



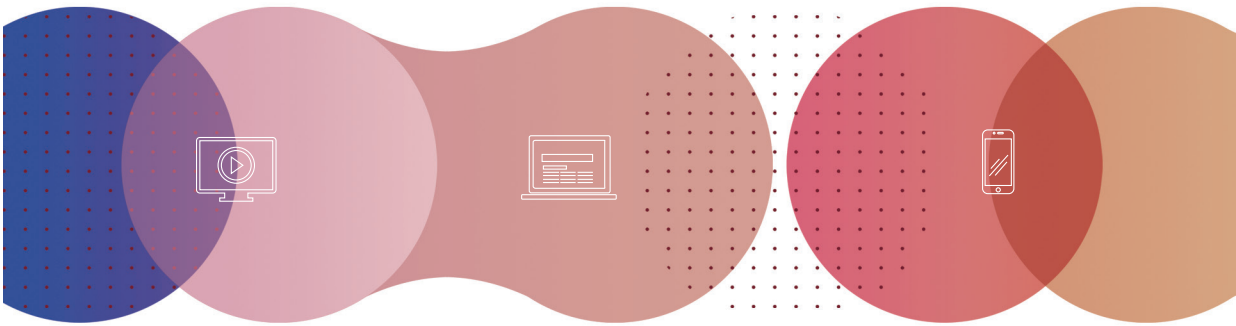
통신분쟁조정위원회의
누리집



통신분쟁조정
신청 안내서

2025년 통신분쟁조정 사례집

2026년 4월



일러두기

본 사례집은 2025년 통신분쟁조정위원회에서 처리된 사건들을 정리하여, 전기통신서비스 이용자의 피해 예방 및 전기통신사업자와 이용자 간 분쟁의 원만한 해결을 도모하는 데 도움이 되기를 바라는 목적으로 발간하였습니다.

본 사례집에 수록된 개별 조정사례는 통신분쟁조정위원회의 실제 조정 결과를 바탕으로 작성되었으나, 유사하게 보이는 사례라 하더라도 구체적인 사실관계, 당사자의 주장 및 제출된 증거자료 등 세부 사항에 따라 조정 결과는 달라질 수 있습니다. 따라서 사례집에 수록된 사례는 어디까지나 참고를 위한 예시로서, 개별 사건에 모두 동일하게 적용되는 판단 기준이나 해결 방안이 아님을 유의하시기 바랍니다.

또한, 개인정보 보호 및 당사자 권리 보호를 위해 신청인과 피신청인을 특정할 수 있는 정보는 삭제하거나 비식별화하여 수록하였습니다.

사례집에 수록된 개별 사례와 관련하여 보다 구체적인 사항은 통신분쟁조정상담센터(☎142-246, www.tdrc.kr)로 문의하여 주시기 바랍니다.

Contents

01

개요

제1절 통신분쟁조정위원회 소개	10
1. 추진 배경 및 목적	10
2. 설립근거	11
3. 분쟁조정위원회 구성 및 운영	12
4. 주요 기능	14
5. 조정의 효력	15
제2절 통신분쟁조정 상담 및 조정 절차 안내	16
1. 분쟁조정 상담 및 신청	16
2. 분쟁조정 처리 절차	17

02

통신분쟁조정 현황

제1절 통신분쟁 상담 현황	24
1. 경로별 상담 현황	24
2. 유형별 상담 현황	26
제2절 통신분쟁조정 사건 처리 현황	28
1. 통신분쟁조정위원회 운영 실적	28
2. 연도별 분쟁조정 사건 처리 현황	29



03

통신분쟁조정 사례

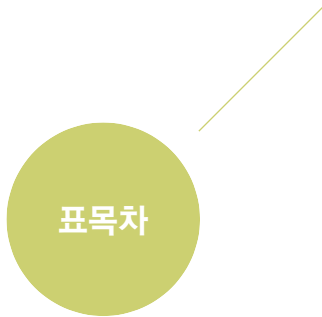
제1절 통신분쟁조정 사례	42
1. 이용계약 관련 분쟁	42
2. 품질 관련 분쟁	62
3. 중요한 사항 설명 또는 고지(거짓 설명 또는 고지) 관련 분쟁	70
4. 기타 명의도용 등 관련 분쟁	84
제2절 조정 전 합의 사례	93



붙임

붙임 1. 통신분쟁조정제도 관련 법령	98
붙임 2. 통신분쟁조정 관련 서식	106
붙임 3. 통신분쟁조정제도 관련 FAQ	127

Contents



[표 1-1] 통신분쟁조정제도 경과	11
[표 2-1] 경로별 상담 실적	24
[표 2-2] 유형별 상담 실적	26
[표 2-3] 통신분쟁조정위원회 회의 개최 현황	28
[표 2-4] 연도별 유·무선 전체 통신분쟁조정 처리 현황	29
[표 2-5] 유형별 분쟁조정 신청 현황	31
[표 2-6] 지역별 분쟁조정 신청 현황	33
[표 2-7] 피신청인별 분쟁조정 신청 현황	35
[표 2-8] 피신청인별 분쟁조정 처리 현황 (2025년)	37



그림목차

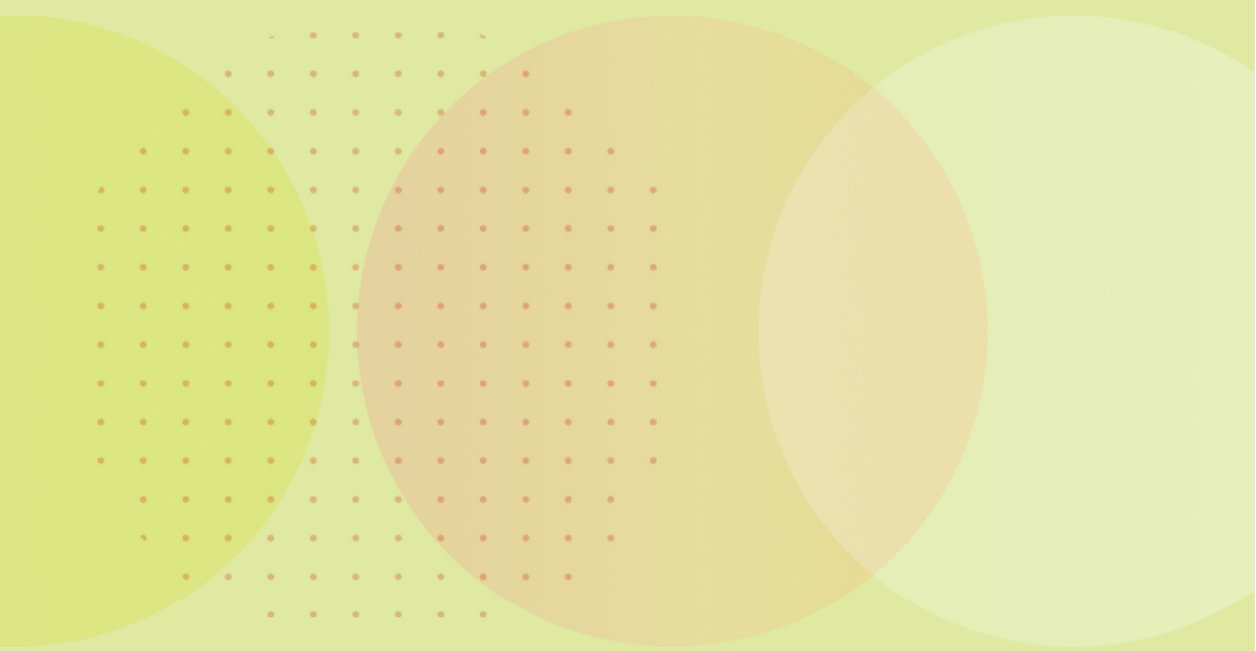
[그림 1-1] 분쟁조정 상담 및 신청 절차	17
[그림 1-2] 통신분쟁조정 절차도	20
[그림 2-1] 경로별 상담 실적	25
[그림 2-2] 경로별 상담 분포도(2025년)	25
[그림 2-3] 유형별 상담 실적	27
[그림 2-4] 유형별 상담 분포도(2025년)	27
[그림 2-5] 분쟁조정 신청 현황	30
[그림 2-6] 분쟁조정 처리 현황 분포도(2025년)	30
[그림 2-7] 유형별 분쟁조정 신청 현황	32
[그림 2-8] 유형별 분쟁조정 신청 현황 분포도(2025년)	32
[그림 2-9] 지역별 분쟁조정 신청 현황	34
[그림 2-10] 지역별 분쟁조정 신청 현황 분포도(2025년)	34
[그림 2-11] 피신청인별 분쟁조정 신청 현황	36
[그림 2-12] 피신청인별 분쟁조정 신청 현황 분포도(2025년)	36
[그림 2-13] 무선 부문 주요 피신청인별 분쟁조정 해결률(2025년)	38
[그림 2-14] 유선 부문 주요 피신청인별 분쟁조정 해결률(2025년)	38

제1장

개 요



제1절 통신분쟁조정위원회 소개	10
1. 추진 배경 및 목적	10
2. 설립근거	11
3. 분쟁조정위원회 구성 및 운영	12
4. 주요 기능	14
5. 조정의 효력	15
제2절 통신분쟁조정 상담 및 조정 절차 안내	16
1. 분쟁조정 상담 및 신청	16
2. 분쟁조정 처리 절차	17



통신분쟁조정위원회 소개

1. 추진 배경 및 목적

대체적 분쟁해결제도(Alternative Dispute Resolution, 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 데 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 방송미디어통신위원회가 결정을 내리는 제도를 의미하는데, 의견진술, 사실조사, 변론보장, 대심구조 등 준사법적 절차가 요구되는 절차의 복잡성과 장기간의 처리시한으로 인해 사업자와 이용자 간의 소규모 분쟁을 처리하는 데 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 방송미디어통신위원회의 재정을 통한 분쟁 해결의 한계가 더욱 두드러지게 되었고, 이에 따라 신속하고 효율적인 분쟁 해결 방안 마련의 필요성이 제기되었다.

