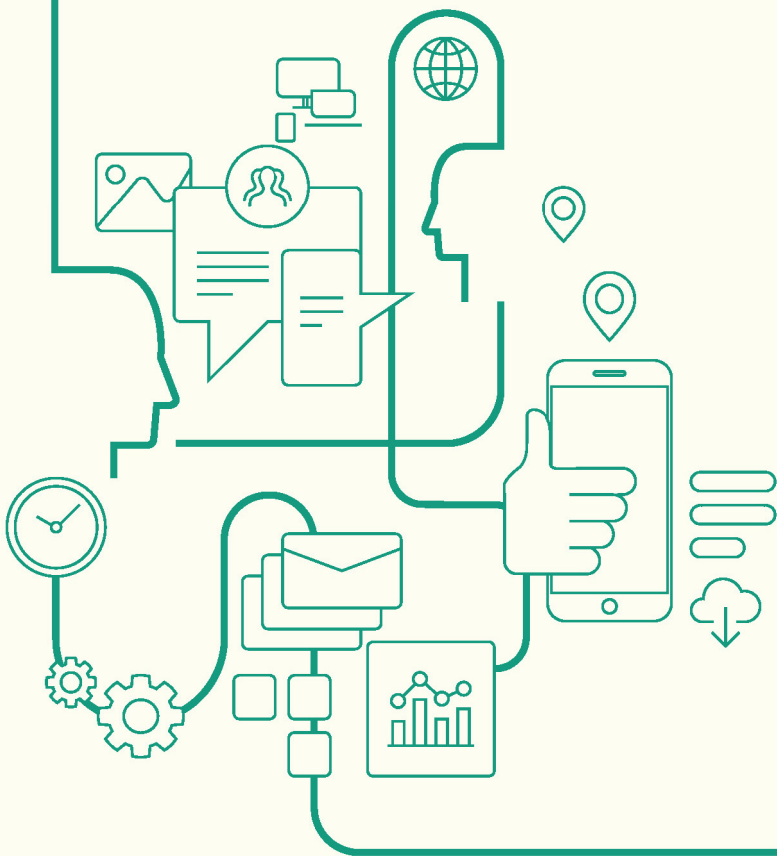


'19~'20년 통신분쟁조정 사례집



축사



안녕하십니까? 방송통신위원회 위원장 한상혁입니다.

방통위는 2019년 6월 통신 관련 분쟁에 신속하고 효율적으로 대응하기 위해 통신분쟁조정제도를 도입했습니다. 이후 2020년 4월 통신분쟁조정상담센터 개소, 8월 통신분쟁조정팀 신설, 12월 통신분쟁조정 지원시스템 구축 등 국민 불편사항을 개선하기 위해 차근차근 노력해왔습니다.

이번에 발간한 <통신분쟁조정사례집>은 통신분쟁조정제도를 국민들이 잘 활용할 수 있도록 실제 사례를 통해 알기 쉽게 소개한 자료입니다.

통신분쟁조정제도의 목적은 이용자 보호와 권익 증진에 있습니다. 제도의 목적이 훌륭해도 제도를 이용하는 국민이 쉽게 참여할 수 있어야 제대로 구현될 수 있습니다.

이번 사례집 발간이 사업자에게는 이용자 권익 제고에 소홀했던 부분이 없었는지 돌아보고 개선점을 찾는 계기가 되고, 이용자에게는 권리보호를 위한 피해구제 제도에 적극 참여하는 기회가 될 수 있기를 기대합니다.

통신서비스 분쟁조정은 통신분쟁조정위원회가 단독으로 결정하는 것이 아니라, 이용자, 사업자와 함께 최적의 결론을 만들어 나가는 과정입니다.

방송통신위원회도 이 과정에서 부족함이 없는지 국민 불편사항을 하나하나 짚어나가고 제도를 보완함으로써 국민들의 편익을 높이기 위해 지속적으로 노력하겠습니다.

감사합니다.

2021년 1월

방송통신위원회 위원장 한상혁

발간사



통신서비스는 국민에게 있어 일상생활 및 경제활동의 필수재로서 서비스를 이용하는 것만으로 만족하는 게 아닌, 좋은 품질과 다양한 서비스에 대한 욕구가 높아지고 있습니다. 또한 5G·AI와 같은 기술발전에 따라 향유할 수 있는 서비스의 증가와 함께 이용자 피해 또한 복잡·다양해지는 양상을 보이고 있습니다.

통신분쟁조정위원회는 이러한 국민들의 통신서비스 이용 욕구와 재산상의 손해, 정신적 피해와 관련된 각종 통신분쟁을 신속·공정하게 해결하기 위해 지난 2019년 6월 새롭게 출범하였습니다.


통신분쟁조정위원회가 출범한 이후 2020년까지 총 727건의 통신분쟁조정 신청을 받았습니다. 또한, 통신분쟁조정제도 시행 이후, 상담센터를 통해 17,730여건의 통신분쟁 상담을 진행하는 등 통신분쟁 사건들을 해결하는데 소기의 성과가 있었습니다.

최근 들어 통신서비스 품질에 대한 국민들의 관심과 인식이 높아지고 있어, 새롭고 복잡한 유형의 통신분쟁이 증가하고 있습니다. 다양하고 복잡한 유형에 대응하고 신속히 해결하고자 금년 1월부터 통신분쟁조정 온라인 홈페이지를 오픈할 예정입니다. 온라인 홈페이지를 통해 시간과 장소의 제약에서 벗어나 언제든지 통신분쟁 상담, 분쟁조정 신청, 진행 상황, 조정 결과 확인 등을 할 수 있을 것입니다.

통신분쟁조정위원회가 추구하고자 하는 것은 국민들의 목소리에 귀 기울이면서 실질적인 피해를 밝혀내 공정하고 합리적으로 통신분쟁을 해결하고, 최소한의 통신서비스 품질을 보장하는 것입니다. 이를 위해 위원회는 매년 주요 통신분쟁 사건들을 정리해 <통신분쟁조정 사례집>으로 발간할 예정입니다. 다양한 통신분쟁 사건을 유형별로 정리하여 공개함으로써 통신서비스 이용과정에서 피해를 입은 국민들과 통신서비스 제공자로 하여금 참고가 되게 함은 물론 앞으로의 통신분쟁 사건들을 예방하는데 도움이 되기를 바랍니다. 아무쪼록 이 사례집이 국민 여러분의 다양하고 복잡한 통신분쟁 사건을 해결하는 데 도움이 되고, 더 나아가 통신서비스 이용 품질 향상에 기여하기를 기대합니다.

앞으로 위원회는 통신서비스에 관한 고도의 전문 지식과 풍부한 경험을 토대로 통신분쟁 사건들을 보다 신속하고 공정하게 해결함으로써 국민들이 안심하고 통신서비스를 이용할 수 있도록 앞장서 나가겠습니다.

2021. 1월

통신분쟁조정위원회 위원장 강동세 

알려두기

본 사례집은 통신분쟁조정제도가 도입된 2019년 6월부터 2020년 까지 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 사례집에서 소개된 사례들은 통신분쟁조정위원회의 조정 실적을 바탕으로 한 “조정사례”로서 유사한 사건의 경우에도 세부적인 사실관계에 따라 조정결정이 달라질 수 있음을 유의하여야 합니다.

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

개별 분쟁사례에 관련된 세부사항 및 분쟁 상담은 통신분쟁조정 상담센터(통신분쟁조정 상담센터 ☎ 142-246)에 문의하시기 바랍니다.

목차

제1장. 개요	1
제1절. 통신분쟁조정위원회 소개	2
1. 추진 배경 및 목적	2
2. 설립근거	3
3. 분쟁조정위원회 구성 및 운영	3
4. 주요 기능	7
5. 조정의 효력	8
제2절. 통신분쟁조정 상담 및 조정 절차 안내	9
1. 조정 상담	9
2. 조정 신청 및 처리 절차	10
제2장. 통신분쟁조정 처리 현황	15
제1절. 분쟁 상담 현황	16
1. 접수채널별 현황	16
2. 접수유형별 현황	17
제2절. 분쟁조정 사건 처리 현황	18
1. 통신분쟁조정위원회 운영 실적	18
2. 연도별 분쟁조정 사건 처리 현황	18

Contents

제3장. 통신분쟁조정 사례 23

제1절. 분쟁조정 사례 24

- 1. 손해배상과 관련된 분쟁 24
- 2. 전기통신서비스 이용계약의 체결·이용·해지 과정에서 발생한 분쟁 36
- 3. 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁 55
- 4. 중요한 사항 설명 또는 고지 (거짓 설명 또는 거짓 고지) 관련된 분쟁 85

제2절. 조정 전 합의 사례 113

- 1. 손해배상과 관련된 분쟁 113
- 2. 전기통신서비스 이용계약의 체결·이용·해지 과정에서 발생한 분쟁 114
- 3. 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁 115
- 4. 중요한 사항 설명 또는 고지 (거짓 설명 또는 거짓 고지) 관련된 분쟁 115

제4장. 통신분쟁조정제도의 바람직한 개선 방향 117

- 1. 그동안의 성과와 의의 118
- 2. 운영 상의 한계와 문제점 119
- 3. 통신분쟁조정제도 개선 방안 120

붙임 123

- 붙임 1. 통신분쟁조정제도 관련 법령 124
- 붙임 2. 통신분쟁조정 관련 서식 132
- 붙임 3. 통신분쟁조정제도 관련 FAQ 146

표 목차

〈표 1-1〉 통신분쟁조정제도 경과	3
〈표 1-2〉 제1기 통신분쟁조정위원회 위원 구성	4
〈표 1-3〉 통신분쟁조정위원회 위원 현황(1기, '19.6 ~ '21.6)	5
〈표 2-1〉 접수채널별 상담 실적	16
〈표 2-2〉 접수유형별 상담 실적	17
〈표 2-3〉 통신분쟁조정위원회 조정회의 개최현황	18
〈표 2-4〉 분쟁조정 신청 동향 및 처리 현황	19
〈표 2-5〉 유형별 분쟁조정 신청 현황	20
〈표 2-6〉 지역별 분쟁조정 신청 현황	21
〈표 2-7〉 피신청인별 분쟁조정 신청 현황	22

그림 목차

[그림 1-1] 분쟁조정 상담 및 신청 절차	9
[그림 1-2] 통신분쟁조정 절차도	13
[그림 2-1] 접수채널별 상담 실적	16
[그림 2-2] 2020년 접수채널별 상담 분포도	16
[그림 2-3] 접수유형별 상담 실적	17
[그림 2-4] 2020년 접수유형별 상담 분포도	17
[그림 2-5] 분쟁조정 신청현황	19
[그림 2-6] 2020년 분쟁조정 처리 현황 분포도	19
[그림 2-7] 유형별 분쟁조정 신청현황	20
[그림 2-8] 2020년 유형별 분쟁조정 신청현황 분포도	20
[그림 2-9] 지역별 분쟁조정 신청현황	21
[그림 2-10] 2020년 지역별 분쟁조정 신청현황 분포도	21
[그림 2-11] 피신청인별 분쟁조정 신청현황	22
[그림 2-12] 2020년 피신청인별 분쟁조정 신청현황 분포도	22

제1장

개요

제1절. 통신분쟁조정위원회 소개

- 추진 배경 및 목적
- 설립근거
- 분쟁조정위원회 구성 및 운영
- 주요 기능
- 조정의 효력

제2절. 분쟁조정상담 및 조정 절차 안내

- 조정 상담
- 조정 신청 및 처리 절차

제1절

통신분쟁조정위원회 소개

1. **추진 배경 및 목적**

대체적 분쟁해결제도(Alternative Dispute Resolution, ADR, 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, '18. 12. 11. 통신분쟁조정위원회(이하 "조정위원회") 설치 등의 내용을 담은 전기통신사업법 개정안이 공포되었고, '19. 6. 12.부터 이용자와 전기통신사업자 간 통신분쟁을 해결하기 위한 통신분쟁조정 제도가 본격적으로 시행되었다.

구체적으로 전기통신사업법 제45조의2 내지 제45조의8이 신설되어, 분쟁조정제도 도입, 조정위원회 설치·구성, 조정위원회의 자격, 분쟁조정 절차, 분쟁조정 효력 등에 대한 법적 근거가 마련되었다. 아울러, '19. 6. 11. 전기통신사업법 시행령 개정에 따라, 조정위원회의 운영, 분쟁조정 신청 등 조정위원회 운영 및 분쟁조정 절차에 관한 구체적인 사항에 대한 법적 근거가 마련되었다.

〈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

3. 분쟁조정위원회 구성 및 운영

가. 조정위원회 구성

조정위원회는 방송통신위원회 위원장이 지명하는 위원장 1명을 포함하여 10명 이하의 위원으로 구성된다. 조정위원회 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.

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

〈표 1-2〉 제1기 통신분쟁조정위원회 위원 구성

위원장	학계	법조계	소비자단체 등	합계
1명	2명	4명	2명	9명

※ 위원 임기 2년, 1회 연임 가능(전원 비상임)

〈표 1-3〉 통신분쟁조정위원회 위원 현황 (1기, '19.6 ~ '21.6)

이름	주요 이력사항	비고
 강동세 위원장	<ul style="list-style-type: none"> 서울대 법학 학·석사 (현)클라스 변호사 (전)중앙대 법과대학, 성균관대 로스쿨 교수 (전)대법원 재판연구관(판사), 서울민사지방법원 등 판사 	법조계
 설충민 위원	<ul style="list-style-type: none"> 연세대 경영학과 학사 (현)태신 변호사 (전)서울서부지방법원 판사 (전)삼일회계법인 근무 	법조계
 강신욱 위원	<ul style="list-style-type: none"> 서울대 역사교육학과 학사/ 美 조지타운 Law Center LL.M과정졸(석사) (현)世宗 변호사 (전)과기부 인터넷주소분쟁조정위원회 위원 (전)방통위 개인정보자문위원회 위원 	법조계
 곽정민 위원	<ul style="list-style-type: none"> 연세대 법학 학·석사 (현)클라스 변호사 (현)대한상사중재원 중재인 (현)전파정책자문회의의 위원 (전)대한변호사협회 법제이사 	법조계
 신민수 위원	<ul style="list-style-type: none"> 고려대 경제학사, 한국과학기술원 공학석사, 캠브리지대학 경영학 박사 (현)한양대학교 경영대학 교수 (전)한국미디어경영학회 회장 	학계
 최건진 위원	<ul style="list-style-type: none"> 성균관대 법학 학·석·박사, Duke 법학석사 (현)가천대 법학 교수, 인공지능·빅데이터 정책연구센터장 (현)UN 국제상거래법위 조사위원 (현)콘텐츠분쟁조정위·개인정보분쟁조정위 위원 	학계
 김현경 위원	<ul style="list-style-type: none"> 이화여대 법학 학사, 고려대 법학 박사 (현)서울과학기술대 IT정책전문대학원 교수 (현)방송통신위원회 규제심사위원 (현)온라인광고분쟁조정위 위원 	학계
 윤 명 위원	<ul style="list-style-type: none"> (현)소비자시민모임 사무총장 (현)정보보호산업분쟁조정위원 (현)전자문서·전자거래분쟁조정위 위원 	소비자 단체
 정지연 위원	<ul style="list-style-type: none"> (현)한국소비자연맹 사무총장 (현)콘텐츠분쟁조정위원회 위원 (현)전자거래분쟁위원회 위원 (현)정보보호산업분쟁조정 위원 	소비자 단체

나. 조정위원회 운영 및 소관 사무

조정위원회의 위원장이 조정위원회를 대표하고, 조정위원회의 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.

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

조정위원회는 소위원회를 둘 수 있으며, 조정위원회가 필요하다고 인정하는 경우를 제외하고 원칙적으로 소위원회를 포함 조정위원회의 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 조정위원회의 조정에 본질적 영향을 미치지 않는 범위 내에서 신청 접수, 조정 결과 통지 등 조정위원회의 운영에 필요한 사무를 지원할 수 있다.

4. 주요 기능

조정위원회는 방송통신위원회 산하에 설치된 위원회로서, 전기통신 사업자와 이용자 간에 발생한 아래 사항에 대한 분쟁의 조정을 전담한다.

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 이용요금의 환급 요구

전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁

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

그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신역무에 관한 분쟁

5. 조정의 효력

조정위원회는 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.

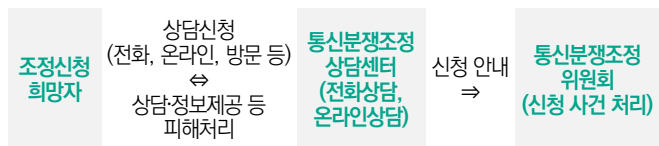
제2절

통신분쟁조정 상담 및 조정 절차 안내

1. 조정 상담

통신 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 통신분쟁조정상담센터(www.tdrc.kr, 142-246)를 개소하였다. 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 상담을 진행하고 있으며, 상담센터는 코로나19 상황 등을 고려한 비대면 방식의 상담·분쟁시스템을 도입해 분쟁조정위원과 이용자, 사업자 간 원활한 소통을 지원하고 시간·지역의 구애 없이 이용자 피해를 구제한다. 2021년부터는 통신분쟁조정 지원시스템 상 온라인 상담도 진행할 예정이다. 분쟁조정 신청은 신청 접수 전 이용자의 불편 사항 및 불만 사항에 대한 상담 과정을 거친 후 신청 접수·처리하는 것이 필수이며, 신청 이전 단계부터 전문 상담센터 운영을 통해 이용자 편의 제공 및 원만한 분쟁 해결을 도모하고 있다.

[그림 1-1] 분쟁조정 상담 및 신청 절차



2.

조정 신청 및
처리 절차

가. 분쟁조정 신청

통신분쟁조정제도는 이용자가 스마트폰, 인터넷 등 통신서비스를 이용하는 과정에서 전기통신사업자와 발생한 분쟁에 대하여 전기통신사업법에 따라 통신분쟁조정위원회를 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.

조정위원회는 사건이 분쟁조정 신청을 접수한 날부터 60일 이내(부득이한 경우 1회에 한해 30일 이내의 범위에서 처리기간을 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.

분쟁조정 신청은 현재 ‘통신분쟁조정 신청서’를 작성하여 우편 및 이메일을 통해 신청이 가능하나, 2021년부터는 기존의 방식과 병행하여 통신분쟁조정 지원시스템(www.tdrc.kr)을 통해 온라인으로 분쟁조정을 신청하고 처리상태를 조회할 수 있다.

나. 분쟁조정 처리 절차

① 신청사건의 접수 및 통보

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

※ 온라인 신청 : www.tdrc.kr

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

통신분쟁조정 상담센터

② 소위원회 및 주심위원 지정

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

③ 조정 전 합의 권고

- 통신분쟁조정위원회는 조정 전 일정기간 동안 당사자간 합의를 권고할 수 있으며, 합의가 이루어질 경우 조정이 종료되며, 조정 전 합의가 이뤄지지 않을 경우 조정절차가 진행

④ 분쟁조정위원회 조정 절차 개시

- 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
- 통신분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청을 접수한 날부터 60일 이내에 심사하여 조정안을 작성하며, 부득이한 경우 1회에 한해 30일 이내의 범위에서 처리기간 연장

⑤ 분쟁조정 거부 및 중지

- 분쟁조정위원회는 신청자가 이중으로 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, 다만, 소가 취하된 경우 조정절차를 속개

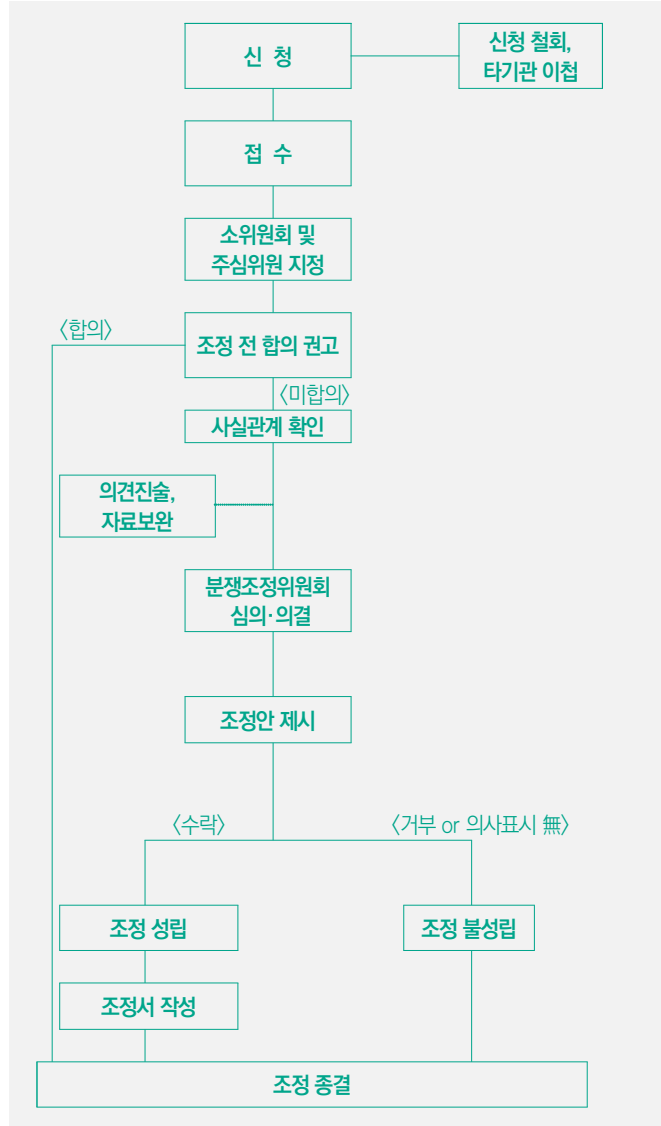
⑥ 조정의 성립 및 불성립

- 통신분쟁조정위원회는 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 것 간주
- 조정이 성립되면 통신분쟁조정위원회 위원장은 지체없이 조정서를 작성하여 당사자 전원에게 송달하며, 통신분쟁조정위원회 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
 - 통신분쟁조정위원회가 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



통신분쟁조정 처리 현황

제1절. 분쟁 상담 현황

1. 접수채널별 현황
2. 접수유형별 현황

제2절. 분쟁조정 사건 처리 현황

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

제1절

분쟁 상담 현황

1. 접수채널별 현황

2020년 통신분쟁조정상담센터에 접수된 상담건수는 총 11,041건으로 전년 대비 65% 증가하였다. 접수채널별로는 유선 전화 상담이 10,909건(98.8%)으로 가장 많은 비중을 차지하였고, 이메일 등을 통한 기타 상담 접수가 132건(1.2%)으로 적은 비중을 차지하였다. 향후에는 통신분쟁조정 전용 웹사이트 오픈을 통해 온라인 상담 등 상담 접수채널의 다양화를 확보할 예정이다.

〈표 2-1〉 접수채널별 상담 실적

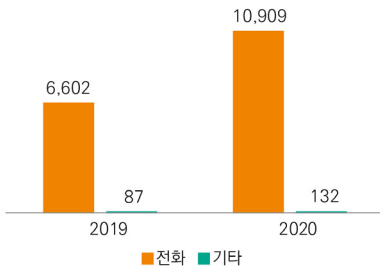
(단위 : 건, %)

유형	2019년 (19.6.12~12.31)	2020년	합계
전화 (비중)	6,602 (98.7%)	10,909 (98.8%)	17,511 (98.8%)
기타 (비중)	87 (1.3%)	132 (1.2%)	219 (1.2%)
합계 (비중)	6,689 (100%)	11,041 (100%)	17,730 (100%)

※ 기타 : 이메일 등을 통한 상담 접수

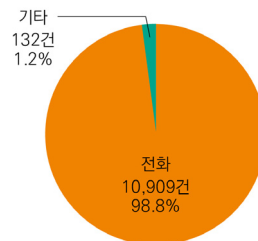
[그림 2-1] 접수채널별 상담 실적

(단위 : 건)



[그림 2-2] 2020년 접수채널별 상담 분포도

(단위 : %)



2. 접수유형별 현황

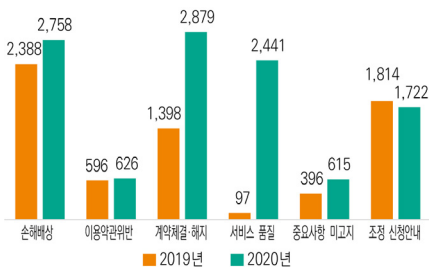
2020년 분쟁조정 접수유형별 상담 현황을 살펴보면, 서비스 이용 계약의 체결·이용·해지 과정에서 발생한 분쟁인 「계약체결·해지」 유형 상담이 2,879건으로 전체의 26.1%를 차지하였다. 다음으로 전기통신업무 제공이 중단되는 등 이용자에게 손해를 입혀 발생한 분쟁인 「손해배상」 유형 상담이 2,758건(25%), 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁인 「서비스 품질」 유형 상담이 2,441건(22.1%), 통신분쟁조정위원회 조정신청 방법과 구비서류 등의 안내 상담인 「신청 안내」 유형이 1,722건(15.6%) 순으로 나타났다.

〈표 2-2〉 접수유형별 상담 실적

(단위 : 건, %)

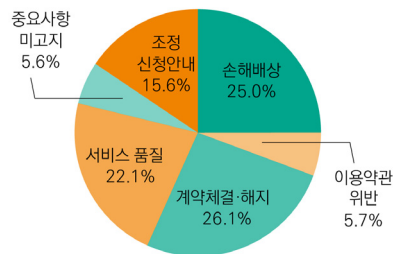
유형	2019년 ('19.6.12~12.31)		2020년		합계	
	건수	비중	건수	비중	건수	비중
손해배상	2,388	35.7%	2,758	25.0%	5,146	29.0%
이용약관 위반	596	8.9%	626	5.7%	1,222	6.9%
계약체결·해지	1,398	20.9%	2,879	26.1%	4,277	24.1%
서비스 품질	97	1.5%	2,441	22.1%	2,538	14.3%
중요사항 미고지	396	5.9%	615	5.6%	1,011	5.7%
신청 안내	1,814	27.1%	1,722	15.6%	3,536	19.9%
합계	6,689	100.0%	11,041	100.0%	17,730	100.0%

〈그림 2-3〉 접수유형별 상담 실적



〈그림 2-4〉 2020년 접수유형별 상담 분포도

(단위 : %)



제2절

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, 소위원회 회의는 개별 사건의 처리를 위한 조정사례를 공유하고 조정위원의 역량 강화를 위해 운영되고 있다. 2020년 전체회의는 분쟁사건 조정방안 및 처리기간 연장 논의, 5G 특별소위원회 조정 경과 공유, 통신분쟁조정지원시스템 및 통신분쟁 조정사례집 관련 논의 등 총 16회가 개최되었으며, 2019년도에는 14회가 개최되었다.

〈표 2-3〉 통신분쟁조정위원회 조정회의 개최현황

(단위 : 건)

구분	전체회의			소위원회 회의		
	합계	출석회의	서면회의	합계	출석회의	서면회의
2019년	14	5	9	4	4	0
2020년	16	5	11	0	0	0
합계	30	10	20	4	4	0

2. **연도별 분쟁조정 사건 처리 현황**

가. 분쟁조정 신청 및 처리 현황

통신분쟁조정위원회에 접수된 분쟁조정 신청건수는 2019년은 155건, 2020년은 572건으로 269.0% 증가하여 통신분쟁조정 제도가 시행된 이후 총 727건의 조정신청을 접수받았다. 이 중 조정회의가 개최되기 전 사무처 합의권고를 통해 양 당사자의 합의로 사건이 종료된 ‘조정 전 합의’는 2019년 64건, 2020년 118건으로

총 182건으로 나타났다. 분쟁조정위원회의 심의를 통해 조정안이 제시된 사건 중 양 당사자가 수락한 조정성립 건수는 2019년 31건, 2020년 59건으로 총 90건이 해결되었고, 양 당사자가 수락하지 않거나 의사를 표시하지 않은 조정불성립 건수는 2019년 47건, 2020년 173건으로 총 220건, 2020년 말 기준 조정안을 제시하여 진행 중인 사건은 40건이다. 취하 등의 기타 사유로 종결된 사건은 2019년 13건, 2020년 33건으로 총 46건이며, 2020년 말 149건이 사실확인 진행 중이다.

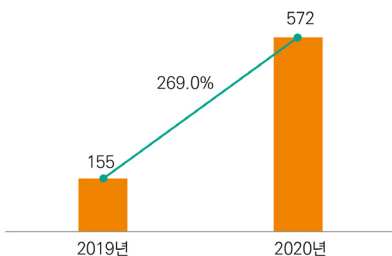
〈표 2-4〉 분쟁조정 신청 동향 및 처리 현황

(단위: 건, %)

구분		2019년 (19.6.12~12.31)		2020년		합계		
		건수	비중	건수	비중	건수	비중	
분쟁조정 신청		155	100.0%	572	100.0%	727	100.0%	
처리	조정안 제시	조정성립	31	20.0%	59	10.3%	90	12.4%
		조정불성립	47	30.3%	173	30.2%	220	30.3%
		진행	-		40	7.0%	40	5.5%
	조정 전 합의	64	41.3%	118	20.6%	182	25.0%	
	기타(취하 등)	13	8.4%	33	5.8%	46	6.3%	
	소계	155	100.0%	423	74.0%	578	79.5%	
사실확인		-	-	149	26.0%	149	20.5%	

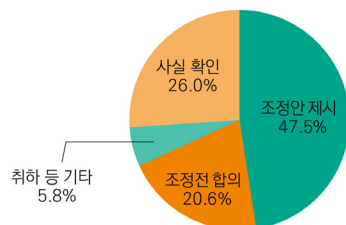
〔그림 2-5〕 분쟁조정 신청현황

(단위: 건)



〔그림 2-6〕 2020년 분쟁조정 처리 현황 분포도

(단위: %)



2019년 접수된 건 중 손해배상 유형이 56.8%로 가장 많았던 반면, 2020년 접수된 건 중에서는 계약체결·해지 유형이 약 33.8%로 가장 많았다. 다음으로 서비스 품질, 중요사항 미고지 순이었다. 계약체결·해지 유형 비율은 전년도에도 약 32.9%로 두번째로 많은 비율을 차지했다.

