

 방송통신위원회		<h1>보도자료</h1>		다시 도약하는 대한민국 함께 잘사는 국민의 나라	
보도 일시	2022. 7. 26.(화) 09:00	배포 일시	2022. 7. 26.(화) 09:00		
담당 부서	이용자정책국 통신분쟁조정팀	책임자	팀 장	박명진 (02-2110-1660)	
		담당자	주무관	신원석 (02-2110-1664)	

◆ 국민 불편 하나하나 해결해 나가겠습니다!

방통위 통신분쟁조정위 '22년 상반기 84.3% 통신분쟁 해결

-5세대(5G) 통신분쟁 해결률, 전년 동기 대비 40.0%P(44.7%→84.7%) 대폭 상승-

<사례> 30대 중반의 신청인은 단말기를 저렴하게 구매할 수 있다는 영업점의 안내를 믿고 휴대전화를 개통하였는데, 고지받은 내용과 다르게 단말기 기기값이 전액 청구되고 있어 통신분쟁조정위원회에 조정을 신청하였다.

통신분쟁조정위원회는 영업점에서 단말기와 전혀 관련이 없는 혜택을 단말기 기기값에 적용하는 것처럼 잘못 고지한 정황을 파악하여, 피신청인(통신사)에게 개통철회를 협의안으로 제시하였고, 신청인의 휴대전화에 대해 개통철회 절차가 진행되어 원만하게 조정 전 합의가 이루어졌다.

방송통신위원회(위원장 한상혁)는 통신분쟁조정위원회(위원장 김기중)의 '22년 상반기 통신분쟁조정 처리 결과를 발표하였다. 통신분쟁조정위원회는 총 477건의 통신분쟁조정 신청을 받아 312건을 처리하고, 이 중 84.3%인 263건을 합의 또는 수락 등으로 해결하였다.

통신분쟁조정위원회의 가장 중요한 지표인 통신분쟁 해결률은 '22년 상반기 84.3%로, '21년 상반기 해결률 72.7%보다 11.6%P 상승한 것으로 나타났으며, 조정이 이루어지지 않아 종결된 미해결률(15.7%) 또한 '21년 상반기(27.3%)와 비교하여 많이 개선되었다.

통신분쟁 신청건수는 무선부문의 경우 케이티(KT)가 141건(39.9%)으로 가장 많았고 가입자 10만 명 당 신청건수 또한 케이티(KT)가 0.8건으로 가장 많았다. 유선부문의 경우 케이티(KT)가 53건(42.7%)으로 가장 많았는데, 가입자 10만 명 당 신청건수는 에스케이브로드밴드(SKB)가 0.5건으로 가장 많았다.

통신분쟁 유형별(유·무선 전체)로는 이용계약 관련(41.5%)과 중요사항 설명·고지 관련(41.5%)이 가장 많았고, 다음으로 서비스 품질(13.8%)순으로 나타났다. 전체 신청건수(477건) 중 197건(41.3%)은 손해배상을 요구하였다.

※ 무선부문은 중요사항 설명·고지 관련(47.9%)이 가장 많았고, 유선부문은 이용계약 관련(69.4%)이 가장 많음

사업자별 통신분쟁 해결률은 무선부문의 경우 KT(87.5%)가 가장 높았고 SKT(77.4%), LGU+(76.3%)가 뒤를 이었으며, 유선부문의 경우 KT(93.7%)와 LGU+(93.7%)가 가장 높았고 SKT(83.4%), SKB(78.9%) 순으로 나타났다.

한편, 5세대(5G) 관련 통신분쟁 신청은 '21년 상반기 76건에서 '22년 상반기 218건으로 대폭 증가하였으며, 5세대(5G) 통신분쟁 해결률도 '21년 상반기 44.7%에서 '22년 상반기 84.7%로, 전년 대비 40.0%P 크게 상승하였다.

※ 5세대(5G) 통신분쟁 사업자별 해결률('22년 상반기)은 KT(88.1%), LGU+(81.8%), SKT(80.0%) 순으로 나타남

통신분쟁조정위원회는 분쟁조정 신뢰성 제고를 위해 '22년 6월부터 신청인이 원하는 경우 통신품질 분쟁 건에 대해 현장검증을 실시하고 있으며, 통신분쟁 조정 대상에 앱마켓 이용 관련 분쟁이 포함(전기통신사업법 개정, '21.9.14.)됨에 따라 앱마켓 특위를 구성·운영하고 앱마켓 분쟁조정업무도 수행하고 있다.