방송통신 분야의 분쟁은 실시간으로 급변, 다변화하는 경향이 있어 일반적인 분쟁조정제도로는 효율적인 처리에 한계가 있다는 지적이 제기되었기에, 방송통신 분야의 전문성이 보장되고 효과적 처리가 가능한 새로운 분쟁해결제도 마련의 필요성이 대두되었다.

2. 설립근거

전문성을 바탕으로 신속하고 효율적인 분쟁 해결을 도모하고자, 2018년 12월 11일 통신분쟁조정위원회(이하 '분쟁조정위원회') 설치 등의 내용을 담은 전기통신사업법 개정안이 공포되었고, 2019년 6월 12일부터 이용자와 전기통신사업자 간 통신분쟁을 해결하기 위한 통신분쟁조정 제도가 본격적으로 시행되었다.

구체적으로 전기통신사업법 제45조의2 내지 제45조의8이 신설되어, 통신분쟁조정제도 도입, 분쟁조정위원회 설치·구성, 분쟁조정위원회의 자격, 분쟁조정 절차, 분쟁조정 효력 등에 대한 법적 근거가 마련되었다.

아울러, 2019년 6월 11일 전기통신사업법 시행령 개정에 따라, 분쟁조정위원회의 운영, 분쟁조정 신청 등 분쟁조정위원회 운영 및 분쟁조정 절차에 관한 구체적인 사항에 대한 법적 근거가 마련되었고, 2021년 9월 14일 전기통신사업법 제45조의2제1항제6호의 신설에 따라, 앱 마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 대한 분쟁이 통신분쟁조정 대상에 포함되었다.

또한 2023년 1월 3일 전기통신사업법 제45조의2제2항의 신설에 따라 분쟁조정위원회의 최대 인원이 증원되고 제45조의6의 신설에 따라 직권조정결정 제도가 도입되었다.

[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
2021. 6. 10	제2기 통신분쟁조정위원회 구성
2021. 9. 14	앱 마켓 분쟁조정 관련 전기통신사업법 개정
2021. 10. 28	앱 마켓 분쟁조정 특별소위원회 발족
2022. 6. 1	통신분쟁조정 품질측정체계 시범 운영
2023. 1. 3	통신분쟁조정제도 관련 전기통신사업법 개정(23. 7. 4 시행)
2023. 8. 21	제3기 통신분쟁조정위원회 구성
2024. 2. 27	제3기 통신분쟁조정위원회 위원 추가 위촉

3. 분쟁조정위원회 구성 및 운영

가 분쟁조정위원회 구성

분쟁조정위원회는 방송미디어통신위원회 위원장이 지명하는 위원장 1명을 포함하여 30명 이하의 위원*으로 구성하되, 이 중 5명은 상임위원으로 한다. 분쟁조정위원회 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 방송미디어통신위원장이 방송미디어통신위원회의 동의를 받아 성별을 고려하여 위촉한다.

* 전기통신사업법 개정[위원장 1명을 포함하여 30명 이하의 위원으로 구성하되, 이 중 5명은 상임위원 (23.01. 공포)]

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

나 분쟁조정위원회 운영 및 소관 사무

분쟁조정위원회의 위원장이 분쟁조정위원회를 대표하고, 분쟁조정위원회의 업무를 총괄한다. 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 경우 위원 중 방송미디어통신위원회 위원장이 지명하는 사람이 그 직무를 대행하게 된다.

만약 위원 중 결원이 발생할 경우 보궐위원이 위촉되는데, 이때 보궐위원의 임기는 전임위원 임기의 잔여기간이 된다.

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

분쟁조정위원회는 소위원회를 둘 수 있으며, 분쟁조정위원회가 필요하다고 인정하는 경우를 제외하고 원칙적으로 소위원회를 포함 분쟁조정위원회의 조정절차 및 조정결과는 공개되지 않는다. 조정절차 및 조정결과가 공개될 경우 개인정보유출, 기업의 영업비밀 누출 등의 문제가 발생할 수 있기 때문이다.

방송미디어통신위원회는 방송미디어통신위원회와 그 소속기관 직제, 통신분쟁조정위원회 운영세칙 등에 따라 분쟁조정위원회의 조정에 본질적 영향을 미치지 않는 범위 내에서 신청 접수, 조정 결과 통지 등 분쟁조정위원회의 운영에 필요한 사무를 지원할 수 있다.

4. 주요 기능

분쟁조정위원회는 방송미디어통신위원회 산하에 설치된 법정 위원회로서, 전기통신사업자와 이용자 간에 발생한 아래 사항에 대한 분쟁의 조정을 담당한다.

■ 전기통신사업법 제33조에 따른 손해배상과 관련된 분쟁 [제45조의2제1항제1호]

※ (예시) 이동전화 데이터서비스 미제공에 따른 손해배상 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 [제45조의2제1항제2호]

※ (예시) 가입자 동의 없는 정률 할인 변경 등 약관 위반 관련 분쟁

■ 전기통신서비스 이용계약의 체결·이용·해지 과정에서 발생한 분쟁 [제45조의2제1항제3호]

※ (예시) 신청하지 않은 이동전화부가서비스 이용요금 환급 요구, 미사용인터넷서비스 이용 요금의 환급 요구

■ 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁 [제45조의2제1항제4호]

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

■ 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위와 관련된 분쟁 [제45조의2제1항제5호]

※ (예시) 약정기간 도중 요금제 변경 및 해지 시 발생하는 과도한 위약금을 고지받지 못해 위면해지 요구

■ 앱마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 대한 분쟁 [제45조의2제1항제6호]

※ (예시) 앱에서 결제하지 않은 정보이용료에 대한 결제 취소 요구

■ 그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신역무에 관한 분쟁 [제45조의2제1항제7호]

5. 조정의 효력

분쟁조정위원회는 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.

통신분쟁조정 상담 및 조정 절차 안내

1. 분쟁조정 상담 및 신청

가 분쟁조정 상담

통신서비스 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 방송미디어통신위원회는 이 같은 문제를 개선하고 분쟁의 사전예방과 이용자보호 및 전문적인 상담을 진행하고자 2020년 6월에 통신분쟁조정 상담센터 (142-246)를 개소하고 2021년 1월에 통신분쟁조정 지원시스템(www.tdrc.kr)을 오픈하여 온라인 상담도 진행하고 있다.

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·인터넷 상담을 진행하고 있으며, 상담센터는 비대면 방식의 상담·분쟁조정시스템을 도입해 분쟁조정위원과 이용자 및 사업자 간 원활한 소통을 지원하고, 시간·지역의 구애 없이 이용자 피해 상담창구 역할을 수행하고 있다.

또한, 분쟁조정 신청을 희망하는 이용자들에게 신청 방법과 신청 이후의 처리 절차, 통신분쟁조정 지원시스템 온라인 서비스 이용 방법 등을 안내하여 쉽고 편리하게 분쟁조정 제도를 이용할 수 있도록 분쟁조정 신청 이전 단계에서부터 이용자 편의를 도모하고 있다.

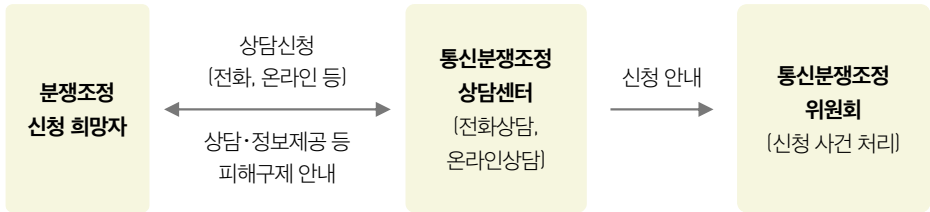
나 분쟁조정 신청

분쟁조정 신청은 ‘통신분쟁조정 신청서’를 작성하여 우편을 통해 신청하거나, 통신분쟁조정 지원시스템 (www.tdrc.kr)을 통해 온라인으로 분쟁조정을 신청하고 처리상태를 조회할 수 있다.

