
		<h1>보도자료</h1>			
보도 일시	2022. 2. 3.(목) 09:00	배포 일시	2022. 2. 3.(목) 09:00		
담당 부서	이용자정책국 통신분쟁조정팀	책임자	팀 장	박명진 (02-2110-1660)	
		담당자	주무관	김미현 (02-2110-1663)	

◆ 국민 불편 하나하나 해결해 나가겠습니다!

방통위, 「'21년 통신분쟁조정 사례집」 발간

- 총 100건 조정사례 수록, 앱마켓 관련 분쟁조정사례도 담아 -

방송통신위원회(위원장 한상혁, 이하 방통위)는 2월 3일 「'21년 통신분쟁조정 사례집(이하 사례집)」을 발간했다고 밝혔다.

방통위는 지난해부터 통신서비스 이용자와 전기통신사업자간에 발생하는 분쟁해결에 도움이 되도록 유사 조정사례를 담은 사례집을 발간해오고 있다.

사례집 제1장에는 통신분쟁조정위원회 소개와 조정절차 안내를, 제2장에는 분쟁상담과 조정사건 처리 현황을, 제3장에는 이용자에게 참고가 될 만한 통신분쟁조정 사례를 담았다.

<예시사례> 예순이 넘은 신청인은 휴대전화 가입 시 대리점 직원으로부터 기존 단말기 반납을 강요받았고, 약속하였던 요금 할인도 적용받지 못해 통신분쟁조정 위원회에 조정을 신청하였다.

통신분쟁조정위원회에서는 대리점 측에서 요금할인 명목으로 단말기 반납을 유도하였음에도 불구하고 할인 혜택을 제공하지 않은 정황을 파악하였고, 가입 신청서에 신청인의 자필 서명이 누락된 사실을 확인하였다.

이에 통신분쟁조정위원회에서는 위약금 없이 서비스를 해지하도록 하고 미납요금 전액을 면제 처리하며 신청인에게 불편을 끼친 사항에 대해 위로금을 지급하라는 조정안을 양 당사자에게 제시하였다.

피신청인(통신사)측에서는 해당 조정안을 받아들이며 업무 처리 절차 개선 등 재발 방지를 약속하였고, 신청인도 조정안을 수락하여 조정이 원만하게 성립되었다.

통신분쟁조정 사례는 '21년 한 해 동안 통신분쟁조정위원회에서 접수·처리한 사건 중 의미 있는 주요 사례 100건을 선정하였으며, 사건 개요와 조정당사자 입장, 사실확인 결과 및 법률적 판단에 근거한 조정이유, 조정 전 합의내용 등으로 구성하였다.

또한, 지난 '21년 9월 전기통신사업법이 개정됨에 따라 앱마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 관한 분쟁이 조정대상에 포함돼 '앱마켓 관련 분쟁'을 통신분쟁조정 사례 유형에 추가하였다.

※ 통신분쟁조정사례 분류 유형 : △이용계약 관련 분쟁 △품질 관련 분쟁 △중요 사항 설명 또는 고지 안내 관련 분쟁 △앱마켓 관련 분쟁 △기타분쟁

한상혁 위원장은 “다양한 분쟁조정 사례들이 이용자와 사업자간의 원만한 합의를 도출하는 지침으로 활용되어 국민들의 피해구제에 도움이 되기를 기대한다.”면서,

“앞으로도 통신분쟁조정제도가 국민들의 불편을 해소하는 소통창구의 역할을 다할 수 있도록 제도적으로 미진한 부분들을 보완해나가겠다.”고 강조했다.

붙임 「'21년 통신분쟁조정 사례집」 1부. 끝.

