청인 휴대전화 가입자여서 문자를 통해 약정 만료 사실을 고지할 수 있었으나, '22년 8월에는 법정대리인이 피신청인 휴대전화 가입자가 아니어서 문자를 통해 약정 만료 사실을 고지할 수 없었음

- 법정대리인이 피신청인 가입자가 아닌 경우에는 법정대리인 본인 여부를 명확하게 확인하기 어려우므로 약정 만료 등의 문자를 발송하고 있지 않음
- 피신청인은 신청인에게 여러 차례 문자를 발송하여 약정 만료 사실을 적극적으로 안내하였고, 법정대리인이 피신청인 휴대전화 가입자가 아니어서 문자를 발송할 수 없는 상황이었으므로 피신청인이 약정 만료 관련 중요사항을 고지하지 않았거나 미흡하게 고지하였다고 판단하기는 어려움



조정안

- 피신청인은 신청인에게 0,000원을 지급한다. **조정 불성립**



조정이유

1. [기초 사실]

- 신청인은 미성년자다. 신청인은 '19년 9월 피신청인과 이동통신 서비스 이용계약을 체결하였다. 신청인은 '21년 8월, 12개월 선택약정할인에 가입하였고 만료일은 '22년 8월이었다.
- 신청인은 만료일 이후 '22년 10월 선택약정할인에 다시 가입하였다. 미가입 기간은 '22년 8월부터 '22년 10월까지이다. 약 2개월 미가입한 이유와 관련하여 대리인(신청인의 아버지)은 피신청인으로부터 선택약정할인 만료 안내 문자메시지를 받지 못하였기 때문이라고 진술한다.
- 대리인은 피신청인의 이동통신 서비스를 이용하고 있었으나 '22년 1월 타 통신사와 이용계약을 체결하면서 피신청인과 체결한 이용계약을 해지하였다.

2. [피신청인 주장]

- 일반적으로 피신청인은 선택약정할인기간 만료 전에 시스템을 통해 자동으로 미성년자 본인과 법정대리인에게 만료에 관한 안내 문자메시지를 보낸다. 피신청인은 신청인에게 안내 문자메시지를 보냈으나 대리인에게는 안내 문자메시지를 보낼 수 없었다고 진술하는데, 그 이유는 대리인이 '22년 1월에 피신청인과 이용계약을 해지하였기 때문이라고 한다.

3. [판단]

- 대리인은 ‘전화번호가 줄곧 같았으므로 피신청인이 안내 문자메시지를 못보낼 이유가 없다. 안내 문자메시지를 못받아 선택약정할인에 재가입할 수 없었던 건 피신청인의 잘못 때문이다.’라는 취지로 진술한다.
- 이용자는 전산시스템에 등록된 전화번호가 같으면 안내 문자메시지가 누락될 여지가 없다고 생각할 수 있으므로 대리인의 입장이 이해된다. 아버지로서 미성년자에 관한 정보를 확인하지 못해 발생할 수 있는 위험에 대한 걱정도 이해된다.
- 한편 피신청인은 ‘휴대전화 해지되면 전화번호가 같더라도 이용자가 달라질 수도 있으며, 만약 이용자가 달라질 경우 종전의 이용자에 관한 정보를 새로운 이용자에게 보내면, 개인정보 유출의 우려가 있다. 따라서 피신청인의 이용자가 아닐 경우 안내 문자메시지를 보내지 않는다.’라는 취지로 진술한다. 통신사가 이용자에게 통지하는 정보의 종류가 다양하므로 상황에 따라 사회적 문제가 될 수도 있다. 이 점에서 피신청인의 입장도 이해된다.
- 그럼에도 통신사는 이용자를 배려할 의무가 있다. 특히 ‘법정대리인 제도’의 본질을 생각할 때, 법정대리인에게 미성년자의 계약 내용을 알려야 한다. 휴대전화 해지되었다면 다른 방법으로 통지해야 한다. 이 과정이 비효율적일 수도 있고 비용이 많이 발생할 수도 있다. 사기업의 이윤 추구는 당연하다. 하지만 통신사의 특수성에 비추어 이용자 보호가 우선한다.
- 나아가 피신청인을 포함한 통신사는 휴대전화 해지와 관련하여 개인정보를 보호하면서 동시에 이용자에게 불편이 없도록 기술 및 제도를 개선할 필요가 있다.
- 피신청인의 공공적 성격 및 제공하는 역무의 내용에 비추어 사회적 약자를 배려할 사회적인 책무가 일반적인 기업에 비해 크다. 사업자의 사회적 지위와 책무, 이용자 보호 원칙 등을 고려하여 주문과 같이 결정한다.

4 기타 분쟁

가. 명의 도용 관련

사례1

명의로용으로 개통된 휴대전화 계약 건에 대해 문제해결 요청

손해배상 ☑



사건개요

- 명의도용 및 이용자 동의 없이 개통된 휴대전화 계약 건에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- 최근 신청인은 대출 관련 보이스피싱을 당하여 주민등록증, 계좌번호, 휴대폰 번호 등을 보이스피싱 일당들에게 넘기게 되었고, 본인이 개통하지 않은 휴대폰이 1년 동안 사용되고 있었음
- 전기통신사업법 제32조의6(명의도용방지서비스의 제공 등)에서 신규 휴대전화 개통 시에 개통자의 명의로 등록된 모든 핸드폰에 개통 사실을 문자(SMS)로 안내하여 사전에 명의도용 사실을 인지할 수 있도록 하는 서비스(개통된 휴대폰이 없는 경우 등기우편물을 통해 가입사실을 안내)를 실시하여야 하지만 피신청인이 이를 이행하지 않아 명의도용 사실을 알 수 없었음
- 그리고 온라인 이용신청서에 다른 사람 명의의 전화번호, 모르는 주소, 이메일 등이 기재되어 있는 등 이용신청서 상 모든 내용이 허위인데, 피신청인은 이러한 이용신청서를 인정하고 휴대폰을 개통해주었음
- 이러한 것을 개통과정에서 걸러내지 못한다면 비대면 휴대폰 개통에 아주 큰 문제가 있으며 사업자에게 책임을 물어야 한다고 생각함



피신청인 주장

- 신청인이 명의도용을 주장하는 휴대폰 개통은 온라인을 통한 셀프개통으로 신청인 본인 명의의 신용카드 인증을 거쳐 개통된 건임
- 신청자 명의의 신용카드 비밀번호 등 제3자가 쉽게 알 수 없는 개인정보가 일치되어야 승인이 이루어지는 시스템임

- 신규로 각종 통신서비스에 가입하거나 명의변경을 통해 양도받을 경우 엠세이퍼 (KAIT에서 제공하는 명의도용 방지 서비스)가 본인 명의의 이동전화 회선을 통해 SMS로 알려주고 있음
- 해당 민원인은 KAIT의 통신민원조정센터를 통해서도 명의도용을 주장한바 있으나 당사 과실이 없음 등을 이유로 기각('22년 1월) 결정이 남
- 해당 민원 신청인의 명의도용 주장에 대해 당사는 과실이 없으며, 보상해 줄 수 있는 사안이 없음을 해량하여 주시기 바람



조정안

- 피신청인은 신청인이 기 납부한 이동통신서비스 요금 중 50%를 신청인에게 반환한다. **조정 불성립**



조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례02

명의도용으로 인한 미이용 서비스 요금 청구 부당

손해배상 □



사건개요

- 명의도용으로 인해 신청인이 이용하지도 않은 서비스 이용요금이 청구된 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '22년 5월 ○○일 A통신사측으로부터 "미납이 발생하여 5월 ○○일 신용정보집중기관 등록예정입니다"라는 문자를 받았음
- 이를 수상하게 여겨 알아본 결과, 명의가 도용당하여 '22년 ○월 ○일에 홈페이지를 통한 비대면 개통으로 010-XXXX-XXXX번호로 휴대전화가 개통됨
- A통신사측에 전화하여 문의하니 서면상 본인의 명의이기 때문에 제가 미납요금을 수납해야지 해지가 가능하다는 말을 전달받음
- 본인의 입장에서 쓰지 않은 것에 대해 수납을 하는 것이 부당하다고 주장하였으나 A통신사측에서 이에 대한 방안대책, 해결책을 제공하지 않음
- 또한 본인인증 절차과정에서 문자인증이 이루어졌다고 하였으나 본인에게 문자인증확인 문자가 발송되지 않았고, 이를 인증하는 과정에서 어떤 방법으로 유출되어 본인인증완료가 된건지에 대해 확인이 필요함(본인 핸드폰 2대 모두 확인하였으나 ○월 ○자로 pass에서 온 문자 일체 없음)
- 현재 경찰서 신고를 위하여 각 종 증거서류를 수집하고 있는 과정에 있으며, A통신사측에서 본인의 신용정보등록에 관하여 이를 등록하지 못하도록 조치할 것을 요구하며 본인의 재산손해에 있어서도 피해가 가지 않도록 하길 요구함
- 또한 본인의 신용정보 하락에 있어서도 피해가 가지 않기를 요구함



피신청인 주장

- 신청인은 당사 홈페이지를 통해 셀프개통을 한 것으로 보이는데 동생이 몰래 신분증을 가져가 명의도용을 했다고 주장하고 있음

- 현재 동생은 연락이 되지 않고 있으나 '20년 12월 명의변경 당시 최초 본인 명의로 동생이 사용하고 있다는 것을 알고 있었고, 당시 실사용자인 동생이름으로 명의를 변경한다고 들었다고 주장하고 있는 것을 볼 때 명의도용으로 보기는 어려움
- 피신청인 확인 결과, 당사의 직영 온라인을 통한 셀프개통 시에 PASS+ 계좌인증을 통한 본인인증은 정당한 인증 방법 중의 하나임
- 신청인의 개인정보 관리 소홀로 인한 명의도용은 당사의 과실이 없으며, 보상해 줄 수 있는 방안이 없음
- 위 사건은 통신분쟁조정 처리가 아닌 신청인이 피신청인의 담당부서에 명의도용 신고를 한 후에 그 처리결과에 따라 사건을 해결해야 할 것으로 판단됨(참고로, 신청인 명의도용 신고 미접수 상태임)



조정안

- 신청인은 명의도용 건에 대해 경찰 수사를 의뢰하고 이를 피신청인에게 공유한다.
- 피신청인은 신청인의 미납 관련 신용정보기관 등록 및 채권 추심을 3개월간 유예한다. **조정 불성립**



조정이유

- 위 사건의 공정한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.