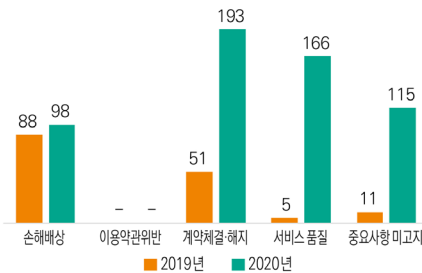
〈표 2-5〉 유형별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)

유형	2019년 (* 19.6.12~12.31)		2020년		합계	
	건수	비중	건수	비중	건수	비중
손해배상	88	56.8%	98	17.1%	186	25.6%
이용약관 위반	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%
계약체결·해지	51	32.9%	193	33.8%	244	33.6%
서비스 품질	5	3.2%	166	29.0%	171	23.5%
중요사항 미고지	11	7.1%	115	20.1%	126	17.3%
합계	155	100.0%	572	100.0%	727	100.0%

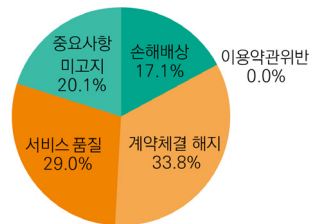
[그림 2-7] 유형별 분쟁조정 신청현황

(단위 : 건)



[그림 2-8] 2020년 유형별 분쟁조정 신청현황 분포도

(단위 : %)



나. 지역별 분쟁조정 신청 현황

2020년 통신분쟁조정위원회에 신청된 사건을 지역별로 분석해보면 서울, 경기 지역이 총 293건으로 전체에서 약 51.3%를 차지하였다. 이외의 나머지 48.7%는 지역별로 고루 분포되어 있어, 통신 서비스에 관한 분쟁이 전국적으로 발생하고 있다는 점을 나타내고 있다.

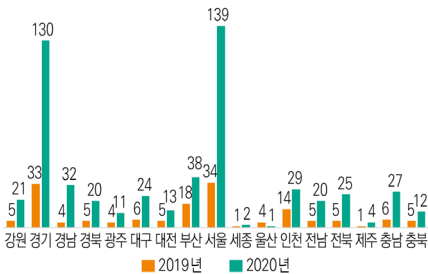
〈표 2-6〉 지역별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)

구 분	2019년 ('19.6.12~12.31)		2020년		합 계	
	건수	비중	건수	비중	건수	비중
강원	5	3.2%	21	3.7%	26	3.6%
경기	33	21.3%	141	24.7%	174	23.9%
경남	4	2.6%	32	5.6%	36	5.0%
경북	5	3.2%	20	3.5%	25	3.4%
광주	4	2.6%	11	1.9%	15	2.1%
대구	6	3.9%	24	4.2%	30	4.1%
대전	5	3.2%	13	2.3%	18	2.5%
부산	18	11.6%	38	6.6%	56	7.7%
서울	34	21.9%	152	26.6%	186	25.6%
세종	1	0.6%	2	0.3%	3	0.4%
울산	4	2.6%	1	0.2%	5	0.7%
인천	14	9.0%	29	5.1%	43	5.9%
전남	5	3.2%	20	3.5%	25	3.4%
전북	5	3.2%	25	4.4%	30	4.1%
제주	1	0.6%	4	0.7%	5	0.7%
충남	6	3.9%	27	4.7%	33	4.5%
충북	5	3.2%	12	2.1%	17	2.3%
합계	155	100.0%	572	100.0%	727	100.0%

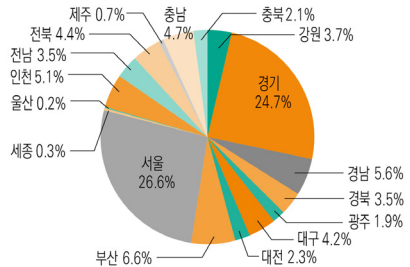
〔그림 2-9〕 지역별 분쟁조정 신청현황

(단위 : 건)



〔그림 2-10〕 2020년 지역별 분쟁조정 신청현황 분포도

(단위 : %)



다. 피신청인별 분쟁조정 신청 현황

통신분쟁조정위원회에 신청된 피신청인의 대부분은 이동통신망 사업자(MNO)로 그 중 SKT, KT, LGU+ 3사의 분쟁 건이 489건(85.5%)으로 대부분을 차지하는 것으로 나타났으며, 그 중 KT가 222건(38.8%)으로 가장 많이 신청된 것으로 나타났다.

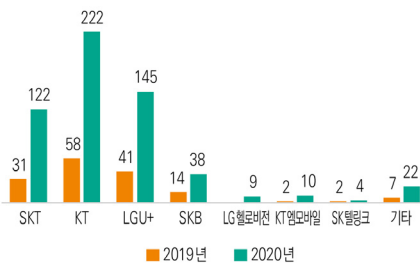
〈표 2-7〉 피신청인별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)

구분	2019년 ('19.6.12~12.31)		2020년		합계	
	건수	비중	건수	비중	건수	비중
SKT	31	20.0%	122	21.3%	153	21.0%
KT	58	37.4%	222	38.8%	280	38.5%
LGU+	41	26.5%	145	25.4%	186	25.6%
SKB	14	9.0%	38	6.7%	52	7.2%
LG헬로비전	0	0.0%	9	1.6%	9	1.2%
KT엠모바일	2	1.3%	10	1.7%	12	1.7%
SK텔링크	2	1.3%	4	0.7%	6	0.8%
기타	7	4.5%	22	3.8%	29	4.0%
합계	155	100.0%	572	100.0%	727	100.0%

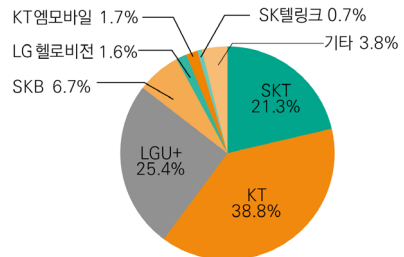
[그림 2-11] 피신청인별 분쟁조정 신청현황

(단위 : 건)



[그림 2-12] 2020년 피신청인별 분쟁조정 신청현황 분포도

(단위 : %)



통신분쟁조정 사례

제1절. 분쟁조정 사례

1. 손해배상과 관련된 분쟁
2. 전기통신서비스 이용계약의 체결·이용·해지 과정에서 발생한 분쟁
3. 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁
4. 중요한 사항 설명 또는 고지 (거짓 설명 또는 거짓 고지) 관련된 분쟁

제2절. 조정 전 합의 사례

1. 손해배상과 관련된 분쟁
2. 전기통신서비스 이용계약의 체결·이용·해지 과정에서 발생한 분쟁
3. 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁
4. 중요한 사항 설명 또는 고지 (거짓 설명 또는 거짓 고지) 관련된 분쟁

제1절

분쟁조정 사례

1.

손해배상과
관련된 분쟁

• 인터넷 해지가 되지 않아 요금 환불 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> 14.8월경 인터넷을 통신사 이전 후 장비를 회수하였으나 해지가 되지 않아 14.8월~19.8월까지 요금 환불과 피해 배상을 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 2014년 8월쯤 인터넷 사용, 다른 통신사로 이전함. 이전 과정에서 해지한 기억은 없지만 2~3일 후 기사가 방문하여 인터넷 장비를 회수하여 감. 장비까지 가져간 상황에서 해지가 된 줄 알았는데 자동이체 출금 통장에 2019년 8월까지 인터넷 사용료가 매월 자동이체되어 출금된 사실을 알게 됨. 고객센터에 연락하여 사실관계를 설명하니 확인 후 답변을 준다고 하였으나 연락이 없어 재차 확인하자 반복된 답변을 받음. 소비자가 해지 신청을 하면 해지를 완료하고 다음 순서로 담당 기사가 장비를 회수하는 게 절차라고 알고 있음. 장비 회수는 추정 : 2014.8월로 알고 있음. 장비 회수 후에도 월 사용료가 지속적으로 출금되면 해지 부분을 소비자에게 확인하던가 해야 하는데 아무 연락 없이 사용료만 출금해감. 소비자는 해지가 되어야 장비 회수를 하기 때문에 당연히 해지 된 줄 알고 있는데 해지가 되지 않은 상황에서 어떻게 장비를 회수하였는지 그것도 의문임. 5년 동안 인터넷에 접속한 기록이 한 건이라도 없으면 소비자에게 유선이나, 문자로 사실관계를 확인해야 함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 2015.8월경 해지 관련 상담 이력 및 해지 접수 및 장비 회수 이력 없음. 2014.7월 일반전화 번호이동 이력이 있어, 일반전화와 함께 인터넷도 타사 가입한 것으로 추정되나, 일반전화 번호이동 시 자동 해지 처리되는 것과는 달리 인터넷은 별도의 해지 신청이 필요함. - 또한, 2014.8월 당시 약정만료 전이라서 할인반환금 부과되는 상황임을 고려하면, 신청인이 이에 대하여 인지하고 해지 신청을 하였다고 보기 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> 피신청인은 신청인이 반환 요청한 금액 40% 반환해야 함. (조정 성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> 신청인과 피신청인 모두 해지 관련 증빙이 어려운 점, 신청인의 인터넷 접속기록이 없는 점 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정함.

• 인터넷 정지신청 후 요금 청구되어 환불 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> '17년 5월 주거지 변경으로 인터넷을 이전신청을 하였으나 건축물에 구멍을 내는 것에 대해 건물주가 반대하여 회선이 설치되지 않은 상태에서 1년간 정지 신청을 하였는데 요금이 청구되어 자동 이체된 금액 환불 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> '17년 5월 거주지 변경으로 서비스 이전 신청함. 이전설치 과정에서 설치 기사가 건축물에 구멍을 내야 설치가 가능하다고 하였으나 건물주가 반대하여 모뎀까지 연결 설치를 하지 못하고 1년간 서비스 정지함. 피신청인은 서비스 제공자로서 설치 유무 / 서비스 이용가능 여부를 구분·확인하고 이용요금을 청구해야 하는 의무가 있음에도 정지 기간이 끝나면 요금이 청구된다고 고지했다는 이유로 요금 청구가 정당하다고 주장하고 있고, 신청인과 유사한 사례가 반복되고 있음에도 개선되지 않음.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> '17년도 당시에는 독점건물 관련 제도 개선된 바가 없어 건물주 설치반대로 해지 시 100% 할인반환금이 부과되는 상황이었으며, 설치 불가 사유에 대한 피신청인의 귀책 사유는 없었으며, 신청인의 일시 정지 신청을 수용하여 일시 정지 처리하였고, 해당 일시 정지 기간 만료로 자동 재이용 처리가 되면서 요금이 청구되었음. '18년 7월 신청인이 요금 청구에 대해서 이의제기하여 기청구 요금에 대해서는 조치 불가하며, TV 할인반환금이 발생하나 해지 권유를 드린 바 있으며, 해지 진행하겠다고 하였으나 통화 종료 이후 신청인이 고객센터로 추가 해지 신청한 바가 전혀 없음에 따라 서비스 상태 사용 중으로 관련 이용요금이 발생하게 되었던 사건임. 요금 청구와 관련하여 회사의 귀책 사유는 전혀 없으나, 이전하여 사용하지 않았다는 고객의 입장 및 불만을 고려하여 '17년 5월 재이용 이후 청구된 금액 중에 CS 차원으로 50% 환급을 제시하였으나 협의 거부로 관련 상담을 종결함. 청구 요금 50% 환급을 제안하는 등 원만한 합의를 추진하였으나, 신청인은 본인의 해지를 신청하지 않은 과실에도 불구하고 이용요금 전액에 대한 환급을 주장함에 따라 합의 안 됨.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> 피신청인은 신청인이 환불 요청한 금액 50% 반환해야 함. (조정 성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> 신청인이 서비스를 이전하여 사용하지 않은 점, 피신청인이 신청인과 원만한 합의를 추진한 점 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정함.

• 핸드폰 분실신고 후 미납요금 청구 철회 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '13년 핸드폰 분실신고를 하였으나 '19년 미납요금을 청구하여 철회 요구함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '13년 핸드폰 분실신고를 하였지만 '19년이 되어서야 미납요금이 있다는 것을 통보받았음. ▪ 분실신고 한 후 대처 방법에 대한 안내가 없었고, 미납요금이 있다는 내용을 고지하지 않아 직권 해지되었음. ▪ 명의도용 접수 결과 허위판정, 명의대여는 한 적이 없음. ▪ 분실신고 하였음에도 요금이 발생한 것을 이해할 수 없으므로 청구 철회 요청함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 분실정지는 휴대폰을 분실하였을 경우 제3자가 사용하지 못하도록 서비스의 사용을 중지하는 것으로, 신청인이 '13.05.30 분실정지 이력이 확인됨. ▪ 다만, 발신 정지+수신가능 기간에는 수신자부담 통화요금이 발생할 수 있으며, 수신가능 정지 시 제공되는 부가서비스 중 과금 대상 부가서비스를 사용 중인 경우 요금 부과될 수 있음. ▪ 분실정지 신청 시 정지요금은 청구되며, 단말기 할부금은 휴대폰 대금을 매월 청구하는 것이므로 정지 여부와 관계없이 매월 청구됨. ▪ 신청인의 청구 요금 확인 시 매월 정지요금과 단말기 할부금이 청구되고 있었으며, 청구서 발행은 이메일 청구서로 발송 실패 내역이 없으므로 매달 청구서 수신이 되고 있다고 보여지므로 신청인의 미납요금을 인지 못 했다는 주장은 객관적인 증빙이 되기 어렵다고 판단됨. ▪ 또한, 휴대폰 분실신고 이후 이동전화 해지하지 않는 경우 분실정지 기본월정액 등 휴대폰 요금이 청구되므로 이동전화 해지를 하지 않은 상태에서 요금 미청구를 주장하는 것은 무리가 있다고 보여 수용하기 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인에게 분실정지 이후 청구된 통신요금을 면제하고, 신청인은 피신청인에게 단말기 할부원금을 6개월 분할 납부해야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인이 핸드폰을 분실 후 분실 신고한 점, 미납요금에 대한 안내를 제대로 받지 못한 점 등 당사자들의 사정과 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정함.

• 인터넷 속도가 약정내용과 다르게 제공되어 보상 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> 인터넷 속도가 100MB로 들어오는 것을 인지하고 요금은 500MB를 납부하고 있어 차액 환불 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> '18.4월부터 500MB가 인터넷을 신청하여 요금을 납부하고 있으나 실제 100MB가 인터넷 제공이 된바 인터넷 요금이 청구된 '19.7월부터 12개월간 납부한 500MB와 100MB 인터넷 기본료 차액분에 대한 보상 요청함. 약정만료 전 상담원과 통화 중 인터넷 속도는 100MB, 요금은 500MB로 납부한 것을 알고 과 부과된 요금을 환불 요청하였으나 셋톱박스의 대여로 할인을 핑계로 일부만 환불해주겠다고 함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 500MB 인터넷을 무료 사용 중이었으나, '19년 7월 서비스를 변경하여 인터넷 기본료 50% 할인되고 있음이 확인됨. '18년 4월부터 500MB 인터넷 설치 당시 현장 기사가 인터넷은 500MB 속도 보장이 불가함을 설명하고 Wifi만 기가 속도로 제공될 수 있도록 가능함을 안내하고 가입 확인됨. 할인 상품 이용 중에는 인터넷 기본료 무료로 사용하였으나, '19년 7월 휴대폰 기본료에서 할인받기 위해 상품을 변경하여 인터넷 기본료는 50% 할인으로 적용됨. 당시 인터넷 500MB 보장이 안 되는 상황으로 고객 Care를 위해 500MB 인터넷 설치 당일부터 TV 2대 셋톱박스 임대료 할인됨. '18년 4월 27일 500MB 인터넷 신청 당시부터 인터넷 500MB 속도 보장이 안 된다는 사실을 인지하신 것으로 확인되며, 당시 Wifi는 기가 속도 제공될 수 있도록 조치, 재차 100MB 요금제로 변경 권유하였으나 변경을 원치 않았음. 가입 시점과 '19년 7월 결합 상품과 인터넷 요금 관련 상담을 검토 해 본 결과 500MB 인터넷 기본료 인지하지 못하셨다는 신청인의 주장은 수용하기 어려움. 신청인의 민원 해소를 위해 당시 인터넷 500MB 보장이 안 되어 TV 2대 STB 임대료를 할인해 드린 금액과 고객 주장하는 차액에 대한 보상 제시를 하였으나 원만한 합의가 이루어지지 않았음.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> 신청인에게 인터넷 요금 0만원 환불해줘야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> 신청인이 가입 시 인터넷 속도 보장이 안 되는 사실을 확인한 점, 피신청인이 인터넷 속도 저하에 따른 요금을 할인한 점 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정함.

• 결합상품서비스를 타 통신사로 변경하면서 약정만료 등 고지 관련 보상 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> 신청인이 '13년도에 이사를 가게 되어, 이용 중이던 결합상품서비스(일반전화, 인터넷)를 타 통신사로 변경하였는데, 피신청인이 약정만료 등 결합 서비스 주요 변동사항을 신청인에게 고지하지 않은 채, 6년 동안 인터넷서비스 요금을 인출하였으므로, 납부한 요금 전액 환급 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 신청인은 '13년도에 이사를 가게 되어 결합 서비스를 타 통신사로 변경하였음. 피신청인은 신청인에게 타 통신사 변경으로 인한 결합 서비스 해지, 약정기간 만료 등 중요사항을 고지 할 의무가 있는데, 이러한 의무를 이행하지 않고 인터넷서비스 요금을 6년 동안 부과 인출하였음. 따라서 6년 동안 부당하게 인출한 인터넷서비스 요금 전액 환급을 요청함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 결합서비스의 경우 해지를 위해서는 이용약관에 의거하여 신청인이 직접 피신청인에게 해지 신청을 해야 함. 신청인의 경우, 일반전화는 번호이동으로 자동해지 되었으나, 인터넷의 경우 별도로 해지를 요청한 이력이 없음. 인터넷서비스 약정만료 고지의 경우, 이용약관에 의거하여 청구서를 통해 계약기간 만료사항을 고지하도록 되어있으나, 최근 12개월 이내 자료만 전산확인이 가능하여, '13년도 청구서 확인이 불가능한 상황임. 약정기간 만료 안내 등 중요사항 고지와 관련하여 증빙자료가 확보되지 않은 상황이므로, 신청인과 협의를 검토 중임.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> 신청인이 인터넷서비스 해지 신청을 하지 않은 점, 피신청인 측에서 중요사항(약정만료 등) 고지 여부에 대해 객관적으로 증빙하지 못하는 점 등을 고려하여, 피신청인은 신청인에게 기납부한 인터넷 요금 50%를 환불해줘야 함. (조정 성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> 신청인은 타 통신사로 변경 후, 피신청인 결합 서비스 해지 신청을 할 의무가 있으나 이를 이행하지 않았고, 상당한 기간(6년)이 경과한 후에 요금 인출 사실을 인지한 점 등 신청인에게도 주의 책임이 일정 부분 존재하는 것으로 사료되며, 피신청인은 신청인에게 약정만료 사실 등 중요사항 고지 의무를 이행하였다는 주장에 대해 객관적으로 증빙하지 못하고, 신청인이 실질적으로 인터넷서비스를 전혀 받지 못하였다는 점을 고려하여 주문과 같이 결정함.

• 계약체결 시 IOT 서비스 무료 제공 관련 보상 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '18년 8월 피신청인 영업점에서 IoT서비스를 무료로 제공하겠다는 안내를 받고 가입을 진행하였는데, IoT서비스 이용요금이 매월 청구 및 자동이체 되고 있었음. 이에 IoT서비스와 관련하여 발생한 금액 전액을 보상할 것을 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 '18년 8월 피신청인 영업점 직원이 가입 연수가 오래되었으니, IoT서비스를 무료로 제공하겠다는 안내를 받고 가입을 진행하였음. ▪ 신청인은 IoT서비스를 이용하지 않고 있으며, 매월 이용요금이 청구된다는 사실을 알았더라면 애초에 IoT서비스 가입을 진행하지 않았을 것임. ▪ 따라서 IoT서비스와 관련하여 발생한 금액 전액을 보상할 것을 요청함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대면으로 가입이 진행되는 경우, 녹취 등 별도의 증빙자료가 없기 때문에 객관적인 사실관계를 파악하기 어려운 부분이 있음. ▪ 다만, 피신청인 영업점에서는 신청인에게 결합 상품 할인금액 상승에 따른 차액으로 IoT상품 이용요금을 상쇄할 수 있음을 안내하였다고 주장하고 있음. ▪ 또한, IoT서비스 가입 당시 가족 구성원으로 추정되는 이에게 MMS로 IoT서비스 월 이용요금에 대해 고지한 이력이 있으므로 신청인의 요구사항을 수용하기 어려움 .
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인이 신청인에게 교부한 가입신청서에 IoT 이용요금, 월 납부액 등이 표기되어 있지 않아, 신청인이 IoT서비스와 관련하여 별도 요금이 청구된다는 사실을 인지하기 어려웠으므로, 피신청인은 신청인에게 IoT서비스와 관련하여 기납부된 금액을 반환하고, 해지 시 위약금을 면제해야 함. (조정 성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인이 신청인에게 교부한 가입신청서에 IoT서비스 이용요금, 월 납부액 등이 표기되어 있지 않아, 신청인이 IoT서비스와 관련하여 별도 요금이 청구된다는 사실을 인지하기 어려웠으므로 주문과 같이 결정함.

• 휴대폰 통화품질 불량으로 보상 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '18년 12월부터 피신청인 휴대전화 서비스를 이용하고 있었는데, 주 생활지 아파트 재개발('19.6월)로 피신청인 소유 중계기가 철거되어 데이터 및 통화품질 불량으로 불편을 겪고 있으므로 이에 대한 손해배상 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '19년 6월부터 주 생활지에서 데이터 및 통화품질 불량으로 불편을 겪어 피신청인 측에 문제를 제기하였음. ▪ 피신청인 측에게서는 신청인에게 구체적인 개선방안을 제시하지 않고, 통화품질이 개선될 때까지 기다리라는 무책임한 답변으로 일관함. ▪ 이에 위약금 없는 계약해지 및 휴대전화 단말기 회수를 요청하였으나 피신청인 측에서 정당한 사유 없이 거부함. ▪ 따라서 통화품질 불량으로 인한 위약금, 손해배상, 위자료 등을 지급할 것을 요구함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인의 주 생활지 통화품질 개선을 위해 중계기를 설치하는 등 신청인이 겪고 있는 품질 불량 불편 해소를 위해 적극적으로 응대하였음. ▪ 다만, 신청인 주 생활지 아파트가 재개발됨에 따라 중계기를 철거한 사실이 있고, 다시 중계기를 설치할 때까지의 기간동안 신청인이 불편을 겪은 사실이 있으므로, 서비스 해지 시 위약금 면제와 해지 직전 월 기본료 50%에 대해서는 지급이 가능하나, 타 통신사 이동 단말기 대금 및 위자료 등에 대해서는 수용하기 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인이 피신청인의 중계기 철거로 인해 통화품질 불량 등 불편을 겪은 사실이 있으므로, 피신청인은 신청인에게 해지 시 위약금을 면제하고, 일정 금액을 지급해야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인이 피신청인의 중계기 철거로 인해 통화품질 불량 등으로 불편을 겪은바, 이에 대해서는 적절한 보상이 이루어져야 함. ▪ 이에 월 기본료 50%에 해당하는 금액(0만원)에 신청인이 통화품질 불량으로 불편을 겪은 기간(10개월)을 곱하여 해당 금액을 지급하고, 서비스 해지 시에는 위약금을 면제하는 것으로 결정함.

• 휴대폰 통화품질 불량으로 보상 및 위면해지 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> '19년 11월 1일 5G 휴대전화 서비스를 개통하였는데, 주 생활지에서 통화품질이 불량하여 문제를 제기하였고, 현장점검 및 소형 중계기 설치 등 여러 노력을 기울였으나, 통화품질이 전혀 개선되지 않았으므로 5G 서비스 통화품질 불량으로 인한 정신적 피해보상금(000만원) 지급 및 위약금 없는 유선 서비스(인터넷, IPTV) 계약해지 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> '19년 11월 1일 5G 휴대전화 서비스를 개통하였는데, 주 생활지(집)에서 통화품질이 불량하여 문제를 제기하였음. 피신청인이 신청인 집을 방문하여 현장점검을 실시하고 소형 중계기를 설치하였는데도 통화품질 전혀 개선되지 않음. 개통 후 6개월이 경과하였는데도, 통화품질이 나아지지 않아, 5G 휴대전화 서비스를 위약금 없이 해지하였음. 이후 결합으로 묶여 있던 유선 서비스(인터넷, IPTV)도 해지하려고 하였으나 피신청인 측으로부터 유선 서비스(인터넷, IPTV)의 경우 약정기간이 남았으므로 해지 시에는 위약금이 발생한다고 안내받음. 단순 번심이 아닌, 5G 통화품질 불량을 이유로 무선 서비스(휴대전화)를 해지한 것이고, 이로 인해 유선 서비스(인터넷, IPTV)도 해지하려고 하는 것인데 위약금을 부과하는 것은 정당하지 않음. 이에 6개월 동안 5G 통화품질 불량으로 인한 피해보상금 지급과 위약금 없는 유선 서비스(인터넷, IPTV) 계약해지를 요청함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 신청인이 5G 통화품질 불만을 제기하였을 때, 피신청인은 여러 차례 중계기를 점검하였고, 그럼에도 통화품질 문제가 해결되지 않아, 신청인과 신청인 가족 휴대전화 총 2회선에 대해 위약금을 환급하는 등 적극적인 조치를 취하였음. 유선 서비스(인터넷, IPTV)는 5G 휴대전화 개통 이전에 이미 이용 중이었던 별개의 서비스이고, 약정기간이 만료되지 않았으며, 무엇보다 신청인에게 서비스를 정상적으로 제공하고 있음. 따라서 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> 피신청인은 신청인의 유선 서비스(인터넷, IPTV)에 대해 남은 약정기간 동안 결합 서비스 요금 할인을 유지함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> 피신청인이 제공하고 있는 유선 서비스(인터넷, IPTV)의 경우, 무선 서비스와 개통 시점이 상이하고, 약정기간이 만료되지 않은 상황에서 서비스가 정상적으로 제공되고 있으므로, 피신청인 측에서 유선 서비스(인터넷, IPTV)를 위면해지 해야 한다고 판단하기는 어렵다고 사료됨. 다만, 신청인은 통화품질 불만을 겪어 무선 서비스를 해지한 것이고, 이로 인해 유 무선 결합 할인을 적용받지 못해, 신청인이 납부해야 하는 통신 요금이 상승하게 된 것이므로, 신청인의 귀책 없는 통신요금 상승과 관련하여서는 이용자 보호 측면에서 일정한 조치가 필요한바, 제반 사정을 종합적으로 고려하여 분쟁의 원만한 해결을 위해 주문과 같이 결정함.

• 유선전화 이용요금 과다청구로 환불 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 유선전화를 노모께서 사용하시다 정보이용료가 과다 청구되어 환불 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 상기 서비스를 이용함에 있어서 이용자의 요금 발생 미인지 및 명확한 요금안내가 미흡했음. ▪ 해당 정보 이용요금의 피해사례가 대다수(노인 또는 어린아이) 위주로 발생하고 있는데 반해 통신사의 방관함으로써 다수의 피해사례가 발생하고 있음.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인의 모친은 다음과 같이 총 5회에 걸쳐 oo경제티브이가 제공하는 증권정보를 이용한 내역을 확인함. ▪ 해당 전화정보서비스는 전화를 걸면 다른 전화정보서비스와 동일하게 비 과금 구간을 설정하여 제공 서비스 유형, 문의 전화번호, 과금 요율 (건당, 초당)을 안내하고 있음. ▪ 고령의 노모가 일반 상식적으로는 이용하기 어려운 “증권정보 서비스”를 1건도 아닌 수차례 이용하고 또한 비교적 장시간(5분 이상 이용이 5건 중 4건임) 이용하였음.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인에게 부과된 요금 전액을 환불해줘야 함. (조정 성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이용 시간 대비 금액에 대한 안내가 신청인에게 정확히 전달되지 않았던 점을 감안함.

• 사용하지 않는 휴대폰 이용요금 자동 인출로 보상 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 단말기 요금으로 2018년 1월부터 2020년 3월까지 납부된 금액 중에서 동기간 동안 납부해야 할 금액을 공제한 나머지 금액을 환급 요구함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 휴대폰을 개통하면서 기존에 사용하는 전화기는 가끔 사이트에서 인증번호를 받기 위해 취소를 하지 않고 기본요금(○만원)만 나오도록 하기로 구두로 약정했음. ▪ 집에 보관용 핸드폰을 사용하지 않았는데도 전화요금 2년 2개월 동안 자동인출계좌에서 과다 인출됨.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 영업점 또는 전산시스템상 신청인이 요청하였다는 무선 데이터 차단 서비스는 신청된 이력 없음. ▪ 발신 지국국이 수차례변경된 것으로 보이며 이에 따라 신청인이 평소에 자택에 단말기를 보관하고 있었다는 주장은 사실과 다른 것으로 보임. ▪ 신청인의 데이터 사용료가 일정액을 초과할 때마다 신청인의 회선으로 문자 발송을 통해 알렸음.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인이 반환 요청한 금액 30% 반환해야 함. (조정 성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작함.