한상혁 위원장은 “통신분쟁조정 해결은 이용자와 사업자가 함께 적극적으로 참여하여 이루어낸 성과라는 측면에서 의미가 깊다” 며, “앞으로도 통신분쟁조정위원회가 국민이 신뢰할 수 있는 든든한 디딤돌이 될 수 있도록 전문성을 더욱 강화하고 국민의 편익증진에 기여할 수 있도록 제도개선을 추진해 나가겠다” 고 밝혔다.

【붙임】 '22년 상반기 통신분쟁조정사건 처리 결과 1부. 끝.



'22년 상반기 통신분쟁조정사건 처리 결과

□ 통신분쟁조정 신청 현황

○ (서비스별 구분) '22년 상반기 통신분쟁조정 신청은 총 477건으로, 무선통신서비스는 353건(74.0%), 유선통신서비스는 124건(26.0%)임

※ '22년 상반기 전체 신청건수는 ①KT(194건), ②SKT(110건), ③LGU+(80건), ④SKB(24건) 순임

- 무선부문은 KT가 141건(39.9%)으로 신청건수가 가장 많았고, 가입자 10만명 당 신청건수 또한 KT가 0.8건으로 가장 많음

※ 무선부문 신청건수는 ①KT(141건), ②SKT(102건), ③LGU+(56건) 순이며, 가입자 10만명 당 신청건수는 ①KT(0.8건), ②LGU+(0.4건), ③SKT(0.3건) 순으로 나타남

- 유선부문은 KT가 53건(42.7%)으로 신청건수가 가장 많았고, 가입자 10만명 당 신청건수는 SKB가 0.5건으로 가장 많음

※ 유선부문 신청건수는 ①KT(53건), ②LGU+(24건), ③SKB(24건), ④SKT(8건) 순이며, 가입자 10만명 당 신청건수는 ①SKB(0.5건), ②LGU+(0.4건), ③KT(0.3건), ④SKT(0.2건) 순으로 나타남

['22년 상반기 통신분쟁조정 신청 현황]

(22.6.30. 기준)

구분	건수 (A+B)	무선통신서비스					유선통신서비스*				
		신청건수		가입자수		10만명당 신청(건)	신청건수		가입자수		10만명당 신청(건)
		건수 (A)	비중 (%)	가입자 (만명)	점유율 (%)		건수 (B)	비중 (%)	가입자 (만명)	점유율 (%)	
KT	194	141	39.9	1,749	23.4	0.8	53	42.7	1,921	54.7	0.3
LGU+	80	56	15.9	1,556	20.8	0.4	24	19.4	533	15.2	0.4
SKT	110	102	28.9	3,030	40.5	0.3	8	6.4	327	9.3	0.2
SKB	24	-	-	-	-	-	24	19.4	521	14.8	0.5
기타	69	54	15.3	1,140	15.3	0.5	15	12.1	213	6.0	0.7
합계	477	353	100.0	7,475	100.0	2.0	124	100.0	3,515	100.0	2.1

※ 유무선 통신서비스 가입자 현황('22년 5월말 기준, 과기부) / *초고속인터넷 및 시내전화 가입자

○ (유형별 구분) 통신분쟁 유형별(유·무선 전체)로는, ①'이용계약 관련'이 198건(41.5%), ②'중요사항 설명·고지 관련'이 198건(41.5%)으로 가장 많았고,

※ 이용계약 관련 : 부당한 휴대전화 개통, 서비스 해지 누락 등 전기통신서비스 계약 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁

※ 중요사항 설명·고지 관련 : 단말기 기기값, 할인혜택, 이용요금, 약정기간 등 중요한 사항을 고지하지 않았거나 거짓으로 고지하여 발생한 분쟁

- ③'서비스 품질 관련' 66건(13.8%), ④'기타' 15건(3.2%) 순으로 통신분쟁 조정이 신청됨

※ 서비스 품질 관련 : 전기통신서비스 품질 저하로 불편을 겪고 있는 사항과 관련하여 중계기 설치, 위면해지 등 해결방안을 요청하는 분쟁

※ 기타 : 명의도용으로 인한 휴대전화 개통, 소액결제, 정보이용료 등과 관련된 분쟁

- 또한 '22년 상반기 통신분쟁조정 신청 477건 중 197건(41.3%)이 요금 환급 및 감면, 피해보상 등 손해배상을 요구하는 것으로 나타남