사건개요

- 대출한도 조회로 인해 개인정보가 유출되었고 이로 인해 신청인이 인지하지 못한 휴대전화 서비스가 개통되어 이용요금이 발생한 사항에 대해 문제해결 요청



신청인 주장

- '22년 2월경 페이스북 '□□□□'라는 금융업체 광고를 통해 대출한도를 조회하기 위해 페이스북 메시지로 연락을 하였으며, 이후 대출한도 조회 진행 중 '□□□□' 업체에서 대출한도 조회를 위해 필요하다고 계좌번호, 비밀번호, 신분증 사진, 인증서 요구시 인증번호 등을 요구하여 제공함
- 그러나 한도조회 요청한 일자로부터 1~2일이 지나도 '□□□□'측에서 연락이 오지 않았고 굳이 대출을 받을 필요가 없어서 취소요청을 하였으나 이후에도 '□□□□'에서는 연락이 오지 않았으며, 대출한도 조회 취소요청을 하였기 때문에 종료가 된 것으로 알았으나 '22년 3월 ○○일경에 A사 ○○○이라는 이름으로 통장에서 ○○○천원이 지로 출금되었음을 확인함
- 현재 이동전화 통신사는 B사를 사용 중으로 A사는 가입을 한 적이 없어 다음날 바로 ○○은행과 A사 고객센터를 통해 내용을 확인해보니, ○○은행에서는 A사에서 '22년 2월 ○○일 자동이체 등록이 되었음을 안내받았고 A사에서는 A사 알뜰폰으로 가입이 되었고 자동이체 등록이 되었음을 확인하였음
- 이후 먼저 ○○은행에서 자동이체 등록 목록을 확인했을 때에는 '22년 2월 ○○일 동일일자에 A사뿐만 아니라 C사, D사에 모두 자동이체 등록이 되어있다고 하여 먼저 자동이체 등록을 해지하였으며 '22년 3월 ○○일 A사와 B사 직영점을 방문하여 내용을 확인함
- 그저 대출한도조회를 하고자 했을 뿐이나 본인의 명의로 도움이 되었고 명의자 모르게 총 2대의 휴대폰과 1개의 태블릿PC가 개통이 되었으며 이미 ○○만원 가량의 금액이 출금되었으며 앞으로 남은 금액이 약 ○○○만원 가량이 있어, 본인 동의없이 개통된 금액에 대해 납부해야 하는 것은 억울하다는 생각에 분쟁조정 신청을 함



피신청인 주장

- 신청인께서는 '22년 2월 〇〇일 온라인사이트에서 본인인증을 통해 공시지원금을 받고 신규가입한 것으로 확인됨
- 피신청인은 신규가입, 기기변경하는 고객에게 신청 당일 개통 60분 후 가입안내메시지 및 가입계약서를 MMS URL로 발송하여 계약사항을 직접 확인할 수 있도록 제공하고 있으며, 홈페이지에서도 확인 가능함
- 신청인의 주장에 따르면 신청인께서는 '22년 2월 〇〇일~〇〇일경 페이스북 '□□□'라는 금융업체 광고를 통해 대출한도를 조회하기 위해 페이스북 메시지로 연락 및 해당업체에게 신청인의 계좌번호, 비밀번호, 신분증 사진, 인증서 요구시 인증번호 등 주요 개인정보에 대한 내역을 '□□□'업체에 제공을 하였으며 이로 인해 인지하지 못한 이동전화회선이 개통된 것으로 추측됨
- 신청인은 당사 지점에 방문하여 명의도용 접수를 하고자 하였으나 온라인 개통건으로 명의도용 접수가 불가하다는 답변을 받은 것으로 확인되고 당사 전산 확인시 온라인사이트에서 본인인증을 통해 개통되었으며 휴대폰 인증을 통한 본인확인 절차로 업무처리 진행되었음을 확인하였음
- 신청인 명의의 회선은 온라인 비대면 주문을 통한 개통요청건으로 본인 실명확인을 위해 주민번호, 이름확인 및 본인인증(신용카드, 범용인증서, 휴대폰인증)이 완료되어야 하며, 해당 두 가지 인증이력이 정확히 일치하는 경우에 한해서만 정상적으로 개통이 가능함
- 해당 건은 '22년 2월 〇〇일 신규가입 당시 범용공인인증서를 통해 본인인증이 진행되어 별도 보류내용 없이 개통이 되었기에 명의도용 여부에 대해서는 판단할 수 있는 근거를 찾기 어려운 상황임
- 또한, 이동전화 철회를 진행하기 위해서는 당사 사이트의 유의사항에 기재된 내용과 같이 개봉 또는 개통 후 기기불량이나 주생활지역 내 통화품질 불량으로 인한 경우 철회 가능한 기간(개통후 14일, D+14일)이내에만 철회가 가능하며 철회 진행시 개통한 단말기는 회수진행이 필요하나 신청인께서는 단말기 회수도 불가한 상황이며 현재는 철회 가능한 기간 또한 경과한 상태임
- 다만, 온라인 개통건이라고 하더라도 명의도용 접수를 할 수 있는 경우는 수사기관의 결과 또는 소송결과가 필요함
- 명의도용에 대한 법원판결문 등 결과증빙을 첨부할 수 있는 경우에는 당사의 지점에 내방하여 명의도용 접수를 하실 수 있으며, 명의도용 접수가 된 이후에 처리 가능함



조정안

- 피신청인은 신청인에게 단말기 할부금 총액을 제외한 나머지 요금(사용요금 〇〇〇천원, 지원금)을 감액한다. **조정 불성립**



조정이유

- 신청인이 보이스피싱 범죄로 피해를 입은 것으로 보이는 점, 피해자의 나이는 만22세로 사회적 경험이 적은 점, 현재 〇〇〇 등으로 경제적으로 어려움이 커 보이는 점 등을 감안하여 위와 같이 결정한다.

조정 전 합의 사례

1 이용계약 관련 분쟁

사례1

AS 처리 미흡으로 서비스를 이용하지 못한 것에 대한 손해배상 요청

손해배상 ☑



사건개요

- 사용 중인 인터넷/TV에 장애가 발생하여 수요일에 AS를 접수하였음
 - 접수에도 불구하고 91시간 동안 아무런 연락이 없어 고객센터에 수차례 전화를 걸어 토요일 저녁 AS 기사가 집에 방문하였음
 - 정상적인 AS가 이루어지지 않아 91시간 동안 유선서비스를 이용하지 못하였으므로 이에 대한 보상 및 재발 방지 대책 마련 요청



합의내용

- 피신청인은 신청인의 ○개월 인터넷/TV 요금을 감액하기로 하여 합의함

사례02

계약 시 안내한 내용과 다르게 단말기값과 할부기간이 설정되어 문제해결 요청

손해배상 □



사건개요

- '22년 5월, 피신청인 영업점에서 A 기종 휴대전화 단말기를 ○○만원에 구매할 수 있다고 안내하였고, 신청인은 가격이 합리적이라고 생각되어 단말기 할부기간을 24개월로 설정한 후 기기변경을 진행하였음
- 기기변경일로부터 5개월 후, 신청인은 요금제를 변경하는 과정에서 단말기 기기값이 ○○○만원, 단말기 할부기간이 36개월로 설정되어 있는 것을 알게 되었음
- 단말기 기기값과 단말기 할부기간이 계약 시 안내한 내용과 다르게 설정되어 있는 사항에 대해 문제를 제기하니, 피신청인측에서는 가입신청서에 단말기 할부원금(○○○만원)과 단말기 할부기간(36개월)이 명확하게 기재되어 있기 때문에 아무런 문제가 없다고 답변하였음
- 피신청인 영업점에서는 선택약정할인, 제휴카드할인, 영업점 자체 할인 등 모든 할인 혜택을 적용하면 단말기를 ○○만원에 구매하는 것과 같은 효과가 발생한다는 내용을 안내했을 뿐이라며 책임을 회피하고 있음
- 그러나 피신청인이 근거 자료로 제시한 가입신청서에 기재된 서명은 신청인의 자필 서명이 아니고, 신청인은 피신청인 영업점으로부터 단말기 기기값이 ○○만원이라고 고지 받았으며, 할부기간 또한 24개월로 설정하였음
- 따라서 기기변경 시 안내받은 내용대로 단말기 기기값과 단말기 할부기간을 정정하여 줄 것을 요청함



합의내용

- 신청인이 A 기종 휴대전화 단말기를 ○○만원에 구매할 수 있도록, 피신청인 및 피신청인 영업점에서 신청인에게 △△만원을 지급하는 것으로 원만히 합의함

사례03

재계약한 인터넷과 IPTV의 비상식적인 위약금 청구 구제 요청

손해배상 □



사건개요

- 신청인은 '17년 최초 인터넷을 설치하고, '19년 12월말 재계약하여 현재 ○년째 사용 중에 있음
- 전 세계적인 코로나 사태로 공실이 발생하는 어려운 상황에서 버티다가 부득이하게 건물을 매각하게 되었으나, 건물 매수인이 승계를 거부하여 해지할 상황이 되었음
- 최초 ○년 약정 시 ○○만원의 사용료를 납부하였고, 재계약 후는 현재 △△만원 정도를 납부하고 있는데 처음 ○년 사용 대비 현재 ○만원 정도 할인을 받고 있어 위약금이 크지 않겠다는 생각이 들어서 고객센터에 위약금을 문의하니 ○○백만원이 넘는다는 안내를 받음
- 남은기간 납부해야할 금액보다 ○배 이상의 위약금이 청구된다는 상식적으로 이해가 되지 않고 재계약 진행 시에는 여기저기서 전화하며 큰 혜택을 주는 것처럼 하더니, 관한 재계약으로 위약금만 터무니없이 불러놓은 꼴이 됨
- 비상식적이며 황당한 거액의 위약금 청구액에 놀라움을 금치 못하며 이렇게 조정을 요청하게 되었음