※ 온라인 신청 : www.tdrc.kr

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

[그림 1-1] 분쟁조정 상담 및 신청 절차



2. 분쟁조정 처리 절차

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

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

① 신청사건의 접수 및 통보

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

② 소위원회 및 주심위원 지정

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

③ 조정 전 합의 권고

- 분쟁조정위원회는 조정 전 일정기간 동안 당사자간 합의를 권고할 수 있으며, 합의가 이루어질 경우 조정이 종료되고, 조정 전 합의가 이뤄지지 않을 경우 조정절차 진행

④ 분쟁조정위원회 조정

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

⑤ 분쟁조정거부 및 중지

- 분쟁조정위원회는 신청자가 이종으로 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, 소가 취하된 경우에는 조정절차를 속개

⑥ 조정의 성립 및 불성립

- 분쟁조정위원회는 분쟁조정을 마친 때에는 조정안을 작성하여 당사자에게 통지하며, 당사자는 그 통지를 받은 날부터 15일 이내에 조정안 수락서에 서명 또는 기명·날인하여 분쟁조정위원회에 통보
- 당사자 전원 이 수락하는 경우 조정이 성립되며, 당사자 중 누구라도 수락하지 않거나 의사를 표시하지 아니한 경우에는 조정을 거부한 것으로 간주되어 조정 불성립으로 종결
- 조정이 성립되면 분쟁조정위원회 위원장은 지체없이 조정서를 작성하여 당사자 전원에게 송달하며, 분쟁조정위원회 위원장 및 각 당사자는 조정서에 서명(또는 기명)·날인

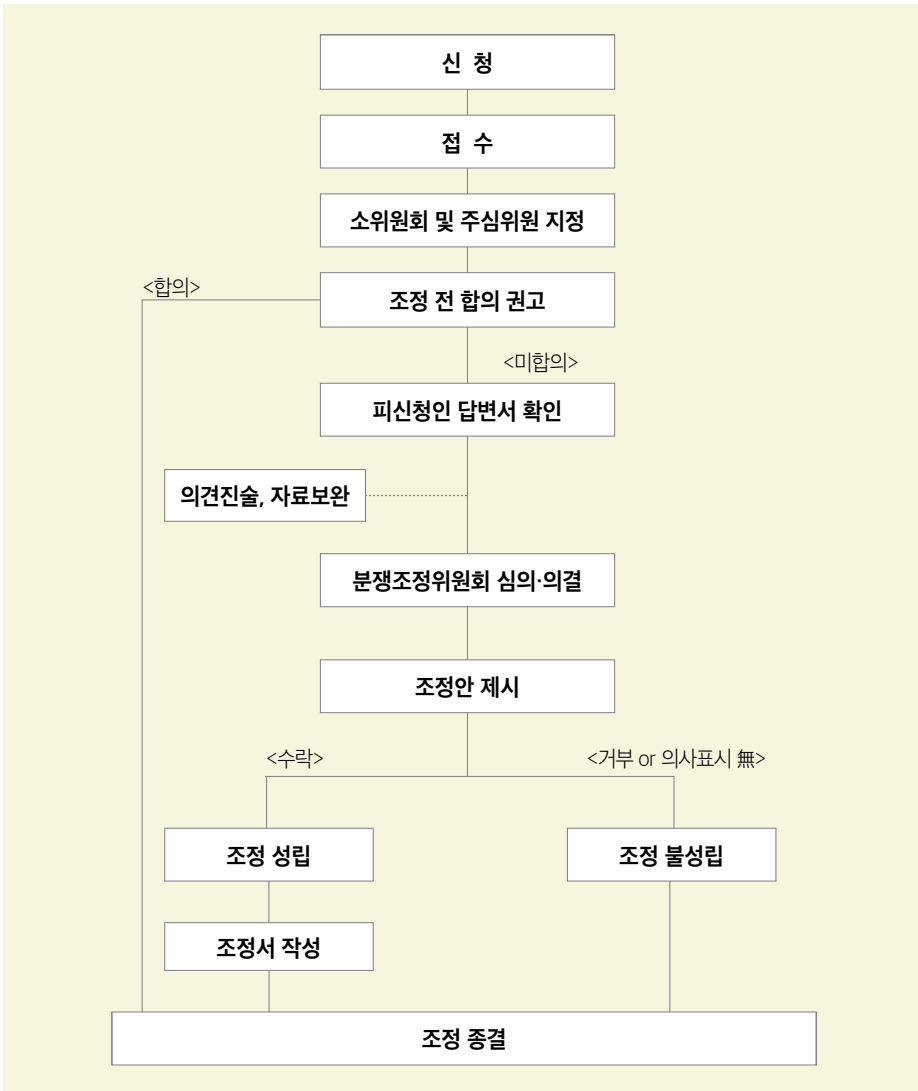
⑦ 조정의 종결

- 조정은 전기통신사업법 제45조의9 규정에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 종결
 - 법 제45조의5제5항에 따른 조정 전 당사자간 합의 권고를 통해 합의가 이루어진 경우
 - 분쟁조정위원회가 해당 조정사건에 대해 당사자 간 합의가 이루어질 가능성이 없다고 인정하는 경우
 - 법 제45조의6에 따라 직권조정결정이 이루어진 경우
 - 법 제45조의7에 따라 분쟁조정 이중 신청, 신청내용 부적법, 부당한 목적의 신청이 인정되는 경우 등 분쟁조정위원회가 조정을 거부한 경우
 - 당사자가 법 제45조의8제2항에 따라 지정 기간 내에 조정안에 대한 수락의 의사표시를 하지 아니하거나 수락거부 의사를 표시한 경우
 - 법 제45조의8제3항에 따라 당사자 전원이 조정안을 수락하여 조정이 성립된 경우
 - 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소송의 판결이 확정된 경우

⑧ 직권조정결정

- 분쟁조정위원회는 전기통신사업법 제45조의6 규정에 따라 당사자 간에 합의가 이루어지지 아니한 경우 또는 신청인의 주장이 이유 있다고 판단되는 경우에는 당사자들의 이익과 그 밖의 모든 사정을 고려하여 신청 취지에 반하지 아니하는 한도에서 분쟁조정위원회의 의결을 거쳐 직권으로 조정을 갈음하는 결정 가능
- 직권조정결정에는 분쟁 원인행위의 중지, 손해배상 등의 구제조치 등에 대해 포함 가능
- 분쟁조정위원회는 직권조정결정 시 직권조정결정서를 작성하여 정본을 지체 없이 당사자에게 송달하며, 이때 분쟁조정위원회의 위원 모두가 서명 또는 기명·날인함
- 당사자는 법제45조의6제3항에 따라 직권조정결정서를 송달받은 날로부터 14일 이내 서면으로 이의 신청 혹은 수락의 의사를 표시해야 하며, 의사를 표시하지 아니한 경우에는 직권조정결정을 불수락한 것으로 간주

[그림 1-2] 통신분쟁조정 절차도



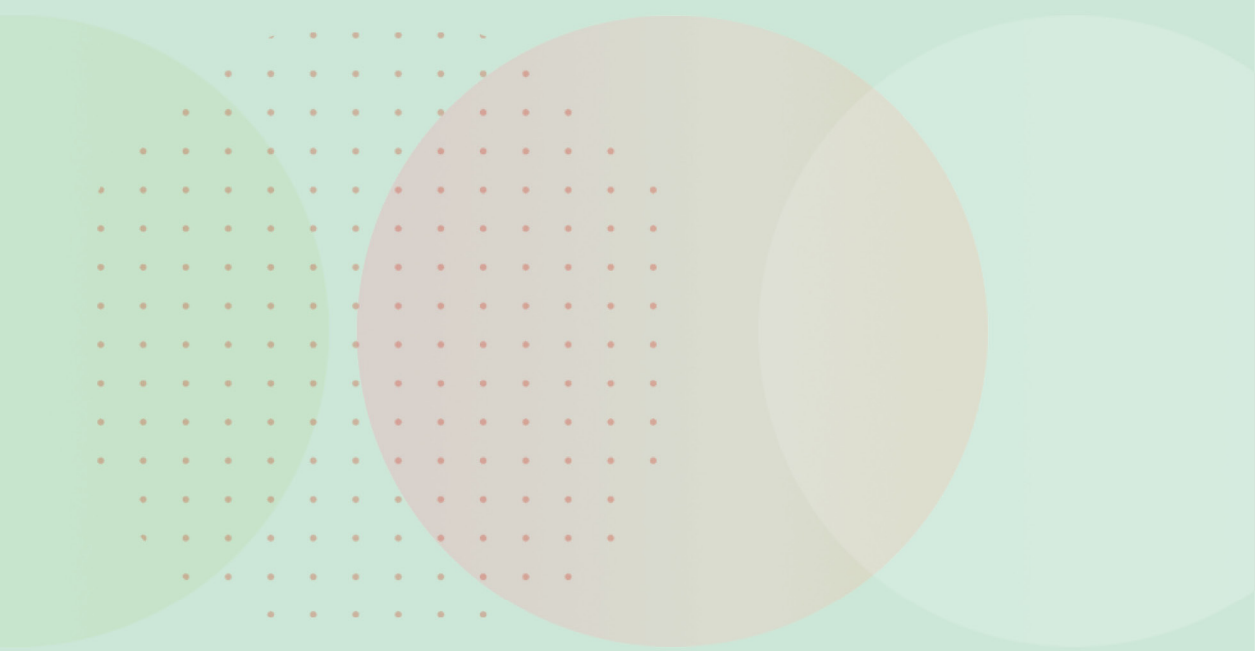


제 2 장

통신분쟁조정 현황



제1절 통신분쟁 상담 현황	24
1. 경로별 상담 현황	24
2. 유형별 상담 현황	26
제2절 통신분쟁조정 사건 처리 현황	28
1. 통신분쟁조정위원회 운영 실적	28
2. 연도별 분쟁조정 사건 처리 현황	29



