

보도 일시	2023. 2. 27.(월) 배포시점	배포 일시	2023. 2. 27.(월) 14:00
담당 부서	이용자정책국 통신분쟁조정팀	책임자	팀 장 박명진 (02-2110-1660)
		담당자	주무관 김미현 (02-2110-1663)

방통위, 「2022년 통신분쟁조정사례집」 발간 - 통신품질, 중요사항 미고지 등 분쟁조정사례 100선 수록 -

방송통신위원회(위원장 한상혁, 이하 방통위)는 2월 27일 「2022년 통신분쟁조정 사례집(이하 사례집)」을 발간했다고 밝혔다.

방통위는 전기통신사업자와 이용자 간의 분쟁을 사전에 예방하고, 분쟁 발생 시 원만한 합의를 도출하는데 도움이 되도록 유사 조정사례를 묶어 사례집으로 매년 발간해 오고 있다.

올해도 지난 한 해 동안 통신분쟁조정위원회에서 접수·처리한 조정사건 중 총 100건의 사례들을 선정·수록하였으며, 사례집은 통신분쟁조정위원회 홈페이지(www.tdrc.kr)에서 확인할 수 있다.

<예시사례>

- 피신청인의 방문판매 직원이 고령의 신청인에게 별도 비용 없이 TV상품을 이용할 수 있다고 가입을 유도하였으나, 실제로는 개통 시부터 4년간 요금이 지속적으로 자동이체 되었고 설치된 TV상품이 정상적으로 수신되지 않아 그동안 납부한 요금을 환급받고자 통신분쟁조정 신청을 하였다.
- ⇒ 통신분쟁조정위원회는 가입신청서에 신청인의 서명이 누락된 점, 피신청인의 A/S담당 직원이 본사에 ‘정상적인 서비스 제공이 불가하다’고 보고한 통화 녹음파일을 확인하였다. 이에 피신청인에게 위약금 없이 서비스를 해지하고 신청인이 납부한 요금 전액을 반환하라는 조정안을 제시해 원만하게 해결되었다.

※ 통신분쟁조정사례 분류 유형(전기통신사업법 제45조의2) : △이용계약 관련 분쟁
△품질 관련 분쟁 △중요사항 설명 또는 고지 안내 관련 분쟁 △기타분쟁

사례집은 △제1장 통신분쟁조정위원회 소개와 조정절차 안내 △제2장 분쟁상담과 조정사건 처리현황 △제3장 통신분쟁조정 사례로 구성하였고, 각 사례별로 사건개요와 당사자 입장, 사실확인 결과 및 법률적 판단에 근거한 조정이유, 조정 전 합의사례 등을 담았다.

한상혁 위원장은 “사례집이 이용자에게는 피해구제를 받을 수 있는 길라잡이 역할을, 전기통신사업자에게는 분쟁을 예방하고 해소하는데 참고자료로 활용될 수 있기를 바란다” 면서, “방통위는 분쟁조정을 통해 국민의 권익이 보호되도록 최선을 다하겠다.” 고 강조했다.

붙임 「2022년 통신분쟁조정사례집」 1부. 끝.