합의내용

- 피신청인은 신청인이 '23년 3월 약정기간까지 서비스를 이용하는 조건으로 실제 이용하지 않은 ○개월의 사용료를 감면해주기로 함

사례04

사용하지 않은 핸드폰 요금 조정 요청

손해배상 □



사건개요

- '19년 가입한 인터넷의 위약금 없는 해지를 원함. 가입당시 보이스피싱 및 대출사기로 속아 가입하게 되었고 현재 경찰서에 고소한 상태임
- '19년 4월 경 모르는 사람에게 전화가 와서 전화로 대출이 가능하다 하면서 본인이 계약한 사업장에 인터넷 전화를 여러 대 가입하면 대출이 가능하다고 해서 □□통신사 직원이 현장을 점검하고 서류로 계약을 하고 가입하였음
- 이후 □□통신사로만은 대출이 불가능하고 △△통신사를 추가로 가입하면 대출해주겠다고 함
- △△통신사를 개통하는 과정에서 기계값을 지불하라고 해서 △△통신사 계좌번호로 입금한 후에 개통되었으나 대출은 되지 않았음
- '19년 5월 ○○경찰서에 보이스피싱 및 대출사기로 신고하였고 본 사건으로 여러 차례 본사에 항의하였으나 현재 본인의 의견은 무시된 상태임



합의내용

- 신청인이 피신청인으로부터 체납요금을 조정받기로 하고 취하함

사례05

재약정에 대한 안내 미흡 및 과도한 위약금 환불 요청

손해배상 □



사건개요

- □□ 인터넷과 유선방송을 ○년간 이용했고, 가입시점부터 지금까지 어떠한 혜택도 없이 동일한 금액을 납부하고 있음
- 위약금이라는 것은 약정을 하고 혜택을 받은 경우에 적용되는 것이라 여겨지는데 ○년 동안 동일한 금액으로 어떠한 혜택도 없이 지속적인 이용을 했는데 과도한 위약금은 이해할 수가 없음



합의내용

- 피신청인은 신청인에게 '20년 6월 경 방송+인터넷 재계약 진행(녹취 확인) 후 '22년 2월 해지 문의 시 위약금이 발생한다고 안내했음을 확인함
- 피신청인은 신청인에게 3년 약정으로 정상적인 재계약을 진행했고 약정 만료 전 해지 위약금 발생 안내를 했으나, 민원 발생에 대한 도의적인 차원에서 위약금 ○만원을 감면해 주기로 합의함

2 품질 관련 분쟁

사례1

통화품질 불량에 대한 개선방안을 마련하고 있지 않아 문제해결 요청

손해배상 □



사건개요

- '22년 7월, 신청인은 신축 주택으로 이사를 하였고, 이사 후부터 통화품질 불량으로 불편을 겪었음
- 이에 피신청인측에 통화품질 개선을 요청하였고, 피신청인측에서는 실내뿐만 아니라 외부에도 통신장비를 설치해야 해서 내부 검토 및 승인이 필요하다며 추후 결과를 알려주겠다고 답변하였음
- 그러나 개선 요청 이후 피신청인측으로부터 아무런 연락이 없었고, '22년 9월, 신청인은 구체적인 품질 개선방안을 재차 문의하였음
- 피신청인은 개선방안을 확인한 후 다음날 신청인에게 연락을 주기로 약속하였는데 현재까지 아무런 연락이 없음
- 신청인은 통화품질 불량으로 극심한 불편을 겪고 있으나 피신청인측에서는 품질 개선을 위해 노력하기는커녕 아무런 개선방안도 마련하고 있지 않음
- 따라서 피신청인측에서 통화품질 개선을 위해 적절한 조치를 취해줄 것을 요청함



합의내용

- 통화품질 개선을 위해 신청인의 거주지 실내에 가정용 중계기를 설치하는 것으로 원만히 합의함

사례02

주생활지 통화품질 개선 요청

손해배상 □



사건개요

- 지난 2월 경기도 ○○시 ○○동으로 입주하였음. 입주 후 지금까지 ○개월 동안 가족 중 ○인이 □□통신사의 서비스를 사용 중인데 휴대폰 전화가 불통임. 안테나가 1개 떴었거나 전화불가로 표시됨
- 지인이나 직장 등에서 연락을 취했을 때도 수신이 되지 않는 등 불편을 겪어 몇 번이나 □□통신사 상담센터에 연락을 취했음
- 그러나 답변은 항상 중계기가 없어서 어쩔수 없다는 내용만 반복하여 이에 더이상은 참을 수 없어 분쟁조정을 신청함



합의내용

- 품질담당자가 신청인 댁내에 방문하여 확인한 결과, 건물 내 음영구간의 품질개선을 위해 통신장비 신규설치가 필요하나 해당 아파트에는 현재 정식 입주자대표위원회가 없어서 설치하지 못하였던 것으로 확인됨
- 이후 '22년 7월에 아파트 내에 통신장비가 설치되어 외부품질은 양호하나, 신청인의 댁내 안방과 거실은 품질이 불안정하여 피신청인은 신청인 자택에 댁내형 중계기를 설치해 주기로 합의함

사례03

통화품질 개선 요청

손해배상 □



사건개요

- 집 안방에서 전화가 잘 안터져서 □□통신사에 통화품질 개선을 요청했음
- 답변은 우리집에 벽을 뚫어서 전기세를 신청인이 부담하는 공유기를 달아야만 전화가 잘 된다는 답변을 받았으나, 굳이 내가 집에 구멍을 뚫어가며 설치를 해야 한다는 것이 싫어서 거부함
- 그 후 수개월 사용 중에도 통화 끊김 현상이 지속되어 우리집만 문제인 줄 알았으나, 몇 달 전부터 전화가 끊기고 통화품질이 불량함
- 알기로는 통화품질 불량을 요청하면 첫 번째 원격으로 주위 통화품질을 개선하는 방법이 있고, 두 번째로는 이 문제로 인해 기사가 방문하여 점검을 할 수 있고, 그래도 개선이 안되면 공유기 같은 것을 달아야 된다고 알고 있음
- 그러나 통신사에서는 이 서비스에 대한 개선방법은 무조건 벽을 뚫고 인공적으로 설치하는 방법밖에 없다는 듯 일방적인 답변으로 일관하면서 위약금 물고 바꾸라는 식의 대응을 해 굉장히 화가 남



합의내용

- 통화품질 담당자가 댁내에 방문하여 품질 확인 시, 거실은 양호하나 양쪽 끝방 및 복도는 신호가 미약하고 타신호와 중첩되는 증상이 발생함을 확인함
- 피신청인은 신청인 자택 내 댁내형 중계기를 설치해 주고 고객센터 응대 시 신청인의 입장에서 좀 더 세심한 응대를 하기로 약속함

3 중요사항 설명 또는 고지 안내 관련 분쟁

사례1

미성년 가입자의 중요사항 미고지에 따른 손해배상 요청

손해배상 □



사건개요

- 신청인은 미성년 가입자의 법정대리인으로, 피신청인이 대리인에게 휴대전화의 선택약정 만료일을 안내하지 않아 약정 종료일에 제약정을 못하게 되어 통신요금 할인 적용을 받지 못하였음
 - 가입 당시에는 법률상 대리인인 보호자의 동의나 가족관계증명서 등 증명서류 제출을 요구하면서 중요고지에 대하여는 고지하지 않음
- 피신청인 확인시, 미성년자 이동전화회선의 선택약정 만료 안내문자는 해당 미성년자 이동전화회선과 피신청인 전산에 등록된 법정대리인에게 발송하고 있음
 - 신청인의 경우, 미성년자 이동전화회선에 약정만료 문자가 발송이 되고 있기는 하나, 법정대리인의 회선은 타통신사를 사용 중이기에 고지되지 않았던 것으로 확인됨



합의내용

- 피신청인이 미성년자 가입자 요금제의 선택약정 할인금액 ○○원을 법정대리인의 계좌로 입금완료하여 합의함

사례02

중요사항 고지 미흡으로 이용하지 않은 요금이 장기간 납부되어 손해배상 요청

손해배상 ☑



사건개요

- '12년 5월, 신청인은 피신청인 휴대전화 서비스에 가입하였으며, 휴대전화 A 회선을 개통하였음
- '14년 12월, 신청인은 기존에 이용하고 있는 휴대전화 A 회선에서 휴대전화 B 회선으로 번호변경(신규개통)을 진행하였음
- '22년 6월, 우연히 통장정리를 하다가 휴대전화 A 회선('12.5. 개통) 이용요금이 약 8년 동안 자동이체로 납부된 사실을 알게 되었음
- 신청인은 '14년 12월부터 현재까지 휴대전화 B 회선('14.12. 개통)을 이용하고 있으며, 휴대전화 A 회선은 '14년 12월 이후로 사용한 적이 없음
- 그런데 피신청인은 신청인이 이용하지 않은 휴대전화 A 회선에 대해 이용요금을 청구하였으며, A 회선 요금이 청구되고 있다는 중요한 사실을 신청인에게 고지하지 않았음
- 피신청인측에서 휴대전화 A 회선 이용요금 등 중요사항을 명확하게 고지하지 않아 8년 동안 부당하게 요금이 납부되었으므로 요금 환급 등 손해배상을 요청함



