

정책실명제 중점관리 대상사업 내역서

① 정책사업명	통신분쟁조정 제도 운영		
② 추진배경	전기통신사업자와 이용자 사이 통신 분쟁의 효율적인 해결, 이용자 편의와 피해구제 기회 제공 및 조정결과의 예측 가능성 등을 제고하여 국민 불편 해소 ※ 통신분쟁조정제도 시행('19.06.12.)		
③ 사업개요	통신분쟁조정제도 운영을 통한 이용자 피해구제 강화		
④ 사업부서	이용자정책국 통신분쟁조정팀	⑤ 담당자	박명진 팀 장 이종원 사무관
⑥ 선정기준	국정과제	⑦ 사업기간	'19.6월 ~ 현재
<그간 주요 추진내용>			
○ 통신품질 분쟁 관련 현장검증 실시 - (검증항목 표준화) 품질측정 항목 표준화를 위해 통신4사(SKB, SKT, KT, LGU+) 품질기술 전문가 대상 의견청취('22.4.28., '22.5.17.) 및 검증기준 최적화('22.6월) - (통신품질 현장검증 자문·교육) 통신품질 현장검증 기준 마련 등을 위해 자문회의 실시(한국방송통신전파진흥원, '22.3월), 유·무선 통신서비스 품질측정 기기 매뉴얼 및 사용법 전문가 교육('22.5월) - (통신품질 검증기기 구매) 객관적인 자료 확보 및 신속한 분쟁 조정을 위해 유·무선 품질 측정기기 공개 입찰구매('22.6월) - (현장검증 실시) 전기통신서비스 품질 분쟁과 관련하여 분쟁조정 의 객관성·신뢰성 제고를 위해 현장검증 실시 (6.24., 6.28., 7.29., 8.11., 8.25., 8.26.)		'22.6월~ (계속)	김재철 국 장 박명진 팀 장 이종원 사무관
○ 통신분쟁조정지원시스템 고도화 - ①조정절차의 진행상황 및 처리기한 연장 등 문자알림서비스 강화, ②시스템 로그인 시 휴대폰 입력 절차를 생략해 본인인증 절차 간소화, ③피신청인용 페이지를 별도 구축하여 신청인과 피신청인 간 권한 구분 명확		'22.4월~ (계속)	김재철 국 장 박명진 팀 장 이종원 사무관

<p>○ 통신분쟁조정사례집 발간 - 앱마켓 관련 분쟁유형을 추가한 총 100건의 사례를 유형별로 정리하여 대국민 서비스를 제공해 이용자와 전기통신사업자간 분쟁을 사전에 예방하며 분쟁조정에 대한 대국민 체감도 상승에 기여</p>	<p>'22.2.3.</p>	<p>김재철 국 장 박명진 팀 장 이종원 사무관</p>
<p>○ 통신분쟁조정위원회 '21년 통신분쟁 해결률 발표 - 분쟁조정위 출범 이후 매년 분쟁조정 신청이 대폭 증가하는 추세이나 '21년 분쟁해결률은 '19년 6월부터 '20년 말까지 53%보다 22.4%p 상회한 22.4%p 기록하며 통신관련 국민불편 해소 1번지로 안착</p> <p>※ '19. 6. ~ '20. 53% → '21. 75.6% → '22 상(上) 84.3%</p>	<p>'21.12.28.</p>	<p>김재철 국 장 박명진 팀 장 이종원 사무관</p>
<p>○ '앱마켓 분쟁조정 특별소위원회' 발족 - 앱마켓 이용관련 분쟁을 통신분쟁조정 대상에 명문화한 전기통신사업법이 개정('21.9월, 즉시 시행)됨에 따라 통신분쟁조정위원회 내에 「앱마켓 분쟁조정 특별소위원회」를 구성함</p> <p>- 구글코리아, 애플코리아, 윈스토어, 삼성 갤럭시스토어 등 앱마켓 사업자와 OTT, 게임 앱 개발자의 환불 원칙 논의</p> <p>※ 총 11회 특위 회의 개최('22.8월말 기준)</p>	<p>'21.10.28.</p>	<p>김재철 국 장 박명진 팀 장 이종원 사무관</p>
<p>○ 전기통신사업법 개정추진 - 급증하는 통신분쟁조정 신청사건을 신속하게 처리하기 위해 분쟁조정위원 증원(10→30명), 직권조정제도 도입 등의 전기통신사업법 개정 추진('21.11월 법안소위 계류 중)</p>	<p>'21.08월~ (계속)</p>	<p>김재철 국 장 박명진 팀 장 이종원 사무관</p>
<p>○ 통신사업자 통신분쟁조정 대응현황 발표 - 사업자의 성실한 조정참여 유도 및 국민불편 해소를 위해 통신분쟁조정사건 처리결과 발표</p>	<p>'21.6.28.</p>	<p>김재철 국 장 박명진 팀 장 이종원 사무관</p>
<p>○ 제2기 통신분쟁조정위원회 위원 위촉 - 통신분쟁조정 신청접수가 폭증*하고, 당사자간 이해관계가 첨예하게 대립하는 사건이</p>	<p>'21.06.12.</p>	<p>김재철 국 장 박명진 팀 장 이종원 사무관</p>