• **명의로용으로 인터넷, TV 개통되어 보상 요청**

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 미납문자가 와서 확인하니 인터넷, TV가 개통되어 명의로용으로 고객센터에 신고하였으나 해지되지 않고 청구된 요금 및 미납금 이자 손해배상 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '13년 핸드폰 분실신고를 하였지만 '19년이 되어서야 미납요금인 있다는 것을 통보받았음. ▪ 분실신고 하였음에도 요금이 발생된 것을 이해할 수 없기 때문에 청구 철회 요청함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 판매자가 고객 명의를 이용하여 허위로 개통시킨 뒤 수수료를 편취하였다는 내용으로 사법기관에 고소/고발이 이루어진 것으로, 피신청인 역시도 판매자의 불법행위로 인하여 피해를 입은 상황임. ▪ 고객이 판매자의 제안에 따라 실제 서비스 이용의사나 요금 납부 의사 없이 허위로 계약서를 작성하는 등 불법행위에 공모하였는지 추가 확인이 필요한 상황임. ▪ 신청인 역시 불법행위를 한 판매자를 사법기관에 고소/고발을 진행하여 민/형사상 책임을 묻는 것이 타당함. ▪ 사법기관의 판단 결과에 따라 필요 시 피해자 구제를 위한 방안을 검토할 예정임.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인이 신청하지 않은 서비스에 대한 해지, 미납금액 면제 및 인터넷 및 IPTV와 관련하여 이미 납부된 요금은 반환해야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 판매자가 사기 혐의로 고소된 상태이며, 판매자와 설치 기사가 수수료 편취 목적으로 허위 개통 신고를 한 상황을 고려함.

• 휴대폰 콘텐츠이용료가 과다 청구되어 보상 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인도 모르게 콘텐츠이용료가 발생함에 따라 이에 대한 이용료 납부 취소와 휴대폰 이용정지 금지를 요구함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 독거중이며 청각장애인으로서는 어느 누구한테도 휴대폰을 빌려준 적도 없고 콘텐츠 용어도 모르며 게임 등을 할 줄 모르는데 콘텐츠 이용료가 부과되었음. ▪ 신청인은 피신청인 고객센터에 여러 차례 방문하여 사용하지 않은 콘텐츠 이용요금에 대해 청구취소를 요청했으나 불가능하다고 하여 수사기관에 동 사건을 접수하였음.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 본 건은 신청인이 미사용 콘텐츠 이용료 취소 또는 환급을 요구하는 건으로서, 콘텐츠 이용료 결제 취소 또는 환급은 구글 Play스토어 또는 서비스 제공 업체를 통한 처리가 필요함. ▪ 피신청인의 이용약관 제14조 1항에 의거, 미납에 따라 이용 정지한 바 있으나, 신청인이 미납금을 납부함에 따라 정상적으로 서비스를 이용 중인 상태로 확인됨. ▪ 위의 주요경과 및 사실관계를 종합적으로 고려했을 때, 신청인의 요구사항을 수용하기 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 강서경찰서의 수사 결과가 명의로용으로 확인되는 즉시, 신청인에게 사용하지 않은 콘텐츠이용료를 환급함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인의 주장과 수사기관에 명의로용으로 인한 소액 결제 피해 사건으로 접수한 점 등을 고려함.

2.

전기통신서비스
이용계약의
체결·이용·해지
과정에서
발생한 분쟁

■ 계약이용 관련

• 계정 정보 변경 시 접속차단 조치 해제 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 '12년부터 피신청인 서비스 계정을 개설하여 이용 중이었는데, '20년 7월 생년월일 변경을 시도하다가 계정 접속차단 조치를 받게 되었음. 이에 계정 접속차단 조치 해제를 요구함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 피신청인 서비스를 '12년부터 이용하고 있으며 서비스 계정을 2개 가지고 있음. <ul style="list-style-type: none"> - 하나는 신청인이 개인적으로 이용하는 계정이고, 다른 하나는 신청인 자녀의 성장과정을 보관하기 위한 계정임. ▪ 신청인은 본인의 '개인계정'과 '자녀 관련 계정'을 구분하기 위해 '자녀 관련 계정' 가입 당시, 생년월일을 사실과 다르게 입력함 ▪ '20년 7월 '자녀 관련 계정'의 생년월일 변경이 가능한지 알아보기 위해, 자녀의 실제 생년월일로 변경을 시도함. ▪ 변경을 시도하니, 피신청인 측에서 '자녀 관련 계정'의 접속을 차단하였고, 이에 문제를 제기하니 피신청인 측에서는 본인 확인을 위해 신분증 사본을 전송할 것을 요구하였음. ▪ 그런데 '자녀 관련 계정' 가입 당시 입력한 생년월일과 신분증 생년월일이 일치하지 않아, 계정 접속차단이 해지되지 않고 있음. ▪ 피신청인 내부 규정을 유심히 확인하지 않고, 임의로 생년월일을 입력하여 계정을 개설한 것은 잘못이지만, 자녀와의 소중한 추억이 담긴 계정이므로, 접속차단 조치 해제를 요구함.

구분	주요 내용
<p>피신청인의 주장</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인의 경우 1인 복수 계정, 실제와 다른 생년월일 입력 등 피신청인 이용약관을 위반하여 계정 접속이 차단된 것으로 판단됨. ▪ 계정 접속차단 해제의 경우, 가입 당시 생년월일과 신분증 비교 등을 통해 본인임이 확인되어야 하나, 신청인이 언급한 것처럼 생년월일을 실제와 다르게 입력한 경우라면, 신분증을 통해서도 본인임을 확인하기가 어려운 상황임. ▪ 본인임이 확인되지 않을 경우, 현재로서는 계정 접속차단 조치를 임의로 해지하기는 어려움.
<p>조정안</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인의 경우, 계정 가입 시 입력한 생년월일과 실제 생년월일이 달라, 신분증을 통한 본인인증이 어려워, '계정 접속차단 해제'가 어려운 상황임. 따라서 상호 협력 하에, 신청인은 접속차단 계정이 본인 계정임을 증빙할 수 있는 자료(사진, 동영상 등)를 피신청인에게 제출하고, 피신청인은 제출자료와 접속차단 계정에 있는 기존자료(사진, 동영상 등)를 비교·검토하여, 동일성이 인정되면, 접속차단 계정에 있는 기존자료(사진, 동영상 등)를 신청인에게 제공함. (조정 불성립)
<p>조정 이유</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이용약관 위반으로 피신청인측에서 신청인의 계정 접속차단 조치 해제가 어려운 상황이라면, 접속차단 조치 해제는 차치하고, 자녀와의 소중한 추억이 담긴 계정 안에 있는 게시물(사진, 동영상)이라도 신청인에게 제공되어야 한다고 사료됨. 다만, 해당 사항을 이행하기 위해서는 신청인과 피신청인 간의 상호협력력이 필요한바, 제반 사정을 종합적으로 고려하여 주문과 같이 결정함.

▣ 계약해지 관련

- 인터넷서비스를 단독서비스로 제공하는 건물로 이전 관련 위약금 보상 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이사로 인해 기존 인터넷서비스를 이전설치 신청하였으나 단독서비스를 제공하는 건물로 위탁 운영하는 회사를 통해서 가입된 경우로 신청인 명의로 신규 가입이 되지 않아 해지시 발생한 할인반환금 100% 감면 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이사로 인해 기존 인터넷서비스를 이전설치 신청하였으나 이사 장소는 단독서비스를 제공하는 건물로 기존 인터넷서비스(이하 피신청인) 제공자가 할인반환금의 50%, 신규 인터넷서비스 제공자가 할인 반환금의 50%를 감면하는 것으로 안내받음 ▪ 피신청인에게 할인반환금의 50%를 지원받고 신규 인터넷서비스 제공자에게 나머지 50%를 감면 신청을 진행하는 도중, 신청인의 경우 건물의 인터넷 사업을 위탁하여 운영하는 회사를 통해서 가입된 경우로 신청인 명의로 신규 가입이 되지 않아 50% 감면이 불가하다는 답변을 받음. ▪ 확인 결과, 단독서비스 건물이 아닌 타 인터넷 사업자도 진입이 가능한 건물이나 피신청인이 인터넷 신규 공사 등 사측의 사유로 서비스를 제공하지 못하는 경우이므로 할인반환금을 100% 감면해야 한다는 입장임을 확인함. ▪ 피신청인 통화 결과, 단독서비스 건물이 맞고 따라서 50%만 감면해야 한다는 입장 확인함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 독점건물* 로 인터넷서비스를 이사 이전 시 독점건물의 유형**에 따른 할인반환금 감면 이슈로 판단됨. * 오피스텔, 원룸, 빌라 등 거주형·사무형 건물을 의미하며, 모텔 등 숙박형 건물은 제외 ** 독점건물의 유형 - Case1(가입자 = 입주자) : 건물주, 관리사무소 등이 특정 통신사에게만 통신 설비 설치를 허용하고 타 통신사에는 통신설비 설치를 금지하는 유형 → 이사 이전 시 할인반환금의 50%는 기존 사업자, 나머지 50%는 신규 사업자가 부담하고 있음 (`19.8월 통신사 이용약관 개정)

구분	주요 내용
	<p>- Case2(가입자 ≠ 입주자) : 건물주/관리사무소 등이 특정 통신 사업자의 서비스에 단체 가입하고 입주자에게 관리비로 이용요금을 수령하는 경우 특정 통신 사업자에게서 인터넷 사업을 위탁받아 운영하는 (별정통신) 사업자가 존재함.</p> <p>→ 이사 이전 시 할인반환금 50%는 기존 사업자가 감면해 주고 있음.</p> <p>※ 불임 자료 '집합건물 단독서비스 가입으로 인한 기존서비스 해지 시 이용자가 부담하는 할인반환금 전액 감면' 보도자료 내용 참고</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인의 거주 건물은 사업자가 구내통신사업장 또는 별정영업을 하는 건물로 독점건물 유형 Case2 의 경우임. ▪ 타사의 서비스 진입을 못 하도록 막고 있는 전형적인 독점건물에서 재판매 방식으로 타 통신사가 서비스 진입 의사가 있으나 건물주 측에서 설치를 못 하도록 하고 있는 상황임. (해당 규모의 건물이라면 모든 사업자가 서비스 진입을 거부할 이유가 없음) ▪ 해당 건물에 인프라는 신규 인터넷서비스 사업자가 제공하나 실제 신청인이 가입한 서비스 제공 사업자는 별정통신사업자로 신규 인터넷서비스 이용자가 아님. ▪ 따라서 해당 건물은 약관에 따라 건물주 반대에 따른 할인반환금 50% 적용이 적절하고, 별정통신사업자가 신청인에게 안내한 이사 이전 시 설치 불가 사유로 당시에 할인반환금을 100% 감면을 받으라는 내용은 맞지 않다고 판단됨. ▪ 방통위에서도 해당 유형에 대해 올해 중 제도개선을 추진 중임.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인의 할인반환금 70%를 감면하고 나머지 30%를 피신청인에게 지급해야 함. (조정 성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인의 해지 사유로 할인반환금이 부과된 경우가 아닌 이전 건물이 집합건물 단독서비스를 제공하여 할인반환금이 부과된 경우로 집합 건물 단독서비스 제공에 관한 할인반환금 전액 감면의 예외에 해당되어 제도개선이 필요한 점 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정함.

• 인터넷서비스 해지되지 않아 보상 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> 인터넷을 해지 신청하였으나 해지되지 않고 자동 납부되어 101개월 동안 사용하지 않은 요금 반환 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 인터넷을 사용하다 '11년 3월경 해지 신청을 하였고, 고객센터를 방문하여 2번 통화한 사실을 확인했음. 피신청인은 2번 통화한 사실은 있으나 해지 신청이 아닌 이전신청을 했다고 하나 신청인은 두 번째 통화에서 해지신청을 한 것으로 기억함. 피신청인이 해지 신청이 안 된 걸로 확인되어 6개월 요금 환불을 제안하였으나 인정할 수 없음.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 신청인이 주장하는 2011.3월경에 해지가 아닌 이전설치 및 이전 설치 취소 이력만 확인 가능, 해지 신청 사실 확인 불가함. 일반전화 번호이동 이력이 있어, 일반전화와 함께 인터넷도 타사 가입한 것으로 추정되나, 일반전화 번호이동 시 자동 해지 처리되는 것과는 달리 인터넷은 별도의 해지 신청이 필요함. 당시 약정만료 전이라서 할인반환금 부과되는 상황임을 고려하면, 신청인이 이에 대하여 인지하고 해지 신청을 하였다고 보기 어려움. 인터넷 이용약관에 따르면 해지 신청을 하지 않은 서비스에 대한 지속 요금 청구는 정당하여 요금 반환 불가함.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> 피신청인은 신청인이 반환 요청한 금액의 30% 반환함. (조정 성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> 당사자 모두 인터넷서비스 해지에 관한 증빙이 어려운 점, 신청이 자동 이체로 요금이 납부되어 오랫동안 해지에 관한 확인을 하지 못한 점, 신청인이 이사로 서비스 이전에 관한 문의를 한 점, 사용한 이력이 없는 점 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정함.

• 휴대폰 직권해지 안내 미고지로 보상 요청

구분	주 요 내 용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 핸드폰 1대를 사용하다 단말기를 변경하면서 미납으로 직권 해지되어 안내 없이 부과한 위약금 청구 철회 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '18년 5월 핸드폰을 변경하면서 '19년부터 수개월간 연체되어 다른 핸드폰을 가입하면서 현재 거주지 확인이 가능함에도 불구하고 직권 해지가 될 때까지 안내하지 않아 위약금이 발생하였으므로 청구 철회 요청함. ▪ 신청인은 인터넷, IPTV 등 다른 결합 상품을 사용하고 있어 다른 휴대전화 번호 및 현재 거주지 확인이 가능함. ▪ 피신청인은 직권해지부터 위약금 청구에 이르기까지 신청인에게 고지 의무를 다하지 않음.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인에 대하여 직권해지 이전에 요금청구서, 납부독촉장 등 다양한 방법으로 관련 내용을 충분히 안내하였으므로 신청인 주장에 대한 책임 없음. ▪ 신청인은 본인의 연락처가 타사 회선이기 때문에 피신청인이 신청인에게 안내한 연락처로 요금 미납 및 직권해지에 관한 내용을 통보받지 못하였다고 주장하지만, 신청인은 연락처 변경 사실에 대하여 피신청인에게 통보한 바 없음. ▪ 이에, 피신청인은 기존에 신청인의 회선 번호로 수차례 문자 발송하여 안내한 바 있고, 추가적으로 우편을 통해서도 관련 내용을 통지하는 등 사전에 적극적으로 조치하였음. ▪ 신청인이 서비스 가입 직후부터 요금 미납/부분 수납이 반복적으로 발생함에 따라 이를 수차례 통지한 바 있고 직권해지하기 이전에 2차례 부분 수납을 한 것으로 보아 관련 고지 내용에 대해 신청인이 인지하고 있었다고 봄이 타당함. 따라서, 피신청인은 신청인의 요금 미납 및 직권해지에 따른 위약금 면제에 대한 책임 없음.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인에게 미납요금의 30% 감면하고 70%를 청구해야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인이 해지에 관한 안내를 받지 못한 사유가 신청인의 정보가 현행화 되어있지 않았고, 신청인이 동의하지 않는 개인정보를 피신청인 확인할 수 없는 점, 피신청인의 고지 안내 미흡이라고 보기 어려운 점 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정함.

• 집합건물 내 결합 서비스 해지 관련 중복 요금 청구로 보상 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인 '20.1.31일 피신청인 결합 서비스 100회선(인터넷 20회선, IPTV 100회선) 해지하였음. <ul style="list-style-type: none"> - 해지한 100회선 외 약정기간이 남은 59회선 서비스가 정상적으로 작동하지 않아, 타통신사 인터넷서비스를 개통하였고, 해당 59회선에 대한 중복요금이 발생함. ▪ 신청인 결합 서비스 해지 과정에서 발생한 위약금 및 중복요금과 관련하여 피신청인 측에 집합건물(오피스텔) 호실별 셋톱 회선 현황 자료를 요구함. <ul style="list-style-type: none"> - 피신청인 측에게서는 호실별 셋톱 회선 현황 자료의 경우 신청인이 작성하고 관리해야 하는 자료이므로 해당 자료를 보관하고 있지 않다고 답변함. ▪ 59회선 중복요금, 호실별 셋톱 회선 현황 파악, 위약금, 손해보상 등과 관련하여 신청인과 피신청인 간 수차례 협의를 진행하였으나, 최종 협상 결렬로 신청인이 분쟁조정 신청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (약정만료 시점 관련) 계약서에 따르면, 총 300회선에 대해 일괄적으로 계약을 체결하였고, 전체 통신회선의 약정 만료일 또한 일괄적으로 3년이라고 명시되어 있음. ▪ (서비스가 불가했던 59회선에 대한 중복요금 관련) 약정기간이 남은 59회선 서비스가 정상적으로 제공되지 않는 상황에서 피신청인 측에 AS를 요청하였으나, 피신청인 측에게서는 AS가 불가하다고 답변함. <ul style="list-style-type: none"> - 신청인은 59회선이 추가 해지되었다고 착각하였고, 입주민의 원활한 서비스 이용을 위해 불가피하게 타통신사 인터넷을 개통한 것이므로 해당 회선에 대한 중복요금을 면제해야 함. ▪ (호실별 셋톱 회선 현황 관리 주체) 입주자 전출입 등으로 인한 이전설치 시, 피신청인 설치 기사가 직접 작업을 수행하였고, 이전 설치비를 지불하였으므로, 셋톱 회선 관리 주체는 피신청인임. <ul style="list-style-type: none"> - 신청인은 피신청인 측 요청에 의해 셋톱을 보관할 수 있는 장소를 제공했을 뿐임. - 셋톱 관리 주체인 피신청인은 전출입 등으로 집합건물 내 호실별 셋톱 회선 변경이 있었는데도, 이를 주기적으로 관리하지 않았고 해당 자료도 가지고 있지 않음. ▪ (위약금 관련) 회선마다 약정 만료일 및 위약금이 다르게 설정되어 있는데, 이전설치 등으로 호실별 셋톱 회선이 변경된 상황에서 이에 대한 현황 파악 없이 산정된 위약금은 신뢰할 수 없음.

구분	주요 내용
	<ul style="list-style-type: none"> - 호실별 셋톱 회선 변동사항이 반영된 정확한 위약금 산정액이 확인될 때까지 위약금 납부 의무를 보류하거나 위약금을 면제해야 함. ▪ (추가 업무수행에 대한 보상) '20.1.31일 해지 이후, 피신청인 인터넷 및 IPTV 회선(해지 100회선 이외의 회선) 장애가 발생하여 피신청인 측에 AS를 요청하였으나, 피신청인 측에게서는 AS가 불가하다고 답변하였고, AS기사도 현장 방문을 한 적이 없음. - 이에 신청인 소속 직원이 60여 건의 AS 및 설치작업을 직접 수행하였으므로, '20년도 피신청인 설치 기사 급여와 동일한 조건으로 금액을 산정하여 신청인 소속 직원에게 보상해야 함.
<p style="text-align: center;">피신청인의 주장</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (약정만료 시점 관련) 집합건물 특성상, 입주민들의 입주 시기가 달라, 300회선에 대한 개통 시기도 개별적으로 다를 수밖에 없음. 따라서 약정만료 시점 또한 회선마다 개별적으로 적용해야 함. - 또한 최초 계약 당시, 회선별로 약정기간이 적용되고 위약금이 부과된다는 사실을 설명하였으며, '19년 4월 명의변경 시에도 약정기간 및 위약금 등이 회선별로 적용된다는 사실을 고지하였음. - 다만, 계약당사자 간 구두상으로 진행된 사항이라 객관적으로 증빙할 수 있는 자료는 남아있지 않음. ▪ (서비스가 불가했던 59회선에 대한 중복요금 관련) IPTV 59회선 서비스가 불가했던 것은 신청인이 해당 IPTV 회선과 연결된 인터넷 회선을 해지하였기 때문임. 기 이용 중인 피신청인 인터넷 회선과 연결하면 정상적인 이용이 가능함. - 중복요금과 관련하여 피신청인 측에 귀책 사유는 없으나, 중복요금 면제에 대해서는 긍정적으로 검토하겠음. ▪ (호실별 셋톱 회선 현황 관리 주체) 최초 개통 당시 호실별 셋톱 회선 현황을 신청인 측에 제공하였으나, 이는 이용자 편의를 위해 제공한 것일 뿐 의무사항은 아님. - 개통 이후에는 신청인 측에서 셋톱을 관리하였으므로, 호실별 셋톱 회선 변동사항 등 관련 자료의 관리 주체는 신청인임. - 다른 집합건물의 경우에도 피신청인 측에서 호실별 셋톱 회선 변동 사항 등을 관리 및 제공하고 있지 않음. - 다만, 집합건물 관리사무소와 개별적 협의를 통해 공동으로 관리하는 경우는 있음.

구분	주요 내용
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (위약금 관련) 신청인이 해지한 100회선에 대한 위약금은 전산시스템을 통해 산출된 결과이며, 피신청인 측에서 임의로 위약금을 조정할 수 없으므로 신뢰할 수 있는 자료임. - 또한 100회선 해지 시 발생하는 위약금에 대해 신청인 측에 사전에 안내하였으며, 신청인 측에게서도 이를 인지한 상황에서 100회선을 해지한 것임. - 일괄 해지된 100회선의 경우, 이전설치 등으로 셋톱 회선이 설치된 위치가 변경되었다고 하더라도, 이용 기간에는 변동이 없으므로, 위약금 산정은 정확함. - 호실별 셋톱 회선 변동 현황과 위약금 산정에는 연관성이 없음 ▪ (추가 업무수행에 대한 보상) 신청인은 정신적 피해보상 및 추가 업무수행에 따른 보상을 요구하였고, 최종 협상이 결렬된 것은 정신적 피해보상과 관련하여 협의가 이루어지지 않았기 때문임. - 추가 업무수행에 따른 보상의 경우, 신청인 측에서 객관적인 증빙 자료를 제출하면, 실제 보상하도록 하겠음.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 중복요금이 발생한 신청인의 회선에 대해 요금을 면제하고, 신청인이 일괄 해지한 100회선에 대한 위약금을 면제해야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인터넷과 IPTV 연결구조가 확인되지 않은 상황에서 해지하게 되면, 예상하지 못한 서비스 중단이 발생할 수 있다는 점에 대해 피신청인이 신청인에게 고지하였다는 점에 대해 객관적인 증빙 자료가 없고, ▪ 계약서에는 계약체결 회선이 총 300회선이고 약정만료 시점이 일괄적으로 3년으로 명시되어 있으나, '각 회선별로 약정기간 및 위약금이 적용된다'는 사실에 대해서는 어떠한 규정도 없으며, ▪ 명의변경 신청서에도 '계약기간 내 해지하거나 계약기간을 단축할 시에는 결합으로 인해 할인된 요금을 반환해야 합니다'라고 일반적인 문구가 기재되어 있을 뿐, '각 회선별로 약정기간 및 위약금이 별도 적용된다'는 사실이 명시되어 있지 않음. ▪ 중복요금 발생과 관련하여 피신청인은 구두상 안내하였다는 답변 외 별도 증빙자료를 제출하지 못하였고, 당사자 간 동의하에 작성된 공적 문서인 계약서, 명의변경 신청서상 어디에도 '각 회선별 약정기간 및 위약금 별도 적용' 관련 사항이 명시되어 있지 않으므로, 피신청인은 신청인에게 주문과 같이 처리해 줌이 상당함.

• 인터넷 해지 누락으로 요금 환급 관련

구분	주요 내용
<p>사건개요</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 '13년 9월 12일 피신청인 인터넷서비스를 타 통신사 인터넷 서비스로 변경하였음. 신청인은 피신청인 인터넷서비스에 대해 해지 신청도 하였고, 피신청인 측에서 셋톱 회선을 회수해 가서 인터넷서비스 해지가 완료된 줄 알았음. 그런데 '20년 6월 인터넷 서비스 요금이 7년간 부당하게 청구되고 있다는 사실을 알게 됨. 이에 7년간 자동이체 된 인터넷서비스 요금 전액(000만원)환급 요구함.
<p>신청인의 주장</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '13년 9월 12일 피신청인 인터넷서비스를 해지하고 타 통신사 인터넷 서비스를 가입하였음. ▪ 신청인은 인터넷서비스 해지 신청을 하였고, 피신청인 측에서 셋톱 회선을 회수해가서 인터넷서비스 해지가 완료된 줄 알았음. ▪ 그런데 '20년 6월 29일 인터넷서비스 요금이 7년간 부당하게 청구되고 자동이체된 사실을 알게 되었음. ▪ 이에 피신청인 측에 환급을 요청하였으나, 피신청인 측에게서는 해지 상담 및 신청 이력이 없다며 환급을 거절함. ▪ 따라서 7년간 부당하게 청구되어 자동이체 된 인터넷서비스 요금 전액(000만원)을 환급 요구함.
<p>피신청인의 주장</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 전산시스템 이력 확인 결과, 신청인의 경우 '07년도에 인터넷 서비스 해지 관련 문의를 한 적은 있으나, 그 이후에는 피신청인 고객센터로 연락한 이력 자체가 없음. ▪ 또한, 신청인은 피신청인 측에서 인터넷서비스 관련 장비를 회수해 갔다고 주장하고 있으나, 인터넷서비스 해지 접수 이력 자체가 없기

구분	주요 내용
	<p>때문에 신청인 자택을 방문하여 장비를 회수한 이력 또한 존재하지 않음.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인의 연락 가능한 휴대전화 번호와 관련하여서도 전산시스템 이력을 확인한 결과, 신청인의 번호로 여러 차례 연락하였으나, 결번이었다는 내용을 확인함. <ul style="list-style-type: none"> - 피신청인 이용약관에 따르면, '이용자는 연락처 변경 등의 정보 변경이 있을 시 회사에 통보하여 갱신하여야 한다'라고 명시되어 있음. - 피신청인 측에서 이용자의 변경된 번호까지 파악하기에는 한계가 있음. ▪ 피신청인은 신청인의 불편 해소를 위해 일부 요금 환급을 제안하였으나, 신청인의 거부로 협의가 결렬됨. ▪ 따라서 신청인의 요구사항(7년간 청구된 인터넷서비스 요금 전액 환급)을 수용하기 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인에게 '13년 9월 이후부터 자동이체된 인터넷 서비스 요금 전액을 환급해야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 적법한 청구는 당사자에게 청구 내용이 도달하여야 효력이 발생하는 점, 피신청인 측에서 신청인의 연락처가 결번임을 사전에 인지하고 있었다는 점, 약정만료·갱신 관련 안내 사항, 요금청구서 등이 결번으로 확인된 연락처로 고지된 점 등을 고려하였을 때, 인터넷 서비스 요금 청구가 신청인에게 적법하게 도달하였다고 판단하기 어려우므로 주문과 같이 결정함.

• 인터넷 해지 누락으로 요금 환급 관련

구분	주요 내용
<p>사건개요</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 '07년도부터 피신청인 인터넷서비스를 이용하다가, '11년 3월에 피신청인 인터넷서비스를 해지하고, '11년 4월부터 타 통신사 인터넷서비스에 가입하였음. 그런데 '20년 6월 이사를 하게 되어 통장 정리를 하다가, 피신청인 인터넷서비스가 해지되지 않고 9년간 요금이 자동이체 되었다는 사실을 알게 됨. 이에 9년간 자동이체 된 인터넷 서비스 요금 전액(000만원) 환급 요구함.
<p>신청인의 주장</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '07년도부터 피신청인 인터넷서비스를 이용하고 있었음. ▪ '11년 3월 피신청인 인터넷서비스를 해지하기 위해 고객센터에 연락하여 해지 신청을 하였음. ▪ 신청인은 해지 신청을 완료하고, '11년 4월부터 타 통신사 인터넷 서비스에 가입하였음. ▪ '20년 6월 이사를 하게 되어, 통장 정리를 하다가, 피신청인 인터넷 서비스가 해지되지 않고 9년간 요금이 자동이체 되었다는 사실을 알게 됨. ▪ 이에 피신청인 측에 문제를 제기하니, 피신청인 측에서는 인터넷 서비스 해지 신청을 하지 않았기 때문에 요금을 환급해 줄 수 없다고 답변함. ▪ 신청인은 '11년 3월에 피신청인 고객센터에 연락하여 해지 신청을 하였고 해지 의사를 명백히 밝혔음. ▪ 그럼에도 불구하고 피신청인 인터넷서비스가 해지되지 않은 것은 피신청인 측에서 신청인의 해지 신청을 누락하였기 때문이라고 사료됨. ▪ 이에 '11년 4월부터 '20년 5월까지 9년간 자동이체 된 인터넷 서비스 요금 전액(000만원) 환급을 요구함.

구분	주요 내용
<p style="text-align: center;">피신청인의 주장</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 '11년 3월 타 통신사 인터넷서비스로 변경하면서 피신청인 인터넷서비스를 해지하였다고 주장하고 있음. ▪ 전산시스템 이력 확인 결과, '11년 3월 신청인과 신청인 배우자가 인터넷서비스 해지 관련 문의는 하였으나 해지 접수는 하지 않은 것으로 확인됨. <ul style="list-style-type: none"> - 또한 신청인 집 설치되어 있는 인터넷서비스 관련 장비도 회수되지 않았음. ▪ 따라서 '11년 3월 피신청인 고객센터로 연락하여 인터넷서비스를 해지하였다는 신청인의 주장은 사실과 다르며, 피신청인은 신청인의 요구사항(기 납부요금 000만원 전액 환급)을 수용하기 어려움. ▪ 추가로 피신청인은 인터넷서비스 요금청구서를 신청인의 휴대전화에 MMS로 발송하였으며, 해당 청구서를 통해 인터넷서비스 요금이 매월 청구된다는 사실을 안내하였음.
<p style="text-align: center;">조정안</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인에게 청구된 인터넷서비스 요금 전액(000만원)을 환급해야 함. (조정 불성립)
<p style="text-align: center;">조정 이유</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인의 인터넷서비스 해지 시점과 관련하여, '11년 3월 4일 신청인이 고객센터로 해지 관련 문의를 하였고, 이후 고객센터에서 신청인에게 다시 연락하여 전산시스템상 정확한 해지 문의가 확인되지 않음을 안내 후 상담을 종결하였다고 소명하고 있으나, ▪ 명백한 해지 의사가 있었던 신청인이 해지 문의가 전산시스템상 확인이 되지 않는다는 안내만을 듣고 상담을 종결하였다고 판단하기는 어려운 점, 신청인이 '11년 4월부터 타 통신사 인터넷서비스를 이용하며 요금을 납부해 오고 있었던 점 등을 고려하였을 때, ▪ 신청인의 인터넷서비스 해지 시점을 '11년 3월 4일로 판단하는 것이 타당하므로 주문과 같이 결정함.