합의내용

- 신청인은 휴대전화 A 회선을 해지하고, 피신청인은 신청인에게 ○○만원을 환급하는 것으로 원만히 합의함

사례03

개통 시 안내한 내용과 다른 조건을 추가해 이용자를 기만하여 손해배상 요청

손해배상 ☒



사건개요

- '20년 6월, 신청인은 피신청인 영업점에서 휴대전화 서비스를 개통하였음
- 개통 당시 피신청인 영업점에서는 단말기 할부기간을 48개월로 설정할 것을 권유하며, 24개월 이후 단말기를 반납하면 잔여 단말기 기기값을 전액 지원하겠다고 안내하였음
- 신청인은 피신청인 영업점의 권유가 나쁘지 않다고 생각하여 해당 내용으로 개통을 진행하였음
- 24개월 후, 신청인은 피신청인 영업점을 방문하여 단말기를 반납하며 잔여 단말기 기기값 지원을 요청하였음
- 그러나 피신청인 영업점에서는 잔여 단말기 기기값을 지원받기 위해서는 기존 단말기 반납뿐만 아니라 해당 영업점에서 새로운 단말기로 기기변경을 진행해야 한다고 추가 조건을 언급하였음
- 신청인은 개통 당시 안내한 내용과 다르게 추가 조건을 덧붙인 사항에 대해 부당함을 주장하며 약속사항을 이행할 것을 요청하였지만, 피신청인 영업점에서는 본인들은 중요사항을 모두 고지하였다며 신청인의 요청을 거부하고 있음
- 이에 피신청인 영업점에서 중요사항을 거짓으로 고지하고 추가 조건을 덧붙여 신청인을 기만한 행위에 대해 손해배상을 요청함



합의내용

- 기존 단말기를 반납하고 해당 영업점을 통해 기기변경을 진행해야 한다는 조건 없이, 피신청인 영업점에서 신청인에게 ○○만원을 지원하는 것으로 원만히 합의함

손해배상 □



사건개요

- 전월 □□ 이동통신 이용약관 개정 안내를 받고 요금제 개편 및 프로모션 시행에 대한 문자를 받았음
- □□ 고객센터에 문의하니 기존 ○○천원에 자녀 ○명과 같이 결합하여 사용하고 있어 기존 조건의 모든 내용은 같은데 기존 요금보다 ○천원이 저렴한 요금으로 사용 가능하다는 말에 저와 자녀 ○명의 기존 요금제를 해지하고 변경 요금제 개편으로 신청하였음
- 해지 이후 상담사가 다시 연락해 기존 요금제 해지 후 기존 프로모션 MVNO 무료 ○○GB DATA 제공이 되지 않는다는 말을 하여 새로운 요금제 해지와 원상복구를 요청하였으나 원상복구가 힘들다는 의견과 고객센터 팀장도 어떻게 할 수 없다고 하여 □□ 본사를 찾아가 상담을 하겠다고 하여도 본사담당자를 알려줄 수 없다고 함
- 기기값이 지원되는 것처럼 허위광고를 하고 계약서에 명시되어 있는 금액과 다르게 요금이 청구되고 □□ 사에서 안내한 사항과 다르게 기존에 이용 중이던 데이터 제공을 받을 수 없게 되었으므로 원상 복구 요청



합의내용

- LTE 무제한에서 ○○ LTE요금제로 변경 및 기본료 ○○○천원을 조정해 주기로 하고 그 외 데이터 사용량이 적정한지 등 사용 후 추가 의견이 있으면 재연락하기로 함

사례05

가입 동의하지 않은 유료 부가서비스 청구요금 환불 요청

손해배상 □



사건개요

- '16년부터 인터넷 1회선 및 IPTV 2회선을 사용하는 □□의 고객임
- '22년 3월 가족 간 명의변경 과정에서 □□상담원으로부터 유료부가서비스 상품인 "A"와 "B"를 본인도 인지할 수 없는 방법으로 신청인 모르게 가입시킴
- 이에 유료서비스 해지 요청과 가입절차에 하자가 있었음을 고객센터로 항의하였고, 가입절차의 정확한 해명도 없이 유료부가서비스"A"만 해지하고, "B"는 해지하지 않음
- 만 65세 고령자임을 악용하여, 사용하지 않던 부가서비스를 가입시키고 유료요금제로 전환시켜 요금을 추징하는 가입상담원과 □□사는 신청인에게 유료서비스요금("A"과 "B")의 신속 반환과 유료서비스의 해지를 요청함



합의내용

- 신청인의 월정액 상품 가입과정에 문제가 없었으나, 사용(시청)기록이 없는 점을 감안하여 CS차원으로 발생된 월정액 이용요금 〇〇천원을 환불함

4 기타 분쟁

사례1

OTT서비스 연간 이용권 해지 후 환불처리 미흡에 따른 문제해결 요청

손해배상 ☑



사건개요

- '21년 11월, 앱마켓에서 OTT 연간 이용권을 가입하였으나 해당 이용권을 더 이상 이용하지 않아 '22년 4월 이용 해지함
- 하지만 환불처리가 되지 않아 알아보니 OTT에서는 앱마켓에서 결제했기에 앱마켓사업자에게 환불 받으라 하고, 앱마켓에서는 모바일콘텐츠 등 제공사업자인 해당 OTT사업자에게 환불 받으라 하며 서로 환불을 안 해주고 있어 조정을 신청함



합의내용

- 모바일콘텐츠 등 제공사업자인 OTT사업자가 신청인에게 환불 처리하는 것으로 합의함

사례02

1년 구독 결제한 콘텐츠 불만족으로 구독권 해지, 미사용 기간 환불 요청

손해배상 ☑



사건개요

- 신청인은 ○○천원을 □□측에 결제하고 △△△를 신청하였으나, 해당사의 경우 처음 약속한 콘텐츠의 업데이트가 지속되지 않았으며 저급한 번역 서비스 제공으로 많은 실망을 주었음
- 더이상 이용은 불가능하다 판단되어 서비스를 중단하면서 차액분 환불을 요청하였으나 □□에서 결제한 건은 자신들이 진행할 수 없다고 하며 환불을 거절함
- □□측에 문의한 바 □□측은 환불정책에 따라서 환불이 안된다고 하였고 결국 양측에서 모두 거절을 하는 상황에 이르렀음
- 전체 환불을 요구한 것도 아니고, 미사용분에 대한 환불을 요구하는 것을 회사 정책에 따라 소비자에게 알아서 하라는 식의 안내만 하고 있음
- 이러한 경우가 발생할 경우 양사 합의하에 어떻게 진행될 것인지에 대한 대책도 없이 소비자에게만 책임을 미루고 있어서 분쟁조정을 신청함



합의내용

- 당사자간에 조정전 합의 통해 환불처리가 완료됨

사례03

명의로용으로 개통된 핸드폰 요금 면제 요청

손해배상 ☑



사건개요

- 본인이 사용하던 스마트폰에서 딸을 사칭하는 문자메시지로 스미싱을 당하던 중 이상함을 느껴 중간에 전화를 끊고 사이버수사대에 신고하였음
- 바로 경남 ○○경찰서로부터 안내전화를 받고 사용하던 카드를 정지시키고, 통장사고신고를 하였으며, 다음날 카드재발급, 신분증 재발급, 스마트폰 유심교체 등을 하였음
- 스미싱으로 인하여 본인 확인 등의 절차를 제대로 확인하지 않은 통신사의 잘못도 분명히 존재하는데, 범죄의 책임을 명의로용 피해자에게 일방적으로 전가하는 것은 잘못이라고 생각함
- 신청인은 피신청인 대리점 직원의 불법행위(신분증 부정사용 및 단말기 횡령)로 개통된 휴대전화 요금 청구로 인해서 현재까지 채권추심기관으로부터 극심한 물적, 정신적 피해를 당하고 있음. 이에 분쟁조정과 피해보상, 해당 대리점에 대한 적절한 조치를 요청함



합의내용

- 개통 시 실명인증, 신용카드 본인인증을 진행한 후 개통된 회선이라 당사의 귀책사유가 없음으로 판단되나, 신청인의 입장을 고려하고 원만한 불만해소를 위해 미납요금의 ○○천원을 조정해 주기로 합의함

사례04

명의도용으로 개통된 핸드폰 요금 면제 요청

손해배상 □



사건개요

- 액정피상으로 명의가 도용되어 알뜰폰 두 대가 개통되었음. 인터넷사이트를 통해 □□통신사에 지급정지를 신청했고 해지를 했음
- 그 사이 두 대에 대한 요금 안내를 받았음. 알뜰폰 개통이 개통 요건에 맞게 개통이 되었다면 요금을 내겠지만 그게 아니면 내고 싶지 않음. 개통된 두 대의 핸드폰 번호로 납부금액 0천원이 나왔음
- 피상으로 힘든데 피싱 후 피해금액을 내야 하니 마음이 좋지 않으며, 금액은 적지만 내고 싶은 생각이 들지 않아서 분쟁조정을 신청함. □□ 통신사의 귀책 사유가 없어 요금을 지불하게 되더라도 '22년 9월 ○○일부터 해지 시점인 9월 ○○일까지 알뜰폰으로 신용대출 조회 등을 했는지 알고 싶음



합의내용

- 피신청인의 안내사항에 대해 신청인이 동의함. 이에 피신청인의 귀책사유는 없지만 신청인의 입장과 상황을 고려하여 '22년 10월 청구된 요금 0천원을 감액해 주기로 합의함

붙임

- 붙임 1. 통신분쟁조정제도 관련 법령
- 붙임 2. 통신분쟁조정 관련 서식
- 붙임 3. 통신분쟁조정제도 관련 FAQ

통신분쟁조정제도 관련 법령

1 전기통신사업법

제45조의2(통신분쟁조정위원회 설치 및 구성) ① 방송통신위원회는 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생한 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 분쟁을 효율적으로 조정하기 위하여 통신분쟁조정위원회(이하 “분쟁조정위원회”라 한다)를 둘 수 있다. <개정 2021. 9. 14.>

1. 제33조에 따른 손해배상과 관련된 분쟁
2. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관에 한정되지 아니한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하여 발생한 분쟁
3. 전기통신서비스 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁
4. 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁
5. 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위와 관련된 분쟁
6. 앱 마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 관한 분쟁
7. 그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신역무에 관한 분쟁

② 분쟁조정위원회는 방송통신위원회 위원장이 지명하는 위원장 1명을 포함하여 10명 이하의 위원으로 구성한다.

