

“중지된 통신서비스 요금이 계속 부과돼요”

- ‘2025년 통신분쟁조정 사례집’ 발간…다양한 분쟁 사례 유형별로 담아 -

주요사례

“이사 후 사용 중단된 통신서비스 요금이 계속 부과됐어요”



사건내용

“이사한 지역에 원래 이용하던 통신사의 인터넷망이 깔려있지 않아 사용 중단됐는데 매월 통신요금이 부과돼 자동이체 되고 있었어요. 환불받을 수 있을까요?”



조정내용

“신청인이 거주하는 장소에서 피신청인의 서비스를 사용할 수 없었던 사정이 있었던 것으로 보입니다. 하지만 신청인이 장기간 서비스 해지하지 않은 상태로 둔 점과 피신청인이 신청인의 요청 없이 통신서비스를 해지할 수 없는 점 등을 감안해 피신청인이 신청인이 그동안 납부한 통신요금의 일부를 반환하는 조정안을 제시합니다.”

통신서비스 이용 과정에서 발생하는 분쟁 해결에 대한 이해를 돕기 위해 다양한 사례를 담은 책자가 나왔다.

방송미디어통신위원회(위원장 김종철)는 30일 통신서비스 이용 계약 및 해지, 속도 품질 등 서비스 이용 과정에서 발생한 다양한 분쟁 사례를 유형별로 엮은 ‘2025년 통신분쟁조정 사례집’을 발간했다고 밝혔다.

유사 분쟁 예방을 위해 관련 정보를 제공하는 이번 사례집에는 지난해 통신분쟁조정위원회가 다룬 사건 중 총 42건의 주요 사례가 수록됐으며, 실제 분쟁조정 과정에 참고할 수 있도록 사건을 유형별로 정리했다.

사례는 ▲이용계약 관련 분쟁(16건) ▲품질 관련 분쟁(5건) ▲중요사항 설명 또는 고지 관련 분쟁(10건) ▲기타 명의도용 등 관련 분쟁(5건)으로 구분되며, 조정절차 이전에 당사자 간 원만히 합의된 ▲조정 전 합의 사례(6건)도 포함됐다.

통신분쟁조정위원회 소개를 비롯해 상담 및 분쟁조정 신청 방법, 처리 현황 등을 함께 수록해 일반 국민이 분쟁 해결 절차를 보다 쉽게 이해하고 활용할 수 있도록 구성했다.

특히 올해부터는 정보무늬(QR코드)를 수록해 통신분쟁조정위 누리집 및 통신분쟁조정 신청안내서에 바로 접속할 수 있어 접근성 및 편의성을 한층 높였다.

김종철 방미통위원장은 “국민 생활과 밀접한 필수 서비스인 통신서비스와 관련해 분쟁 또한 점차 다양해지고 있다”면서 “이번 사례집이 이용자와 사업자 모두에게 유익한 참고자료가 되어 분쟁 예방 및 신속한 해결에 도움이 되길 바란다”고 말했다.

이번 사례집은 방미통위 누리집(www.kmcc.go.kr)과 통신분쟁조정위원회 누리집(www.tdrc.kr)을 통해 누구나 확인할 수 있다.

붙임. ‘2025년 통신분쟁조정 사례집’ 표지

담당 부서	방송통신이용자정책국 통신분쟁조정팀	책임자	팀 장	윤정은 (02-2110-1660)
		담당자	주무관	심아란 (02-2110-1662)

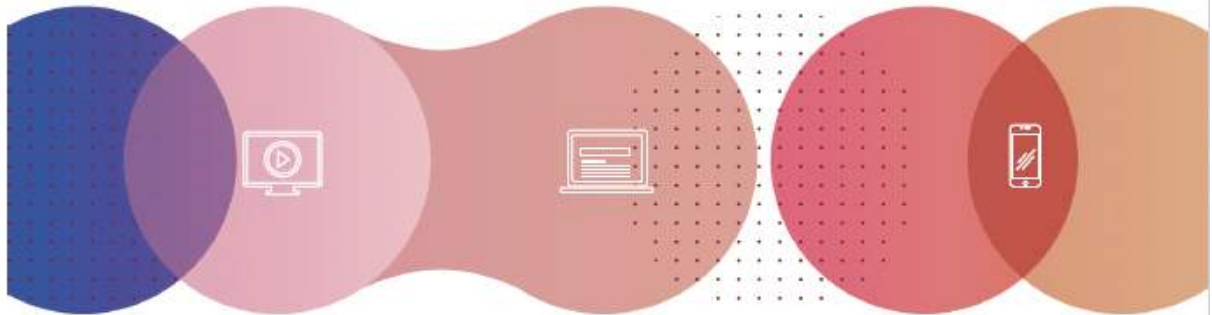


 통신분쟁조정위원회



2025년
통신분쟁조정
사례집

2026년 4월



 방송미디어통신위원회

 KAIT 한국정보통신진흥협회
Korea Association for AI & ICT Promotion