

보도시점 2024. 5. 30.(목) 배포시점 배포 2024. 5. 30.(목) 09:00

통신요금 독촉 받던 청년, 직권조정으로 구제

- ‘알바’ 구하려다 명의도용으로 14개 회선 개통 피해 -

방송통신위원회(위원장 김홍일, 이하 ‘방통위’) 산하 통신분쟁조정위원회(위원장 구종상, 이하 ‘분조위’)는 아르바이트 고용인을 빙자한 제3자가 신청인의 개인 정보를 이용하여 총 14개의 기업인터넷전화 회선을 무단으로 개통한 사건의 신속한 피해구제와 재발방지를 위해 요금부과 철회, 채권추심 등의 행위 중지 및 제도 개선안 마련 등 직권조정결정을 내렸다.

신청인은 아르바이트 어플을 통해 유심포장 아르바이트에 지원하는 과정에서 고용 담당자 김00에게 근로계약 명목으로 통장사본과 신분증 사진을 제공하였다. 이후 신청인 명의의 휴대폰 3대가 무단 개통되었고 이 휴대폰을 이용해 기업인터넷전화 14개 회선이 무단 개통되었음을 알게 되었다.

신청인은 피신청인 고객센터에 「사건사고사실확인원」을 비롯한 여러 정황 증거의 제출 의사를 밝혔으나, 자사 규정을 근거로 신고접수를 거부하고 채권추심과 법원의 지급명령까지 보냈다고 주장하였다. 이에 대해 피신청인은 기업인터넷 서비스의 경우 명의도용 피해 접수 시 「확정판결문」을 구비해야 명의도용 구제절차 개시가 가능하다고 안내했다고 밝혔다.

이에 분조위는 △신청인의 명의도용 정황이 추가로 드러난 점 △신청인의 정신적·재산적 피해가 지속적으로 발생할 가능성이 있는 점 등을 들어 해당 사건을 직권조정결정 소위원회(이하 ‘직권소위’)에 회부하였다.

분조위 직권소위는 가입신청서의 필체, 녹취파일의 음성비교, 신분증 사진의 무단이용과 명의도용으로 휴대폰이 개통된 정황 등 가입신청서가 위조됐을 가능성에 주목하였다.

분조위 직권조정결정에 따라 피신청인은 신청인의 명의도용 피해를 다시 검토하였으며 이 사건의 계약을 명의도용에 따른 계약으로 자체판정하였다. 이에 따라 피신청인은 14개 회선에 부과된 요금 철회 및 추심 중지, 명의도용 피해구제 절차 개선안 마련 등 직권조정결정안을 적극 검토하기로 했다.

방통위는 전기통신사업법 제45조의6에 따른 직권조정결정제도를 적극 가동하여 이용자 피해를 신속히 구제하고, 특히 명의도용에 따른 이용자 피해구제 절차의 개선을 지속 촉구할 방침이다.

담당 부서	방송통신이용자정책국 통신분쟁조정팀	책임자	팀 장	박명진 (02-2110-1660)
		담당자	주무관	강녹엽 (02-2110-1663)
			주무관	신원석 (02-2110-1664)



더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다
가벼운 증상은 동네 병·의원으로