③ 분쟁조정위원회 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 방송통신위원회 위원장이 방송통신위원회의 동의를 받아 성별을 고려하여 위촉한다. <개정 2020. 6. 9.>

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 재직하고 있거나 재직하였던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사로 5년 이상 재직한 사람
3. 공인회계사로 5년 이상 재직한 사람
4. 4급 이상의 공무원 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 사람으로서 전기통신과 관련된 업무에 실무경험이 있는 사람
5. 그 밖에 전기통신에 관한 지식과 경험이 풍부한 사람

④ 분쟁조정위원회 위원의 임기는 2년으로 하되, 한 차례만 연임할 수 있다.

⑤ 그 밖에 분쟁조정위원회의 구성과 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

[본조신설 2018. 12. 11.]

[전기통신사업법 개정 : 2023. 7. 4. 시행]

제45조의2(통신분쟁조정위원회 설치 및 구성) ① 방송통신위원회는 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생한 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 분쟁을 효율적으로 조정하기 위하여 통신분쟁조정위원회(이하 “분쟁조정위원회”라 한다)를 둘 수 있다. <개정 2021. 9. 14.>

1. 제33조에 따른 손해배상과 관련된 분쟁
2. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관에 한정되지 아니한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하여 발생한 분쟁
3. 전기통신서비스 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁
4. 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁
5. 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위와 관련된 분쟁
6. 앱마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 관한 분쟁
7. 그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신역무에 관한 분쟁

② 분쟁조정위원회는 방송통신위원회 위원장이 지명하는 위원장 1명을 포함하여 30명 이하의 위원으로 구성하되, 이 중 5명은 상임위원으로 한다. <개정 2023. 1. 3.>

③ 분쟁조정위원회 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 방송통신위원회 위원장이 방송통신위원회의 동의를 받아 성별을 고려하여 위촉한다. <개정 2020. 6. 9.>

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 재직하고 있거나 재직하였던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사로 5년 이상 재직한 사람
3. 공인회계사로 5년 이상 재직한 사람
4. 4급 이상의 공무원 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 사람으로서 전기통신과 관련된 업무에 실무경험이 있는 사람
5. 그 밖에 전기통신에 관한 지식과 경험이 풍부한 사람

④ 분쟁조정위원회 위원의 임기는 2년으로 하되, 한 차례만 연임할 수 있다.

⑤ 방송통신위원회는 분쟁조정위원회의 업무를 지원하기 위하여 필요한 경우에는 방송통신위원

회 소속으로 사무국을 둘 수 있다. <신설 2023. 1. 3.>

⑥ 그 밖에 분쟁조정위원회 및 제5항에 따른 사무국의 구성과 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <개정 2023. 1. 3.>

[본조신설 2018. 12. 11.]

[시행일: 2023. 7. 4.] 제45조의2

제45조의3(위원의 신분보장) 분쟁조정위원회의 위원은 자격정지 이상의 형을 선고받거나 심신상의 장애로 직무를 수행할 수 없는 경우 또는 제45조의4제1항의 사유에 해당함에도 회피하지 아니하는 경우를 제외하고는 그의 의사에 반하여 면직되거나 해촉되지 아니한다.

[본조신설 2018. 12. 11.]

제45조의4(위원의 제척·기피·회피) ① 분쟁조정위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 분쟁조정위원회에 신청된 분쟁조정사건(이하 이 조에서 “사건”이라 한다)의 심의·의결에서 제척(除斥)된다.

1. 위원 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 그 사건의 당사자가 되거나 그 사건에 관하여 공동의 권리자 또는 의무자의 관계에 있는 경우
2. 위원이 그 사건의 당사자와 친족관계에 있거나 있었던 경우
3. 위원이 그 사건에 관하여 증언, 감정, 법률자문을 한 경우
4. 위원이 그 사건에 관하여 당사자의 대리인으로서 관여하거나 관여하였던 경우

② 당사자는 위원에게 공정한 심의·의결을 기대하기 어려운 사정이 있으면 분쟁조정위원회에 기피신청을 할 수 있고, 분쟁조정위원회는 의결로 이를 결정한다. 이 경우 기피 신청의 대상인 위원은 그 의결에 참여하지 못한다.

③ 위원이 제1항의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사건의 심의·의결에서 회피하여야 하고, 제2항에 해당하는 경우에는 스스로 심의·의결에서 회피할 수 있다.

[본조신설 2018. 12. 11.]

제45조의5(분쟁조정 절차) ① 전기통신에 관한 분쟁의 조정을 원하는 자는 대통령령으로 정하는 사항을 기재하여 분쟁조정위원회에 조정을 신청할 수 있다.

② 분쟁조정위원회는 제1항에 따른 분쟁조정 신청을 받은 때에는 그 사실을 다른 당사자에게 통지하여야 한다.

③ 분쟁조정위원회는 당사자 또는 이해관계인이 의견을 진술하려는 경우에는 특별한 사유가 없으면

의견진술의 기회를 주어야 한다. 다만, 당사자가 정당한 사유 없이 이에 따르지 아니하는 때에는 그러하지 아니하다.

④ 분쟁조정위원회는 분쟁의 조정을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자, 이해관계인 등에 필요한 자료의 제출을 요구할 수 있다.

⑤ 분쟁조정위원회는 제1항에 따라 분쟁조정 신청을 받았을 때에는 당사자에게 그 내용을 제시하고 조정 전 합의를 권고할 수 있다.

⑥ 분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청을 접수한 날부터 60일 이내에 이를 심사하여 조정안을 작성하여야 한다. 다만, 부득이한 사정이 있는 경우에는 한 차례만 30일의 범위에서 분쟁조정위원회의 의결로 처리기간을 연장할 수 있다.

⑦ 분쟁조정위원회는 제6항 단서에 따라 처리기간을 연장한 경우에는 기간연장의 사유와 기한을 명시하여 당사자에게 통지하여야 한다.

⑧ 그 밖에 분쟁조정의 절차와 방법 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

[본조신설 2018. 12. 11.]

제45조의6(분쟁조정의 거부 및 중지) ① 분쟁조정위원회는 이종으로 조정을 신청한 경우(조정결정 또는 조정종결 사건에 관하여 다시 조정을 신청한 경우도 포함한다) 또는 신청의 내용이 부적법하거나 부당한 목적으로 신청하였다고 인정되는 경우에는 조정 신청을 거부할 수 있다. 이 경우 조정거부 사유 등을 당사자에게 알려야 한다.

② 분쟁조정위원회는 조정절차 진행 중에 당사자 중 일방이 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소를 제기하거나 조정 개시 전에 이미 소가 제기된 사실이 확인된 경우에는 그 조정절차를 중지하고 이를 당사자에게 통지하여야 한다. 다만, 소가 취하된 경우 분쟁조정위원회는 조정절차를 속개할 수 있다.

[본조신설 2018. 12. 11.]

[전기통신사업법 개정 : 2023. 7. 4. 시행]

제45조의6(직권조정결정) ① 분쟁조정위원회는 당사자 간에 합의가 이루어지지 아니한 경우 또는 신청인의 주장이 이유 있다고 판단되는 경우에는 당사자들의 이익과 그 밖의 모든 사정을 고려하여 신청 취지에 반하지 아니하는 한도에서 분쟁조정위원회의 의결을 거쳐 직권으로 조정을 갈음하는 결정(이하 “직권조정결정”이라 한다)을 할 수 있다.

② 직권조정결정에는 다음 각 호의 사항을 포함할 수 있다.

1. 분쟁 원인행위의 중지
2. 손해배상이나 그 밖에 필요한 구제조치
3. 같거나 유사한 분쟁 원인행위의 재발을 방지하기 위하여 필요한 조치

③ 분쟁조정위원회는 직권조정결정을 한 때에는 지체 없이 직권조정결정서를 작성하여야 한다. 이 경우 직권조정결정서에는 주문(主文)과 결정 이유를 적고 이에 관여한 분쟁조정위원회의 위원 모두가 서명 또는 기명·날인하여야 하며, 그 정보를 지체 없이 당사자에게 송달하여야 한다.

④ 당사자가 제3항에 따라 직권조정결정서를 송달받은 날부터 14일 이내에 서면으로 이의를 신청하거나 수락의 의사를 표시하지 아니한 경우에는 직권조정결정을 불수락한 것으로 본다.

⑤ 제4항의 기간 내에 이의신청 또는 거부 의사가 있는 경우에는 분쟁조정위원회는 그 상대방에게 그 사실을 지체 없이 통지하여야 한다.

⑥ 분쟁조정위원회는 제1항에 따른 직권조정결정의 효율적인 업무처리를 위하여 소위원회를 둘 수 있다.

⑦ 제6항에 따른 소위원회의 구성·운영 및 그 밖에 직권조정결정에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

[본조신설 2023. 1. 3.]

[종전 제45조의6은 제45조의7로 이동 <2023. 1. 3.>]

[시행일: 2023. 7. 4.] 제45조의6

제45조의7(분쟁조정 효력 등) ① 분쟁조정위원회는 분쟁조정을 마친 때에는 조정안을 작성하여 지체 없이 당사자에게 통지하여야 한다.