• 인터넷서비스 품질 저하 및 장애로 위면해지 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 개인사업자 전용 인터넷, TV 가입하였고 품질 저하 및 장애로 계약해지를 신청하였으나 부당 징수된 요금 환불 및 채무정보 삭제 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 노상 판매인의 권유로 개인사업자 전용 인터넷 TV를 가입하게 됨. ▪ 약 2주간 사용하던 중 품질 저하 및 장애로 인하여 콜센터에 서비스 문의 및 기사 방문 요청을 수차례 하였으나 2주간 조치가 없어 계약해지를 신청하였음. ▪ 별도의 조치가 이뤄지지 않아서 타 통신사로 개통하여 사용하였으나, 자동인출계좌에서 사용하지도 않는 회선 요금이 인출되고 있음을 인지하고 항의와 함께 계좌 출금을 막음. ▪ 기사가 방문하여 장비를 회수해 간 이후부터 추심업체를 통해 채납요금 납부를 독촉하고 있음. ▪ 고객센터에 문의하였으나, 장애 접수 혹은 해지 신청 기록이 없어서 도와줄 수 없다고 하고 있음.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인이 고객센터에 전화로 해지 신청을 할 경우, 고객센터에서는 명의자 본인임을 확인(신분증) 한 이후, 해지와 관련된 상세한 내용을 안내하고 있으나, ▪ 신청인은 피신청인의 고객센터에 해지 신청을 하였다고 주장하지만, 전산시스템 확인 결과 신청인은 정상적인 해지 신청을 한 사실이 없음.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인의 총 미납금액에 대해서 일정 부분을 감액하여 주고, 신청인은 감액된 부분을 제외한 나머지를 피신청인에게 납부해야 함. (조정 성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 계약해지에 대해 정확한 해지 절차나 해지 여부 등에 대해 충분히 인지할 수 있도록 안내하였다고 보기 어려움.

• 인터넷서비스 해지 관련 위약금 과다로 조정 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> 사무실 인터넷 사용을 위해 서비스를 3년 약정으로 가입 사용 중에 회사가 인수합병되어 사무실 이전으로 해지 협의를 하였으나 과도한 위약금이 발생되어 합리적인 위약금 조정 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 2018.08 신규 가입하였으나, 회사가 타 회사와 인수합병되어 인수한 회사로 인력 및 사무실 이전됨. 이전한 사무실에는 기 사용 중이던 인터넷 회선이 있어서, 피신청인의 인터넷 회선의 해지를 협의하였으나, 위약금 없이 해지할 수 있는 방법은 없고 이전 설치해서 계속 사용해야 한다고 하였음. 과도한 위약금으로 인해 회선을 이전설치 후 20.3월까지 서비스 이용 없이 비용만 부담하고 있는 상황임.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 약관에 따른 위약금 산정방식에 대하여 신청서 문구를 통하여 고객에게 안내하였고 고객도 이에 동의하고 서명한 사실이 인정되므로, 약관에 따른 위약금 산정은 적법한 청구에 해당함. 기가오피스 가입신청서 1면 하단에는 “계약기간 이내 해지 시(폐업 포함)에는 각 상품 이용약관에 따라서 약관 요금을 기준으로 하여 “계약할인반환금”을 납부하셔야 합니다. 또한, 그 외 추가 혜택 모두 반환하셔야 합니다”라는 문구가 기재되어 있고, 2면 오른쪽 하단에 위약금에 대한 구체적인 계산식이 기재되어 있음. 또한 해당 고객은 1면 하단에 “본인은 신청서에 기재된 각종 A사 서비스 및 약관에 대하여 충분한 설명을 듣고 위와 같이 신청합니다”란에 동의하여 신청서를 작성하였음.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> 신청인은 약관상 월 이용요금 기준으로 사용기간 동안 이용요금을 지불하고, 피신청인은 무약정 요금을 적용하여 기 납부한 요금을 제하고 별도의 위약금 없이 계약을 해지해 줌. (조정 성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> 사용 도중 중도 해지 시 위약금을 부과하는 것은 약관에도 나와 있으나, 신청인의 사업장이 다른 회사에 인수되면서 부득이 해당 계약을 유지할 수 없는 사정을 고려함.

• 휴대폰 계약 시 무리한 약정조건과 통화품질 불량으로 위면해지 및 보상 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 지적장애와 기초생활보장 수급자인 사촌 동생이 길거리 편축으로 무리한 단말기 약정계약 및 통화품질 불량으로 위면해지 및 손해배상 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이동통신 서비스 불완전판매 및 5G 품질 불만 관련 손해배상 요구함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인과의 서비스 이용 계약에 의거하여, 정상적으로 서비스를 제공하고 계약 내용을 모두 이행하였음. ▪ 5G 품질 불만에 대하여 약관상 기준에 따른 손해배상 외에 별도의 보상 기준은 없음. ▪ 신청인은 피신청인 대리점에서 기존에 이용 중인 단말기를 편취하였다고 주장하나, 해당 대리점에서는 단말기 중고 매입을 통해 신청인에게 별도로 지원금을 지급하고 수령한 것으로 확인됨.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 개통대리점에 단말기를 반환하고, 피신청인은 가입한 이동전화 서비스에 대하여 위약금 없이 해지 처리해야 함. (조정 성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 지적장애가 있는 장애인을 대상으로 한 가입신청 절차에 대하여 그 효력을 인정하기 어려움.

• 인터넷서비스 해지 누락으로 요금 보상 및 위면해지 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> 07년 인터넷을 가입 후 사용하다 '10.10월경 이사하여 인터넷을 바꿨지만, 해지가 되지 않아 108개월 자동납부되어 환불과 위면해지 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 재약정시 피신청인 측에서 어머니께 연락이 왔지만, 그때 어머니께서 이사했다고(당연히 해지 요청) 말씀하셨는데 이번에 확인해 본 결과 해지 처리가 되지 않고 보류처리가 되어 있었음. 녹취록을 확인하고 싶어도 데이터 보관 기간이 지나 녹취록도 확인이 안 되고 그 당시 담당자도 퇴사한 상태라고 안내받음.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 2010년 10월 경 이사에 따른 해지 요청을 하였으나 실제로는 '해지 보류' 처리가 되어있었다는 신청인의 주장은 사실과 다름. 신청인은 2010년 10월 이사를 했기 때문에 그 당시 당사 인터넷 해지를 요청하였다고 주장하고 있으나, 전산시스템 이력 상 이사에 따른 이전설치 요청은 없음. 신청인 주장에 따르면 당사에 인터넷 해지를 요청하여 2010년 10월에 해지 처리가 된 것으로 본다는 주장인데, 이미 해지한 사업자인 당사 고객센터로 2018년 10월 5일 신청인이 연락하여 납부 방법 변경을 요구한 부분은 더욱 이해하기 어려움. 당시 당사 고객센터 상담사와 신청인이 전화한 내용을 보면 자녀로 추정되는 인물과 신청인이 대화하는 내용이 나옴. 본 건은 신청인이 당사 고객센터로 전화를 하여 납부 방법 변경을 요청했고, 결과적으로는 재약정까지 진행된 사안으로 응대 직원의 입장에서는 당연히 현재 신청인이 사용 중인 인터넷에 대해 납부 방법 변경 및 재약정을 진행하는 것으로 생각할 수밖에 없는 상황임.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> 피신청인은 신청인 등록 주소의 트래픽 사용량 등 인터넷 사용 내역을 확인하여, 사용내역이 확인되지 않는 경우 최초약정 이후의 납부 금액의 50%를 환급하고 위약금 없이 해지 처리해야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> 신청인이 해지를 요청한 사실이나 인터넷을 사용하지 않은 사실에 대하여 직접 입증하는 것은 현저히 곤란하다고 판단됨, 피신청인이 신청인의 등록된 주소의 트래픽 사용량 등 인터넷 이용기록을 확인하여 보상해 줄 필요성 인정함.

• 가입 당시 안내한 사항과 다르게 청구된 해지 위약금 면제 및 요금할인 적용 요청

구분	주요 내용
<p>사건개요</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 20년 휴대전화 서비스를 2회선 개통하였는데, 가입 당시 A회선에 대해서는 요금할인을 적용하고, B회선에 대해서는 해지 시 위약금 청구하지 않기로 하였는데, 안내받은 사항과 달리 A회선은 요금할인이 적용되지 않았고, B회선은 해지 시 위약금이 청구되어, 요금할인 적용 및 위약금 면제 요청함.
<p>신청인의 주장</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 20년 4월초 휴대전화 개통을 진행하였는데, 개통 당시 휴대전화 계약 조건은 신청인은 휴대전화 2개 소유, A회선에 대해서는 요금할인 적용, 신규 개통하는 B회선에 대해서는 해지 시 위약금 면제였음. ▪ 그런데, 20년 5월 피신청인측에서 청구한 요금을 확인하니, 안내받은 사항과 달리 A회선에 대해서는 요금할인 적용되지 않았음. ▪ 이에 신청인은 피신청인측에 문제를 제기하였고, 피신청인 대리점에서는 A회선 요금할인을 적용하고, B회선 해지 관련사항도 담당 직원에게 전달해 놓을테니 걱정하지 않아도 된다고 답변함. ▪ 20년 8월 신청인은 대리점을 방문하여 B회선을 해지하려고 하니, 피신청인 대리점에서는 해지 시 위약금, 단말기할부금, 당월 이용료가 청구된다고 안내함. ▪ 신청인은 위약금은 받아들일 수 없다고 주장하였으나, 피신청인 측에서는 신청인의 요구사항을 수용할 수 없다고 답변함. ▪ 따라서 A회선에 대한 요금할인 적용 및 B회선 해지 시 청구된 위약금 면제를 요청함.

구분	주요 내용
<p>피신청인의 주장</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 가입신청서상 기재된 계약내용에 따라 서비스를 정상적으로 제공하였으며, 신청인과 피신청인 대리점간의 개별 약정도 모두 이행하였음. ▪ A회선 요금할인과 관련하여서는, 피신청인 대리점에서 신청인이 신규 1회선을 개통할 경우, 기존 회선에 대해 제휴카드 청구할인 적용이 가능한 사항을 안내한 것임. ▪ 신청인이 제휴카드 등록 의사를 번복함에 따라 A회선에 대한 요금할인이 적용되지 않은 사항임. ▪ 20년 4월초 신규개통한 B회선의 경우, 약정기간이 만료되지 않은 상태에서 신청인이 해지를 진행한 것이므로 위약금이 발생한 것임. ▪ B회선 단말기는 현재 신청인이 보유하고 있음. ▪ 위의 사항을 종합적으로 고려하였을 때, 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨.
<p>조정안</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인의 A회선에 대해서는 약정기간 동안 요금할인을 적용하고, B회선에 대해서는 해지 시 발생한 위약금 전액을 면제처리 함. (조정 불성립)
<p>조정 이유</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인과 피신청인 제출한 계약서를 확인한 결과, 계약서에 명시되어 있는 '20년 8월 12일 해지'는 '휴대전화 해지'를 의미하는 것이 아니고, '요금제 변경(개통 당시 가입했던 요금제를 4개월 후에 해지하고 저렴한 요금제로 변경)'을 의미하는 것으로 확인됨. ▪ 하지만 피신청인 대리점에서는 신청인에게 '20년 8월 12일 해지'의 의미가 '요금제 변경'임을 충분히 설명할 수 있었음에도, 이를 정확하게 안내 및 고지하지 않고, B회선을 해지하여 위약금 등을 발생하게 하였으므로, 해당부분에 대해서는 피신청인 대리점에 귀책이 있다고 판단됨.

3. 전기통신서비스
품질과 관련된
분쟁

• 근무지에서 핸드폰 5G 속도 품질 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> 5G 단말기로 기기 변경하였으나 근무지에서 5G 접속이 불가하여 00만원 손해배상 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> '20. 5월경 5G 서비스에 가입하여 사용 중이나 하루의 대부분이 LTE로 접속되고, 데이터가 끊김. 콜센터 상담 시 근무지가 5G 불가 지역이라 양해 바란다며 보상 규정이 없어서 보상할 수 없다는 답변 받음. 5G 이용이 불가한 상태에서 고가의 요금제를 6개월 유지시킨다면 부당한 요금 부과라 생각되며 보상이 이뤄져야 함. 이동통신 서비스의 확장 및 안정화 과정에서 일부 불편함이 있을 수 있지만 하루 대부분을 LTE로 접속되어 사용하는 것과는 명백히 사실과 다름.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 5G 단말기에서는 5G 요금제로만 이용 가능하며, 신청인은 가입 후 6개월이 경과 된 시점부터 5G 요금제 내에서 위약금 없는 요금제 하향이 가능함. 5G 서비스 가입 계약시, 가입계약서에 커버리지에 대한 안내 및 음영지역 발생시 LTE로 통화 가능함을 사전에 고객에게 설명하고 동의 후 가입 계약 진행하고 있으며, 신청인도 5G 서비스 이용 계약서에 본인 동의와 서명을 하셨으므로 신청인의 주장을 수용하기가 어려움. 5G 서비스는 LTE와 주파수 대역이 다르고 새로운 세대의 이동통신 서비스를 제공하기 위해 기지국 확충하는데 시일이 소요되며, 지속적으로 개선을 위해 노력 중에 있음.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> 위약금 없이 신청인이 원하는 LTE요금제로 변경, 5G 요금제 가입 기간 동안 납부한 통신요금 50%를 환불해야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> 여러 정황상 신청인이 5G 서비스 특성상 음영지역이 발생할 수 있으며 품질 불량이 있을 수 있다는 점을 충분히 인지하였다고 보기 어려운 점, 현재까지도 5G 서비스를 온전히 이용하지 못하고 있는 점 등을 종합적으로 고려하여 주문과 같이 결정함.

• 주 생활지에서 핸드폰 5G 속도 품질 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> 5G 가입하여 현재까지도 주거지 및 근무지에서 5G 서비스를 받을 수 없어 가입 시부터 정상화까지 요금 손해배상 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 주거지에서 전혀 5G 신호가 잡히지 않음을 확인하고 고객센터에 항의하였고, 현재 커버리지를 구축 중이며 20년 1월 경 5G 서비스가 제공될 것을 예상한다는 답변을 받음. 하지만 현재 20년 7월까지 주거지 및 근무지, 주요 도심 등의 활동지에서도 5G를 전혀 이용할 수 없을 뿐만 아니라, 언제쯤 개선이 가능하다는 답변도 하지 않고 있음. 핸드폰 약정기간이 2년임을 감안하였을 때, 계약기간의 50% 가량이 지났음에도 정상적인 서비스가 되지 않는 상황에도 별도의 기준이 없다는 것을 이유로 아무런 보상을 하지 않는 것은 소비자의 권리를 심대하게 침해하는 것으로 판단됨. 뿐만 아니라, 서비스를 시작한 지 1년이 지났음에도 정상적인 서비스를 할 여건이 되지 않는 것은, 준비가 부실함에도 불구하고 자사의 이익만을 목적으로 억지로 5G 서비스를 시작한 것으로 볼 수밖에 없기 때문에 손해배상 요청함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 5G 이용약관에 따라 신청인과 서비스 이용계약을 적법하게 체결하였는바, 그 내용에 따라 서비스를 제공하고 정상적으로 요금을 청구하였음. 서비스 가입 당시, '5G 커버리지 확인 및 동의서' 주요 내용에 관해 설명을 듣고 동의한 사실이 있고, 상기 동의서를 통해 '5G 전파세기가 약하거나 잡히지 않는 일부 음영지역에서는 LTE로 서비스된다는 사실'에 대해 고지받은 바 있으며, 현장점검 결과 정상적으로 서비스 중임을 확인함. 5G 상용화 이후 지속해서 5G 커버리지 확대 및 망 안정화를 위한 투자를 진행하고 있으며, 5G 커버리지에 해당하지 않거나 해당하더라도 음영이 발생할 경우 LTE로 전환하여 서비스를 제공 중임. 위의 사항을 고려, 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> 위약금 없이 신청인이 원하는 LTE 요금제로 변경, 5G 요금제 가입 기간 동안 납부한 통신요금 50%를 환불해야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> 여러 정황상 신청인이 5G 서비스 특성상 음영지역이 발생할 수 있으며 품질 불량이 있을 수 있다는 점을 충분히 인지하였다고 보기 어려운 점, 현재까지도 5G 서비스를 온전히 이용하지 못하고 있는 점 등을 종합적으로 고려하여 주문과 같이 결정함.

• 주 생활지에서 핸드폰 5G 속도품질 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5G요금제로 개통하였으나 5G 커버리지, 품질의 한계에 대하여 설명을 듣지 못하였고 5G 서비스를 제대로 받지 못하여 LTE 요금제로 변경과 차액 배상 요청함. (품질측정 요구하였으나 주생활지가 5G 미개통 지역이라 답변)
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5G 서비스 품질의 한계에 대해 설명을 듣지 못함. ▪ 개통 후 1년이 지난 현재까지 5G는 제대로 연결이 되지 않고 LTE로 연결, 고가의 5G 요금제를 이용하는 것이 불합리함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이동통신 서비스는 무선 고유의 특성상 이용환경(날씨, 건물 실내, 지하, 기지국 미구축 지역 등)에 따라 일부 음영지역 혹은 품질 저하 현상이 불가피하게 발생할 수 있음. ▪ 5G 단말기는 듀얼 서비스(4G / 5G) 개념으로, 일부 5G 음영 지역에서는 4G LTE 서비스로 전환될 수 있음. ▪ 신청인의 거주지는 18년 12월 준공된 신규 아파트로 현재 해당 지역 내 당사 5G 장비는 구축되어 있지 않음. ▪ 5G 약관상 요금 반환 주장 수용 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 위면해지 또는 위약금 없이 신청인이 원하는 LTE 요금제로 변경, 5G 요금제 가입 기간 동안 납부한 통신 요금 중 월 0만원씩 사용한 개월수 만큼 환불해줘야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 여러 정황상 신청인이 5G 서비스 특성상 음영지역이 발생할 수 있으며 품질 불량이 있을 수 있다는 점을 충분히 인지하였다고 보기 어려운 점, 현재까지도 5G 서비스를 온전히 이용하지 못하고 있는 점 등을 종합적으로 고려하여 주문과 같이 결정함.

• 주 생활지에서 핸드폰 5G 속도 품질 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> 5G 요금제에 가입 사용하다 데이터 자주 끊김 현상으로 고객센터에 문의하였으나 유심 불량으로 교체하였고 동일 증상으로 위면해지 또는 LTE 요금제로 변경 요청함. * LTE로 전환시 전화 멈춤 → LTE우선모드 사용
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 가입 당시 음영지역에서는 LTE로 전환되면서 먹통(멈춤)이 된다는 안내는 받지 못함. “커버리지로 표시된 지역에서도 전파 특성상 실내, 지하 등 음영 지역이 있을 수 있으며, 이 경우 LTE로 전환됩니다.”라고 주장했는데 실외, 실내 상관없이 LTE로 전환되면서 먹통(멈춤)이 됨. 신청서의 5G 가용지역 확인 동의란에도 “LTE로 제공될 수 있습니다.” 라고 했지 전화기가 먹통(멈춤)이 된다는 안내는 없음. 5G 요금을 내면서 정작 사용은 LTE로 사용하고 있고, 대책이 없으니 위약금 없는 해지 또는 요금제를 조건 없이 LTE 요금제로 변경 요청함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 주거지에 현장 방문하여 확인 결과 아파트 단지 5G 품질은 개선이 필요하나 LTE 신호는 양호함. 5G 단말기에서는 5G 요금제로만 이용 가능하며, 신청인은 가입 후 6개월이 경과 된 시점부터 5G 요금제 내에서 위약금 없는 요금제 하향이 가능함. 5G 서비스 가입 계약 시, 가입계약서에 커버리지에 대한 안내 및 음영지역 발생시 LTE로 통화 가능함을 사전에 고객에게 설명하고 동의 후 가입 계약 진행하고 있으며, 신청인도 5G 서비스 이용 계약서에 본인 동의와 서명을 하셨으므로 신청인의 주장을 수용하기가 어려움. 5G 서비스는 LTE와 주파수 대역이 다르고 새로운 세대의 이동통신 서비스를 제공하기 위해 기지국 확충하는데 시일이 소요되며, 지속적으로 개선을 위해 노력 중에 있음.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> 위면해지 또는 위약금 없이 신청인이 원하는 LTE 요금제로 변경, 5G 요금제 가입 기간 동안 납부한 통신 요금 중 월 0만 원씩 사용한 개월 수만큼 환불해줘야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> 여러 정황상 신청인이 5G 서비스 특성상 음영지역이 발생할 수 있으며 품질 불량이 있을 수 있다는 점을 충분히 인지하였다고 보기 어려운 점, 현재까지도 5G 서비스를 온전히 이용하지 못하고 있는 점 등을 종합적으로 고려하여 주문과 같이 결정함.

• 주 생활지에서 핸드폰 5G 속도 품질 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5G 서비스 가입하여 사용하다 주거지에서 통신이 자주 단절되고, 4G보다 느리고 커버리지 동等的한 적 없으며 요금 반환 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4G 속도보다 빠르다는 광고를 보고, 5G에 가입하였으나 인터넷 사용 시 5G 안 되는 지역이 많고 LTE 전환 시 로딩되는 시간도 오래 걸리고 화면 정지 현상이 자주 발생하는 등 4G보다 훨씬 못하다고 느껴짐. ▪ 1년 넘게 지난 현재까지도 개선된 것이 없으며, 5G 품질이나 서비스 등 문제가 있을 수 있다는 고지 안내를 받지 못하였고 동等的한 적 없음.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이동통신 서비스는 무선 고유의 특성상 이용환경(날씨, 건물 실내, 지하, 기지국 미구축 지역 등)에 따라 일부 음영지역 혹은 품질 저하 현상이 불가피하게 발생할 수 있음. ▪ 5G 단말기는 듀얼 서비스(4G / 5G) 개념으로, 일부 5G 음영 지역에서는 4G LTE 서비스로 전환될 수 있음. ▪ 5G 약관상 요금 반환 주장 수용 어려움. ▪ 고객 보호 차원에서 약정기간까지 월 0만원(총 00만원) 요금할인 제안하고 신청인에게 환불하여 협의 완료, 추가 보상 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 위면 LTE 요금제 변경을 제공해야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 여러 정황상 신청인이 5G 서비스 특성상 음영지역이 발생할 수 있으며 품질 불량이 있을 수 있다는 점을 충분히 인지하였다고 보기 어려운 점, 현재까지도 5G 서비스를 온전히 이용하지 못하고 있는 점 등을 종합적으로 고려하여 주문과 같이 결정함.

• 주 생활지에서 핸드폰 5G 속도 품질 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기기 변경으로 5G 서비스 가입하여 사용하다 직장에서 통신이 자주 단절되고, 4G보다 느려 요금 반환 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5G 서비스 가입 당시 근무지 지역에는 큰 문제가 없다는 설명 들음. ▪ 직장에서도 통화품질이 좋지 않아 민원제기 후 기사님 오셔서 장비 구축이 내년 초나 될 거지만 실내에서는 LTE를 쓰는게 낫다는 설명을 들음. ▪ LTE와 5G 요금의 차액 금액 가입한 기간만큼 보상 처리 요구함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5G 단말기에서는 5G 요금제로만 이용 가능하며, 신청인은 가입 후 6개월이 경과 된 시점부터 5G 요금제 내에서 위약금 없는 요금제 하향이 가능함. ▪ 5G 서비스 가입 계약 시, 가입계약서에 커버리지에 대한 안내 및 음영지역 발생 시 LTE로 통화 가능함을 사전에 고객에게 설명하고 동의 후 가입 계약 진행하고 있으며, 신청인도 5G 서비스 이용 계약서에 본인 동의와 서명을 하셨으므로 신청인의 주장을 수용하기가 어려움. ▪ 5G 서비스는 LTE와 주파수 대역이 다르고 새로운 세대의 이동통신 서비스를 제공하기 위해 기지국 확충하는데 시일이 소요되며, 지속적으로 개선을 위해 노력 중에 있음. ▪ 5G 약관상 손해배상, 위면해지 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 위면 LTE 요금제 변경 및 부가서비스 일정 기간 무료 제공해야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 여러 정황상 신청인이 5G 서비스 특성상 음영지역이 발생할 수 있으며 품질 불량이 있을 수 있다는 점을 충분히 인지하였다고 보기 어려운 점, 현재까지도 5G 서비스를 온전히 이용하지 못하고 있는 점 등을 종합적으로 고려하여 주문과 같이 결정함.

• 주 생활지에서 핸드폰 5G 속도 품질 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 '17년 10월 아파트에 입주하였는데, 당시 피신청인 측 중계기가 있었음에도 통화품질 불량으로 불편을 겪고 있었음. 그런데 '18년 초 피신청인 측 중계기가 철거되어 통화품질이 매우 불량하게 되었고, 문제 해결을 위해 소형 중계기 설치를 요청하였으나, 피신청인 측에서 거절함. 이에 통화품질 불량에 대한 실질적 개선 및 기납부한 통신 요금 일부 환급 요구함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인 '17년 10월 아파트에 입주하였는데, 당시 피신청인 측 중계기가 있었음에도 세대 내 통화가 정상적이지 않아 통화품질 불편을 겪었음. ▪ '18년 초 아파트에서 피신청인 측 중계기가 철거되어 세대 내 통화품질 불량이 더욱 심해졌으며, 통화뿐만 아니라 데이터 통신에 대해서도 정상적인 서비스를 제공받지 못함. ▪ '19년 8월 피신청인 IPTV 결합상품 가입 후, 피신청인 측 네트워크가 설치되어 이에 중계기 설치를 요구하였으나 거절당하였음. ▪ 세대 내 통화품질이 불량하여, 가정 내 위급한 상황 발생 시, 통화가 되지 않는 사태를 방지하기 위해 중계기 설치를 재차 요청하였으나, 피신청인 측에게서는 본인들 정책상 불가하다는 답변으로 일관함. ▪ 피신청인은 서비스에 대한 통신 요금을 받아 가지만 통신 요금에 부합한 정상적인 서비스를 제공하지 않고 있음. ▪ 이에 세대 내 통화품질 불량에 대한 개선(중계기 설치 등) 및 정상적인 서비스를 제공받지 못한 기간 동안의 요금환급을 요구함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 통화품질 개선을 위해서는 근본적인 메인 장비(광 중계기) 설치가 필요하고, 피신청인은 광중계기 설치를 신청인 아파트 측에 지속해서 요청하고 있음. ▪ 그러나 아파트 입주자 대표회의 및 주민들의 반대로 광중계기 설치가 이루어지지 않아 품질 개선이 어려운 상황임. ▪ 신청인이 겪고 있는 통화품질 불편의 경우, 해당 아파트 단지 입주자 대표회의 및 주민들의 협조가 이루어지지 않아 개선이 어려운 상황이므로, 피신청인 측에 귀책이 있다고 판단하기 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 소형 장비(가정용 중계기) 시설을 통해 신청인의 세대 내 통화품질 불량을 개선해야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대형 장비(광 중계기) 설치의 경우 아파트 입주자대표회의를 통해 결정되는 사항이라 장비 시설에 어려움이 있을 수 있으나, 소형 장비(가정용 중계기)는 피신청인 측에서 개별적으로 시설이 가능한 바, 분쟁의 원만한 해결을 위해 주문과 같이 결정함.