제1절

통신분쟁 상담 현황

1. 경로별 상담 현황

2025년 통신분쟁조정 상담센터에 접수된 상담건수는 총 8,431건으로 전년 대비 6.7% 감소하였다. 유선 전화 상담이 8,189건(97.1%)으로 가장 많은 비중을 차지하였고, 통신분쟁조정 지원시스템을 통한 인터넷 상담은 193건(2.3%), 이메일 등을 통한 기타 상담은 49건(0.6%)으로 나타났다.

[표 2-1] 경로별 상담 실적

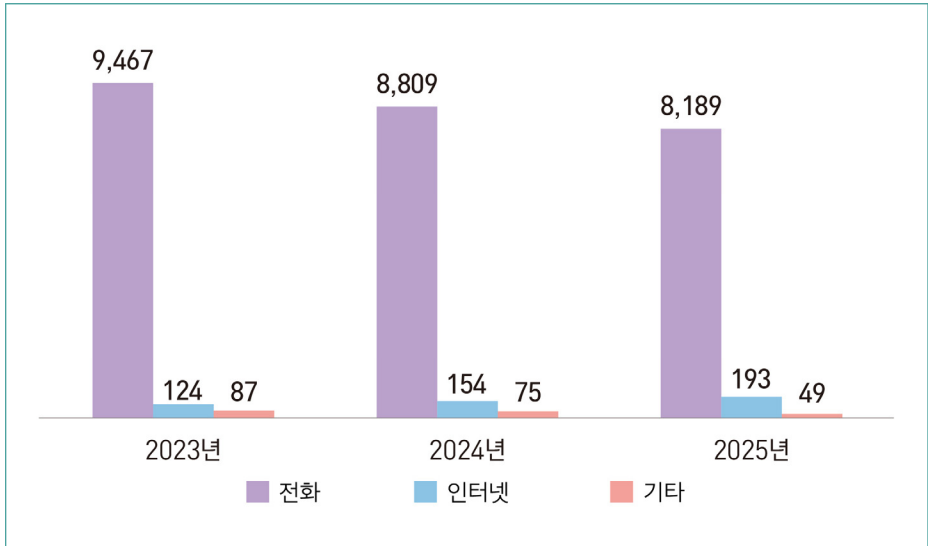
(단위 : 건)

유형	2023년 (1.1~12.31)	2024년 (1.1~12.31)	2025년 (1.1~12.31)	합계
전화	9,467 (97.8%)	8,809 (97.5%)	8,189 (97.1%)	26,465 (97.5%)
인터넷	124 (1.3%)	154 (1.7%)	193 (2.3%)	471 (1.7%)
기타	87 (0.9%)	75 (0.8%)	49 (0.6%)	211 (0.8%)
합계	9,678 (100%)	9,038 (100%)	8,431 (100%)	27,147 (100.0%)

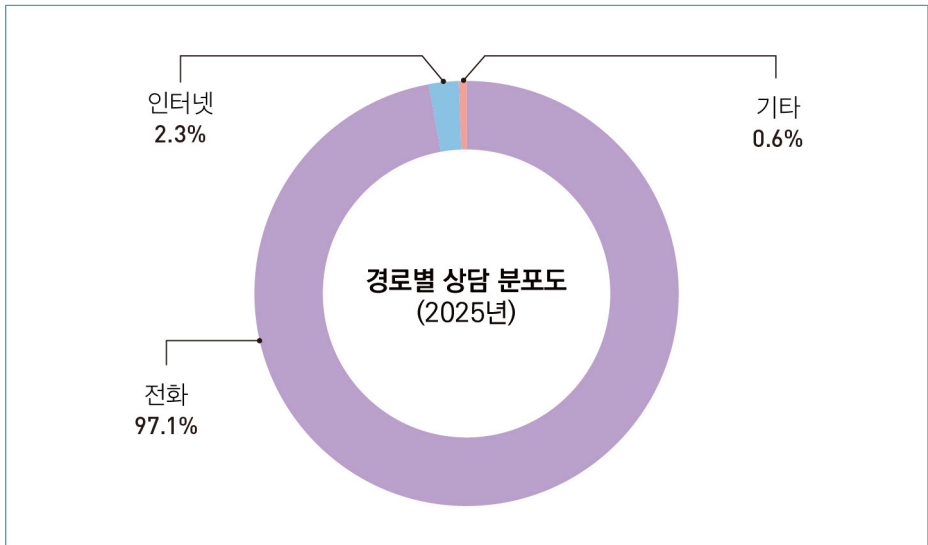
※ 기타: 이메일 등을 통한 상담 접수

[그림 2-1] 경로별 상담 실적

(단위 : 건)



[그림 2-2] 경로별 상담 분포도(2025년)



2. 유형별 상담 현황

2025년 분쟁조정 접수 유형별 상담 현황을 살펴보면, 서비스 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁인 「이용계약」 유형 상담이 3,163건으로 전체의 37.5%를 차지하였다. 다음으로 통신분쟁조정위원회 조정신청 방법과 구비서류 등의 안내 상담인 「신청안내 등 기타」 유형이 2,968건으로 전체의 35.2%, 서비스 「중요사항 설명 또는 고지 안내」 유형 상담이 1,424건으로 전체의 16.9%, 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁인 「품질」 유형 상담이 876건(10.4%) 순으로 나타났다.

[표 2-2] 유형별 상담 실적

(단위 : 건)

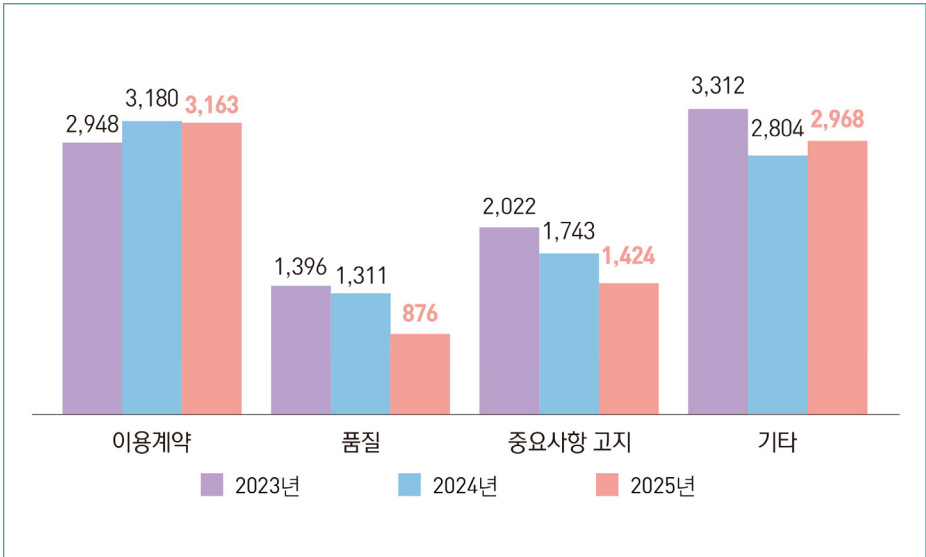
대분류	2023년 (1.1~12.31)		2024년 (1.1~12.31)		2025년 (1.1~12.31)		합계	
	건수	비중	건수	비중	건수	비중	건수	비중
이용계약 관련	2,948	30.5%	3,180	35.2%	3,163	37.5%	9,291	34.2%
품질 관련	1,396	14.4%	1,311	14.5%	876	10.4%	3,583	13.2%
중요사항 설명 또는 고지 안내 관련	2,022	20.9%	1,743	19.3%	1,424	16.9%	5,189	19.1%
신청안내 등 기타	3,312	34.2%	2,804	31.0%	2,968	35.2%	9,084	33.5%