② 제1항에 따른 통지를 받은 당사자는 그 통지를 받은 날부터 15일 이내에 조정안에 대한 수락 여부를 분쟁조정위원회에 알려야 한다. 이 경우 15일 이내에 당사자가 수락의 의사를 표시하지 아니한 경우에는 조정을 거부한 것으로 본다.

③ 제2항에 따라 당사자 전원이 조정안을 수락하는 경우 조정이 성립되며 분쟁조정위원회 위원장은 지체 없이 조정서를 작성하여 당사자 전원에게 송달하여야 한다.

④ 분쟁조정위원회의 위원장 및 각 당사자는 조정서에 서명 또는 기명·날인하여야 한다.

⑤ 제4항에 따라 당사자가 강제집행을 승낙하는 취지의 내용이 기재된 조정서에 서명 또는 기명·날인 한 경우 조정서의 정보는 「민사집행법」 제56조에도 불구하고 집행력 있는 집행권원과 같은 효력을

가진다. 다만, 청구에 관한 이의의 주장에 대하여는 「민사집행법」 제44조제2항을 적용하지 아니한다.
[본조신설 2018. 12. 11.]

[전기통신사업법 개정 : 2023. 7. 4. 시행]

제45조의7(분쟁조정외의 거부 및 중지) ① 분쟁조정위원회는 이종으로 조정을 신청한 경우(조정결정 또는 조정종결 사건에 관하여 다시 조정을 신청한 경우도 포함한다) 또는 신청의 내용이 부적법하거나 부당한 목적으로 신청하였다고 인정되는 경우에는 조정 신청을 거부할 수 있다. 이 경우 조정거부 사유 등을 당사자에게 알려야 한다.

② 분쟁조정위원회는 조정절차 진행 중에 당사자 중 일방이 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소를 제기하거나 조정 개시 전에 이미 소가 제기된 사실이 확인된 경우에는 그 조정절차를 중지하고 이를 당사자에게 통지하여야 한다. 다만, 소가 취하된 경우 분쟁조정위원회는 조정절차를 속개할 수 있다.

[본조신설 2018. 12. 11.]

[제45조의6에서 이동, 종전 제45조의7은 제45조의8로 이동 <2023. 1. 3.>]

[시행일: 2023. 7. 4.] 제45조의7

제45조의8(조정외의 종결) ① 조정은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 종결된다.

1. 제45조의5제5항에 따른 합의 권고를 통하여 합의가 이루어진 경우
2. 분쟁조정위원회가 해당 조정사건에 대하여 당사자 간 합의가 이루어질 가능성이 없다고 인정하는 경우
3. 제45조의6에 따라 분쟁조정위원회가 조정을 거부한 경우
4. 당사자가 제45조의7제2항에 따라 지정 기간 내에 조정안에 대한 수락의 의사를 표시하지 아니하거나 수락 거부의 의사를 표시한 경우
5. 제45조의7제3항에 따라 조정이 성립된 경우
6. 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소송의 판결이 확정된 경우

② 분쟁조정위원회는 제1항에 따라 조정이 종결되었을 때에는 종결 사실과 그 이유를 적시하여 당사자에게 통지하여야 한다.

[본조신설 2018. 12. 11.]

[전기통신사업법 개정 : 2023. 7. 4. 시행]

제45조의8(분쟁조정 효력 등) ① 분쟁조정위원회는 분쟁조정을 마친 때에는 조정안을 작성하여 지체 없이 당사자에게 통지하여야 한다.

② 제1항에 따른 통지를 받은 당사자는 그 통지를 받은 날부터 15일 이내에 조정안에 대한 수락 여부를 분쟁조정위원회에 알려야 한다. 이 경우 15일 이내에 당사자가 수락의 의사를 표시하지 아니한 경우에는 조정을 거부한 것으로 본다.

③ 제2항에 따라 당사자 전원이 조정안을 수락하는 경우 조정이 성립되며 분쟁조정위원회 위원장은 지체 없이 조정서를 작성하여 당사자 전원에게 송달하여야 한다.

④ 분쟁조정위원회의 위원장 및 각 당사자는 조정서에 서명 또는 기명·날인하여야 한다.

⑤ 제4항에 따라 당사자가 강제집행을 승낙하는 취지의 내용이 기재된 조정서에 서명 또는 기명·날인한 경우 조정서의 정본은 「민사집행법」 제56조에도 불구하고 집행력 있는 집행권원과 같은 효력을 가진다. 다만, 청구에 관한 이의의 주장에 대하여는 「민사집행법」 제44조제2항을 적용하지 아니한다.

[본조신설 2018. 12. 11.]

[제45조의7에서 이동, 종전 제45조의8은 제45조의9로 이동 <2023. 1. 3.>]

[시행일: 2023. 7. 4.] 제45조의8

제45조의9(조정 종결) ① 조정은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 종결된다.

1. 제45조의5제5항에 따른 합의 권고를 통하여 합의가 이루어진 경우
 2. 분쟁조정위원회가 해당 조정사건에 대하여 당사자 간 합의가 이루어질 가능성이 없다고 인정하는 경우
 - 2의2. 제45조의6에 따라 직권조정결정이 이루어진 경우
 3. 제45조의7에 따라 분쟁조정위원회가 조정을 거부한 경우
 4. 당사자가 제45조의8제2항에 따라 지정 기간 내에 조정안에 대한 수락의 의사를 표시하지 아니하거나 수락 거부의 의사를 표시한 경우
 5. 제45조의8제3항에 따라 조정이 성립된 경우
 6. 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소송의 판결이 확정된 경우
- ② 분쟁조정위원회는 제1항에 따라 조정이 종결되었을 때에는 종결 사실과 그 이유를 적시하여 당사자에게 통지하여야 한다.

[본조신설 2018. 12. 11.]

[제45조의8에서 이동 <2023. 1. 3.>]

[시행일: 2023. 7. 4.] 제45조의9

제46조(분쟁의 알선) 방송통신위원회는 제45조제1항에 따른 재정신청을 받은 경우에 재정을 하기에 부적합하거나 그 밖에 필요하다고 인정하는 경우에는 분쟁사건별로 분과위원회를 구성하여 이에 관한 알선을 할 수 있다.

제47조(출석 요구 및 의견 청취 등) ① 방송통신위원회는 재정사건의 처리를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자의 신청 또는 직권으로 다음 각 호의 행위를 할 수 있다. <개정 2013. 8. 13.>

1. 당사자 또는 참고인에 대한 출석의 요구 및 의견 청취
 2. 감정인에 대한 감정의 요구
 3. 분쟁사건과 관계있는 문서 또는 물건의 제출 요구 및 제출된 문서나 물건의 영치(領置)
- ② 제1항, 제45조 및 제46조에서 규정한 사항 외에 방송통신위원회의 재정 및 알선의 절차 등에 관하여 필요한 세부사항은 방송통신위원회가 정하여 고시한다. <신설 2013. 8. 13.>

2 전기통신사업법 시행령

제40조의5(통신분쟁조정위원회의 구성 및 운영) ① 법 제45조의2제1항에 따른 통신분쟁조정위원회(이하 “분쟁조정위원회”라 한다) 위원은 비상임으로 한다.

② 방송통신위원회 위원장은 분쟁조정위원회 위원 중 결원이 생긴 때에는 법 제45조의2제3항에 따라 보궐위원을 위촉해야 한다. 이 경우 보궐위원의 임기는 전임위원 임기의 남은 기간으로 한다.

③ 분쟁조정위원회 위원장은 분쟁조정위원회를 대표하고, 분쟁조정위원회의 업무를 총괄한다.

④ 분쟁조정위원회 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 경우에는 분쟁조정위원회 위원 중에서 방송통신위원회 위원장이 지명하는 사람이 그 직무를 대행한다.

⑤ 분쟁조정위원회 위원장은 재적위원 3분의 1 이상이 요구하거나 분쟁조정위원회 위원장이 필요하다고 인정하는 경우에 분쟁조정위원회의 회의를 소집하고, 그 의장이 된다.

⑥ 분쟁조정위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑦ 분쟁조정위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우에는 소위원회를 둘 수 있다.

⑧ 분쟁조정위원회 또는 소위원회에 출석한 위원에게는 예산의 범위에서 수당과 여비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원인 위원이 소관 업무와 직접적으로 관련되어 출석하는 경우에는 그렇지 않다.

[본조신설 2019. 6. 11.]

제40조의6(분쟁조정 신청 등) ① 법 제45조의5제1항에 따라 분쟁의 조정을 신청하려는 자는 다음 각 호의 사항이 기재된 서면을 분쟁조정위원회에 제출(전자문서에 의한 제출을 포함한다)해야 한다.

1. 신청인과 피신청인의 성명 및 주소(당사자가 법인인 경우에는 법인의 명칭, 주된 사무소의 소재지, 그 대표자의 성명 및 주소를 말한다)

2. 대리인이 있는 경우에는 그 성명 및 주소

3. 신청의 취지 및 이유

② 제1항에 따른 서면에는 다음 각 호의 서류를 첨부해야 한다.

1. 분쟁조정 신청의 원인 및 사실을 증명하는 서류

2. 대리인이 신청하는 경우 그 위임장

3. 그 밖에 분쟁조정에 필요한 증거서류 또는 자료

③ 분쟁조정위원회는 제1항에 따른 분쟁조정 신청에 대하여 보완이 필요하다고 인정되면 상당한 기간을 정하여 그 보완을 요구해야 한다. 이 경우 보완에 걸리는 기간은 법 제45조의5제6항에 따른 기간에 산입하지 않는다.

④ 분쟁조정위원회는 제1항에 따른 분쟁조정 신청의 접수일, 사건번호 등을 지체 없이 당사자에게 통보하고, 당사자와 분쟁의 구체적인 내용을 관리대장에 기록해야 한다.

[본조신설 2019. 6. 11.]

제40조의7(대표자의 선정) ① 다수의 당사자는 공동으로 분쟁의 조정을 신청하는 경우 신청인 중 3인 이내의 대표자를 선정할 수 있다.