• 통화품질 불량에 따른 해지, 손해배상 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 피신청인 휴대전화 서비스 개통 후, 주 생활지(아파트)에서 통화품질 불편을 겪어, 통화품질 불량에 대한 개선을 요청하였으나, 피신청인 측에게서는 어떠한 개선 조치도 이행하지 않았음. 이에 위약금 없는 계약해지, 정신적 손해배상금(00만원), 기납부한 요금 전액 환불 요구함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 '19년 7월 9일 피신청인 휴대전화 서비스를 개통함. ▪ 개통 이후, 주 생활지(아파트)에서 통화품질이 떨어져, 피신청인 측에 수차례 민원을 제기하였으나, 피신청인 측에게서는 통화품질 불량과 관련하여 어떠한 개선 조치도 미이행함. ▪ 피신청인 측에서 통화품질을 개선하지 못한다면, 신청인의 휴대전화 서비스와 관련하여 위약금 없는 계약해지를 요청함. ▪ 또한, 휴대전화 통화품질이 현저하게 낮아 정신적인 고통도 뒤따랐으니, 정신적 손해배상금 00만원과 기납부한 요금 전액 환불을 요구함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 '19년 7월 9일 피신청인 휴대전화 서비스를 개통하고, '19년 7월 29일 고객센터로 통화품질 관련 문제를 제기함. ▪ 피신청인은 신청인의 불편 해소를 위해, 신청인의 아파트 주변에 광중계기를 설치하였으며, <ul style="list-style-type: none"> - '20년 5월 28일 신청인의 주 생활지(외부)에서 품질측정을 한 결과, 통화품질이 매우 양호한 수준으로 확인되었음. ▪ 하지만 신청인이 지속적으로 통화품질 문제를 제기하였고, 피신청인 측에게서는 현장 방문을 통한 아파트 내부 통화품질 점검을 제안하였음. <ul style="list-style-type: none"> - 신청인은 현장 담당자 방문 시, 동영상 촬영을 진행하겠다는 의사를 표명하였고, 피신청인 측에게서는 현장 담당자의 개인 프라이버시 및 초상권 침해 등으로 동영상 촬영이 어려움을 안내함. - 동영상 촬영과 관련하여 신청인과 피신청인 간 의견 간극이 좁혀지지 않아 최종적으로 협의가 결렬됨. ▪ 신청인의 아파트에 광중계기가 설치되어 있고, 아파트 주변 품질 측정 결과 값 또한 매우 양호한 것으로 확인되는 상황에서도,

구분	주요 내용
	<ul style="list-style-type: none"> - 피신청인은 현장 방문을 통한 아파트 내부 통화품질 점검을 제한하는 등 신청인의 불편 해소를 위해 적극적인 노력을 기울였음. - 이에 본 통신분쟁조정사건과 관련하여 피신청인 측에 귀책이 있다고 판단할 수 없으므로, 신청인의 요구사항을 수용하기 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인과 피신청인은 초상권을 침해하지 않는 범위에서 동영상 촬영을 진행할 수 있는 대안을 마련하고, 신청인의 주 생활지(내부)에 대한 통화품질 현장점검을 실시함. - 그리고 현장점검을 통해 측정된 통화품질 측정값이 정상적인 서비스 제공을 담보하는 통화품질 수치와 차이가 있어, 신청인이 통화품질 불편을 겪은 사항이 확인될 경우, 피신청인은 신청인의 휴대전화 서비스를 위면 해지하고 기납부한 요금 50%를 환급해야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 본 분쟁의 근본적인 원인은 신청인 주 생활지(내부)에 대해 통화품질 현장점검이 실시되지 않아, 정상적인 서비스 제공 유무를 확인할 수 있는 객관적인 판단 지표의 부재에 있음. ▪ 협의 결렬 사유였던 동영상 촬영의 경우, 초상권 침해 우려가 있어 양 당사자의 동의를 필수적으로 받아야 하는 사항이지만, '손과 품질측정 기계'만 화면에 나오게 하는 등 초상권을 침해하지 않는 범위에서 동영상 촬영을 진행할 수 있는 대안들이 얼마든지 있다고 사료됨. ▪ 내부 현장점검을 통해 통화품질 측정값이 도출되면 정상적인 서비스 제공 유무에 대한 검토가 가능하고, 이를 통해 서비스가 정상적으로 제공되고 있는 것이 확인되면, 피신청인은 통화품질 개선을 위해 광중계기를 설치하고 내부 현장점검을 실시하는 등 적극적인 조치를 취하였다고 판단할 수 있음. ▪ 반대로 서비스가 정상적으로 제공되고 있지 않은 것이 확인되면, 신청인이 문제를 제기하고 있는 통화품질 불편은 개인의 주관적인 느낌이 아닌 객관적인 사실로 보아야 함이 타당하므로, 이에 대해서는 이용자 보호 측면에서 합당한 조치가 취해져야 한다고 판단함이 상당함. ▪ 이에 제반 사정을 종합적으로 고려하여 분쟁의 원만한 해결을 위해 주문과 같이 결정함.

• 통화품질 불량에 대한 손해배상 및 해지 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 '18년 8월부터 피신청인 LTE 휴대전화 서비스 통화품질 불량으로 불편을 겪어 민원을 제기하였으나, 전혀 개선되지 않았고, '19년 6월 피신청인 5G 휴대전화 서비스로 교체하였는데, 5G 휴대전화 통화품질도 매우 불량하여 극심한 불편을 겪었음. 이에 LTE, 5G 통화품질 불량과 관련하여 손해배상 및 위약금 없는 5G 서비스 계약 해지를 요구함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 '16년 3월부터 피신청인 LTE 휴대전화 서비스를 이용하고 있었음. ▪ '19년 6월 16일 피신청인 5G 휴대전화로 교체하고, 월 00만원 요금제에 가입하였음. ▪ 집, 회사 등에서 5G 서비스 이용이 어려워 통화품질 문제를 제기하였고, 피신청인 측으로부터 LTE 서비스를 이용하라는 답변을 받음. ▪ 하지만 신청인의 경우 '18년 8월 집에서 LTE 서비스 이용이 어려워, 이미 통화품질 문제를 제기하였고, <ul style="list-style-type: none"> - 당시 통화품질이 불량한 것으로 인정되었음에도, 피신청인 측에게서는 아직까지 개선하고 있지 않음. ▪ 이에 LTE, 5G 서비스 통화품질 불량에 대한 손해배상 및 위약금 없는 5G 서비스 계약해지를 요구함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 5G 이용약관에 따라 신청인과 서비스 이용계약을 적법하게 체결하였음. ▪ 신청인은 5G 가입 당시, 5G 서비스 주요 내용에 관해 설명을 듣고 동의하였으며,

구분	주요 내용
	<p>- 5G 전파세기가 약하거나 잡히지 않는 일부 음영지역에서는 LTE로 서비스된다는 사실에 대해 고지받은 바 있음.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인의 통화품질 개선을 위해 신청인을 수차례 방문하여 중계기 설치를 권유하는 등 적극적으로 응대하였으나, <ul style="list-style-type: none"> - 신청인이 전자파 발생 및 중계기 사용으로 인한 전기료 발생 등의 사유로 설치를 거부하여, 개선이 불가한 상황임. ▪ 따라서 신청인의 요구사항을 수용하기 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인의 의사에 따라 위약금 없는 요금제 변경을 진행하고, 신청인에게 00만원을 지급해야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인이 신청인에게 5G 서비스 주요 내용과 관련하여 서명을 받았고, 해당 부분에 '일부 음영지역에서는 LTE로 서비스된다'라는 내용이 기재되어 있으나, ▪ 동의서 내용만으로 신청인이 본인의 주거지 등에서 5G 통화품질 문제로 불편을 겪을 것이라는 사실을 사전에 명확하게 인지하기는 어려웠을 것으로 보이고, ▪ 신청인이 5G 서비스를 개통한 이유는 서비스명 그대로 '5G 서비스'를 이용하고 싶어 개통한 것인데, '음영지역 LTE 서비스 전환'에 대해 고지했다는 사유만으로 5G 통화품질 불편을 전적으로 신청인에게만 감내하라고 하는 것은 합리적이지 않음. ▪ 이에 제반 사정을 종합적으로 고려하여 분쟁의 원만한 해결을 위해 주문과 같이 결정함.

• 통화품질 불량에 대한 요금할인 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 '20년 4월 5G 휴대전화 서비스에 가입하였는데, 통화 품질이 현저히 떨어져, 피신청인 측에 문제를 제기하니, 피신청인 측에게서는 별다른 개선책을 제시하지 않고, LTE 서비스를 이용하라는 답변으로 일관함. 이에 약정기간 동안 5G 통화품질 불량에 따른 요금할인 또는 그에 상응하는 조치를 요구함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 '20년 4월 초 피신청인 5G 휴대전화 서비스에 가입함. ▪ 두 달간 5G 서비스를 이용하다 보니, 통화가 끊어지고 이상하게 들리는 등 통화품질 문제가 LTE 때보다 빈번하게 발생하였고 <ul style="list-style-type: none"> - 같은 시기 5G 서비스로 변경하였던 배우자에게도 비슷한 현상이 나타남. ▪ 5G 통화품질 불량 및 커버리지와 관련하여 피신청인 측에 문제를 제기하였으나, <ul style="list-style-type: none"> - 피신청인 측에게서는 해당 문제에 대해 인정하면서도, 문제 해결보다는 휴대전화를 LTE 우선모드로 설정하여 이용하라는 답변만 함. ▪ 문제점 개선에 시간이 걸리는 것을 인지하고 있음에도, 오로지 이용자에게 비싼 단말기값과 비싼 요금제를 감내하라는 것은 합당하지 않음. ▪ 따라서 5G 통화품질 불량에 따른 요금할인 또는 그에 상응하는 조치를 요구함. <ul style="list-style-type: none"> - 신청인과 신청인의 배우자에 대해 2년 약정기간 동안 월 0만원씩 요금할인 또는 그에 상응하는 조치를 요구함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 5G 이용약관에 따라 신청인과 서비스 이용계약을 적법하게 체결하였으며, 그 내용에 따라 서비스를 제공하고 정상적으로 요금을 청구하였음.

구분	주요 내용
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 5G 가입 당시, 5G 서비스 주요 내용에 관해 설명을 듣고 동의하였으며, <ul style="list-style-type: none"> - 5G 전파세기가 약하거나 잡히지 않는 일부 음영지역에서는 LTE로 서비스된다는 사실에 대해 고지받은 바 있음. ▪ 또한 신청인 거주지 부근에서 현장점검을 실시한 결과, LTE 및 5G 통화품질이 양호한 것으로 확인됨. ▪ 피신청인은 5G 상용화 이후, 5G 서비스 안정화를 위한 투자를 지속적으로 진행하고 있으며, 5G 커버리지에 해당하지 않거나 음영이 발생할 경우, LTE로 전환하여 서비스를 제공 중임. ▪ 위의 사항을 고려하였을 때, 신청인의 요구사항을 수용하기 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인과 신청인의 배우자에게 약정기간 동안 월 0만원의 금액을 지급해야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인이 신청인에게 5G 서비스 주요 내용과 관련하여 서명을 받았고, 해당 부분에 '일부 음영지역에서는 LTE로 서비스된다'라는 내용이 기재되어 있으나, ▪ 동의서 내용만으로 신청인이 본인의 주 생활지 등에서 통화 끊김 등 5G 통화품질 문제로 불편을 겪을 것이라는 사실을 사전에 명확하게 인지하기는 어려웠을 것으로 보이고, ▪ 신청인이 5G 서비스를 개통한 이유는 서비스명 그대로 '5G 서비스'를 이용하고 싶어 개통한 것인데, 5G 통화품질 개선에 상당한 시간이 소요되는 것이 인정되는 상황에서, '음영지역 LTE 서비스 전환'에 대해 고지했다는 사유만으로 신청인에게 5G 통화품질 불편, 고가의 단말기 기기값·요금 등을 감내하라고 하는 것은 합리적이지 않음. ▪ 이에 제반 사정을 종합적으로 고려하여 분쟁의 원만한 해결을 위해 주문과 같이 결정함.

• 5G 품질 불량에 대한 해지 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 '20년 5월 5G 휴대전화 서비스에 가입하였는데, 5G 통화품질 불량으로 불편을 겪어 문제를 제기하니, 피신청인 측에서 LTE 서비스로 전환하여 이용하거나 위약금을 납부하고 5G 서비스를 해지하라는 답변을 받았음. 5G 통화품질 불량은 피신청인 측의 귀책으로 발생한 사항이니 위약금 없는 5G 서비스 계약해지를 요구함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 '20년 5월 5G 서비스에 가입하였는데, 주 생활지(집, 사무실)에서 무선인터넷 접속 불량 등 5G 서비스 이용에 어려움 겪어 문제 제기함. ▪ 그런데 피신청인은 문제에 대한 해결책을 제시하기보다는, LTE 서비스로 전환하여 이용하거나, 5G 서비스 해지를 원한다면 위약금을 납부한 뒤 해지하라는 무책임한 답변으로 일관함. ▪ 신청인은 LTE로 전환하여도 여전히 주 생활지(집, 사무실)에서 무선인터넷 접속이 원활하지 않은 등 동일한 불편 사항이 발생하여 객관적인 사실관계 확인을 위해 삼성전자 서비스센터 담당자로부터 현장점검을 받았음. ▪ 삼성전자 서비스센터 담당자는 현장점검을 실시한 뒤, 신청인이 겪고 있는 불편 사항은 단말기 결함이 아닌 5G 서비스 품질 불량 원인이라고 설명함. ▪ 이에 신청인이 겪고 있는 통화품질 불편은 5G 서비스 품질 불량이 그 원인임이 증명되었으니, 위약금 없는 5G 서비스 계약해지를 요구함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인의 경우 5G 서비스를 가입하면서, 5G 서비스 주요 내용 및 관련 사항에 대해 충분히 안내를 받고, 이를 숙지한 상태에서 자필 서명을 통해 가입하였음.

구분	주요 내용
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 소비자피해보상기준 등 관련 규정에서도, 이러한 사실을 고지받고 스스로 동의한 상태에서 이동통신 서비스에 가입한 이용자에 대해 별도의 보상을 하는 규정은 존재하지 않음. ▪ 이동 통신서비스 특성상 신규서비스 가입 초기, 서비스의 확장 및 안정화 과정에서 일부 불편함이 생길 수 있음은 일반인으로서도 충분히 예측 가능한 사실이며, 이전 3G/LTE 서비스 개시 당시 및 해외 사례를 보아도 이러한 점은 매우 일반적인 사항임. ▪ 동일한 요금 대의 LTE 서비스와 비교해 보아도, 5G 서비스 요금제의 데이터 제공량이 많은 등 5G 이용자에게 충분한 혜택을 제공하고 있음. ▪ 따라서 위의 사항을 종합적으로 고려하였을 때, 신청인의 요구 사항을 수용하기는 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인의 의사에 따라 위약금 없이 요금제를 변경해 줘야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인이 신청인으로부터 5G 가입 신청서란에 자필 서명을 받았고, 해당 부분에 5G 서비스 주요 내용 및 관련 사항이 기재되어 있으나, ▪ 해당 신청서 부분 내용만으로 신청인에게 5G 서비스 관련 사항이 충분히 고지되었는지에 관한 판단은 차치하고서라도, ▪ 신청인이 5G 서비스를 개통한 이유는 '5G 서비스'를 이용하고 싶어 개통한 것인데, 신청인에게 '5G 품질 불량에 대한 개선방안'이 제시되지 않아 여전히 불편을 겪고 있는 상황에서, 고가의 5G 단말기 기기값·요금 등을 전적으로 신청인에게만 감내하라고 하는 것은 합리적이지 않음. ▪ 이에 제반 사정을 종합적으로 고려하여 분쟁의 원만한 해결을 위해 주문과 같이 결정함.

• 품질 불량에 대한 요금환불 및 해지 관련

구분	주요 내용
<p>사건개요</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 5G 휴대전화 서비스에 가입하여 00만원대 요금제를 이용하고 있는데, 신청인 근무지에서 통화권 이탈 및 데이터 이용 제한 등 통화품질 불편을 겪고 있어, 5G 서비스 요금환불 및 위면해지 요구함.
<p>신청인의 주장</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 5G 휴대전화 서비스에 가입하여 00만원대 요금제를 이용하고 있었음. ▪ 그런데 신청인 근무지에서 통화권 이탈 등으로 통화품질 불편을 겪어, 피신청인 측에 총 6차례('20.6.2일~'20.6.29일) 민원을 제기하였는데, 통화품질 문제 전혀 해결되지 않음. ▪ 근무지라서 통화할 일이 많은데, 통화권 이탈이 수시로 발생하고, 설상가상으로 데이터 이용 제한 현상도 나타남. ▪ 이에 피신청인 측에 요금환불 및 위약금 없는 계약해지를 요구하였으나, 불가하다는 답변을 받음. ▪ 피신청인 측에게서는 통화권 이탈 문제를 '20년 8월까지 해결하겠다고 안내함. ▪ 신청인은 '20년 2월부터 '20년 8월까지 통화권 이탈 등 통화품질 불편을 겪고 있는 상황임. ▪ 따라서 일정 기간 요금환불, 위약금 없는 계약해지, 정신적 피해 보상금 지급을 요구함.
<p>피신청인의 주장</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인의 통화권 이탈 문제를 해결하기 위해서는 신청인 근무지 부근 지하 주차장에 설치된 중계기를 수리 및 교체해야 하는데, 장비 부품 수급 등의 사정으로, 시간이 다소 소요됨.

구분	주요 내용
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 '20년 8월에 신청인 근무지 부근의 중계기를 수리 및 교체하여 통화권 이탈 문제를 개선 완료하였음. ▪ 통화권 이탈 등 신청인이 통화품질 불편을 겪은 사항과 관련하여 신청인과 협의를 진행할 의사가 있음. ▪ 다만, 신청인의 요구사항(요금환급, 위약금 없는 계약해지, 정신적 피해보상금 지급 등)을 모두 수용하기는 어려움. ▪ 피신청인 측에게서는 '해지 시 위약금 50% 감면'을 협의안으로 제시하였으나, 신청인 측에서 이를 거절하였음 .
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인이 원할 경우 위약금 없이 요금제를 변경하고, '20년 6월부터 중계기 수리시(또는 위약금 없는 요금제 변경시) 까지의 요금 일부를 감면해야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인이 통화품질 불편을 겪은 근본적인 원인인 '통화권 이탈' 문제는 피신청인 측 중계기 불량으로 발생한 문제이며, 장비 부품 수급 등의 사유로 '20년 8월에 개선이 완료된 것 또한 전적으로 피신청인 측 사정에 의한 것인데, ▪ 통화품질 불편 해소를 위한 적극적인 조치 없이, 중계기 수리 및 교체가 완료될 때까지 기다리라고 안내하는 것은, 5G 서비스 제공 주체인 피신청인의 의무를 충실하게 이행하지 않은 것으로 판단됨. ▪ 이에 제반 사정을 종합적으로 고려하여 분쟁의 원만한 해결을 위해 주문과 같이 결정함.

• 주 생활지에서 핸드폰 5G 속도 품질 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> 20.3.26 5G 서비스(0만원)를 가입하여 사용하다 통화품질 저하 데이터 끊김 현상이 자주 발생하여 000만원 손해배상 청구함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 사용 중에 통화품질 저하 및 데이터 끊김 현상이 종종 발생하여 피신청인 측에 문의한 결과 해당 지역은 5G 서비스가 안 되는 지역이라고 안내받음. 5G 서비스를 이용할 수 없으니 서비스가 가능한 4G 요금제로 변경을 요청하였으나, 위약금 없이는 요금제 변경을 해 줄 수 없다고 함. 해당 서비스를 이용할 수 없는데도 높은 요금을 지불해야 하는 실정이며, 5G 서비스 가입 시에 살고 있는 지역이 5G 서비스 제공이 안 된다는 안내를 받지 못하였음.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 피신청인은 5G 이용약관에 따라 신청인과 서비스 이용계약을 적법하게 체결하였는바, 그 내용에 따라 서비스를 제공하고 정상적으로 요금을 청구하였음. 신청인은 피신청인의 서비스 가입 당시, '5G 커버리지 확인 및 동의서' 주요 내용에 관해 설명을 듣고 동의한 사실이 있고, 상기 동의서를 통해 '5G 전파세기가 약하거나 잡히지 않는 일부 음영지역에서는 LTE로 서비스된다는 사실'에 대해 고지받은 바 있으며, 현장점검 결과 정상적으로 서비스 중임을 확인함. 5G 상용화 이후 지속적으로 5G 커버리지 확대 및 망 안정화를 위한 투자를 진행하고 있으며, 5G 커버리지에 해당하지 않거나 해당 하더라도 음영이 발생할 경우 LTE로 전환하여 서비스를 제공 중임.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> 피신청인은 신청인에게 위약금 없이 요금제를 전환해 주고 사용 기간 동안의 요금을 월 0만원씩 할인해줘야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> 해당 지역에 5G 중계기가 설치되기 전까지는 앞으로도 5G 서비스 대신 LTE로 전환하여 사용할 수밖에 없는 환경인 점을 고려함.

• 주 생활지에서 핸드폰 5G 속도 품질 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> 5G 서비스 가입하여 사용하다 주거지에서 5G가 지원되지 않아 LTE 요금 차액 등 손해배상 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 5G 단말기 및 요금제를 사용하고 있는데 5G는 지금까지도 지원되고 있지 않아 피신청인 측에 문의하였으나, 다음날 답변으로 5G가 아직까지 지원이 안 되는 지역이라며 언제부터 지원이 되느냐는 답변으로는 차차 늘려나가고 있다는 답변만 들음. 하지만 현재 20년 7월까지 주거지 및 근무지, 주요 도심 등의 활동지에서도 5G를 전혀 이용할 수 없을 뿐만 아니라, 언제쯤 개선이 가능하다는 답변도 하지 않고 있음. 5G 요금제를 쓰고 있는데 LTE만 지원되는 것에 대한 요금제 차익 등에 대한 보상 여부에 대한 답으로는 보상제도가 없다는 답변만 들음.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 5G 서비스 가입 계약 시, 가입계약서에 커버리지에 대한 안내 및 음영지역 발생 시 LTE로 통화 가능함을 사전에 고객에게 설명하고 동의 후 가입 계약 진행하고 있으며, 신청인도 5G 서비스 이용 계약서에 본인 동의와 서명을 하셨으므로 신청인의 주장을 수용하기가 어려움. 5G 서비스는 LTE와 주파수 대역이 다르고 새로운 세대의 이동통신 서비스를 제공하기 위해 기지국 확충하는데 시일이 소요되며, 지속해서 개선을 위해 노력 중에 있음.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> 피신청인은 신청인에게 5G 이용요금제(0만원)의 20%인 0만원을 사용기간 동안 환급해 주고 신청인이 원하면 위약금 없이 요금제를 전환해줘야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> 품질 불량 가능성을 사전에 고지하였다고는 하나, 신청인은 명확히 인지하지 못했고 분쟁조정 신청 시점까지 5G 서비스를 한 번도 이용하지 못하고 있는 점을 감안함.

• 주 생활지에서 핸드폰 5G 속도 품질 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이사로 단지 세대 내(집안)에서 통신이 되지 않아(실외 통신 가능) 세대 내 소형 중계기 설치 혹은 통신 요금 반환 혹은 위면해지 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 집안에서 통신(발신 및 수신)이 불가능해 피신청인 측에 개인 중계기 설치를 요구하였으나 회사의 방침을 내세우며 통신 장애를 해결해 주지 않음. ▪ 현재 대한민국 어느 곳이나 편하게 통화할 수 있는 환경이지만 세대 내(집안) 통신이 불가능해 지금까지 큰 불편을 겪고 있음. ▪ 고객을 생각한다면 회사의 방침만 내세울 게 아니라 실효성 있는 대안을 제시해 주길 바라며 개인 중계기 설치를 통해 이 불편을 해소해 주기 바람.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5G 이용약관 및 신규(가입)신청서에 따라 신청인과 서비스 이용 계약을 적법하게 체결하였는바, 그 내용에 따라 서비스를 제공하고 정상적으로 요금을 청구하였음. ▪ 서비스 가입 당시, '5G 커버리지 확인 및 동의서' 주요 내용에 대해 설명을 듣고 동의한 사실이 있고 동의서를 통해 '5G 전파세기가 약하거나 잡히지 않는 일부 음영지역에서는 LTE로 서비스된다는 사실'에 대해 고지함. ▪ 신청인의 아파트는 신축 단지로서 중계기 시설을 통한 서비스 개선이 필요해 보이나, 아파트 측의 중계기 시설 거부로 개선이 어려운 상황으로 피신청인의 사유에 따른 것이 아님.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인이 통화 불량 해소를 위해 소형 중계기 설치를 요구하였으나, 피신청인이 분쟁조정 과정 중에 신청인에게 소형 중계기를 설치 완료함. (조정 성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사건의 공평한 해결을 위하여 그동안 문제가 되었던 사항과 조정 과정에서 당사자들의 조치사항을 종합적으로 검토함.

• 주 생활지에서 핸드폰 5G 속도 품질 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5G 요금제에 자녀 핸드폰에 가입하였으나 통화가 자주 끊기고 품질 불량으로 납부한 요금의 50%(OO만원)를 반환하고 위면해지 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이동전화에 가입한 후 신청일 현재까지 통화 중 끊김 현상과 멈춤 현상이 잦음. ▪ 제공받지도 못하는 서비스에 비해 과한 요금을 지불하고 있음. ▪ 신청서의 5G 가용지역 확인 동의란에도 “LTE로 제공될 수 있습니다.” 라고 했지 전화기가 먹통(멈춤)이 된다는 안내는 없음. ▪ 통화 중 끊김 현상이 잦아 통신 품질서비스를 신청하여 측정된 결과, 피신청인 측은 고층이라 전파가 약하다며 더 이상 해 줄 것이 없다고 답변만 함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5G 이용약관 및 신규(가입)신청서에 따라 신청인과 서비스 이용 계약을 적법하게 체결하였는바, 그 내용에 따라 서비스를 제공하고 정상적으로 요금을 청구하였음. ▪ 피신청인은 신청인의 아파트에 중계기를 설치 및 운영 중이며, 신청인 거주지 주변에 안테나 장비 최적화 작업 등을 통해 적극적으로 조치하였으나, ▪ 신청인의 거주지가 고층에 위치해 있어서 서비스 개선을 위해서는 주변의 고층 건물에 장비를 시설해야 하는 상황으로, 현재 설치 가능한 건물이 없어 추가 개선이 어려운 상황임. ▪ 위의 사항을 고려했을 때, 전기통신 서비스의 특성상 불가피한 사유에 해당하므로 신청인 요구사항을 수용하기 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인이 원하는 사항에 대해서 위약금 없는 위약금 없는 해지 또는 위약금 없는 요금제 변경을 해주고, 정상적인 통화 품질 제공이 안 된 점에 대해서는 월 O만원의 요금을 환불해줘야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인이 면책이라고 주장하는 약관의 내용은 책임이 감면될 수가 있다는 의미이지 책임이 면제되지는 않음.

• 주 생활지에서 핸드폰 5G 속도 품질 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5G 서비스를 가입하여 사용하다 통신이 자주 두절(네비게이션 등) 되고, 4G마저 사용이 어려워 개통 취소 요청하였으나 불가하여 5G 사용요금 반환 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5G 가입 당일부턴 5G 사용이 되지 않았으며 심지어 통신이 자주 단절되어 4G마저 사용이 어려워 당일 개통한 것을 취소 요청 하였으나 ▪ 망이 개설되지 않아 기다려달라는 내용만 전달받음.(실내에서는 제한될 수 있다는 답변) ▪ 가입한 지 1년이 지난 지금도 5G 사용을 할 수 없는 것이 답답하고 정신적인 스트레스와 시간만 낭비됨.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이동통신 서비스는 무선 고유의 특성상 이용환경(날씨, 건물 실내, 지하, 기지국 미구축 지역 등)에 따라 일부 음영지역 혹은 품질 저하 현상이 불가피하게 발생할 수 있음. ▪ 현재 5G 네트워크 사용환경(미구축 지역, 건물 실내, 지하)에 따라 음영지역이 있으며, 이 경우 LTE로 이용되는 점에 대한 안내 및 동의를 가입신청서상 받고 있음. ▪ 신청인은 가입신청('19.4.5) 당시 이 부분에 있어 동의한 것으로 확인됨. ▪ 신청인의 경우 당사 약관상 요금 등의 반환에 해당하지 않으므로 당사는 신청인의 주장을 수용하기 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인에게 위약금 없이 요금제를 전환해 주고 사용 기간의 요금을 월 0만원씩 할인해줘야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작함.

• 주 생활지에서 핸드폰 5G 속도 품질 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> 5G 요금제를 가입, 사용하다 모바일 데이터 먹통과 끊김 현상이 잦아 위면해지와 00만원 손해배상 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 5G 서비스 가입부터 신청일 현재에 이르기까지 모바일 데이터가 장소와 시간 구분할 것 없이 먹통과 끊김 현상으로 개인적, 직업적으로 정신적인 스트레스를 많이 받았기에 조건 없는 LTE 기계 변경과 더불어 정신적 손해 배상을 요구함. 모바일 데이터의 먹통과 끊김 현상이 잦다는 사실을 피신청인의 대리점에 통보하고 조건 없는 LTE 기계변경만 요구하였음에도 피신청인 측은 이에 불응하고 있음.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 5G 품질 불량에 따른 손해배상 및 위약금 없는 계약해지를 요구하는 건으로서, 피신청인은 5G 이용약관에 따라 신청인과 서비스 이용계약을 적법하게 체결하였는바, 그 내용에 따라 서비스를 제공하고 정상적으로 요금을 청구하였음. 서비스 가입 당시, '5G 커버리지 확인 및 동의서' 주요 내용에 관해 설명을 듣고 동의한 사실이 있고, 상기 동의서를 통해 '5G 전파세기가 약하거나 잡히지 않는 일부 음영지역에서는 LTE로 서비스된다는 사실'에 대해 고지받은 바 있으며, 현장점검 결과 정상적으로 서비스 중임을 확인함. 5G 상용화 이후 지속해서 5G 커버리지 확대 및 망 안정화를 위한 투자를 진행하고 있으며, 5G 커버리지에 해당하지 않거나 해당하더라도 음영이 발생할 경우 LTE로 전환하여 서비스를 제공 중으로 신청인의 요구사항 수용 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> 피신청인은 신청인에게 위약금 없이 요금제를 전환이나 위약금 없이 5G서비스를 해지해줘야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> 5G 서비스 특성상 음영지역 및 품질 불량이 있을 수 있다는 점을 고지하였다고 하나, 명확히 인지하지 못하였고 서비스를 온전히 이용하지 못한 점을 감안함.

• 재개발 구역 핸드폰 통화품질 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 주거지에서 통화품질 및 수신 불량으로 개선 요구하여 소형 중계기 설치 및 기사 방문하였으나 재개발 구역으로 개선이 이루어지지 않아 위면해지 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '19. 8월경 통화품질 및 수신이 불량하여 소형 중계기 설치 및 AS기사 방문으로도 품질 문제가 계속되어 개선을 요구하였으나 재개발 구역 근처이기 때문이라는 답변을 받을 뿐 어떠한 개선도 이루어지지 않음. ▪ '19. 11월경 고객센터에 문의하였으나 통화 불량 개선방안이 없다는 답변을 받았으며, 요금 감면이나 위약금 조정도 불가하다는 답변을 받음. ▪ '20. 7월까지 통화 수신 불편함을 감수하고 사용하였지만 더 이상은 사용이 어려워, 해지를 위해 고객센터에 문의하였으나 위약금 조정이 불가하다는 답변을 받음.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인이 가정용 중계기 설치를 요청하여 설치가 완료된 것으로 확인됨. ▪ 품질이 개선되지 않는 것은, 신청인의 거주지가 재개발 지역 인접한 주변 지역인데, 재개발 지역 철거에 따라 커버리지로 관리하던 통신사 기지국 장비 또한 불가피하게 모두 철거되어 외부 품질 및 주거지 내 품질에 영향을 주고 있음. ▪ 품질 개선을 위해 외부 공중선 최적화 작업과 장비 투자 및 치국을 하기 위해 여러 건물을 통해 협의를 추진 중에 있으나 코로나19로 지연됨.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인에게 통화품질 불량에 따른 위자료 00만원을 지급함. (조정 성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인이 통화 불량으로 불편을 겪고 있는 점, 피신청인이 통화품질 개선을 위해 협의를 진행하고 있는 점 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정함.