[연도별 상반기 통신분쟁조정 신청 유형별 현황 비교 ('22.6.30. 기준)]

(단위 : 건/%)

신청	2021년 상반기				신청	2022년 상반기			
	분쟁 유형					분쟁 유형			
	이용계약 관련	중요사항 설명·고지 관련	서비스 품질 관련	기타		이용계약 관련	중요사항 설명·고지 관련	서비스 품질 관련	기타
619	268 (43.3)	190 (30.7)	121 (19.5)	40 (6.5)	477	198 (41.5)	198 (41.5)	66 (13.8)	15 (3.2)

- 무선부문은 '중요사항 설명·고지 관련' 유형이 169건(47.9%)으로 가장 많고, 유선부문은 '이용계약 관련' 유형이 86건(69.4%)으로 가장 많음

※ 무선부문의 경우 KT와 SKT는 '중요사항 설명·고지 관련'이, LGU+는 '이용계약 관련'이 가장 많이 신청됨

※ 유선부문의 경우 KT, LGU+, SKB는 '이용계약 관련'이, SKT는 '중요사항 설명·고지, 이용계약 관련'이 가장 많이 신청됨

['22년 상반기 통신분쟁조정 신청 유형별 현황 ('22.6.30. 기준)]

(단위 : 건/%)

구분	건수 (A+B)	무선통신서비스					유선통신서비스				
		신청 (A)	분쟁 유형				신청 (B)	분쟁 유형			
			이용계약 관련	중요사항 설명·고지 관련	서비스 품질 관련	기타		이용계약 관련	중요사항 설명·고지 관련	서비스 품질 관련	기타
KT	194	141	37 (26.3)	77 (54.6)	25 (17.7)	2 (1.4)	53	37 (69.8)	11 (20.8)	5 (9.4)	-
LGU+	80	56	22 (39.3)	21 (37.5)	11 (19.6)	2 (3.6)	24	20 (83.3)	3 (12.5)	1 (4.2)	-
SKT	110	102	22 (21.6)	56 (54.9)	21 (20.6)	3 (2.9)	8	4 (50.0)	4 (50.0)	-	-
SKB	24	-	-	-	-	-	24	17 (70.9)	5 (20.8)	2 (8.3)	-
기타	69	54	31 (57.4)	15 (27.8)	-	8 (14.8)	15	8 (53.3)	6 (40.0)	1 (6.7)	-
합계	477	353	112 (31.7)	169 (47.9)	57 (16.2)	15 (4.2)	124	86 (69.4)	29 (23.4)	9 (7.2)	-

□ 통신분쟁조정 처리 현황

○ (분쟁해결 비율) 전체 통신분쟁조정사건 477건 중 263건이 해결되어 '22년 상반기에는 84.3%의 해결률을 기록하였으며, 이는 '21년 상반기 72.7% 대비 11.6%p 상승한 결과임

- 이 가운데 무선통신서비스는 353건 중 190건이 해결되어 82.2%의 해결률을, 유선통신서비스는 124건 중 73건이 해결되어 90.1%의 해결률을 보임

※ 미해결률(조정안 불수락으로 종결)의 경우 "'21년 상반기(27.3%) → '22년 상반기(15.7%)"로 나타나 전년 상반기 대비 크게 개선된 것으로 나타남

[연도별 상반기 통신분쟁조정 처리 현황 비교 ('22.6.30. 기준)]

(단위 : 건/%)

구분	2021년 상반기						2022년 상반기							
	신청	해결				미해결	신청	해결				미해결	진행중	
		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소계			조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소계		조정 불수락	조정안 제시
KT	250	81 (32.4)	42 (16.8)	50 (20.0)	173 (69.2)	77 (30.8)	194	75 (58.6)	8 (6.3)	31 (24.2)	114 (89.1)	14 (10.9)	11	55
LGU+	147	57 (38.8)	27 (18.4)	32 (21.7)	116 (78.9)	31 (21.1)	80	3 (5.5)	7 (13.0)	34 (63.0)	44 (81.5)	10 (18.5)	3	23
SKT	109	15 (13.8)	14 (12.8)	42 (38.5)	71 (65.1)	38 (34.9)	110	13 (19.1)	6 (8.8)	34 (50.0)	53 (77.9)	15 (22.1)	8	34
SKB	40	13 (32.5)	5 (12.5)	11 (27.5)	29 (72.5)	11 (27.5)	24	6 (31.5)	4 (21.1)	5 (26.3)	15 (78.9)	4 (21.1)	1	4
기타	73	23 (31.5)	13 (17.8)	25 (34.3)	61 (83.6)	12 (16.4)	69	14 (32.5)	7 (16.3)	16 (37.2)	37 (86.0)	6 (14.0)	3	23
합계	619	189 (30.6)	101 (16.3)	160 (25.8)	450 (72.7)	169 (27.3)	477	111 (35.6)	32 (10.2)	120 (38.5)	263 (84.3)	49 (15.7)	26	139