알려두기

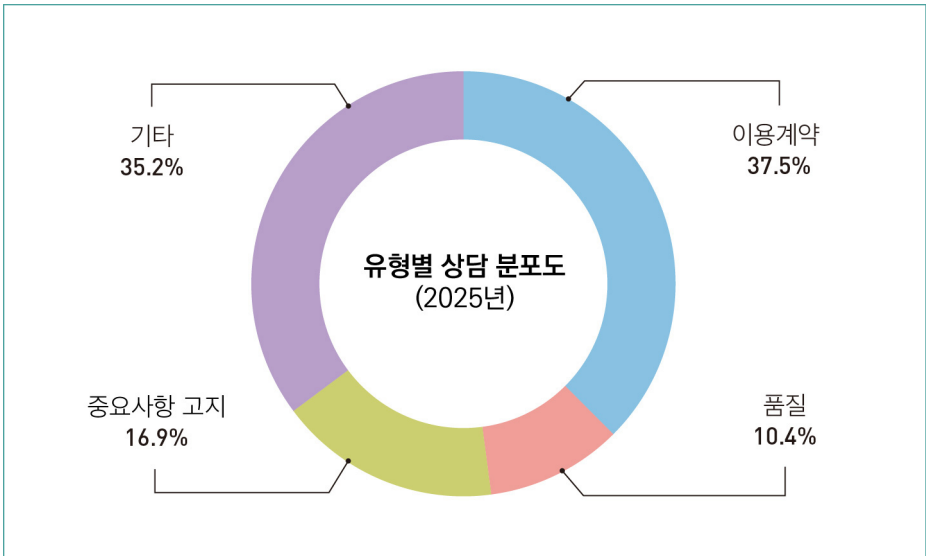
전기통신사업법 제45조의 2 제1항 제1호에 따른 '손해배상' 유형은 2021년도 분쟁유형 재분류(자체조정)에 따라 각 항목으로 포함

[그림 2-3] 유형별 상담 실적

(단위 : 건)



[그림 2-4] 유형별 상담 분포도(2025년)



제 2 절

통신분쟁조정 사건 처리 현황

1. 통신분쟁조정위원회 운영 실적

분쟁조정위원회 회의는 전체회의 및 소위원회 회의로 구분하여 운영되고 있다. 전체회의는 운영세칙의 개정, 분쟁조정에 관한 기본 계획 등을 의결하고 접수 사건 처리기간 연장을 심의·의결하며, 소위원회 회의는 개별 사건의 처리를 위해 조정사례를 공유하는 등 세부적이고 전문적인 조정을 위해 운영되고 있다.

분쟁조정위원회는 2025년에 전체회의를 25회 개최하여 통신분쟁조정 접수 사건 처리기간 연장을 심의·의결하였으며 분쟁조정 신청사건 및 통신분쟁조정 처리 결과를 논의하였다. 소위원회 회의는 분과회의와 특별소위원회로 운영, 분과회의(조정회의)는 신청인과 피신청인 양 당사자의 의견을 청취하여 합리적인 조정안을 마련하기 위해 118회 개최하였으며, 이 중 직권소위원회 회의는 3회 개최하였다.

[표 2-3] 통신분쟁조정위원회 회의 개최 현황

(단위 : 건)

구분	전체회의	분과회의(조정회의)	특별소위(5G, 앱마켓 등)	합계
2023년	20	100	0	120
2024년	25	123 (직권 7회)	0	148
2025년	25	118 (직권 3회)	4	147
합계	70	341	4	415

※ 특별소위 : SKT 침해사고 관련 특별소위원회 및 KT 사전예약 취소 관련 특별소위원회(25.7~8)

아울러, 2022년부터 분쟁조정 신청인 거주지의 통신서비스 품질에 대한 객관적 측정 등을 위해 통신분쟁조정 품질측정 운영을 추진하는 등, 분쟁조정위원회는 분쟁조정 처리 신뢰성 제고와 이용자 만족도 향상을 위해 노력하였다.

2. 연도별 분쟁조정 사건 처리 현황

가 분쟁조정 신청 및 처리 현황

분쟁조정위원회에 접수된 분쟁조정 신청건수는 통신분쟁조정 지원시스템 도입 후 꾸준히 증가하여 2024년은 1,533건, 2025년은 2,123건으로 나타났으며, 2025년은 2024년도 대비 590건(38.5%) 증가하였다. 이 중 조정회의가 개최되기 전 사무처 합의권고를 통해 양 당사자의 합의로 사건이 종료된 '조정 전 합의'는 2024년은 378건, 2025년은 319건으로 나타났다.

[표 2-4] 연도별 유·무선 전체 통신분쟁조정 처리 현황

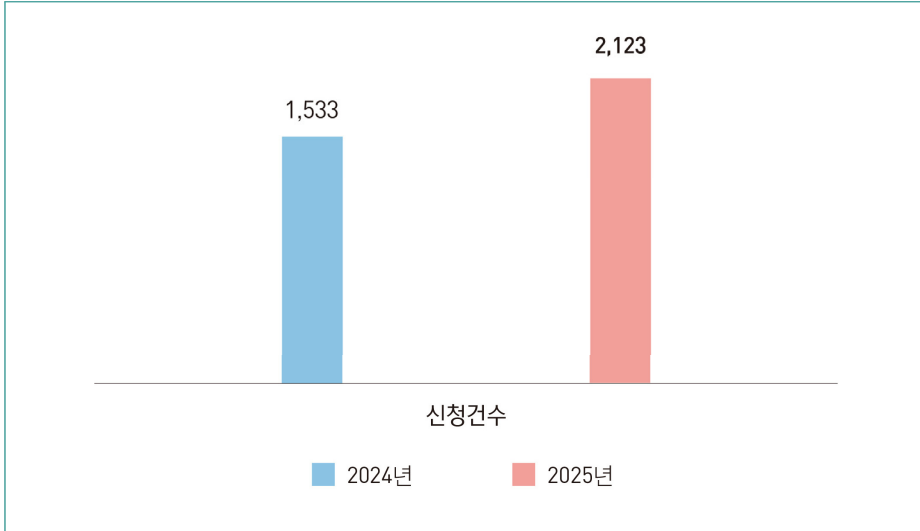
구분	분쟁조정 신청	해결				미해결		기타*	진행중
		조정 전 합의	조정안 수락	취하	소계	조정안 불수락	합의 가능성 없음		
2024년 (‘24.12.31. 기준)	1,533건	378건 (36.2%)	103건 (10.4%)	379건 (36.3%)	866건 (82.9%)	99건 (9.5%)	80건 (7.7%)	120건	368건
2025년 (‘25.12.31. 기준)	2,123건	319건 (30.1%)	119건 (11.2%)	403건 (38.0%)	841건 (79.3%)	130건 (12.3%)	89건 (8.4%)	120건	943건

* 기타 : 이중신청, 피신청인 불분명, 타기관 이첩 등

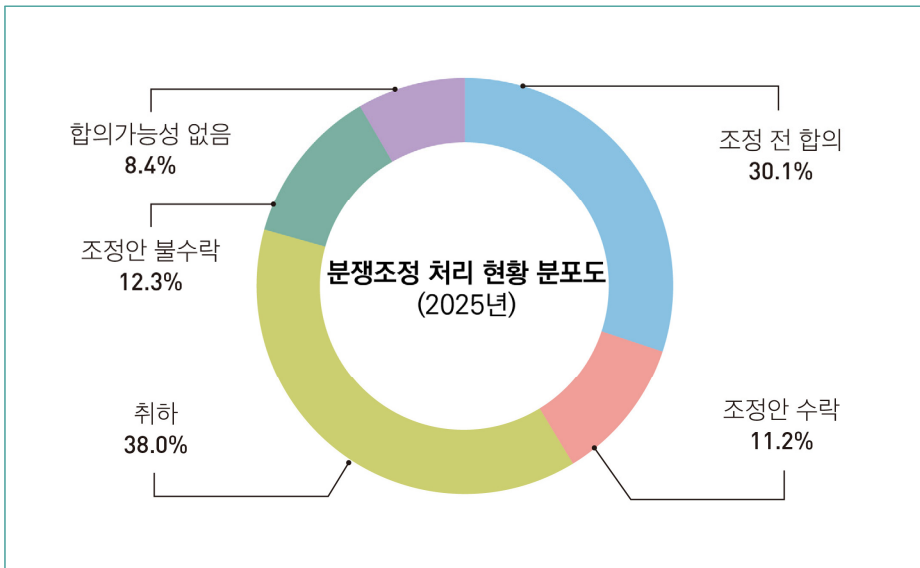
분쟁조정위원회의 심의를 통해 조정안이 제시된 사건 중 양 당사자(신청인 및 피신청인)가 수락한 '조정안 수락' 건수는 2024년 103건, 2025년 119건이며, 분쟁조정위원회에서 조정안을 제시하기 전 신청인 요구사항 수용 등으로 종결된 '취하' 사건은 2024년 379건, 2025년 403건이다. 양 당사자가 수락하지 않거나 의사를 표시하지 않은 '조정안 불수락' 건수는 2024년 99건, 2025년 130건이며, 분쟁조정위가 양 당사자간 합의가 이루어질 가능성이 없다고 인정한 '합의 가능성 없음' 사건은 2024년 80건, 2025년 89건이다. 이중신청, 피신청인 불분명, 타기관 이첩 등 기타 사유로 종결된 사건은 2024년, 2025년 각각 120건씩이며, 2024년 말 기준 368건, 2025년 말 기준 943건이 사실확인 진행 중이다.