• 신규 아파트 핸드폰 통화품질 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 거주지 아파트 준공 전 옥상 중계기가 불법 설치되어 입주 후 철거된 상태이며 수차례 민원제기하였으나 개선이 안 되고 핸드폰 통화가 안 되어서 가정용 중계기 설치 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 거주지 아파트 준공 전, 옥상 중계기가 조합장에 의해 임의로 설치되어 입주민의 반대로 철거됨. ▪ 피신청인은 통화가 안 된다는 입주민의 민원에 모두 옥상 중계기 철거 때문에 안되는 거라는 답변을 함. ▪ 피신청인은 입주자대표회의와 협의에 의해 옥상 중계기 설치를 할 수도 있으나 소형 중계기 설치를 미루며, 기타 개선 조치를 전혀 하지 않음. ▪ 거주지 공용공간에 소형 중계기를 설치하여 사용하는데 일반 주거지에는 설치 불가하다고 하니 이해할 수 없음. ▪ 신청인은 피신청인에게 통신 요금을 지불하고 있고 이 비용은 통화품질 개선을 위하여 사용되어지는 금액이 포함되어 있음, 피신청인은 지속적인 통신 장애를 해결해야 하는 의무가 있고 그것을 수행함으로써 사업을 유지하여야 함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 휴대폰 통화품질을 위해 입주 전 조합장과 협의하여 아파트 옥상에 장비 시설을 하였으나, 입주민 전자파 민원으로 장비(광중계기) 운영을 중단함. ▪ 장비 유지 관련 협의 결과, 지상/지하 장비 철거함. ▪ 외부 타단지 쪽의 신호를 받아 통화품질 개선을 위한 서비스를 하고 있어 일부만 통화가 됨. ▪ 전체에 통화가 되기 위해서는 필히 단지 내 광중계기 시설이 필요하나, 전자파로 인한 입주민들의 장비 설치 거부로 단지 내 가정용 중계기 및 홈편도 장비도 설치 불가한 상황임. ▪ 주민들의 협조가 필요, 철거 시 재시설 어렵다고 사전 안내가 되었음에도 철거 요청을 강력하게 요구하여 철거가 진행되며, 재시설 검토 필요함.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인에게 신청인 주소지에 가정용 중계기를 설치해야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 핸드폰 통화품질 문제로 불편을 호소하고 있고, 이에 대하여 피신청인은 아파트 옥상 중계기가 철거되어 단지 내 중계기 설치가 필요하다고 주장, 당사자가 가정용 중계기 설치에 합의 한 점을 고려하여 주문과 같이 결정함.

• LTE/3G 통화품질 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 근무지에 LTE/3G 등이 끊기는 구간이 있어 고객센터에 개선 요청하였으나 개선되지 않아 위면해지 및 손해배상 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '20. 2월경 신청인의 근무지에 핸드폰 LTE/3G 등이 통화 중 끊기는 현상이 자주 발생하여 고객센터에 민원 신청을 함. ▪ 고객센터 담당자는 해당 지역 통화 연결이 원활하지 않다는 것을 다른 민원을 통해 알고 있었고 3월 말까지 담당 AS기사가 방문하여 처리할 예정이라고 답변함. ▪ '20. 3월 말경 AS기사가 방문하여 확인하였으나 원인을 모르겠으며 전문가와 다시 방문하겠다고 한 뒤 돌아감. ▪ '20. 7월경 고객센터에 문의하였으나 확답을 할 수 없다며 낮장 대응함. ▪ '20. 8월 초 전문가와 AS기사가 방문하여 원인을 확인하였으나 확실한 답을 찾지 못했다며 다시 돌아감. ▪ 신청인은 답답한 마음에 해지 후 타 통신사로 옮기려 했으나 위약금을 지불하고 해지해야 한다는 답변을 들음. ▪ 장비 시설을 완료했다는 개별 안내가 없었고, 다른 민원인을 통해 알게 되었으며, 개선되지 않음.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 근무지는 타 통신사 빌딩 안 설치장소여서 전파 특성에 따른 신호(5G/LTE/3G) 저하 발생 시, 타 통신사의 선 조치 이후 신호 품질 개선이 가능함. ▪ 분배기 및 급전선 문제로 인해 타 통신사와 협의를 진행하고 있으나 코로나-19로 인해 일정 지연됨. ▪ 신청인의 위면해지 및 손해배상 책임 주장에 대하여, 전기통신사업법 제33조에 따르면 '사업자의 이용자에 대한 손해배상 책임을 인정' 하면서도 그 손해가 '불가항력으로 인하여 발생한 경우'에 대해서는 그 배상책임을 경감하거나 면제도록 규정하고 있음.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인에게 위약금 전액 환불과 위자료 00만원을 지급해야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인이 근무지 내 다른 사용자도 같은 불편을 겪은 점, 신청인이 통화품질 불량으로 위약금을 지급하고 타 통신사로 옮긴 점 등을 종합적으로 고려하여 주문과 같이 결정함.

• 근무지에서의 핸드폰 통화품질 관련

구분	주요 내용
<p>사건개요</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2차례 전화 끊김 및 통화품질 저하로 민원 제기하였으나 1년 가까이 개선되지 않고, egg를 2년 약정으로 구매하여 사용 중 배터리가 부풀어 올라 민원 제기하였으나 보증기간 만료로 구매해야 한다고 하여 품질상태여서 해지하여 사용 못 한 통신 요금 환불 및 50% 할인 요청함.
<p>신청인의 주장</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 근무지 내에 통화품질 저하로 민원을 제기하였으나 장비 증설을 통해 개선하겠다고 하였으나 장기간 개선되지 않음. ▪ AS기사로부터 통화품질 개선 장비를 설치 예정이며, 곧 개선될 것이라는 안내를 받음. ▪ 다시 민원 접수 후 건물 내 설치된 화선에 장비를 증설하여 해결 한다고 알려졌으나 AS기사가 확인 후 해당 지역의 통화품질을 해결할 방법이 없으며, 언제 해결될지 기약이 없으니 고객센터에 보상 요구를 권함. ▪ 에그를 2년 약정으로 사용 중 배터리가 부풀어 올라 문의하였으나 AS는 제조사로부터 받아야 한다는 안내를 받음. ▪ 제조사에선 보증기간 만료로 배터리를 새로 구매할 수밖에 없으나 품질상태로 재입고 예정이 없다고 함. ▪ 에그 수리가 불가하여 제대로 이용하지 못하고 해지 신청함.
<p>피신청인의 주장</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 통화품질 불만에 따른 보상 요구에 대하여, 전기통신사업법 제33조에 따르면 '사업자의 이용자에게 대한 손해배상 책임을 인정' 하면서도 그 손해가 '불가항력으로 인하여 발생한 경우'에 대해서는 그 배상책임을 경감하거나 면제토록 규정하고 있고,

구분	주요 내용
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이용약관에 따르면 '전파 특성에 따른 예측 불가한 지형, 주변 환경 변화 및 전파 간섭 등으로 인한 음영지역 추가 발생 등' 전기통신 서비스의 특성상 불가피한 사유로 서비스 제공이 불가능한 경우 손해배상 책임이 감면될 수 있다고 규정하고 있음. ▪ 신청인 근무지 지형 특성상(앞쪽 호수 위치) 전파 간섭이 발생할 수 있음을 고려하여, 인빌딩 투자 검토를 비롯하여, 근무지 내 장비를 시설하는 등 적극적으로 응대함. ▪ 예그 요금제 임의 변경에 따른 보상 요구에 대하여, 신청인이 이용 중이던 요금제의 경우, 한시적(24개월)으로 제공한 요금제로서, 전환 시점에 관련 내용을 고지한 바 있음. ▪ 또한, 변경되는 사항에 대해 SMS를 통해 사전 고지한 바 있고, 임의로 피신청인이 요금제를 변경한 사실 없음. ▪ 단말기 배터리 불량 등 단말기 결함에 대해서는 해당 제조사 측을 통해 처리가 필요함.
<p style="text-align: center;">조정안</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인에게 핸드폰 요금을 2년간 월 0만원 감액해줘야 함. (조정 불성립)
<p style="text-align: center;">조정 이유</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인이 근무지를 옮긴 후 피신청인의 통화품질 특성상 전파 간섭 등 음영지역이 발생할 수 있다고 하나 신청인이 통화품질 불량에 대한 불편을 현재까지 겪고 있는 점 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정함.

• 주거지에서의 핸드폰 통화품질 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ OLED 액정 플리커링 현상 및 통화품질의 문제로 인해 개통철회, 또는 피해보상을 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 아이폰11프로를 대리점에 가입 신청하여 사용하고 있으나 신호 불량, 하울링 등 통화품질 불량으로 새기기 교체 혹은 위약금 없는 계약해지 요청함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인 자택으로 현장점검을 실시하였으며, 당시 고객 단말기 (아이폰11)로 통화품질을 측정할 결과 RSRP : -87, SINR : 21.5 로 수치가 양호함을 확인하였음. ▪ 신청인이 당사 고객센터로 전화하여 여러 가지 조건을 따져보니 좋지 않다며 개통철회 요청을 함. 당사 고객센터에서는 고객센터에서 개통철회 수용 여부에 대해 즉시 결정하기 어려운 부분이 있음을 안내하였음. ▪ 본 건의 쟁점 사항은 단말기의 성능 이상 여부로, 신청인은 당사가 아닌 제조사에 점검 내지는 확인을 받아야 할 사항이라고 사료됨.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 제조사 단말기 문제로 제조사 측에 A/S를 요구해야 하며, 개통 철회나 신규 기기 교환은 불가함. 다만, 소비자가 여러 차례 통화와 서비스센터 방문 등의 불편을 겪은 점을 감안하여 0만원(교통비 및 통화료) 비용에 대해 보상해야 함. (조정 성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신규개통이 이루어지는 과정에서 이전에 사용하던 서비스를 하지 신청을 안 하면 요금이 계속 청구된다는 사실에 대한 설명이 올바르게 이루어진 것이라고 보기 어렵다는 점을 고려함.

• 주거지에서의 핸드폰 통화품질 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> 20. 7월 어느 날 갑자기 통화품질 수신상태가 최저로 되어 개선 요청하여 가정용 수신기를 설치하였고 개선되지 않아 기지국 증설 혹은 가정용 수신기 사용료 일체 부담 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 자택 부근에 설치된 기지국 장비를 피신청인이 다른 곳으로 이설함에 따라 기지국 추가 증설 또는 덕내형 중계기 시설 및 전기료·인터넷 요금 감면을 요구함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 기지국 장비 이설 직후, 안테나 조정 및 장비 최적화를 통해 정상적으로 서비스를 제공하고 있으며, 신청인에 대하여 덕내형 중계기 시설을 비롯해, 이동통신 서비스 해지 시 위약금 면제 등을 제안하는 등 적극적으로 응대한 바 있음. 그러나, 신청인이 요구하는 유선 서비스(인터넷)에 대한 이용료 또는 해지 시 위약금 면제와 관련한 사항에 대해서는, 본 건 분쟁조정 신청 취지 및 주요 경위 등을 고려 시, 피신청인이 수용하기 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> 피신청인은 신청인에게 위약금 없이 계약을 해지해줘야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> 원활한 통신서비스를 위해 적절한 장비의 운영과 통신망의 안정성 확보는 통신사의 의무에 해당함.

4.

중요한 사항 설명
또는 고지
(거짓 설명 또는
거짓 고지)
관련된 분쟁

▣ 약정조건 관련

- 인터넷 속도가 약정조건과 달리 느리게 제공되어 보상 및 위면해지 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인터넷, TV를 결합하여 설치하였으나 인터넷서비스 속도가 1G 미만으로 약정조건과 달라 요금 환불과 위면 해지 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '19.3월 인터넷, TV를 결합하여 가입 당시 홈페이지에 가구당 최대 2.5G 속도까지 이용할 수 있다고 게시되어 있어 확인하고 사용 중, 설치된 장비들이 최대 1G를 넘지 못한다는 것을 인지하여 손해배상 및 위면해지 요청함. ▪ 실제 주거지에 설치한 랜선 및 모뎀 장비들은 최대 1G를 넘을 수 없는 장비로 설치됨. ▪ 가입한 결합 서비스의 요금은 하위서비스와 금액 차이가 남. ▪ 평소 무선인터넷 위주로 이용하기 때문에 느린 속도를 이해하였지만, 유선으로 인터넷을 연결해 보니 최대 1G를 넘지 못한다는 사실을 인지하고 AS 기사분도 확인한 사항 ▪ 고객센터에 문의하였으나 최저 보장 속도인 1G 이상을 정상적으로 송출하고 있기 때문에 아무 문제가 없다는 답변임. ▪ 홈페이지 광고의 상품 설명과는 다른 상품을 설치해 두고 약관에 명시 되어있지 않으니 어쩔 수 없다는 식의 명백한 사기 행위로 위약금 없는 정당한 해지와 요금 환불, 동일한 피해자 양산을 막기 위해 홈페이지 내용을 수정하고 공식적인 사과를 요구함.

구분	주요 내용
<p>피신청인의 주장</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 가구당 2.5G를 지원하는 상품이며 한 회선당 최대 속도 1G를 제공하는 서비스로서 신청인의 주거지에서 정상적인 속도가 나오고 있어 품질 불만에 의한 위약금 면제 해지는 불가 안내함. ▪ 이용약관에는 “최대 1Gbps의 속도를 제공하며, 가구당 최대 2.5G를 제공하는 초고속인터넷 서비스와 프리미엄 WIFI를 결합한 서비스”로 규정하고 있으며, 홈페이지에는 “가구당 최대 2.5Gbps 속도까지 이용하실 수 있습니다. 여러 기기를 함께 사용해도 최대 1Gbps 속도가 유지됩니다.”라고 안내됨. ※ 피신청인은 개별 기기에서 최대 2.5G, 5G, 10G 속도를 제공하는 별도의 상품을 판매하고 있음. ▪ 피신청인이 보장하는 최저속도 보장구간은 피신청인의 속도 측정 서버로부터 피신청인 측 시설과 신청인의 아파트 시설의 분계점(스위치)까지 이며, 신청인 아파트 내 구간은 아파트 시설에 해당하므로 피신청인이 보장하는 구간에 해당하지 않음.
<p>조정안</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인이 환불 요청한 금액 50% 반환해야 함. (조정 성립)
<p>조정 이유</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인이 인터넷 최저속도에 대한 보장구간을 인지하기 어려운 점, 피신청인이 고객 보호 차원에서 요금 일부 환불을 제시한 점 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정함.

• 휴대폰 약정요금 할인조건이 달라 배상 요청

구분	주 요 내 용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ LTE로 기기 변경하면서 24개월 기본료에서 70% 할인조건으로 계약하였으나 신청서와 약정조건이 달라 3개월 할인 및 손해배상 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 핸드폰을 LTE로 기기 변경, 24개월 선택약정으로 가입하였으나 신청서상 “정지 기간은 할인제공이 중단되며, 정지 기간만큼 약정 만료일이 연장됩니다.”라는 문구가 있는데 고객센터와 대리점에 문의 시 정지 기간은 할인 기간에 포함된다고 안내하여 정지 기간 3개월 할인 및 손해배상을 요청함. ▪ '19.8월 2G에서 LTE로 기기 변경을 하면서 선택약정으로 24개월 약정하였고 기본료에서 70% 할인 받을 수 있다고 안내를 받았음. ▪ 정지 시 변동 내용을 문의한 결과 공시지원을 받고 기기 변경을 한 경우에는 정지 기간도 포함하여 할인해준다고 안내를 받았으나 신청서 상에 정지 기간은 할인제공이 중단된다고 문구가 있어 거짓 안내를 함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인의 주장대로 일시 정지 신청 시 해당 정지 기간만큼 할인 혜택 기간이 연장되어야 하나, 현재 시스템상 제약으로 할인 혜택 기간이 연장되지 않는 문제가 있어 시스템 개선 진행 중임. ▪ 시스템은 최대한 신속히 개선 예정이며, 시스템 개선 후 이미 정지 이력이 있는 고객들도 자동으로 혜택 기간이 연장되기 때문에 이와 관련한 고객들의 불이익은 발생하지 않음. ▪ 다만, 신청인의 경우, 고객센터로부터 '정지하더라도 혜택 기간이 연장되지 않는다'라는 안내를 받으시고, 정지 신청을 하지 않으셨으므로 고객센터에서 안내받은 시점 이후 정지가 필요했던 기간동안은 보상 가능함.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인이 손해배상 요청한 금액 60% 반환, 정지 신청을 할 경우 정지 기간을 제외하고 연장 적용함. (조정 성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인의 시스템 오류로 할인 혜택 기간이 연장되지 않는 문제가 있어 신청인 불편을 겪은 점, 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정함.

• 인터넷을 재약정 시 기존 약정조건과 달라 기존 조건으로 재약정 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인터넷을 장기로 가입, 사용하던 중 재약정 문의하였으나 기존 약정 조건과 달라 기존 조건으로 재약정 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '11년 2월부터 인터넷을 계약하여 장기로 사용 중 '20년 3월 1년 재약정을 하려고 문의하였으나 3년 약정에 기존 약정보다 비싼 요금으로 재약정이 가능하다고 안내를 받음. ▪ 기존 계약보다 요금이 인상된다는 것이 이해되지 않아 기존 조건으로 재약정 요청하였으나 피신청인이 거부함. ▪ 인터넷을 장기로 사용하였고, 계약을 연장한다면 기존 요금보다 사용 요금이 인상된다는 것은 납득하기 어려움.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '18년 이후 신청인이 이용하던 서비스가 종료되어 더 이상 제공하기 어려움. ▪ '15년 재약정 당시에는 3년 약정할 수 있었으나, 이후 2차례에 걸쳐 1년 약정을 제공한 것은 고객의 강한 요구에 따라 케어 차원에서 예외적으로 제공한 것임. ▪ 신청인이 기대한 수준의 할인을 받는 것이 계약상 권리라고 볼 수 없으며, 당사가 그러한 신뢰를 구축하였다고 보기도 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인에게 약정기한 1년으로 인터넷 계약, 월 00원 할인해줘야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인이 이용하던 서비스가 종료된 점, 피신청인이 고객 보호 차원에서 신청인에게 2차례 요금할인을 제공한 점 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정함.

• 휴대폰 가입 시 약정조건과 달라 가입내용 이행 요청

구분	주 요 내 용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 휴대폰을 24개월 할부, 기기 미반납 조건으로 계약하였으나 약정 조건과 달라 계약 내용대로 이행 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '20.6월 핸드폰을 24개월 약정, 기기 미반납, 기존 요금과 비슷하게 나오도록 요청하여 가입하였으나 기기 반납 및 48개월 약정이라는 설명을 듣지 못하여 약정조건대로 이행 요청함. ▪ 다음날 대리점에서 48개월 할부 기간과 기기 반납을 해야 한다고 가입 시 안내와 다르게 설명함, 기존 핸드폰은 반납하지 않기로 했다는 문자를 보내옴. ▪ 기존 핸드폰이 변경한 기기인지, 변경하기 전 기기인지가 모호하며 48개월에 대한 문자 내용은 없음.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 가입증서에 기기 할부는 48개월, 중고폰 가격보장 프로그램으로 24개월 차 정상 기기 반납 후 기기 변경 가능함을 담당사원이 확인함. ▪ 중고폰 가격보장 신청서 및 가입확인서에 신청인이 서명 확인함. ▪ 중고폰 가격보장 프로그램은 고객의 단말 할부금 부담을 경감하기 위해 제공하는 서비스로 대상 휴대폰을 구입한 24개월 차 신규 핸드폰 기기 변경 시 대상 휴대폰 반납 시점 및 보장 조건 충족 여부에 따라 정상가의 최대 50%로 매입을 보장하는 서비스임. ▪ 신청인이 기기 변경 개통 당시 기기 변경 가입조건, 중고폰 가격보장 프로그램 등 상세히 안내 후 가입신청서에 자필 서명을 받아 정상적으로 개통하였으며, 신청인의 요구사항을 수용하기 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인에게 핸드폰 약정을 위약금 없이 해지, 기기는 피신청인에게 반납해야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인이 핸드폰 가입 시 중고폰 가격보장에 대한 피신청인의 안내가 충분하지 않은 점 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정함.

• 인터넷·휴대폰 결합 서비스의 요금할인 조건이 달라 기존 결합 서비스 할인제공 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> 신청인은 '15년 3월 16일 정률형 결합 서비스(인터넷 1회선+휴대전화 회선 1대를 결합할 때마다 요금할인을 받는 서비스)에 가입하여 요금 할인을 적용받고 있었는데, 19년 6월 기기 변경 과정에서 5G 요금제의 경우 정률형 결합 할인율이 3G/LTE와 다르다는 사실을 알게 되었음. 이에 5G 요금제에도 3G/LTE와 동일한 정률형 결합 할인을 제공할 것을 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 신청인은 '15년 3월 16일부터 피신청인 정률형 결합 서비스에 가입하여 요금할인을 적용받고 있었음. 신청인은 인터넷 1회선과 휴대전화(LTE) 5회선을 전부 결합시켜 요금할인을 50% 적용받고 있었는데, 19년 6월 부모님 휴대전화를 바꿔드리는 과정에서 5G 요금제의 경우 정률형 결합 서비스 할인율이 최대 35%라는 사실을 알게 됨. 5G 신규 요금제가 출시되면서, 5G 요금제의 경우 할인율이 축소된 것인데, 해당 내용을 기존 LTE 이용자에게까지 소급 적용시키는 것은 문제가 있음. 피신청인은 3G, LTE, 5G 구분 없이 결합 서비스 이용자에게 원래 제공되던 할인율을 축소 없이 그대로 제공해야 함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 신청인의 경우 인터넷과 휴대전화(LTE) 5회선을 결합하여 정률형 결합 서비스 할인 혜택을 50% 적용받고 있음. 신청인은 5G 단말기로 변경 예정이며, 5G 요금제로 이용할 경우에도 LTE 요금제 정률형 결합 서비스 할인을 그대로 적용해 줄 것을 요구하고 있음. 5G 요금제 결합 할인은 결합 서비스 이용약관에 의거하여 할인율을 적용 중이며, 모든 5G 이용자에 대해 동일하게 적용하고 있으므로, 신청인에 대하여 예외적으로 별도 할인율을 적용하기는 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> 5G는 기존의 3G/LTE와 별개의 이용약관에 따라 규율되고 있어, 별도의 신규서비스로 판단할 수 있으므로, 피신청인이 신청인에게 결합 서비스 할인율을 3G, LTE, 5G 요금제 모두 동일하게 적용해야 할 의무가 있다고 판단하기는 어려움. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> 5G는 기존의 3G/LTE와 별개의 이용약관에 따라 규율되고 있어, 별도의 신규서비스로 판단할 수 있으므로, 피신청인이 신청인에게 결합 서비스 할인율을 3G, LTE, 5G 요금제 모두 동일하게 적용해야 할 의무가 있다고 판단하기 어려움. 이에 조정안을 주문과 같이 결정함.

• 휴대폰 앱 자동 업데이트로 데이터 요금이 과다청구되어 환불 및 개선 요청

구분	주요 내용
<p>사건개요</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 휴대폰화를 표준요금제로 변경하고 착신전환하였으나, 구글 앱이 자동 업데이트되면서 데이터 요금이 과다하게 발생하였으므로, 청구된 데이터 요금 취소 및 표준요금제 관련 시스템 개선 요청함.
<p>신청인의 주장</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '20년 2월 휴대폰화 요금을 절감하고자, 개인용 휴대폰화는 표준요금제로 변경하고, 업무용 휴대폰화로 착신전환하여 사용하고 있었음. ▪ 개인용 휴대폰화의 경우 0만원대 초반 정도의 요금만 부과되는 것으로 알고 있었는데, '20년 6월부터 9월까지 요금이 과다하게 청구되었음. ▪ 피신청인 측에 해당 내용을 문의하니, 개인용 휴대폰화에 설치되어 있는 구글 앱이 자동 업데이트가 되면서 데이터 요금이 발생하였고, 표준 요금제를 사용하고 있기 때문에, 요금이 많이 청구된 것이라는 답변을 받음. ▪ 표준요금제를 사용하는 경우, 앱 자동 업데이트 등으로 데이터 요금이 과다청구되는 문제를 예방하기 위해서는 '무선 데이터 차단 서비스' 신청이 필요한데, 해당 내용을 사전에 전혀 안내받지 못하였음. ▪ 이에 구글 앱 자동 업데이트에 따라 과다 청구된 데이터 요금 전액 환불과 표준요금제 관련 시스템 개선을 요청함.

구분	주요 내용
<p>피신청인의 주장</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 데이터 정액제에 가입하지 않은 이용자가 무선인터넷을 이용할 경우 데이터 통화료가 과다하게 발생할 수 있어, ▪ 월/일 데이터 통화료 한도를 제한하고 있으며, 일정 금액 도달 시 이용 금액을 이용자에게 알려주는 통보 서비스도 시행하고 있음. ▪ 또한 피신청인은 데이터를 기본제공하지 않는 요금제를 이용하는 이용자에게 과다요금 청구되는 것을 방지하기 위해 '무선 데이터 차단 서비스(무료)'를 제공하고 있으며, 대리점 및 고객센터를 통해 요금제 변경 시, 해당 내용을 안내하고 있음. ▪ 그리고 모바일상에서 요금제를 변경하는 경우에도 '요금제 변경 안내 화면'에 '데이터 사용 단위당 데이터 요금이 얼마인지'에 대해 고지하고 있음. ▪ 다만, 모바일상에서 이용자에게 데이터 요금 관련 정보가 더욱 원활히 고지될 수 있도록, 관련 부서에 시스템 개선을 요청하였으며, 해당 부서에서 면밀히 검토하고 있음 .
<p>조정안</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인에게 청구된 데이터 요금 중 50%에 해당하는 금액을 환급해야 함. (조정 성립)
<p>조정 이유</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이용자가 휴대전화 단말기 내에서 '모바일 데이터' 차단 설정을 통해 무선 데이터 차단이 가능한 점, '무선 데이터 차단 서비스(부가서비스)'가 자동 적용되도록 할 경우, 이용자 동의가 없는 부가서비스 임의가입 문제가 대두될 수 있는 점, 피신청인 측에서 데이터 요금 관련 정보를 이용자에게 더욱 원활히 고지할 수 있는 방안을 검토하겠다고 답변한 점 등 제반 사정을 종합적으로 고려하여 주문과 같이 결정함.

• 휴대폰을 가입하면서 기기 값 면제 약정과 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인 판매점에서 노트10 단말기 기기값을 전액 면제하기로 하였는데, 전산에 반영되어 있는 일부 금액만 면제처리하고, 제휴카드 지원금은 처리하지 않았음. 이에 노트10 잔여 단말기 기기값(00만원) 전액 면제처리를 요구함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 피신청인 판매점에서 5G 노트10 휴대전화를 개통하였는데, 잦은 고장으로 인해 제조자 서비스센터를 방문하여 기기 결함에 대한 객관적 증빙자료를 받았음. ▪ 그런데, 피신청인 판매점에서는 신청인의 개통철회를 의도적으로 지연시켰고, 피신청인 본사에 민원을 제기하니 판매점에서 연락이 와 협의하게 되었음. ▪ 신청인은 노트10 단말기 기기값 전액 면제처리와 새로운 단말기 개통을 요청하였고, 판매점은 노트10 단말기 반납을 조건으로 신청인의 요구 사항을 수용함. ▪ '20년 3월 14일 판매점에서 노트10 단말기 기기값을 완납하였다고 안내하였고, 신청인은 이를 믿고 해당 판매점에서 타 통신사 휴대전화를 개통함. ▪ 그런데 판매점 안내와는 달리 노트10 단말기 기기값은 전액 면제 처리되지 않았고, 제휴카드 지원금이 신청인에게 청구되고 있었음. ▪ 이에 문제를 제기하니, 판매점에서는 제휴카드 지원금은 노트10 단말기 기기값의 일부이기는 하나, 신청인이 납부해야 한다며 말을 바꿈. ▪ 판매점에서는 신청인에게 분명 노트10 단말기 기기값을 모두 처리하였다고 고지하였으며, 신청인은 이를 믿고 타통신사로 휴대전화 개통을 한 것임. ▪ 따라서, 노트10 잔여 단말기 기기값 전액을 면제처리를 요청함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인 전산내역 확인 결과, 노트10 단말기 할부금은 '20년 3월 14일 자로 모두 납부되어 있는 것으로 확인됨.