※ '22년도의 경우, '신청 건수'에서 '진행중 건수(조정안 제시, 사실확인 등 기타)'를 제외한 수치를 모수로 하여 처리 현황 비율(해결률/미해결률)을 산출함

※ 해결 건수 기준 : 조정 전 합의① + 조정안 수락② + 취하 등 기타③

- ① 조정 전 합의 : 분조위 조정회의에 회부되기 전 당사자(신청인 및 피신청인) 간 합의로 종결
- ② 조정안 수락 : 분조위가 제시한 조정안을 당사자(신청인 및 피신청인)가 수락하여 종결
- ③ 취하 등 기타 : 신청 취하, 신청 반려, 이중 신청 등으로 조정 절차가 종결된 경우

○ (사업자별 분쟁 해결률) '22년 상반기 유·무선 전체 사업자별 해결률은 ①KT(89.1%), ②LGU+(81.5%), ③SKB(78.9%), ④SKT(77.9%) 순으로 나타남

※ '22년 상반기 유무선 전체 기준, 조정 전 합의율은 KT(60.4%)가 가장 높으며, 조정안 수락률은 SKB(21.1%), 취하 등 기타 비율은 LGU+(63.0%)가 가장 높음

- 무선부문 해결률은 ①KT(87.5%), ②SKT(77.4%), ③LGU+(76.3%) 순임

※ 무선부문의 경우 조정 전 합의율은 KT(60.4%)가 가장 높으며, 조정안 수락률은 LGU+(15.8%), 취하 등 기타 비율 또한 LGU+(57.9%)가 가장 높음

- 유선부문 해결률은 ①KT(93.7%), ①LGU+(93.7%), ③SKT(83.4%), ④SKB(78.9%) 순임

※ 유선부문의 경우 조정 전 합의율은 SKT(66.8%)가 가장 높으며, 조정안 수락률은 SKB(21.1%), 취하 등 기타 비율은 LGU+(75.0%)가 가장 높음

['22년 상반기 통신분쟁조정 처리 현황 ('22.6.30. 기준)]

(단위 : 건/%)

구분	무선통신서비스								유선통신서비스							
	신청	해결				미해결	진행중	신청	해결				미해결	진행중		
		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소계				조정 불수락	조정안 제시	사실확인 등 기타	조정 전 합의①			조정안 수락②	취하 등 기타③
KT	141	58 (60.4)	6 (6.3)	20 (20.8)	84 (87.5)	12 (12.5)	4	41	53	17 (53.1)	2 (6.3)	11 (34.3)	30 (93.7)	2 (6.3)	7	14
LGU+	56	1 (2.6)	6 (15.8)	22 (57.9)	29 (76.3)	9 (23.7)	2	16	24	2 (12.4)	1 (6.3)	12 (75.0)	15 (93.7)	1 (6.3)	1	7
SKT	102	9 (14.5)	6 (9.7)	33 (53.2)	48 (77.4)	14 (22.6)	7	33	8	4 (66.8)	-	1 (16.6)	5 (83.4)	1 (16.6)	1	1
SKB	-	-	-	-	-	-	-	-	24	6 (31.5)	4 (21.1)	5 (26.3)	15 (78.9)	4 (21.1)	1	4
기타	54	9 (25.7)	7 (20.0)	13 (37.1)	29 (82.8)	6 (17.2)	1	18	15	5 (62.5)	-	3 (37.5)	8 (100.0)	-	2	5
합계	353	77 (33.3)	25 (10.8)	88 (38.1)	190 (82.2)	41 (17.8)	14	108	124	34 (42.0)	7 (8.6)	32 (39.5)	73 (90.1)	8 (9.9)	12	31