[그림 2-5] 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)



[그림 2-6] 분쟁조정 처리 현황 분포도(2025년)



분쟁조정 접수 유형별 신청 현황을 살펴보면, 2023년에는 「이용계약」 유형이 47.1%로 가장 많았고 2024년과 2025년에도 동일하게 「이용계약」 유형이 각각 49.0%, 52.9%로 가장 많았다. 이외에 2025년에는 「중요사항 설명 또는 고지 안내」 유형이 22.5%, 기타 유형이 16.9%, 「품질」 유형이 6.7% 순으로 나타났다.

[표 2-5] 유형별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)

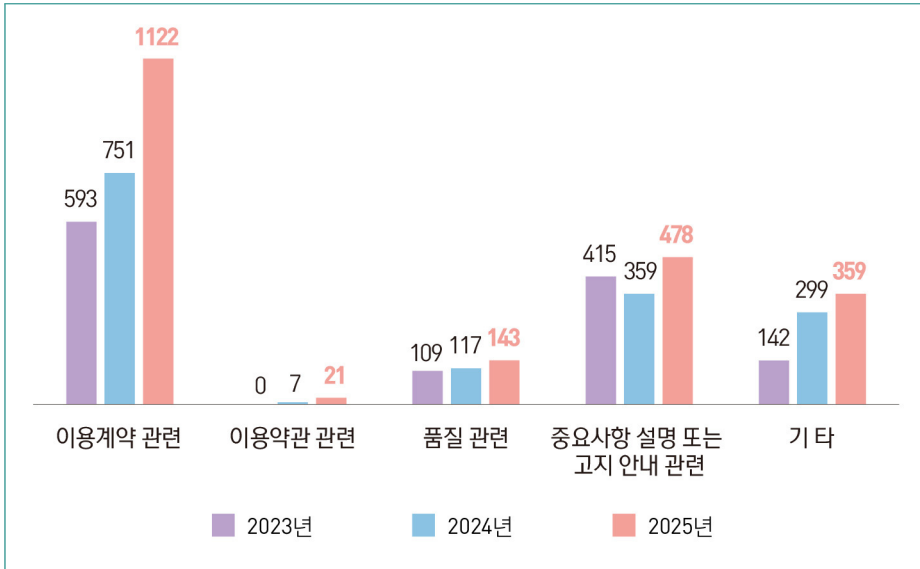
대분류	세분류	2023년 (1.1~12.31)		2024년 (1.1~12.31)		2025년 (1.1~12.31)		합계	
		건수	비중	건수	비중	건수	비중	건수	비중
이용계약 관련	계약 체결	255	20.3%	346	22.6%	518	24.4%	1,119	22.8%
	계약 이용	158	12.5%	130	8.5%	227	10.7%	515	10.5%
	계약 해지	180	14.3%	275	17.9%	377	17.8%	832	16.9%
이용약관 관련	약관 변경	-	-	5	0.3%	-	0.0%	5	0.1%
	약관 적용	-	-	2	0.1%	21	1.0%	23	0.5%
품질 관련	속도 품질	45	3.6%	67	4.4%	73	3.4%	185	3.8%
	통화 품질	64	5.1%	50	3.3%	70	3.3%	184	3.7%
중요사항 설명 또는 고지 안내 관련	이용 요금	83	6.6%	79	5.2%	121	5.7%	283	5.8%
	약정 조건	314	24.9%	252	16.4%	251	11.8%	817	16.6%
	요금 할인	18	1.4%	6	0.4%	14	0.7%	38	0.8%
	기타	-	-	22	1.4%	92	4.3%	114	2.3%
기타	명의 도용	93	7.4%	231	15.1%	217	10.2%	541	11.0%
	기타	34	2.7%	42	2.7%	79	3.7%	155	3.2%
	소액결제 (앱마켓, 정보이용료 관련)	15	1.2%	26	1.7%	63	3.0%	104	2.1%

일러두기

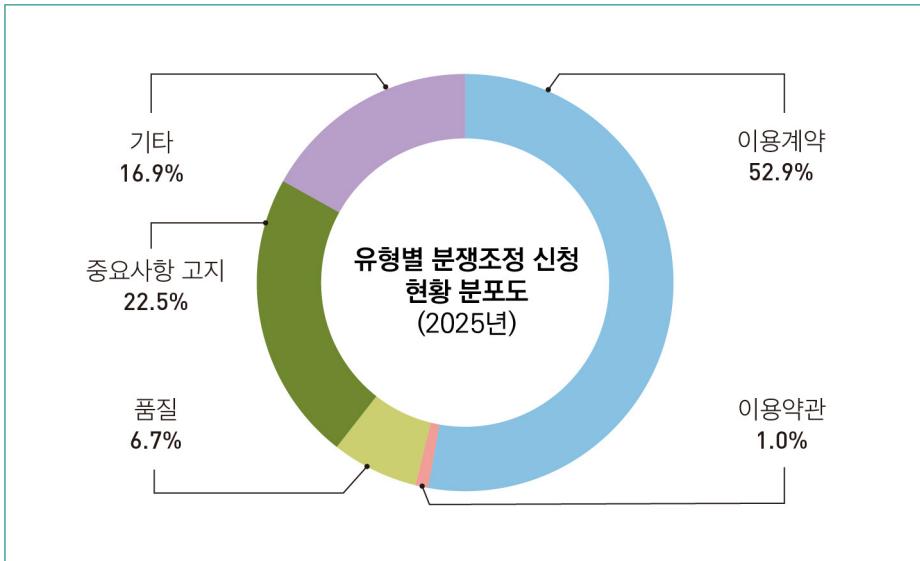
전기통신사업법 제45조의 2 제1항 제1호에 따른 '손해배상' 유형은 2021년도 분쟁유형 재분류(자체조정)에 따라 각 항목으로 포함

[그림 2-7] 유형별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)



[그림 2-8] 유형별 분쟁조정 신청 현황 분포도(2025년)



나 지역별 분쟁조정 신청 현황

2025년 분쟁조정위원회에 신청된 사건을 지역별로 분석해보면 서울, 경기 지역이 총 1,159건으로 전체에서 약 54.6%를 차지하였다. 이외의 나머지 45.4%는 지역별로 고루 분포되어 있어, 통신서비스에 관한 분쟁이 전국적으로 발생하고 있다는 점을 나타내고 있다. 경기(28.5%), 서울(26.1%)에 이어 부산(7.6%), 인천(6.8%), 경남(5.0%), 충남(3.6%)이 뒤를 이었다.

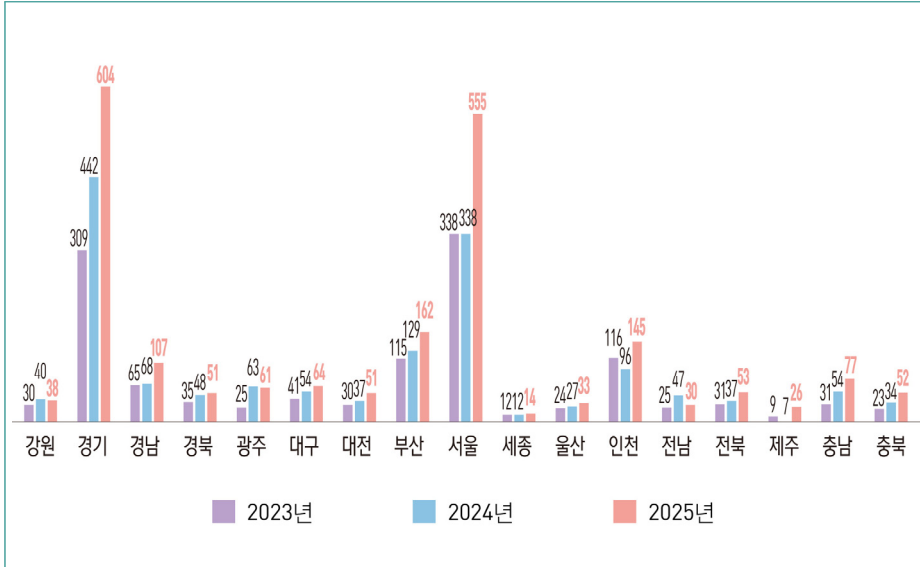
[표 2-6] 지역별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)