구분	주요 내용
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 '19년 11월 21일 노트10 가입 당시, 제휴카드를 신청하여 카드사로부터 기기값 일부를 지원받음. ▪ 신청인의 경우 '20년 3월 14일 타 통신사로 번호이동을 하였으므로, 단말기 기기값과 관련하여서는 변경 후 사업자가 관련 조치를 취해야함. ▪ 피신청인 판매점에서는 '노트10 단말기 기기값'을 면제 처리하겠다고 언급한 적이 있지만, '카드사로부터 지원받은 금액'에 대해서는 별도로 언급한 적이 없음. ▪ 또한 '노트10을 반납하고, 할부 완납을 확인하였으며, 이와 관련하여서는 더 이상 문제 삼지 않기로 서로 합의함'이라는 내용의 합의서를 신청인과 판매점이 함께 작성한 사실을 확인하였음.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인의 노트10 잔여 단말기 기기값(00만원)을 전액 면제 처리함. (조정 성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 본 분쟁조정 사건에서 핵심이 되는 사항은 신청인이 피신청인 판매점에서 개통한 '노트10 단말기 기기값'이고, '노트10 단말기 기기값의 계약 당사자'는 신청인과 피신청인이라 할 수 있음. ▪ 또한 '제휴카드를 이용하는 조건으로 신청인이 선할인 받은 금액 00만원은 '노트10 단말기 기기값' 명목으로 지원받은 금액이고, 피신청인 전산내역에도 해당 금액은 '단말기 판매금액'으로 명시되어 있음. ▪ 피신청인 판매점에서 신청인에게 '노트10 단말기 기기값 면제 처리'에 대해 언급한 적이 있음을 피신청인 측에게서도 인정하고 있으며, 이러한 상황을 고려하였을 때, '노트10 단말기 기기값' 명목으로 지원받은 '제휴카드 선할인 금액 00만원' 또한 당연히 면제처리 되어야 하는 것으로 판단됨. ▪ 신청인과 피신청인 판매점 간 작성한 합의서의 경우, 합의서에 '할부 완납'이라는 전제조건이 명시되어 있는데, '할부 완납'의 범위에는 신청인에게 청구되는 '노트10 단말기 기기값'이 포함되며, '노트10 단말기 기기값'의 일부라고 할 수 있는 '제휴카드 선할인 금액 00만원' 또한 당연히 포함되는 것으로 봄이 타당함. ▪ 이에 제반 사정을 종합적으로 고려하여 주문과 같이 결정함.

• 인터넷서비스 정지 해제와 관련 미고지로 요금 청구취소 요청

구분	주요 내용
<p>사건개요</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '18년 8월 26일 캐나다 유학을 위해 인터넷서비스를 1년 정지하였는데, '19년 8월 신청인에게 아무런 고지 없이 인터넷서비스 일시 정지가 해제되었고 신청인도 모르게 요금이 청구되고 있었음. 이에 인터넷 서비스 요금 무효처리 및 피신청인의 공식적인 대면 사과 요구함.
<p>신청인의 주장</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 '18년 8월 26일 해외 유학으로 인해 1년간 피신청인 인터넷 서비스를 일시 정지하였음. ▪ 해외 유학 도중 '일시 정지 해제(서비스 재개)'에 대한 아무런 고지를 받지 못한 상황에서 인터넷서비스 미납요금이 발생한 사실을 알게 됨. ▪ 피신청인 측에 문의한 결과, '19년 8월 27일에 일시 정지가 해제 되었으며 해당 내용을 일시 정지됐던 휴대전화로 SMS 발송 하였다는 답변을 받았음. ▪ 신청인은 '19년 8월 인터넷서비스 일시 정지 해제와 관련하여 어떠한 고지도 받지 못하였으며, ▪ 피신청인은 가입신청서 등을 통해 신청인의 개인정보를 가지고 있으므로, 일시 정지 해제 사실을 휴대전화가 아닌 다른 방법으로 충분히 안내할 수 있었음에도 해당 사실을 별도 수단으로 고지하지 않았음. ▪ 또한 피신청인 고객센터 상담 실장은 일시 정지 기간 혜택을 거짓으로 안내하여 신청인을 기만하기도 하였음. ▪ 이에 '19년 8월 이후 청구된 인터넷서비스 요금 전액 면제처리와 피신청인 측의 공식적인 대면 사과를 요구함 .

구분	주요 내용
<p>피신청인의 주장</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인터넷서비스 일시 정지 상담 시 정지 기간을 안내하였고 일시 정지 해제 관련 SMS를 신청인에게 여러 차례 발송하였으므로 요금을 부당하게 청구한 것이라고 볼 수 없음 . ▪ 고객센터 상담 실장의 응대는 일시 정지 기간의 경우 원칙이 3개월이지만 신청인의 상황을 고려하여 특별히 1년 동안 예외 처리한 것이라고, 이용약관에 따른 내용을 안내한 것일 뿐, 거짓 고지라고 볼 수 없음. ▪ '15년 11월 인터넷서비스 가입 당시, 신청인이 휴대전화 번호 외에 연락받을 연락처, 이메일 등을 등록하지 않았으며, '18년 8월 일시 정지 신청 시에도 휴대전화 번호 외에 통보받을 연락처, 이메일 등이 등록된 이력이 없음. ▪ 신청인의 등록된 휴대전화 외에 추가 연락처, 이메일 주소 등 확인이 어려운 상황에서 서비스 재개 사실을 SMS 이외의 방법으로 안내하지 않은 것을 이용자 기만행위로 판단하기는 어렵다고 사료됨. ▪ 또한 인터넷서비스 이용약관에 'SMS 등의 방법으로 사전안내 합니다' 라고 명시하고 있으므로, 서비스 이용정지 해제 고지가 미흡하였다고 판단하기는 어려움.
<p>조정안</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 '19년 8월 이후 신청인에게 청구된 인터넷서비스 요금 전액을 면제 처리함. (조정 불성립)
<p>조정 이유</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인 측에서 신청인의 휴대전화로 '인터넷서비스 일시 정지 해제 (서비스 재개) SMS를 발송하였다고 하나, 해당 휴대전화는 정지상태라 '일시 정지 해제' SMS가 신청인에게 정상 도달되지 않았으므로, 신청인이 인터넷서비스 일시 정지 해제 사실을 인지하기는 어려웠을 것으로 판단되어 조정안을 주문과 같이 결정함.

• 휴대폰 가입 시 기기 값 면제 및 위약금 미고지로 보상 요청

구분	주요 내용
<p>사건개요</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 기기 변경 및 신규개통을 진행하면 월 이용요금을 줄일 수 있고, 기기 변경 및 신규개통 후 기존 단말기를 반납하면 잔여 단말기 기기값을 전액 면제처리 하겠다는 피신청인 대리점의 안내에 따라 '19년 4월부터 '19년 12월까지 휴대전화 4대와 태블릿 1대를 개통하였음. ▪ 그런데 피신청인 대리점 안내와 달리 요금이 과다청구되어 문제를 제기하였고, 그동안 고지받지 못했던 잔여 단말기 기기값(휴대전화 4대, 태블릿 1대)이 청구되고 있다는 사실을 '20년 8월에 확인하게 됨. ▪ 이에 신청인은 대리점에 반납한 단말기(휴대전화 3대, 태블릿 1대) 기기값 환급(중고가격으로 환산한 금액), 잔여 단말기 기기값(휴대전화 4대, 태블릿 1대)면제, 서비스 해지 시 위약금 면제 등을 요구함.
<p>신청인의 주장</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '19년 4월 16일 피신청인 대리점 방문하였는데, 대리점 직원이 통신사를 옮기면 더 좋은 혜택으로 변경할 수 있고, 태블릿도 무료로 제공해 준다면 통신사 변경을 유도함. <ul style="list-style-type: none"> - 이에 신청인은 피신청인 통신사로 변경 후, 아이폰 XR을 개통하였음. ▪ '19년 5월 23일 피신청인 대리점 직원이 기기 변경을 하면, 기존 아이폰 XR 단말기 기기값을 면제해주겠다고 하며, V50으로 기기 변경을 유도하였고, 신청인은 V50으로 기기 변경을 진행함. ▪ '19년 9월 3일 신청인은 휴대전화 요금이 많이 청구되어, 피신청인 대리점을 방문하였고 요금이 적게 나오는 방법에 대해 문의함. <ul style="list-style-type: none"> - 피신청인 대리점에서는 요금을 줄이는 방법은 휴대전화 번호 변경을 진행하는 수밖에 없다며, 기존 V50을 반납하면, 3개월 뒤 해당 단말기를 팔아 기존 V50 단말기 기기값을 전액 면제해주겠다고 하여, 신청인은 휴대전화 번호를 변경하고, V50을 신규 개통함. ▪ '19년 12월 11일 신청인은 요금이 너무 많이 청구되어, 피신청인 대리점을 방문하니, 대리점에서는 요금을 줄이는 방법은 기기 변경밖에 없다고 안내함 .

구분	주요 내용
	<ul style="list-style-type: none"> - 피신청인 대리점에서는 9월 3일에 개통한 V50 단말기를 반납하면, 해당 기기를 중고판매하여 잔여 단말기 기기값 전액을 면제해주겠다고 하여, 신청인은 V50에서 V50으로 기기 변경함. ▪ 피신청인 대리점 직원의 안내와 달리, 요금이 지속적으로 과다청구되어, '20년 8월 대리점을 방문하니, 해당 직원을 퇴사한 상태였음. - 이에 문제를 제기하고, 발급받지 못했던 가입신청서를 받아보니, 그동안 고지받지 못했던 할부금이 5개(휴대전화 4대, 태블릿 1대)나 있었음. ▪ 이에 기반납한 휴대전화 3대 및 태블릿 1대의 기기값 환급(중고 가격으로 환산한 금액), 잔여 단말기 기기값(휴대전화 4대, 태블릿 1대) 면제, 서비스 해지 시 위약금 전액 면제처리를 요구함.
<p style="text-align: center;">피신청인의 주장</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 5번의 개통 건 모두 신청인 본인의 동의하에 진행되었고, 가입 신청서 서명 또한 신청인의 자필 서명임. ▪ 기기 변경, 신규개통 등 5건 모두 가입서류 뒷면에 '위약금 및 잔여 단말기 할부금, 예상 월 청구금액 등'을 자세히 기재하였고, 해당 내용을 신청인에게 고지하였음. ▪ 신청인은 현금이 필요한 상황이거나, 월 청구 요금을 납부하지 못하는 상황이 발생하면 수시로 대리점 직원에게 연락하여 가개통에 대해 문의하였고, <ul style="list-style-type: none"> - 이에 대리점에서 가개통이 되지 않는다고 답변하면, 기기 변경을 진행하고, 개통 후에는 현금을 받아 가거나 대납을 요구하였음. ▪ 신청인은 만 20세 이상의 성인이고, 5건 개통 모두 신청인 본인의 의사결정에 따라 진행된 사항이므로, <ul style="list-style-type: none"> - 피신청인 측에서 부당가입 및 불안전판매를 한 것으로 판단할 수는 없으며, 이에 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려움 .
<p style="text-align: center;">조정안</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인 및 피신청인 대리점은 잔여 단말기기기값, 미납금 등 신청인에게 청구된 요금 총액의 60%를 요금조정 처리함. (조정 성립)

구분	주요 내용
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 전기통신사업법 및 동법 시행령에서는 이용계약 체결 시, 이용자에게 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않는 행위를 금지행위로 규정하고 있으며, ▪ ‘기기 변경·신규개통으로 인해 부과되는 위약금 및 잔여 단말기 기기값 등’은 이용요금과 직결된 사항으로 중요 고지 사항이라 판단됨. ▪ 피신청인 대리점은 ‘위약금 및 잔여 단말기 기기값 등’을 가입신청서 뒷면에 기재한 사항과 관련하여, 가입신청서 뒷면을 따로 스캔하지 않았다고 소명하며 증빙자료를 제출하지 못함. ▪ ‘위약금 및 잔여 단말기 기기값 등’ 이용요금 관련 사항은 계약 내용의 핵심 사항이고 계약서의 일부이므로, 해당 내용을 가입신청서 앞면에 기재했든, 뒷면에 기재했든, ▪ 피신청인 대리점에서는 ‘계약 내용이 기재된 계약서’를 보관하고 있어야 하며, 스캔을 누락하였다는 사유가 ‘계약서 미보관’을 정당화하는 사유가 될 수 없음. ▪ 또한, 가입신청서·무선 서비스 계약 표준안내서 등 기타 서류는 보관하고 있는 상황에서, ‘위약금 및 잔여 단말기 기기값 등’ 본 분쟁조정 사건에서 쟁점이 되는 부분만 스캔이 누락되었고, ▪ 스캔 누락으로 인해 중요사항 고지 여부에 대한 증빙이 어렵다고 소명한 건이, 단순히 한두 건에 국한되는 것이 아니라, '19년 4월 16일부터 '19년 12월 11일까지 진행된 모든 기기 변경·신규개통 건에 해당된다면, ▪ ‘위약금 및 잔여 단말기 기기값 등’ 중요사항 고지와 관련하여서는 피신청인 대리점에서 신청인에게 미흡하게 고지하였다고 판단함이 상당함. ▪ 다만, 기기 변경·신규개통 시, 신청인이 가입신청서에 직접 자필 서명을 하였고, 피신청인 대리점에 개통을 문의하였으며, 현금 및 요금지원을 받은 사실이 객관적 증빙자료를 통해 확인되었으므로, 본 분쟁조정 사건에 대해 피신청인에게만 전적으로 귀책이 있다고 판단하기는 어렵다고 사료됨. ▪ 이에 제반 사정을 종합적으로 고려하여 분쟁의 원만한 해결을 위해 주문과 같이 결정함.

• 휴대폰 가입 시 약정조건이 달라 위면해지 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> 아이폰X를 개통하였으나 약정조건(할부원금, 무제한요금제 부가 서비스, 24개월 약정 등)이 달라 기계값, 계약해지 위약금 지급 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> '19.1월 피신청인을 통해 아이폰X 단말기를 구매할 당시 출고가에 대하여 공시지원금과 제휴카드 할인이 명기되어 있고 출시된 지 1년이 지난 핸드폰이라서, 제휴카드를 쓸 경우에만 할부원금이 적용되는 것이라고 고지했다면 절대 개통하지 않았을 것임. 실제 계약한 할부원금을 제외한 나머지 발생한 제휴카드 할인 금액과 피신청인의 잘못된 설명으로 인해서 신청인이 계약을 해지하게 되어 납부한 위약금을 반환해 달라고 요구함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 당사 영업점 직원과 신청인의 대화('19.2.2 전화 통화)를 들어보면 신청인이 직원에게 제휴카드 발급을 하지 않으면 어떻게 되냐고 물어보는 내용이 있으며, 이에 영업점 직원은 월 0만원씩 금액이 올라갈 것이라는 이야기를 하는 내용이 있음. - 최근 출시되는 스마트폰을 보면 일부 중저가(보급형) 모델을 제외한 나머지 모델의 출고가는 100만원 이상이 대부분으로, 중고 단말기도 아닌 아이폰 신제품의 가격이 00만원이 저렴하다고 생각했다는 신청인의 주장을 납득하기 어려움. 당사는 가입서류 및 영업점 확인 결과 오안내에 따른 불완전판매가 이루어졌다고 보기 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> 피신청인은 신청인에게 제휴카드 할부금과 계약해지에 따른 위약금에 대하여 각각 50%를 환급해야 함. (조정 성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> 당사자들의 주장과 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작 및 궁극적으로는 제휴카드 할인에 대해 피신청인이 신청인에게 명확하게 안내하지 못한 점을 고려함.

• 휴대폰 가입 시 약정조건과 다르고, 부가서비스 가입 미고지로 보상 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> '19.11. 노트10을 전화로 개통하였으나 기기값, 요금제 사용 등 약정조건과 다르고, 슈퍼체인지업 부가서비스 가입 미고지에 따른 손해배상 요구함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 가입 당시 00만원으로 안내받았으나 000만원으로 개통되었으므로 차액 지급 요구함. 가입 시 부가서비스 슈퍼체인지업 안내 미흡으로 인한 이용료 지급 요구함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 신청인이 피신청인에 대하여 이동통신 서비스 가입 시 할부 대금 및 유료부가서비스(갤럭시노트10 5G 슈퍼체인지) 관련 안내 미흡에 따른 손해배상을 요구하는 건으로서, 피신청인은 단말기 할부 금액 및 유료부가서비스 관련 내용을 안내한 바 있음. 다만, 유료부가서비스에 대해서는 청구금액에 대한 안내가 되지 않았으므로 해당 서비스의 이용료(월정액 00원, 총 24개월 이용시 00만원)는 지급 가능함.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> 부가서비스 월정액의 24개월에 해당하는 금액의 2배인 00만원을 신청인에게 지급해야 함. (조정 성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작함.

• 휴대폰 보험가입 시 면책기간 미고지로 보상 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '20.7.3 고객센터를 통해 중고폰 단말 보호에 가입하여 '20.7.5 핸드폰을 떨어뜨려 00만원의 견적이 나와 수리를 진행하였으나 보험 가입 당시 면책기간 관련 고지가 안 되어 수리 비용 00만원 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인의 고객센터를 통해서 중고폰 단말 보험에 가입하였으나, 면책기간 관련해서 안내받은 사항이 없고, 가입 당일 받은 문자인 단말 보험 중요사항 안내에서도 고지가 안되어 있음. ▪ 피신청인이 녹취 확인 결과 안내가 안 된 것은 맞지만 고지의 의무가 없다고 주장하였음.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인이 단말기 보험 가입 시, 피신청인이 중요사항(면책기간)을 미고지했음을 주장하고 있으나, 피신청인은 신청인에 대하여 면책기간 등을 안내한 사실이 있음. ▪ 신청인은 URL을 통해 단말기 보험을 직접 가입하였으며, 피신청인은 가입 시점에 상품 안내, 본인확인, 중요사항 고지 및 동의 절차를 진행한 바 있음. ▪ 신청인 또한 위의 가입 절차를 모두 진행한 뒤 가입한 사실이 있음.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 보험적용 금액의 60%에 해당하는 금액을 신청인에게 지급해야 함. (조정 성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 당사자들의 주장과 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 고려함.

• 인터넷 전화 착신 서비스 요금 과다로 보상 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> 070 인터넷 전화 2대를 가입하여 통신사끼리 착신은 무료라고 안내받아 착신하여 썼으나 통신 요금이 과다하게 나와 면제 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 070 전화 가입 당시에 같은 통신사끼리의 착신은 무료라고 하여서 착신전환 신청을 하였는데 두 달이 지나서 통신 요금이 과다하게 발생됨. 설치 당시에 무료라고 확인하고 설치하였고 또한, 요금이 이렇게 과다 발생하게 되면, 통신사에서 무슨 문제가 있는지 확인하는 게 당연하다고 생각함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 인터넷 전화 가입 시 착신 무료 안내를 한 바 없음. 착신 통화서비스 가입 시 기본요금(월 00원, vat포함) 및 다른 전화로 돌려받을 경우 착신 구간 요금이 청구됨을 안내하였음.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> 신청인의 착신전환 신청 과정에 대한 녹취 3분 45초부터 4분 사이에 월 00원의 요금과 다른 전화로 돌려받을 경우 착신 구간 요금이 청구됨이 안내되었고, 그 후 문자 발송 내용에도 해당 내용이 포함되어 있어 신청인의 착신전환 서비스 이용 시 발생할 수 있는 착신 구간 요금 청구에 대한 안내가 이루어진 것으로 나타남에 따라서 이 분쟁에 대해 조정을 하지 않고 종결함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작함.

▣ 요금할인 관련

• 핸드폰 총액결합할인 날짜 적용 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> 10년 이상 핸드폰, 인터넷을 가족이 이용 중 총액 결합할인제도의 지정 회선 할인을 신청하는 날짜에 바뀐다고 잘못 안내하여 할인을 받지 못했으니 3배로 환불을 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 가족이 모두 10년 이상 핸드폰, 인터넷을 피신청인의 서비스를 이용 중임. 총액 결합 할인 적용 회선 변경 시, 월말 기준으로 지정 회선에 할인이 적용되나, 일할 계산 기준으로 할인 적용되는 것으로 오 안내하여 손해배상 요구함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 고객센터 상담사가 오 안내한 사실은 있으나, 신청인이 실제 총 할인금액은 변동이 없으므로 피해가 발생 되었다고 보기 어려움. 또한, 피신청인 고객센터 상담사의 오 안내에 대해 사과하고, 원만한 민원 해소를 위해 할인 요금 환급 조치가 완료된 사항으로, 추가적인 보상은 어려움. 참고로, 결합 할인 적용 회선은 변경되었으나, 총 할인금액은 동일한 상황으로 결합에 따른 실제 피해가 발생하였다고 보기 어려움.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> 신청인에게 통신서비스에 대해 위자료 0만원을 지급해야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> 피신청인이 신청인에게 오 안내를 인정하고 금액 일부를 보상 한 점, 신청인이 피신청인과 협의 과정에서 불편한 부분을 느낀 점 등을 종합적으로 고려하여 주문과 같이 결정함.

• 코로나로 인한 인터넷 이용요금 감면 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 올해 코로나로 인하여 운영하던 PC방의 영업이 어려워져 1월부터 5월까지 인터넷 이용정지를 진행하였으나, 2학기가 되어도 대학가의 비대면 수업으로 인해 영업 사정이 나아지지 않아 월 이용요금을 절반으로 감면해줄 것을 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 올해 코로나로 인하여 운영하던 PC방의 영업이 어려워져 1월부터 5월까지 인터넷 이용정지를 진행하였으나, 2학기가 되어도 대학가의 비대면 수업으로 인해 영업 사정이 나아지지 않아 월 이용요금을 절반으로 감면해줄 것을 요청함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인에게 이미 이용약관에서 규정한 기간(90일) 이상의 이용정지를 실시하는 등 어려운 상황을 극복하실 수 있도록 지원하였으나 이용약관 등에 근거하지 않은 요금조정은 불가함. ▪ 어려운 상황을 감안하여 올 연말까지 추가로 이용정지를 이용하실 수 있도록 조치함.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인에게 5개월간 청구 요금에 대하여 30%에 해당하는 금액을 환불하고, 신청인이 희망하는 시기까지 일시정지를 허용할 수 있도록 조치해야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인이 민원을 신청하고 있는 중이어서 이용정지를 별도로 신청하지 않았으며 피신청인도 일정 기간 이용정지를 허용할 수 있다는 점을 참작함.

▣ 약정고지 관련

• 결합상품 이용 시 가족할인제도의 산정 기간 고지 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 가족 할인제도의 결합 상품 이용 시 산정 기간 미포함 안내 미고지 관련, 산정 기간 복구 및 제도개선 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 가족 할인제도의 결합 상품 이용 시 요금·약정조건·요금할인 등의 중요사항 미고지(설명) 또는 거짓 고지(설명)로 피해를 입었기 때문에 가입 기간 복구 및 제도개선 요청함. ▪ 인터넷에 가입하기 전, 결합 상품 이용 시 가족할인제도에서 산정 기간을 포함해주지 않는다는 걸 알았다면 가입하지 않았으나, 신청인에게 설명해주지 않음. ▪ 홈페이지 유의사항에 기재된 내용을 상담원이 고지하지 않았으며 약관 내용을 설명하지 못하다더라도 중요한 사항은 안내가 필요함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 결합 상품 가입으로 큰 폭의 할인제공에 따라 해당 가입 기간동안 장기 가입 기간 산정이 중단되는 부분은 법상 중요사항 고지가 의무화되기 이전부터 통신사 자체적인 필수 안내 사항이었음. ▪ 신청인은 해당 사실에 대한 미고지(설명)를 주장하지만, 당사 업무지침 상 중요사항임에 따라 자체적인 필수고지였던 사항임. ▪ 고지·미고지에 대한 사실관계 파악은 불가함에 따라 서류 상 증빙(가입 신청서 및 약관 등)만 가능함. ▪ 신청인의 결합신청서 뒷면에 유의사항에는 해당 결합 가입 시 장기가입할인 기간 연수 합산에 포함되지 않는다고 기재되어 있음에 따라 예외적으로 신청인의 가입연수 원복은 어려움. ▪ 신청인은 한 가족 가입 기간인 약 43개월가량 매월 할인을 받아 금전적 할인 혜택을 받았음에 불구, 가입 연수 원복 시 이중 혜택으로 인하여 다른 이용자와의 차별 발생 우려 존재함.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인이 복구 요청한 가입 기간의 약 30% 정도에 해당하는 산정 기간을 복구해야 함. (조정 성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인이 상당한 할인 혜택을 입었음에도 가입 기간을 모두 복귀하는 경우 이중 혜택 부여로 다른 이용자와의 형평에 지나치게 반하게 되는 점, 피신청인 또한 자체적으로 필수고지 사항으로 판단하였음에도 고지 및 설명을 다 하였다는 점을 직접 수기 확인을 받는 등의 방법으로 적절한 증빙을 갖춰 두지 아니한 점 등을 종합적으로 고려하여 주문과 같이 결정함.

• 일반전화 정지 관련 미고지로 요금 보상 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 일반전화의 약관이 변경되어 1년 정지가 안 되고 3개월만 정지 된다고 하여 고지 없이 정지 기간이 종료되어 과납된 통신 요금 환불 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 일반전화를 9년간 매년 이용정지를 해 왔는데 정책변경에 따라 1년 이용정지가 되지 않아 그동안 납부한 요금환급 요청함. ▪ 정책변경에 대한 안내를 받지 못함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '18년까지는 신청일로부터 최장 12개월 일시 정지가 가능하였으나, '18년 이후는 1년 이내 3회 일시 정지가 가능하며, 일시 정지 가능 일수는 1년간 최대 90일(3개월)로 약관이 변경됨. ▪ 약관변경 내용은 홈페이지 공지 사항으로 안내함. ▪ 신청인 납부한 기본료는 회선 유지 비용으로 환급이 어려움을 안내함. * 이용약관: 일시 정지(일시이용중단) 회수는 1년에 3회 이내로 하며, 1년 동안 최대 90일(3개월)을 초과하지 않는 것을 원칙으로 함.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인에게 과금된 통신 요금의 50%를 환급해야 함. - 신청인이 전화요금 자동이체로 고지 안내에 관한 확인이 어려운 점 등을 종합적으로 고려함. (조정 성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인이 전화요금 자동이체로 고지 안내에 관한 확인이 어려운 점 등을 종합적으로 고려하여 주문과 같이 결정함.

• 휴대폰 2G 서비스 종료 관련 미고지로 보상 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> 2G 서비스 종료로 인한 일방적인 약관변경 및 고지 불이행으로 할인 혜택에서 손해를 보게 되었으므로 이에 대한 보상 및 시정조치 요구함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> '19년 10월경 10일 이상 정지될 경우 가족 결합 할인 서비스의 가입 연수가 미포함 되어 할인되지 않는 것으로 변경한 후, 홈페이지에만 이 사실을 공지함. 이는 중요사항이므로 이동전화 이용약관의 고지의무에 해당되나, 약관에 위배됨. '20년 7월 2G 서비스 종료하면서 사용 중이던 2G 이동전화기 일시 정지되었으며, 이로 인해 '19년 10월 반영된 온 가족 할인의 약관 변경에 따라 가입 기간이 제외되어 결합 할인을 받지 못해 재산 상의 손해가 발생되어 매월 할인받지 못하는 금액에 대한 손해배상 요청함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 약관에 따라 요금 및 할인액의 변동이 발생하는 경우, 전체공지(홈페이지)를 기본으로 하되 시행일 기준 즉시 할인액 변동이 있는 등 직접적인 영향을 받는 고객에게는 개별 공지의 형태로 사전 공지를 수행하고 있음. 약관 변경(정지 10일 초과 발생 시 온 가족 할인 가입 기간에서 제외) 내용의 시행 시점('19.10월) 기준으로 해당 신청인의 경우 할인액이 변동 없는 경우로 약관변경으로 인한 개별적인 사전 공지 대상이 아니므로 민원인께서는 개별 고지 대상에 포함되지 않음. 2G 가입자뿐만 아니라 온 가족 할인 등 모든 결합 상품에 대해서는 이용정지 후 일정 기간이 도래하면, 결합 상품의 전체 가입 연수에서 정지 회선의 가입 연수가 제외되나 2G 가입자가 3G/4G/5G로 전환을 한다면 가입 연수 및 결합 상품 모두 별도의 조치 없이 승계해 드리고 있음.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> 피신청인은 신청인에게 고지 의무 미흡으로 위자로 00만원을 지급해 줘야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> 피신청인이 신청인에게 2G 서비스 종료에 관한 홈페이지 및 문자로 안내하였지만, 신청인이 이를 인지하기 어렵고, 피신청인이 중요사항에 대한 적극적인 안내가 미흡한 점, 신청인이 새로운 번호(010)로 가입 시 기준(2G 핸드폰) 가입 연수를 회복할 수 있는 점 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정함.

● 결합상품서비스의 가족할인제도에서 산정 기간 미고지로 보상 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 가족 할인 서비스를 신청 이용하다 2G 종료로 인해 사용자는 일시 정지되어 할인 서비스에 제외되어, 제대로 고지하지 않아 손해배상 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '19년 10월경 10일 이상 정지될 경우 온가족 할인 가입년수에 미포함 되는 것으로 변경한 후, 홈페이지에만 이 사실을 공지함. ▪ 이는 중요사항이므로 이동전화 이용약관의 고지의무에 해당되나, 약관에 위배됨. ▪ '20년 7월 2G 서비스 종료하면서 사용 중이던 2G 이동전화가 일시 정지되었으며, 이로 인해 '19년 10월 반영된 온 가족 할인의 약관변경에 따라 가입 기간이 제외되어 결합 할인을 받지 못해 재산상의 손해가 발생되어 매월 할인받지 못하는 금액에 대한 손해 보상 요청함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 약관에 따라 요금 및 할인액의 변동이 발생하는 경우, 전체공지(홈페이지)를 기본으로 하되 시행일 기준 즉시 할인액 변동이 있는 등 직접적인 영향을 받는 고객에게는 개별 공지의 형태로 사전 공지를 수행하고 있음. ▪ 약관 변경(정지 10일 초과 발생 시 온 가족 할인 가입 기간에서 제외) 내용의 시행 시점('19.10월) 기준으로 해당 신청인의 경우 할인액이 변동 없는 경우로 약관변경으로 인한 개별적인 사전 공지 대상이 아니므로 민원인께서는 개별 고지 대상에 포함되지 않음. ▪ 2G 가입자뿐만 아니라 온 가족 할인 등 모든 결합 상품에 대해서는 이용정지 후 일정 기간이 도래하면, 결합 상품의 전체 가입 연수에서 정지 회선의 가입 연수가 제외되나 2G 가입자가 3G/4G/5G로 전환을 한다면 가입 연수 및 결합 상품 모두 별도의 조치 없이 승계해 드리고 있음.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인이 010으로 시작하는 새로운 번호로 가입하는 조건으로 가입 연수를 복구함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인이 새로운 번호(010)로 가입 시 기존(2G 핸드폰) 가입 연수를 회복할 수 있는 점을 고려하여 주문과 같이 결정함.