② 분쟁조정위원회 위원장은 공동으로 분쟁의 조정을 신청한 자가 제1항에 따른 대표자를 선정하지 않은 경우 대표자를 선정할 것을 권고할 수 있다.

③ 신청인은 대표자를 선정하거나 변경하는 경우에는 그 사실을 지체 없이 분쟁조정위원회 위원장에게 통지해야 한다.

[본조신설 2019. 6. 11.]

제40조의8(분쟁당사자의 지위승계) ① 분쟁조정위원회는 조정절차가 종료되기 전에 당사자가 사망하거나 능력의 상실 또는 그 밖의 사유로 절차를 진행할 수 없는 경우에는 법령에 따라 그 지위를 승계한 자로 하여금 당사자의 지위를 승계하게 할 수 있다.

② 제1항에 따라 당사자의 지위를 승계하려는 자는 분쟁조정위원회에 서면으로 지위승계를 신청해야 한다.

③ 분쟁조정위원회는 제2항에 따른 신청을 받으면 지체 없이 심사하여 승계 여부를 결정하고, 그 내용을 신청한 자에게 서면으로 통지해야 한다.

[본조신설 2019. 6. 11.]

제40조의9(당사자 등의 의견청취) ① 분쟁조정위원회는 당사자 또는 이해관계인의 의견을 들을 필요가 있다고 인정되는 경우 이들에게 회의에 출석하여 의견을 진술할 것을 요청할 수 있다.

② 분쟁조정위원회는 제1항에 따라 의견을 들으려는 경우에는 긴급한 경우가 아니면 의견청취 7일 전까지 시기 및 장소를 당사자 및 이해관계인에게 통지해야 한다.

③ 제2항의 통지를 받은 당사자 또는 이해관계인은 회의에 출석할 수 없는 부득이한 사유가 있으면 미리 서면(전자문서를 포함한다)으로 의견을 제출할 수 있다.

④ 제1항에 따른 요청 또는 법 제45조의5제3항에 따라 의견을 진술하려는 자는 대리인으로 하여금 출석하여 의견을 진술하게 할 수 있다.

[본조신설 2019. 6. 11.]

제40조의10(절차 등의 비공개) 분쟁조정위원회의 조정절차 및 조정결과는 공개하지 않는다. 다만, 분쟁 조정위원회가 필요하다고 인정하는 경우에는 조정결과의 전부 또는 일부를 공개할 수 있다.

[본조신설 2019. 6. 11.]

제40조의11(운영세칙) 제40조의5부터 제40조의10까지에서 규정한 사항 외에 분쟁조정위원회의 구성·운영 등에 필요한 사항 및 소위원회의 설치·운영 등에 필요한 사항은 분쟁조정위원회의 의결을 거쳐 분쟁조정위원회 위원장이 정한다.

[본조신설 2019. 6. 11.]

통신분쟁조정 관련 서식

[별지 제1호 서식]

(앞 면)

통신분쟁조정신청서

※ 색상이 어두운 곳은 신청인이 작성하지 않습니다.

사건 번호	접수 일자	처리 기간	60일
<p>「전기통신사업법」 제45조의5에 따라 분쟁조정과 사실확인 등 법령에서 정한 소관업무를 수행하기 위하여 아래의 개인정보를 수집합니다. 수집한 개인정보는 분쟁조정 해결을 위한 목적으로만 사용하며 5년간 보존합니다.</p> <p>※ 「전기통신사업법」 제45조의5제2항에 따라 신청내용을 피신청인에게 제공합니다.</p>			
1. 신청인			
성 명 (상 호)		생년월일 (사업자등록번호)	
전화번호 (휴대전화)		전자우편	
주 소			
<p>※ 분쟁조정 신청접수, 조정 및 기타 처리 관련 사항을 문자, 우편 또는 전자우편을 통해 알려드리니 정확하게 기재하여 주시기 바랍니다.</p>			
1-1. 대리인(※ 대리인이 신청 시 기재하며, 위임장<제2호 서식>을 함께 기재하여 첨부)			
성 명		생년월일	
전화번호 (휴대전화)		전자우편	
신청인과의 관계	<input type="checkbox"/> 변호사 <input type="checkbox"/> 법정대리인 <input type="checkbox"/> 배우자 <input type="checkbox"/> 4촌 이내의 친족 () <input type="checkbox"/> 임직원		
주 소			
2. 피신청인			
상 호 (대표자)		사업자등록번호 (또는 법인번호)	
전화번호		전자우편	
홈페이지주소 (URL)	<input type="checkbox"/> 웹사이트 없음 또는 모름		
주 소			

[별지 제2호 서식]

조정신청 취하서

사건번호		
신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
피신청인	성명	
	주소	
	전화번호	

위 신청인이 피신청인을 상대로 제기한 조정신청을 아래와 같은 사유로 취하합니다.

<ul style="list-style-type: none"> 신청취하 사유 :

년 월 일

신청인 (인)

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제4호 서식]

대표자 선정(변경) 내역

대표자 (1)	성명		생년월일	
	주소 (주된 소재지)			
	연락처	전화번호		휴대폰
		팩스번호		전자우편
대표자 (2)	성명		생년월일	
	주소 (주된 소재지)			
	연락처	전화번호		휴대폰
		팩스번호		전자우편
대표자 (3)	성명		생년월일	
	주소 (주된 소재지)			
	연락처	전화번호		휴대폰
		팩스번호		전자우편

전기통신사업법 시행령 제40조의7에 의거 상기 인을 통신분쟁조정사건 (사건번호 :)의 대표자로 선정 합니다.

대표자 (변경)	성명		생년월일	
	주소 (주된 소재지)			
	연락처	전화번호		휴대폰
		팩스번호		전자우편

전기통신사업법 시행령 제40조의7에 의거 상기 인을 통신분쟁조정사건 (사건번호 :)의 대표자 (성명 :)를 대표자 (성명 :)으로 변경합니다.

년 월 일

신청인 (인)

통신분쟁조정위원회 귀중

구비서류	다수 신청인의 연명 (서명 및 도장 날인 포함) 등 대표자 선임을 확인할 수 있는 서류 첨부
------	---

[별지 제5호 서식]

기 피 신 청 서

사건번호	
성 명	
주 소	
전화번호	

상기 본인은 전기통신사업법 제45조의4제2항에 따라 아래와 같이 위원회의 기피를 신청합니다.

<ul style="list-style-type: none"> • 기피 위원 : • 기피신청 사유 :
--

년 월 일

신청인(또는 피신청인)

(인)

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제6호 서식]

회 피 신 청 서

사건번호			
신청인		피신청인	
위원 성명			

상기 본인은 전기통신사업법 제45조의4제3항에 따라 위 사건에 대해 아래와 같이 회피를 신청합니다.

• 회피 신청 사유 :

년 월 일

회피 위원 : (인)

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제7호 서식]

조정 전 합의 권고

- 사건번호 :
- 접수일 :
- 신청인 : (연락처 :)
- 피신청인 : (연락처 :)

위 신청 건에 대한 위원회의 조정에 앞서 전기통신사업법 제45조의5 제5항에 따라 조정 전 당사자간 합의를 권고하오니 20 년 월 일까지 신청인과 피신청인이 신의성실하게 합의를 위한 자율적인 노력을 다하여 주시기 바랍니다.

아울러, 권고 기간 중 합의가 성립된 경우 지체없이 우리 위원회로 알려주시기 바랍니다. (연락처 : ☎ 02-2110- , 이메일 :)

※ 제45조의5(분쟁조정 절차) ⑤ 분쟁조정위원회는 제1항에 따라 분쟁조정 신청을 받았을 때에는 당사자에게 그 내용을 제시하고 조정 전 합의를 권고할 수 있다.

년 월 일

통신분쟁조정위원회

관인
생략

[별지 제8호 서식]

조정 전 합의서

사건번호		
신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
피신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
합의내용		
합의성립일		

신청인과 피신청인은 위와 같이 조정 전 합의하였음을 확인합니다.

년 월 일

신청인 (인)

피신청인 (인)

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제9호 서식]

의견진술서

사건번호	
성명(진술자)	
주 소	
전화번호	

전기통신사업법 시행령 제40조의9제3항 및 통신분쟁조정위원회 운영세칙 제16조에 따라 아래와 같이 의견을 진술합니다.

• 진술내용 :

* 진술내용을 추가할 경우 별도의 양식에 기재하여 첨부하시기 바랍니다.

년 월 일

진술자 (인)

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제10호 서식]

조 정 안

사건번호		
신 청 인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
피신청인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
주 문		
이 유		

전기통신사업법 제45조의7 제1항에 따라 위와 같이 조정안을 통지하오니 통지받은 날부터 15일 이내(도착분 기준)에 수락 여부를 우리 위원회로 알려주시기 바랍니다. 기간 내 수락의 의사표시를 하지 아니하는 경우에는 같은 법 제45조의7 제2항에 따라 조정을 거부한 것으로 봅니다.

년 월 일

통신분쟁조정위원회 (직인날인)

[별지 제11호 서식]

조정안 수락서

사건번호		
신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
피신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
조정안 주문		

통신분쟁조정위원회의 조정안을 이익없이 수락합니다.

년 월 일

신청인 (인)

피신청인 (인)

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제12호 서식]

조 정 서

사건번호		
신 청 인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
피신청인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
조정성립일		
주 문		

위와 같이 조정이 성립되었음을 확인합니다.

년 월 일

신 청 인 (인)

피신청인 (인)

통신분쟁조정위원회 위 원 장 (인)

통신분쟁조정위원회 (직인날인)

[별지 제13호 서식]

조정 종결서

사건번호		
신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
피신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
조정 종결 사실		
조정 종결 사유		

위와 같이 조정이 종결되었음을 알려드립니다.