<p>많아 2기 위원회 구성 시 법률적 지식과 타 분쟁조정위원회 위원 경력 등을 고려하여 제2기 통신분쟁조정위원 위촉</p> <p>* 통신분쟁조정 신청건수 : '19년 155건 → '20년 572건 → '21년 1,170건</p>		
<p>○ 통신분쟁조정 업무 적극행정 사례</p> <p>- 신청인에 필요한 조정안임에도 연락두절로 종결처리될 뻔한 사건을 담당공무원이 직접 신청인 거주지(부산)까지 내려가 460여 만원의 조정성립을 이끌어 냄</p>	'21.05.03.	김재철 국 장 박명진 팀 장 이종원 사무관
<p>○ 통신분쟁조정지원시스템 국민편의 증진</p> <p>- '21년 1월 최초로 도입된 통신분쟁조정시스템의 이용 불편사항을 적극 발굴하고 기능을 개선하여 신속하고 효율적인 분쟁조정과 국민고객의 편의성 제고 기대</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center; background-color: #f2f2f2;">개 선</p> <p><신청인></p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 분쟁조정 신청 내용의 수정/저장 기능 및 신청단계 이후 단계별 필요 파일 첨부기능 보강 ◇ 신청 후 방통위 사건접수 전 신청 취소 가능 ◇ 단계별 필요서류 다운로드 및 작성 기능 개선 <p><피신청인></p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ 사건별 사실확인기간, 처리기한 등 구분 표시, 단계별 필요서류 다운로드 및 작성 기능 개선 </div>	'21.04.12.	김재철 국 장 박명진 팀 장 이종원 사무관
<p>○ 발로 뛰는 통신분쟁조정 추진</p> <p>- 분쟁해결 시 서면 및 전화·온라인 의견청취 방식에서 벗어나 직접 현장방문(분쟁양 당사자 및 분쟁조정위원 등 참석)을 통해 품질측정을 실시하여 사건별 특성에 맞는 능동적 업무추진</p> <p>* 신청인측은 방통위 관계자 등이 직접 멀리 지방(광주·부산)까지 현장점검을 나와 준 것에 감사</p> <p>** 방통위, 2021년도 상반기 적극행정 우수사례 선정('21.04.26.), '21년 전체 최우수 사례로 선정('21. 12)</p>	'21.03.30.	김재철 국 장 박명진 팀 장 이종원 사무관
<p>○ 통신분쟁조정사례집 발간</p> <p>- 통신서비스 이용자가 참고할 수 있도록 주요 조정사례 제공, 유형별·지역별·사업자별 분쟁조정 신청현황 제공, 통신분쟁조정제도 안내 등으로 국민체감도 상승</p> <p>* 국회 과방위 다수 의원실에서 매우 잘된 우수정책사례로 꼽음('21.2.16.)</p>	'21.02.01.	김재철 국 장 박명진 팀 장 이종원 사무관

<p>○ 방송통신위원장 ‘통신분쟁조정상담센터’ 방문 분쟁 조정 직접 참여</p> <p>- 국민불편 해소를 위해 방송통신위원장이 직접 분쟁 현장을 발로 뛰어 대국민 정책 신뢰도 상승, 동 제도의 필요성 인식 확산</p> <p style="text-align: center;">분쟁조정 상담건수</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">구분</th> <th style="width: 20%;">2019년</th> <th style="width: 20%;">2020년</th> <th style="width: 20%;">2021년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>건수</td> <td>6,689건</td> <td>11,041건</td> <td>10,080건</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">분쟁조정 신청건수</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">구분</th> <th style="width: 20%;">2019년</th> <th style="width: 20%;">2020년</th> <th style="width: 20%;">2021년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>건수</td> <td>155건</td> <td>572건</td> <td>1,170건</td> </tr> </tbody> </table>	구분	2019년	2020년	2021년	건수	6,689건	11,041건	10,080건	구분	2019년	2020년	2021년	건수	155건	572건	1,170건	<p>'21.01.20.</p>	<p>김재철 국 장 박명진 팀 장 이종원 사무관</p>
구분	2019년	2020년	2021년															
건수	6,689건	11,041건	10,080건															
구분	2019년	2020년	2021년															
건수	155건	572건	1,170건															
<p>○ 통신분쟁조정지원시스템 대국민 서비스 개시(개발·구축 '20.9월~12월)</p> <p>- 분쟁조정 상담부터 사건 접수 및 사실확인, 심의·조정까지 모든 절차의 원스톱 처리와 진행상황을 한눈에 볼 수 있도록 신호등 체계(초록색●, 노란색●, 빨간색●) 및 문자 알림서비스 제공</p>	<p>'21.01.18.</p>	<p>김재철 국 장 박명진 팀 장 이종원 사무관</p>																
<p>○ 통신분쟁조정상담센터 개소</p> <p>- 통신분쟁조정 상담센터 상담원(3명) 운용, 분쟁조정 진행을 위한 분쟁조정실 및 대면 조정 회의실 구축(2실), 비대면 상담·분쟁 조정 시스템 구축</p>	<p>'20.06.11.</p>	<p>반상권 과 장 이성훈 서기관 이종원 사무관</p>																
<p>○ 제1기 통신분쟁조정위원회 1기 위원 위촉</p> <p>- '19.6.11. 전기통신사업법 시행령 개정으로 조정위원회 운영 및 분쟁조정 절차에 관한 법적근거가 마련됨에 따라 제1기 통신분쟁 조정위원(9명) 위촉</p>	<p>'19.06.12.</p>	<p>곽진희 과 장 이성훈 서기관 강창수 주무관</p>																