• 결합상품서비스의 가족 할인제도에서 산정 기간 미고지로 보상 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> 온 가족 할인 서비스를 제공받아 사용하다 변경된 약관고지 의무를 다하지 않고 약관변경으로 추가되는 요금 배상 요청함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 피신청인이 일방적으로 약관변경을 하여 사업자의 귀책이라고 판단하여 약관변경에 따른 손해 금액 보상 요구함. 2G 서비스 종료하면서 사용 중이던 2G 이동전화 회선이 일시 정지 되었으며 이로 인해 2019년 10월 반영된 7꺼리 온 가족 할인의 약관 변경에 따라 가입 기간이 제외되어 결합 할인을 받지 못해 재산상의 손해가 발생됨. 약관에 명시된 고지 의무 위반 및 2G 서비스 종료는 피신청인의 귀책이며 이로 인해 2G 이동전화 회선의 가입년수(22년)이 제외되어 매월 할인받지 못하여 더 납부해야 하는 금액을 보상 요구함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> 약관에 따라 요금 및 할인액의 변동이 발생하는 경우, 전체공지를 기본으로 하되 직접적인 영향을 받는 고객에게는 개별 공지의 형태로 사전 공지를 수행함. 신청인이 제기한 내용은 제도변경 시행 시점(19.10.25.) 할인액이 변동하는 고객이 없는 사안으로 개별적인 사전 공지 대상이 아님. 제도변경 이후 신규 정지건 발생 시 고객이 할인을 변경 가능성을 인지할 수 있도록 문자를 통해 즉시 안내하고 있음.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> 피신청인은 신청인에 대하여 2G 서비스 종료에 따른 추가 통신비용 (월 0만원)을 2년간 할인해줘야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> 일부 이용자 보호에 부족한 측면이 존재하는 것으로 보이고, 기존에 2G 서비스를 이용하며 이용 기간에 따라 할인을 받았던 금액에 대하여 일정 기간 보상이 필요함.

• **결합상품서비스의 가족할인제도에서 산정 기간 고지 미흡으로 보상 요청**

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 일방적인 약관변경 및 고지 불이행으로 2G 서비스 종료로 인한 온가족 할인혜택에서 손해를 보게 되었으므로 이에 대한 보상 및 시정조치 요구함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2019년 10월경 피신청인은 10일 이상 정지될 경우 온 가족 할인 가입 연수에 미포함되는 것으로 변경한 후, 홈페이지에만 이 사실을 공지함 ▪ 이는 중요사항이므로 이동전화 이용약관 제 9조(회사의 의무) 제14항 고지의무에 해당되나, 약관 위배됨을 주장함. ▪ A사에서 2G 서비스 종료하면서 사용 중이던 2G 이동전화 회선이 일시 정지되었으며, 이로 인해 2019년 10월 반영된 T끼리 온가족 할인의 약관변경에 따라 가입 기간이 제외되어 결합 할인을 받지 못해 재산상의 손해가 발생되어 매월 할인받지 못하는 금액에 대한 손해 금액 보상 요구함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 약관에 따라 요금 및 할인액의 변동이 발생하는 경우, 전체공지를 기본으로 하되 시행일 기준 즉시 할인액 변동이 있는 등 직접적인 영향을 받는 고객에게는 개별 공지의 형태로 사전 공지를 수행하고 있음. ▪ 신청인이 제기한 내용은 제도변경 시행 시점('19.10.25.) 할인액이 변동하는 고객이 없는 사안으로 개별적인 사전 공지 대상이 아님. ▪ 제도변경 이후 신규 정지건 발생 시 고객이 할인을 변경 가능성 인지를 도울 수 있도록 문자를 통해 즉시 안내하고 있음.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인에 대하여 2G 서비스 종료에 따른 추가 통신비용 (월 0만원)을 2년간 할인해줘야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 일부 이용자 보호에 부족한 측면이 존재하는 것으로 보이고, 기존에 2G 서비스를 이용하며 이용 기간에 따라 할인을 받았던 금액에 대하여 일정 기간 보상 필요함.

• 결합상품서비스의 가족할인제에서 산정 기간 고지 미흡으로 보상 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 일반적인 약관변경 및 고지 불이행으로 2G 서비스 종료로 인한 온가족 할인혜택에서 손해를 보게 되었으므로 이에 대한 보상 및 시정조치 요구함.
신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '19년 10월경 10일 이상 정지될 경우 온 가족 할인 가입년수에 미포함 되는 것으로 변경한 후, 홈페이지에만 이 사실을 공지함. ▪ 이는 중요사항이므로 이동전화 이용약관의 고지의무에 해당되나, 약관에 위배됨. ▪ '20년 7월 2G 서비스 종료하면서 사용 중이던 2G 이동전화 가 일시 정지되었으며, 이로 인해 '19년 10월 반영된 온 가족 할인의 약관 변경에 따라 가입 기간이 제외되어 결합 할인을 받지 못해 재산상의 손해가 발생되어 매월 할인받지 못하는 금액에 대한 손해 보상 요청함.
피신청인의 주장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 약관에 따라 요금 및 할인액의 변동이 발생하는 경우, 전체공지를 기본으로 하되 시행일 기준 즉시 할인액 변동이 있는 등 직접적인 영향을 받는 고객에게는 개별 공지의 형태로 사전 공지를 수행하고 있음. ▪ 신청인이 제기한 내용은 제도변경 시행 시점('19.10.25.) 할인액이 변동하는 고객이 없는 사안으로 개별적인 사전 공지 대상이 아님. ▪ 제도변경 이후 신규 정지건 발생 시 고객이 할인을 변경 가능성 인지를 도울 수 있도록 문자를 통해 즉시 안내하고 있음.
조정안	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피신청인은 신청인에 대하여 2G 서비스 종료에 따른 추가 통신비용 (월 00원)을 2년간 할인해줘야 함. (조정 불성립)
조정 이유	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 일부 이용자 보호에 부족한 측면이 존재하는 것으로 보이고, 기존에 2G 서비스를 이용하며 이용 기간에 따라 할인을 받았던 금액에 대하여 일정 기간 동안 보상 필요함.

제2절

조정 전 합의 사례

1. 손해배상과 관련된 분쟁

• IPTV 무료쿠폰 사용 고지 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '20. 1월 인터넷TV를 가입하여 1개월 무료쿠폰을 받아 사용하다 1달이 지난 후 0만원이 자동 출금되어 징수 사실을 고지하지 않아 손해배상 요청함. ▪ 1달이 지난 후 요금징수 사실을 고지받은 사실이 없고 쿠폰 등록 창, 설정 창 어디에서도 안내 내용은 보지 못하였으며, 1달 무료 시청 후 자동 해지되도록 하여 부당 이득을 취하고 있다고 생각함. ▪ 무료쿠폰 등록 후 한번도 시청한 내역이 없음에도 불구하고 환불은 안된다고 통보를 받음. ▪ 같은 피해자가 발생하지 않도록 무료쿠폰 등록할 시 충분한 설명이 있어야 함.
합의내용	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '20. 1월 IPTV 서비스를 가입, 1달 무료쿠폰을 서비스받고, 무료 기간 이후 시청내역이 없어 과금된 요금을 감면하는 것으로 합의함.

• 060전화 정보이용료 과다청구 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 일반적으로 060번호의 경우 정보이용료가 부과된다고 인지는 하고 있었지만, 증권정보 청취 시 이용요금에 대해 구체적인 음성안내가 없어서 분당 몇백 원 수준의 정보료가 부과될 것으로 예상하고 청취하였으나 과다요금이 청구되어 과금/청구취소 요청함.
합의내용	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인에게 부과된 060전화정보 이용요금 중 50% 금액을 환불하기로 합의함.

2.

전기통신서비스
이용계약의
체결·이용·해지
과정에서 발생한
분쟁

■ 계약해지

- 핸드폰 가입 시 부가서비스 동의 없이 할부 기간 변경으로 철회 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 핸드폰 계약과정에서 부가서비스, 할부금 등이 신청인 동의 없이 약정되어 위면해지를 하거나 남은 할부금을 조건 없이 지급 요청함. <ul style="list-style-type: none"> - 신청인이 피신청인에게 확인 결과, 계약서에는 확인할 수 없는 부가서비스, 기기 할부금이 신청인 동의 없이 계약되어 있었고 기기 할부도 24개월 약정할인으로 설명 들었으나 36개월로 되어있음. ▪ 피신청인에게 동의 없이 변경된 할부원금과 할부 기간 및 추가된 중고가격보상프로그램 부가서비스 등에 대하여 항의하자 잘못이 있음을 인정하나 철회는 불가하다고 함.
합의내용	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 당사자 간 남은 할부금을 지급하는 것으로 원만히 합의함.

- 휴대폰 온라인 가입 관련 약정조건이 달라 보상 및 위면해지 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 카톡 디스플레이 광고를 통해 휴대폰을 인터넷 구매하였으나 약정 조건이 달라 할부금 손해배상과 반품 및 위면해지 요청함.
합의내용	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인은 피신청인에게 기기 파손 없이 양호한 상태로 반납하였고 피신청인은 신청인에게 잔여 할부금 수납 완료 처리하기로 원만히 합의함.

3.

전기통신서비스
품질과 관련된
분쟁

• 핸드폰 통화품질 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> 이사 후 문제가없이 집안에서 핸드폰을 이용하다 통화가 끊기거나, 연결이 안 되어 기사 방문 후 소형 중계기를 설치하였으나 거실을 제외한 방안에서는 통화품질 문제가 지속되어 요금할인 및 한 달 기본료 반납 요청함.
합의내용	<ul style="list-style-type: none"> 신청인에 대한 이용자 보호 측면에서 일부 요금 환급하기로 함.

• 주거지에서의 핸드폰 통화품질 관련

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> 현 거주지에 입주하였으나 핸드폰이 수신되지 않고 데이터 통신 불가하여 가정용 중계기를 설치하였으나 개선되지 않아 위면해지 요청함.
합의내용	<ul style="list-style-type: none"> 피신청인은 신청인에 대해 해지 시 위약금 및 해지 직전 월 기본료의 50%를 환급하기로 함.

4.

중요한 사항 설명
또는 고지
(거짓 설명 또는
거짓 고지)
관련된 분쟁

▣ 약정조건

• 휴대폰 가입 시 약정기간 및 요금에 약정조건과 달라 이행 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> 대리점에서 전화 계약으로 기기 변경 개통하였으나 약정조건 (할부금을 30개월 납부하고 재계약 시 남은 6개월 면제)과 달라 약정조건대로 요금납부 하거나 위면 해지 요청함. 첫 달 요금이 단말기 할부금이 가입 시 약정한 요금보다 많이 청구됨.
합의내용	<ul style="list-style-type: none"> 신청인의 요구사항인 재계약 시 남은 잔여 할부금을 면제하여 원만히 합의함.

• 가족 결합 서비스를 이용 중 인터넷 재약정 관련 사은품 및 위약금 반환

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '19년 12월 가족결합서비스를 이용 중 인터넷이 약정 만료되어 6개월만 이용하면 사은품을 지급하고 6개월 이후 해지 시 위약금 외에 사은품은 반환할 필요 없으며 타 통신사 재가입 시 위약금과 현금을 지급하는 조건으로 계약하였으나 이행되지 않아 요금 청구 취소 요청함. ▪ 7개월 뒤 해지 후 타 통신사로 재가입하였으나 1년 이내 해지 시 사은품을 반환해야 한다고 안내했으며 사은품 반환 요청함. ▪ 피신청인이 약정과 다르게 사은품과 위약금까지 모두 반환을 요구함.
합의내용	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 당사자 간 요금 청구금액에 대해 원만히 합의함.

• 중고폰 가입 보장 해지에 대한 미고지로 보상 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인이 갤럭시노트 10+ 구매 시 피신청인의 영업점에서 신청인이 기존 가입되어 있는 중고폰 가입 보장 프로그램이 해지된다는 설명이 없었음.
합의내용	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인의 이전 단말기 잔여 할부금을 보상해 주는 것으로 합의함.

• 인터넷 가입 시 약정조건과 달라 위약금 지급 요청

구분	주요 내용
사건개요	<ul style="list-style-type: none"> ▪ '19.7월 인터넷과 IPTV를 가입 시 약정조건과 달라 가입 시 약속한 위약금 지급 요청함.
합의내용	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 당사자 간 위약금 지급 이행에 대해 원만히 합의함.

통신분쟁조정제도의 바람직한 개선 방향

1. 그동안의 성과와 의의
2. 운영 상의 한계와 문제점
3. 통신분쟁조정제도 개선 방안



최경진 위원

가천대학교 법학과 교수

통신분쟁조정제도의 바람직한 개선 방향

1. 그동안의 성과와 의의

전기통신사업법 개정으로 통신분쟁조정위원회가 출범한 지 1년 6개월여가 지났다. 전기통신사업자와 이용자 사이의 통신분쟁을 효과적으로 해결하기 위한 대체적 분쟁해결제도로서 큰 역할을 할 것이라는 기대가 함께 했다. 그 사이에 통신분쟁조정 상담센터가 개소(20.4월) 했고, 세계 최초로 5G 이동통신 상용서비스가 시작되면서 생겨난 크고 작은 분쟁을 해결하기 위한 5G 분쟁조정 특별소위원회도 구성하여 운영하였다. 통신분쟁의 특성을 감안한 통신분쟁조정 지원시스템이 구축 완료됨에 따라 온라인으로 분쟁신청부터 조정까지 진행할 수 있는 체계가 갖춰졌다. 본래 제도 도입의 목적을 달성하기 위한 기본적인 인적·물적 체계가 드디어 갖춰졌다. 코로나19 사태에도 2019년 반년 동안 155건이었던 분쟁조정 신청건수가 2020년 572건으로 크게 증가하였고, 9명의 분쟁조정위원들은 그 중 578건을 처리하였다. 손해배상, 이용약관 위반, 계약체결·해지, 서비스 품질, 중요사항 미고지 등 다양한 분쟁조정 유형이 다뤄졌고, 지역별로는 서울과 경기도가 49.5%로 가장 큰 비중을 차지하고 있으나 전국 각지로부터 분쟁조정 신청이 이뤄졌다. 통신분쟁조정위원회는 활동한 기간이 길지 않지만 국민들의 통신분쟁을 해결하는 본연의 역할을 충실히 수행하는 전문적인 분쟁조정위원회로 자리매김하였다고 평가할 수 있다.

2.

운영 상의
한계와 문제점

가. 대체적 분쟁해결절차로서의 분쟁조정 한계

통신분쟁조정제도는 당사자가 법원의 재판을 활용하지 않고서도 분쟁을 해결할 수 있게 하는 대체적 분쟁해결절차로서의 성격을 가진다. 당사자가 평화롭고 경제적이며 신속하게 전문적 분쟁해결 절차를 제공받는다라는 점에서는 매우 이상적인 모습으로 보인다. 하지만 통신분쟁조정제도는 당사자가 제시받은 조정안을 수락한 때에만 집행력 있는 집행권원과 같은 효력을 가진다는 한계가 있다. 즉, 당사자 중 일방이라도 조정안을 수락하지 않으면 분쟁해결은 실패하게 된다. 그런데 통신분쟁조정절차가 이용되는 사건의 대다수는 소액이기 때문에 조정이 불성립하더라도 법원 재판으로 이어질 가능성이 높지 않다. 통신분쟁조정제도를 이용하면 통신 분쟁이 효과적으로 해결될 것이라는 국민들의 믿음과 배치되는 상황이 생겨나는 이유이다. 대체적 분쟁해결절차의 특성을 고려하더라도 통신분쟁조정의 실효성을 증진시키기 위한 제도개선 노력을 기울여야 한다.

나. 급증하는 통신분쟁 수요와 통신분쟁조정위원회 처리 능력의 한계

통신서비스의 고도화, 방송·통신 융합, 지능정보사회로의 전환 및 데이터 경제 시대의 본격화에 따라 통신분쟁 수요는 지속적으로 증가할 수밖에 없다. 그에 반해 통신분쟁조정위원회는 9명의 위원으로 구성되어 분쟁 조정에서 불가피하게 지연이나 적체를 경험할 수밖에 없다. 또한 통신분쟁의 유형이 기간통신역무로부터 부가통신역무 관련 분쟁으로 확대되고 다양화하게 되면 각 분야별로 전문성을 가진 조정위원의 확충도 불가피하다.

다. 분쟁조정절차에 대한 빈약한 지원체계

통신분쟁조정제도가 도입된 이후 분쟁사건은 폭발적으로 증가하고 있는데, 이를 지원하기 위한 인력이나 조직은 여전히 미비하다. 통신분쟁조정위원회 출범 초기에는 파견·겸직을 통하여 지원하다 보니 사건을 전담하여 상담하고, 조정 전 합의를 권고나 사실관계 조사를 수행하여 효과적으로 통신분쟁조정을 지원하는데 한계가 있었다. 이후

전담직원을 두어 상황이 다소 개선되었지만, 여전히 신속한 분쟁 해결을 지원하는 데에는 충분하지 못하다. 또한 분쟁조정위원회는 행정형 분쟁조정 성격은 가지지만, 그 준사법적 성격으로 인하여 위원의 신분보장이 법률상 규정되어 있고 조정위원회의 중립적·독립적 업무 수행이 조정 성립 효과를 뒷받침함에 있어서 매우 중요하다. 그런데 현재의 구조는 별도의 조직도 없이 행정청인 방송통신위원회의 직원 일부가 업무를 지원하는 형태를 취하고 있어서 독립성과 중립성을 확보하기 위한 지원체계의 구축이 필요하다.

3. **통신분쟁조정제도 개선 방안**

가. 분쟁조정의 실효성을 증진하기 위한 직권조정결정제도의 도입

통신분쟁조정 은 대체적 분쟁해결절차이기는 하지만 조정이 성립되면 집행력 있는 집행권원과 같은 효력이 인정되어 분쟁은 종결된다. 분쟁의 종결로 재판 받을 권리가 제한된다는 지적도 있기 때문에 당사자가 조정안을 거부할 권리를 가지는 것은 어찌면 당연하다. 같은 맥락에서 현행 전기통신사업법은 조정안을 통지받은 날로부터 15일 이내에 당사자가 수락의 의사를 표시하지 않은 경우에는 조정을 거부한 것으로 본다 고 규정한다. 이처럼 아무런 의사를 표시하지 않고 가만히 있는 경우에 기본값을 조정 거부로 설계한 것은 적극적인 분쟁해결의 효과를 기대하기 어렵게 만든다. 당사자에게 보다 적극적으로 분쟁해결에 참여할 것을 요구하고 조정의 실효성을 강화하기 위하여 통신분쟁조정위원회가 적극적으로 직권조정결정을 할 수 있도록 하고, 그 결정을 명시적으로 거부하지 않는 이상 기본값으로서 조정이 성립되도록 조정 메커니즘을 전환할 필요가 있다.

나. 적극적인 조정 참여를 유도하기 위한 진술 원용 제한

통신분쟁조정 과정에서의 당사자 진술 등이 조정 외부에서 활용됨으로써 당사자가 불이익한 영향을 받게 되어 개별 사건의 해결에 적극적이지 않은 경우가 많다. 특히 피신청인의 범위가 제한적인 기간통신업무 관련 분쟁의 경우에 조정안이나 조정

과정에서의 진술 등이 조정 절차 밖이나 재판에서 불리하게 이용될 가능성을 차단하기 위하여 조정이나 조정 수락에 적극적이지 않은 경우가 많다. 민사조정법에서 진술 원용 제한을 규정하고 있는 것처럼 통신분쟁조정 과정에서의 진술 등을 소송에서 원용하지 못하도록 전기통신사업법 개정을 통해 제도를 개선할 필요가 있다.

다. 조정위원회 확대 개편과 유연한 운영

통신분쟁이 양적으로 증가할 뿐만 아니라 지능정보사회로의 전환과 데이터경제 시대의 본격화에 따라 질적으로도 다양화되면 그에 맞게 조정위원회의 확대가 불가피하다. 현재의 9명의 구조에서 탈피하여, 다양한 분야의 전문가로 조정위원 풀(pool)을 구성하고 각 사건에 맞게 1인 조정부, 3인 조정부, 5인 조정부 등 다양하게 구성하여 분쟁조정을 맡기는 유연한 제도로의 개편이 필요하다. 이를 위해서 조정위원 풀의 규모도 20~30명 정도로 증원하여야 하며, 향후 사건의 추이에 따라 추가로 증원할 필요가 있다. 또한 통신 분야의 전문가가 충분히 확보되지 않은 상태에서 현재와 같이 조정위원의 1회 연임으로 제한하는 규정은 현실적이지 않다. 특히, 조정위원의 신분 보장과 이해의 충돌을 막기 위한 제척·기피·회피와 같은 제도적 장치가 마련되어 있고, 재판과는 다르게 조정은 당사자의 의사가 중요하고 조정이 강제적이지 않은 점을 고려하면, 조정위원의 연임 횟수를 제한하는 제도는 폐지해도 무방하다. 뿐만 아니라 1인, 3인, 5인 등 조정부의 적극적 활용을 통한 신속한 분쟁해결을 위하여 규정 제·개정과 같은 중요 사항만을 전원 위원회가 의결토록 하고, 개별 사건과 관련된 결정은 해당 조정부가 하되 그 조정부의 결정은 통신분쟁조정위원회의 결정으로 보는 의제조항을 법에 규정할 필요가 있다.

라. 분쟁조정위원회의 독립성·중립성을 확보하기 위한 독자적 지원체계의 구축

분쟁조정위원회의 독립성과 중립성을 확보하고 준사법적 절차로서의 본연의 역할을 수행할 수 있도록 독자적인 지원체계로서

방송통신위원회 내에 '분쟁조정 사무국'을 두어 분쟁조정위원회의 업무에 전담토록 할 필요가 있다. 아울러 분쟁조정 및 조정 전 합의를 권고나 조사 절차에서 국민들의 권익을 최대한 보장해주기 위해서 '분쟁조정 사무국'의 인력을 확충하고 충분한 예산을 지원할 필요가 있다. 또한 분쟁조정위원회의 독립성과 중립성을 강화하기 위하여 위원장을 상임으로 하거나 상임위원을 두어 분쟁조정위원회의 운영과 행정업무를 담당하게 할 필요가 있다.

마. 통신분쟁조정제도의 활용 제고 방안 수립 및 추진

기간통신역무 관련 분쟁조정에 편중된 현재의 운영에서 벗어나서 모든 유형의 통신서비스에 대한 분쟁을 담당할 수 있도록 국민들에게 홍보하고, 부가통신 영역에서 분쟁이 발생한 경우 가능한 통신분쟁조정제도를 기본적으로 이용하도록 유도하는 정책적 방안을 강구하여 추진할 필요가 있다. 또한 통신 분야의 분쟁해결에 대한 전문성을 바탕으로 하여 법원이나 다른 분쟁해결기구와 협력하여 통신과 관련된 사건의 경우에 이첩 받거나 연계하여 통신분쟁조정위원회가 분쟁조정을 담당하도록 협력 체계를 구축하고 관련 제도를 개선할 필요가 있다.

붙임

붙임 1. 통신분쟁조정제도 관련 법령

1. 전기통신사업법
2. 전기통신사업법 시행령

붙임 2. 통신분쟁조정 관련 서식

붙임 3. 통신분쟁조정제도 관련 FAQ

붙임 1.

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.

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. 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.]

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 분쟁조정 절차와 방법 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

[본조신설 2018. 12. 11.]

제45조의6(분쟁조정 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 분쟁조정 위원회는 조정절차를 속개할 수 있다.

[본조신설 2018. 12. 11.]

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·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.]

제45조의8(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
 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.]

제46조(분쟁의 알선) 방송통신위원회는 제45조제1항에 따른 재정 신청을 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 제45조의2 제1항에 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, 사건 번호 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 분쟁조정 위원회에 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, 분쟁조정위원회가 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 소위원회 설치·운영 등에 필요한 사항은 분쟁조정위원회의 의결을 거쳐 분쟁조정위원회 위원장이 정한다.

[본조신설 2019. 6. 11.]

(뒷면)

3. 분쟁조정 신청 내용 (※신청내용은 별지로 작성하실 수 있습니다.)	
분쟁유형	※ 해당 항목이 여러 개인 경우 모두 체크해 주시기 바랍니다. <input type="checkbox"/> 손해배상 관련 분쟁 <input type="checkbox"/> 이용약관과 다른 전기통신서비스 제공 관련 분쟁 <input type="checkbox"/> 계약 체결·이용·해지 과정에서 발생한 분쟁 <input type="checkbox"/> 전기통신서비스 품질 관련 분쟁 <input type="checkbox"/> 요금·약정조건·요금할인 등의 중요사항 미고지(설명) 또는 거짓고지(설명) 관련 분쟁
신청취시 (요구사항)	
신청이유 및 협의경과	
증빙자료	
분쟁조정사건의 처리를 위하여 신청인의 개인정보 수집·이용·제공 및 피신청인에게 분쟁신청서 등의 사본제공에 동의합니다. <input type="checkbox"/> 동의 <input type="checkbox"/> 미동의 (동의하지 않을 경우 분쟁조정 신청 접수를 진행할 수 없음을 알려드립니다.) 「전기통신사업법」 제46조의5제1항에 따라 위와 같이 분쟁조정을 신청합니다. <div style="text-align: right;"> 년 월 일 신청인 또는 대리인 : 인 </div> <div style="text-align: center; font-weight: bold; margin-top: 10px;"> 통신분쟁조정위원회 귀중 </div>	

이 신청서는 아래와 같이 처리됩니다.



2. 별지 제2호 서식

조정신청 취하서

사건번호		
신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
피신청인	성명	
	주소	
	전화번호	

위 신청인이 피신청인을 상대로 제기한 조정신청을 아래와 같은 사유로 취하합니다.

• 신청취하 사유 :

년 월 일

신청인 (인)

통신분쟁조정위원회 귀중

6. _____
별지 제6호 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

7. 별지 제7호 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

8. _____
별지 제8호 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

9. 별지 제9호 서식

조 정 안

사건번호		
신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
피신청인	성명	
	주소	
	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)

12. _____
별지 제12호 서식

조정종결서

사건번호		
신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
피신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
조정종결사실		
조정종결사유		

위와 같이 조정이 종결되었음을 알려드립니다.

년 월 일

통신분쟁조정위원회 (직인날인)

붙임 3.

통신분쟁조정제도 관련 FAQ

Q. _____
통신분쟁조정위원회는 어떤 성격을 갖고 있나요?

- 「전기통신사업법」 제45조의2에 따라 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생한 분쟁을 효율적으로 조정하기 위하여 설립된 비상임 조정기구입니다.

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 관련서류 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.kr에서 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 분쟁조정 위원회에 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
 - 통신 불안정으로 서비스를 이용하지 못해 발생한 손실과 관련된 분쟁
 - 계약 내용보다 비싸게 청구된 요금을 납부하지 않아 발생한 미납요금 관련 분쟁
 - 서비스 가입 이전 시 발생한 위약금 분쟁
 - 계약 변동 사항 미고지 관련 분쟁
- 전기통신서비스 이용계약의 체결·이용·해지 과정에서 발생한 분쟁의 예
 - 통신서비스 해지 신청 미처리로 인한 분쟁
 - 서비스 장애로 인한 계약해지 분쟁
- 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁의 예
 - 휴대폰 품질불량 관련 분쟁
 - 이동전화 데이터 접속 장애 관련 분쟁
 - IPTV서비스 품질 장애 관련 분쟁
- 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위와 관련된 분쟁의 예
 - 통신서비스 가입 시 할인정보 미고지 관련 분쟁

Q. _____
조정이 이뤄지지
않는 경우도
있나요?

- 「전기통신사업법」 제45조의6(분쟁조정 거부와 중지)에 따라 조정을 거부 및 중지할 수 있습니다.
 - 분쟁조정위원회는 신청자가 이중으로 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 조정절차를 중지하고 이를 당사자에게 통지합니다. 다만, 소가 취하된 경우 분쟁조정위원회는 조정절차를 속개할 수 있습니다.
- 「전기통신사업법」 제45조의8(조정의 종결)에 따라 조정은 종결될 수 있습니다.
 - 통신분쟁조정위원회가 해당 조정사건에 대해 당사자 간 합의가 이루어질 가능성이 없다고 인정하는 경우
 - 전기통신사업법 제45조의6에 따라 분쟁조정 이중 신청, 신청 내용 부적법, 부당한 목적의 신청이 인정되는 경우 등 분쟁조정 위원회가 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. _____
조정으로 해결되지
않을 경우에는
어떻게 해야 하나요?

- 조정위원회는 합리적인 해결을 통해 조정을 지원하고 있지만, 당사자가 이를 받아들이지 않거나 조정회의에서도 조정안 제시가 불가능한 경우 분쟁이 해결되지 않을 수도 있습니다. 이러한 경우 법원을 통한 소송을 진행할 수 있습니다.

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. _____
분쟁조정
법적 효력은
어떠한가요?

- 통신분쟁조정 결과의 효력은 전기통신사업법 제45조의7(분쟁 조정의 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

'19~'20년 통신분쟁조정사례집

발행일 2021년 1월

발행처 방송통신위원회
경기도 과천시 관문로 47(중앙동), 2동
대표전화: 02)500-9000
E-mail : webmaster@kcc.go.kr
Homepage : www.kcc.go.kr

비매품

※ 본 사례집 내용의 무단전재를 금하며, 인용 시에는 반드시 방송통신위원회의 「'19~'20년 통신분쟁조정사례집」이라고 밝혀주시기 바랍니다.