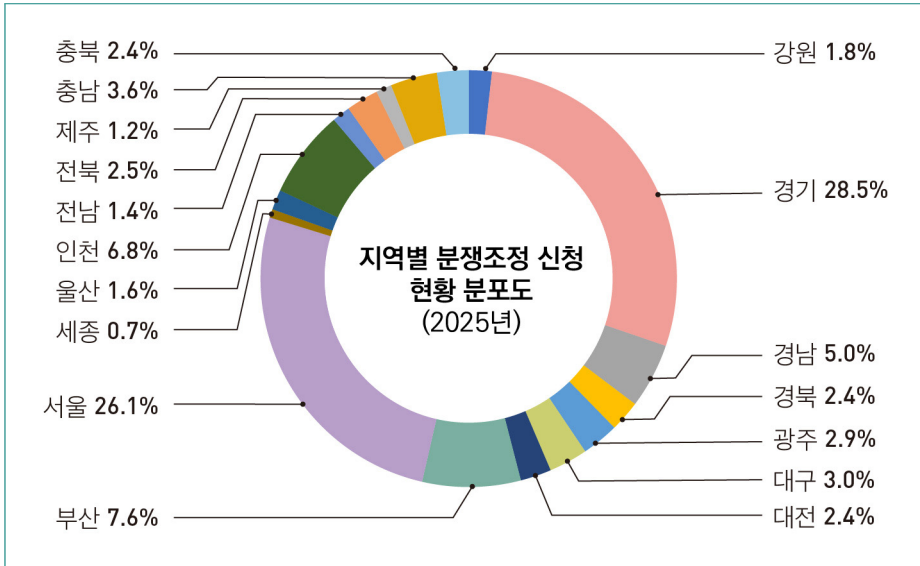
구분	2023년 (1.1~12.31)		2024년 (1.1~12.31)		2025년 (1.1~12.31)		합계	
	건수	비중	건수	비중	건수	비중	건수	비중
강원	30	2.4%	40	2.6%	38	1.8%	108	2.2%
경기	309	24.5%	442	28.8%	604	28.5%	1,355	27.6%
경남	65	5.1%	68	4.5%	107	5.0%	240	4.9%
경북	35	2.8%	48	3.1%	51	2.4%	134	2.7%
광주	25	2.0%	63	4.1%	61	2.9%	149	3.0%
대구	41	3.3%	54	3.5%	64	3.0%	159	3.2%
대전	30	2.4%	37	2.4%	51	2.4%	118	2.4%
부산	115	9.1%	129	8.4%	162	7.6%	406	8.3%
서울	338	26.8%	338	22.0%	555	26.1%	1,231	25.0%
세종	12	1.0%	12	0.8%	14	0.7%	38	0.8%
울산	24	1.9%	27	1.8%	33	1.6%	84	1.7%
인천	116	9.2%	96	6.3%	145	6.8%	357	7.3%
전남	25	2.0%	47	3.1%	30	1.4%	102	2.1%
전북	31	2.5%	37	2.4%	53	2.5%	121	2.5%
제주	9	0.7%	7	0.5%	26	1.2%	42	0.9%
충남	31	2.5%	54	3.5%	77	3.6%	162	3.3%
충북	23	1.8%	34	2.2%	52	2.4%	109	2.2%
합계	1,259	100.0%	1,533	100.0%	2,123	100.0%	4,915	100.0%

[그림 2-9] 지역별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)



[그림 2-10] 지역별 분쟁조정 신청 현황 분포도(2025년)



다 피신청인별 분쟁조정 신청 및 처리 현황

통신분쟁조정 피신청인의 대부분은 이동통신망사업자(MNO)로, 2025년도에는 SKT, KT, LGU+ 3사의 분쟁 건이 1,516건(71.4%)으로 대부분을 차지하는 것으로 나타났으며, 그 중 SKT가 581건(27.4%)으로 가장 많이 신청된 것으로 나타났다.

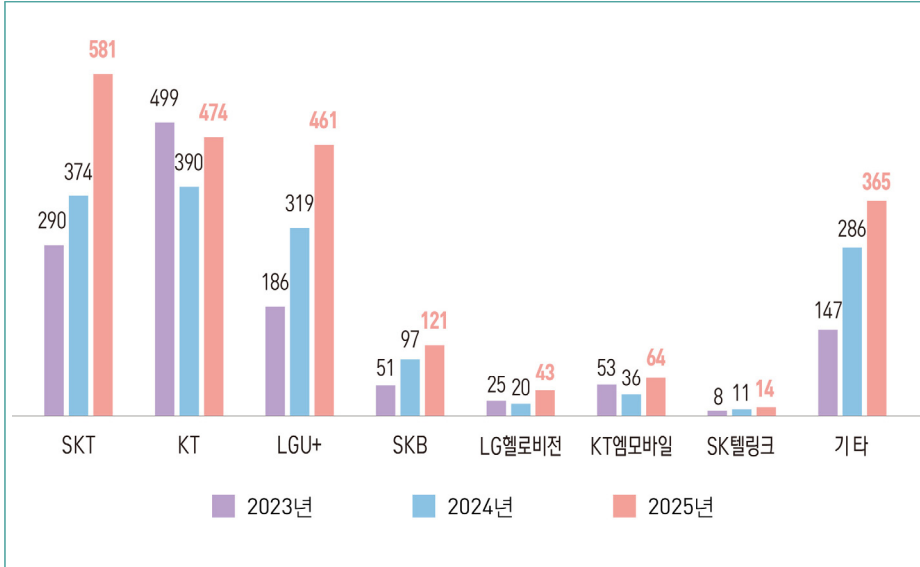
[표 2-7] 피신청인별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)

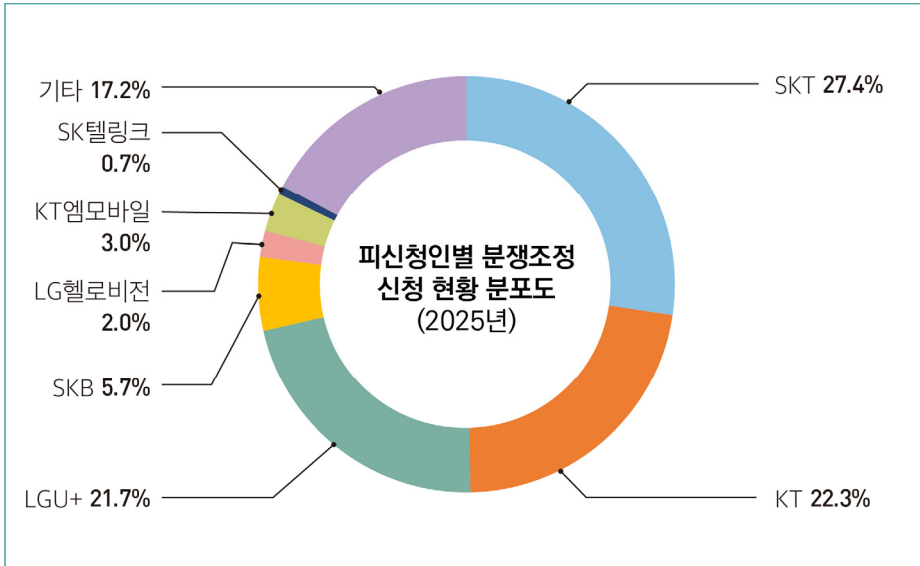
구분	2023년 (1.1~12.31)		2024년 (1.1~12.31)		2025년 (1.1~12.31)		합계	
	건수	비중	건수	비중	건수	비중	건수	비중
SKT	290	23.0%	374	24.4%	581	27.4%	1,245	25.3%
KT	499	39.6%	390	25.5%	474	22.3%	1,363	27.7%
LGU+	186	14.8%	319	20.8%	461	21.7%	966	19.7%
SKB	51	4.1%	97	6.3%	121	5.7%	269	5.5%
LG헬로비전	25	2.0%	20	1.3%	43	2.0%	88	1.8%
KT엠모바일	53	4.2%	36	2.3%	64	3.0%	153	3.1%
SK텔링크	8	0.6%	11	0.7%	14	0.7%	33	0.7%
기타	147	11.7%	286	18.7%	365	17.2%	798	16.2%
합계	1,259	100.0%	1,533	100.0%	2,123	100.0%	4,915	100.0%

[그림 2-11] 피신청인별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)



[그림 2-12] 피신청인별 분쟁조정 신청 현황 분포도(2025년)



2025년 피신청인별 분쟁조정 처리 현황을 살펴보면, 총 841건이 조정 전 합의 또는 조정안 수락 등으로 종결돼 79.3%의 해결률을 보였으며, 무선통신서비스 부문의 해결률은 78.9%, 유선통신서비스 부문의 해결률은 80.4%로 나타났다. 주요 피신청인의 해결률을 비교하면, 무선통신서비스 부문에서는 SKT 83.1%, LGU+ 73.1%, KT 72.1% 순이었으며, 유선통신서비스 부문에서는 KT, SKB가 각각 83.3%, LGU+ 73.9%, SKT 73.7% 순으로 나타났다.