※ '신청 건수'에서 '진행중 건수(조정안 제시, 사실확인 등 기타)'를 제외한 수치를 모수로 하여 처리 현황 비율(해결률/미해결률)을 산출함

※ 해결 건수 기준 : 조정 전 합의① + 조정안 수락② + 취하 등 기타③

- ① 조정 전 합의 : 분조위 조정회의에 회부되기 전 당사자(신청인 및 피신청인) 간 합의로 종결
- ② 조정안 수락 : 분조위가 제시한 조정안을 당사자(신청인 및 피신청인)가 수락하여 종결
- ③ 취하 등 기타 : 신청 취하, 신청 반려, 이중 신청 등으로 조정 절차가 종결된 경우

○ (5G 통신분쟁 처리현황) 5G 통신분쟁 신청은 '21년 상반기 76건에서 '22년 상반기 218건으로 대폭 증가하였고,

- 5G 통신분쟁 해결률은 '21년도 상반기 44.7%에서 '22년도 상반기 84.7%로, 전년 대비 40.0%p 크게 상승하였음

※ 5G 통신분쟁 사업자별 해결률은 ①KT(88.1%), ②LGU+(81.8%), ③SKT(80.0%) 순으로 나타남

[연도별 상반기 5G 통신분쟁조정 처리 현황 비교 ('22.6.30. 기준)]

(단위 : 건/%)

구분	2021년 상반기						2022년 상반기							
	신청	해결				미해결	신청	해결				미해결	진행중	
		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소계			조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소계		조정 불수락	조정안 제시
KT	39	2 (5.1)	3 (7.7)	6 (15.4)	11 (28.2)	28 (71.8)	109	49 (64.5)	3 (3.9)	15 (19.7)	67 (88.1)	9 (11.9)	3	30
LGU+	16	2 (12.5)	4 (25.0)	3 (18.7)	9 (56.2)	7 (43.8)	31	1 (4.6)	3 (13.6)	14 (63.6)	18 (81.8)	4 (18.2)	2	7
SKT	21	1 (4.8)	5 (23.8)	8 (38.1)	14 (66.7)	7 (33.3)	70	6 (15.0)	4 (10.0)	22 (55.0)	32 (80.0)	8 (20.0)	5	25
SKB	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	-	-	-	-	-	-	8	3 (50.2)	1 (16.6)	1 (16.6)	5 (83.4)	1 (16.6)	1	1
합계	76	5 (6.6)	12 (15.8)	17 (22.3)	34 (44.7)	42 (55.3)	218	59 (41.0)	11 (7.6)	52 (36.1)	122 (84.7)	22 (15.3)	11	63

※ '22년도의 경우, '신청 건수에서 '진행중 건수(조정안 제시, 사실확인 등 기타)'를 제외한 수치를 모수로 하여 처리 현황 비율(해결률/미해결률)을 산출함

※ 해결 건수 기준 : 조정 전 합의① + 조정안 수락② + 취하 등 기타③

- ① 조정 전 합의 : 분조위 조정회의에 회부되기 전 당사자(신청인 및 피신청인) 간 합의로 종결
- ② 조정안 수락 : 분조위가 제시한 조정안을 당사자(신청인 및 피신청인)가 수락하여 종결
- ③ 취하 등 기타 : 신청 취하, 신청 반려, 이중 신청 등으로 조정 절차가 종결된 경우

○ (앱마켓 분쟁 처리현황) 앱마켓 이용 관련 분쟁사건은 총 5건으로, 신청건수는 많지 않으나 향후 증가할 것으로 예상됨

※ 통신분쟁조정 대상에 앱마켓 이용 관련 분쟁이 포함됨에 따라 통신분쟁조정위원회에서는 앱마켓 특위 발족 및 앱마켓 이용 관련 분쟁조정을 수행하고 있음

※ 앱마켓 이용 관련 분쟁 : 이용자가 앱마켓사업자 또는 앱개발사에게 결제내역 취소, 이용요금 전체·부분 환급 등을 요청하는 분쟁

[앱마켓 이용 관련 통신분쟁조정 처리 현황 ('22.6.30. 기준)]

(단위 : 건/%)

건수 (A+B)	2021년 하반기('21.9.14.~'21.12.31.)						2022년 상반기							
	신청 (A)	해결				미해결	신청 (B)	해결				미해결	진행중	
		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소계			조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소계		조정 불수락	조정안 제시
5	3	-	1 (33.3)	2 (66.7)	3 (100.0)	-	2	-	-	1 (100.0)	1 (100.0)	-	-	1