년 월 일

통신분쟁조정위원회 (직인날인)

통신분쟁조정제도 관련 FAQ

Q. 통신분쟁조정위원회는 어떤 생격을 갖고 있나요?

- 「전기통신사업법」 제45조의2에 따라 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생한 분쟁을 효율적으로 조정하기 위하여 설립된 방송통신위원회 소속의 법정기구입니다.

Q. 통신분쟁조정 신청은 어떻게 해야 하나요?

1. 분쟁조정 상담

- 통신분쟁 관련 불만이나 피해가 있어 상담을 접수하고자 하실 때에는 전화 또는 온라인을 이용하시면 됩니다.
 - ※ 전화, 온라인을 통해 접수된 상담건에 대하여는 전문상담원이 관련법규 및 분쟁조정 절차 안내, 정보제공이나 관련기관 안내 등의 상담을 해드리며, 상담 이후 분쟁조정 신청을 원하시는 경우 신청서 등 관련서식 작성 후 분쟁조정을 신청하실 수 있습니다.
- 전화 상담 : 국번 없이 142-246 (전국 대표 번호, 수신자 부담)
 - ※ 상담 가능 시간 : 토·일요일 및 공휴일을 제외한 09:00~18:00(12:00~13:00은 점심시간)
- 온라인 상담 : 홈페이지 www.tdrc.kr(온라인상담신청 바로가기) 에서 온라인으로 상담을 신청하고, 답변을 조회하실 수 있습니다.
 - ※ 온라인 상담시간 : 상담 접수 일로부터 3일 내(휴일 제외) 답변

2. 분쟁조정 신청

- 신청은 통신분쟁조정위원회 홈페이지 '분쟁조정 신청'을 통하여 접수하며, 우편으로도 접수가 가능합니다.
 - 우편 : 서울특별시 강남구 강남대로 62길 7 4층 통신분쟁조정 상담센터
 - 분쟁조정 신청서 양식은 '자료실' 메뉴에서 내려받을 수 있습니다.

Q. 분쟁조정 신청서는 어떻게 작성해야 하나요?

- 필수 기재 항목은 빠짐 없이 작성해 주셔야 조정 신청 접수가 가능합니다.
 - 신청인 정보 : 성명, 생년월일, 전화번호, 전자우편, 주소
 - 대리인을 통한 신청 시 대리인 정보 : 성명, 생년월일, 전화번호, 전자우편, 신청인과의 관계, 주소
 - 피신청인 정보 : 상호, 사업자등록번호 또는 법인번호
 - ※ 선택 기재사항 : 전화번호, 전자우편, 홈페이지 URL 주소, 주소
 - 분쟁조정 신청내용 : 분쟁유형, 신청취지(요구사항), 신청이유 및 협의 경과
 - 개인정보 제공 동의, 서명

Q. 통신분쟁조정은 어떤 절차로 진행 되나요?

- 조정절차는 신청 → 접수 → 조정 전 합의권고 → 조정 → 종료의 순서로 진행됩니다.
 - 분쟁조정을 신청하고자 하는 자(또는 대리인)는 신청서를 작성하여 통신분쟁조정위원회에 제출하여야 하며, 분쟁조정 사건이 접수되면, 신청자와 상대방에게 접수사실을 통보합니다.
 - 조정 전 일정기간 동안 당사자간 합의를 권고할 수 있으며, 합의가 이루어질 경우 조정이 종료되며, 조정 전 합의가 이뤄지지 않을 경우 조정절차가 진행됩니다.
 - 분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청을 접수한 날부터 60일 이내에 심사하여 조정안을 작성하며, 부득이한 경우 1회에 한해 30일 이내의 범위에서 처리기간을 연장할 수 있습니다.
 - 분쟁조정위원회는 분쟁조정을 마친 때에는 조정안을 작성하여 당사자에게 통지하며, 당사자는 그 통지를 받은 날부터 15일 이내에 조정안 수락서에 서명 또는 기명·날인하여 분쟁조정위원회에 알려야 합니다. 당사자 전원이 수락하는 경우 조정이 성립되며, 당사자 중 누구라도 수락하지 않거나 의사를 표시하지 아니한 경우에는 조정을 거부한 것으로 봅니다.
 - 조정이 성립되면 통신분쟁조정위원회 위원장은 지체없이 조정서를 작성하여 당사자 전원에게 송달하며, 통신분쟁조정위원회 위원장 및 각 당사자는 조정서에 서명(또는 기명)·날인합니다.

Q. 통신분쟁에는 구체적으로 어떤 분쟁유형이 있나요?

- 손해배상과 관련된 분쟁의 예
 - 서비스 중지 또는 장애에 따른 이용료 등 손해와 관련한 분쟁
 - 번호이동 또는 서비스 상품 변경 등의 업무처리 지연에 따른 손해와 관련한 분쟁
 - 과오납 요금 청구 또는 납부처리 지연에 따라 발생한 손해와 관련한 분쟁
- 전기통신서비스 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁의 예
 - 휴대전화 단말기 구매 계약의 청약 철회와 관련한 분쟁
 - 명의도용, 미성년자·지적장애인·고령층 가입 및 서비스 변경과 관련한 분쟁
 - 서비스 해지 신청 누락 또는 해지 처리 지연에 따라 발생한 분쟁
 - 초고속 인터넷 서비스 불가지역으로 이전, 타사 서비스만 이용 가능한 건물로 이사할 경우의 분쟁
 - 해지 시 위약금 과다 청구, 사전고지 없는 이용정지 및 직권해지 등과 관련한 분쟁
- 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁의 예
 - 주 생활지에서의 휴대전화 통화품질 불량과 관련한 분쟁
 - 5G 서비스 접속 불가 또는 데이터 속도 저하에 따른 분쟁
 - 초고속 인터넷 서비스 장애 또는 속도 저하에 따른 분쟁
 - 초고속 인터넷 모뎀 또는 IPTV 셋탑박스 등 임대장비의 불량 관련 분쟁
- 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위와 관련된 분쟁의 예
 - 중요사항 미고지 또는 허위 고지 후 이용계약 체결에 따른 분쟁
 - 이용서비스 변경 또는 폐지되는 내용 사전 미고지와 관련한 분쟁
 - 약정기간 만료 또는 특정요금제 이용 할인 종료 미고지와 관련한 분쟁
 - 초고속 인터넷 설치 또는 기기 임대 등에 소요되는 미고지와 관련한 분쟁
- 앱마켓에서의 이용요금 결제, 결제취소 또는 환급에 관한 분쟁의 예
 - 무료체험 가입 후 유료 앱 콘텐츠 부당가입에 따른 분쟁
 - 명의도용으로 인한 부당청구, 미성년자·지적장애인·고령층 결제 관련 분쟁
 - 중요사항 고지미흡, 결제 콘텐츠 미제공 및 상품설명과 다른 서비스제공, 중도해지 거부지연 관련 분쟁
 - 접속장애, 설치 및 실행, 앱서비스 중단 또는 폐지 등 앱오류 관련 분쟁

Q. 조정이 이뤄지지 않는 경우도 있나요?

- 「전기통신사업법」 제45조의6(분쟁조정 거부와 중지)에 따라 조정을 거부 및 중지할 수 있습니다.
 - 분쟁조정위원회는 신청자가 이종으로 조정을 신청한 경우(조정결정 또는 조정종결 사건에 관하여 다시 조정을 신청한 경우도 포함) 또는 신청의 내용이 부적법하거나 부당한 목적으로 신청하였다고 인정되는 경우에는 조정 신청을 거부할 수 있습니다. 이 경우 조정거부 사유 등을 당사자에게 통보합니다.
 - 분쟁조정위원회는 조정절차 진행 중에 당사자 중 일방이 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소를 제기하거나 조정 개시 전에 이미 소가 제기된 사실이 확인된 경우에는 그 조정 절차를 중지하고 이를 당사자에게 통지합니다. 다만, 소가 취하된 경우 분쟁조정위원회는 조정절차를 속개할 수 있습니다.
- 「전기통신사업법」 제45조의8(조정 종결)에 따라 조정은 종결될 수 있습니다.
 - 통신분쟁조정위원회가 해당 조정사건에 대해 당사자 간 합의가 이루어질 가능성이 없다고 인정하는 경우
 - 전기통신사업법 제45조의6에 따라 분쟁조정 이종 신청, 신청내용 부적법, 부당한 목적의 신청이 인정되는 경우 등 분쟁조정위원회가 조정을 거부한 경우
 - 당사자가 전기통신사업법 제45조의7제2항에 따라 지정 기간 내에 조정안에 대한 수락의 의사표시를 하지 아니하거나 수락거부 의사를 표시한 경우
 - 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소송의 판결이 확정된 경우

Q. 상대방이 조정을 거부하는 경우에는 어떻게 진행해야 하나요?

- 조정은 기본적으로 양 당사자의 동의를 전제로 합니다. 한쪽 당사자가 조정을 거부할 경우 이를 위원회에서 강제할 권한은 없습니다.

Q. 분쟁조정의 법적 효력은 어떠한가요?

- 통신분쟁조정 결과의 효력은 전기통신사업법 제45조의7(분쟁조정의 효력 등) 제5항에 명시되어 있는 것과 같이 집행력 있는 집행권원과 같은 효력을 갖도록 하고 있습니다.
 - ※ 집행권원 : 국가의 강제력으로 실현될 청구권의 존재와 범위를 표시하고 집행력을 부여하는 공정 증서

2022년 통신분쟁조정사례집

발행일 2023년 2월

발행처 방송통신위원회
경기도 과천시 관문로 47(중앙동), 2동
대표전화: 142-246 (통신분쟁조정상담센터)
이메일: dispute@korea.kr
홈페이지: www.tdrc.kr (통신분쟁조정위원회)

비매품

※ 본 사례집 내용의 무단전제를 금하며, 인용 시에는 반드시 방송통신위원회의
「2022년 통신분쟁조정사례집」이라고 밝혀주시기 바랍니다.