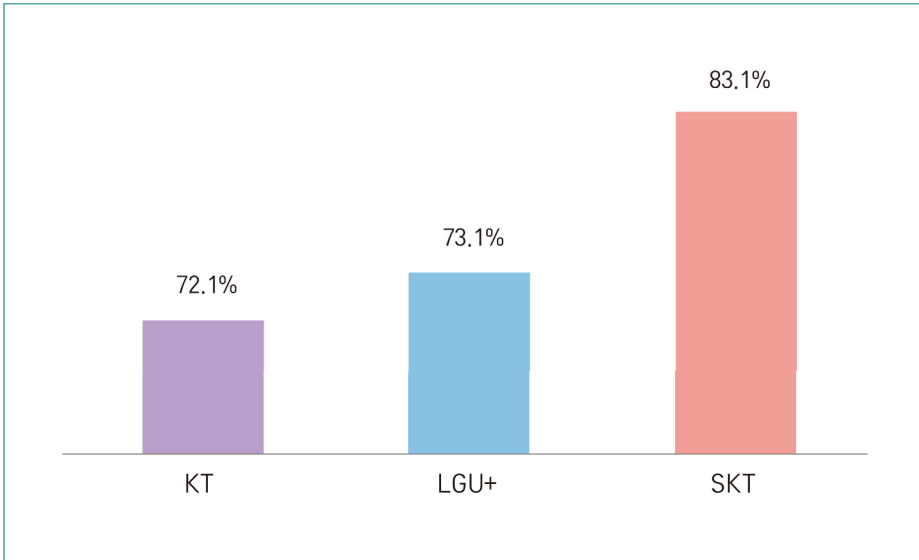
[표 2-8] 피신청인별 분쟁조정 처리 현황 (2025년)

(단위 : 건, %)

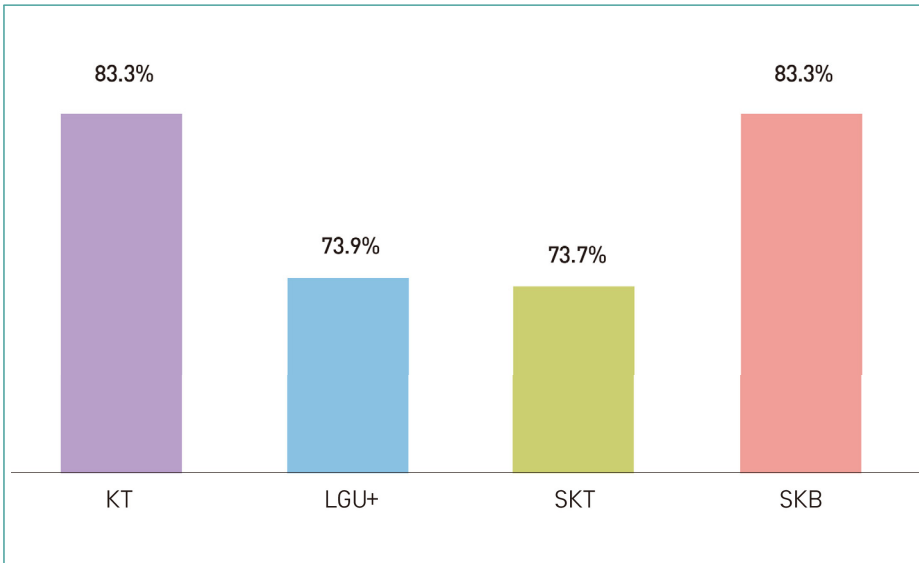
구분	건수 (A+B)	무선통신서비스								유선통신서비스											
		신청 (A)	해 결				미해결			기 타	진 행 중	신청 (B)	해 결				미해결			기 타	진 행 중
			조정 전 합의	조정안 수락	취하	소 계	조정 불수락	합의 가능성 없음	조정 전 합의				조정안 수락	취하	소 계	조정 불수락	합의 가능성 없음				
KT	474	307	58 (33.7)	24 (14.0)	42 (24.4)	124 (72.1)	37 (21.5)	11 (6.4)	18	117	167	39 (50.0)	9 (11.5)	17 (21.8)	65 (83.3)	8 (10.3)	5 (6.4)	8	81		
LG U+	461	276	41 (34.5)	21 (17.6)	25 (21.0)	87 (73.1)	17 (14.3)	15 (12.6)	13	144	185	38 (43.2)	6 (6.8)	21 (23.9)	65 (73.9)	11 (12.5)	12 (13.6)	5	92		
SKT	581	507	43 (13.7)	17 (5.4)	201 (64.0)	261 (83.1)	29 (9.2)	24 (7.6)	26	167	74	2 (5.3)	6 (15.8)	20 (52.6)	28 (73.7)	8 (21.1)	2 (5.3)	6	30		
SKB	121	-	-	-	-	-	-	-	-	-	121	23 (42.6)	9 (16.7)	13 (24.1)	45 (83.3)	2 (3.7)	7 (13.0)	12	55		
기타	486	357	47 (32.6)	21 (14.6)	51 (35.4)	119 (82.6)	15 (10.4)	10 (6.9)	22	191	129	28 (52.8)	6 (11.3)	13 (24.5)	47 (88.7)	3 (5.7)	3 (5.7)	10	66		
합계	2,123	1,447	189 (25.2)	83 (11.1)	319 (42.6)	591 (78.9)	98 (13.1)	60 (8.0)	79	619	676	130 (41.8)	36 (11.6)	84 (27.0)	250 (80.4)	32 (10.3)	29 (9.3)	41	324		

※ '25년도의 경우 기존 통계에서 해결 유형(취하 등 기타)에 포함되던 '합의가능성 없음' 사건을 미해결 유형으로 별도 분류하는 등 통계 처리 기준을 합리화

[그림 2-13] 무선 부문 주요 피신청인별 분쟁조정 해결률(2025년)



[그림 2-14] 유선 부문 주요 피신청인별 분쟁조정 해결률(2025년)





제 3 장

통신분쟁조정 사례



제1절 통신분쟁조정 사례	42
1. 이용계약 관련 분쟁	42
2. 품질 관련 분쟁	62
3. 중요한 사항 설명 또는 고지 (거짓 설명 또는 고지) 관련 분쟁	70
4. 기타 명의도용 등 관련 분쟁	84
제2절 조정 전 합의 사례	93

제1절

통신분쟁조정 사례

1. 이용계약 관련 분쟁

가 계약체결과 관련된 분쟁

· 사례 ·

가입 시 안내와 다른 요금 등 청구에 대한 통신분쟁조정 신청

01

조정 성립



사건개요

- 신청인은 가입 당시 안내 받은 것과 상이한 요금·단말기할부금이 청구된 사실에 대해 보상을 요청



신청인 주장

- 신청인은 온라인 광고를 보고 A기종을 개통함
- 판매자측에서는 4개월간 0만 원 요금제를 사용하면 통신사 지원금, 대리점 프로모션, 카드 자동이체 변경 등으로 월 0원만 청구되며 실제 부담하는 기가값은 총 0만 원 정도라고 안내함
- 그러나 안내와 달리 기가값이 전액 할부 청구됨
- 이에 안내한 기가값에 맞게 할부 개통된 기가값 차액 0원과 4개월치 사용료 0만 원 반환을 요구



피신청인 주장

- 통신사 확인 결과, 신청인이 안내 받은 실부담금은 해당 대리점이 할부금에서 제휴카드할인, 요금할인, 대리점 지원금을 제한 금액으로 안내한 것으로 확인됨
- 대리점 측 할부금 혼용하여 설명한 것에 대하여 인정하며, 대리점 지원금 및 추가 지원도 검토 가능한 입장이나 신청인 연락되지 않아 협의에 이르지 못함



조정안

- 피신청인은 신청인에게 A기종 단말기 잔여할부금 중 0만 원을 지원금으로 지급한다. **조정 성립**

조정이유

- 위 사건의 공정한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

· 사례 ·
02

사은품으로 제공된 상품에 대한 할부금 청구 등 관련 통신분쟁조정 신청

조정 불성립



사건개요

- 신청인은 사은품으로 제공된 웨어러블 기기에 대한 할부금 청구 및 잘못 고지된 이용요금 등에 대해 할부금 면제 및 요금차액 반환 요구



신청인 주장

- 신청인은 저렴한 요금제와 웨어러블 기기 사은품 제공을 약속 받고 휴대폰을 개통함
- 신청인은 계약 6개월 후 웨어러블 기기를 해지하였고, 사은품으로 제공됐던 웨어러블 기기에 대해 할부대금이 청구되고 있음을 확인함
- 또한 계약 4개월 후부터는 특정 요금제 기준 결합할인+제휴카드 할인 받으면 월 0원이 나온다고 안내 받았으나 이 역시 사실과 다르며 고객 요금제를 사용해야 한다고 강요함
- 이에 신청인은 안내 받지 못한 웨어러블 기기 할부금 면제 및 허위고지한 요금차액 등을 반환 요구



피신청인 주장

- 통신사 확인 결과, 신청인 개통 당시 작성된 서류에 단말기 대금, 요금제 등 기재된 내용과 실제 가입 내역이 일치하며 신청인 서명 등이 확인되어 신청인이 주장하는 내용은 인정하기 어려움
- 신청인이 주장하는 할부금 무료 등의 안내는 없었던 것으로 확인되며, 월 0원 역시 제휴카드 실적 달성 조건으로 확인됨
- 이용자 보호 차원에서 0원의 요금 지원을 제안 예정인 것으로 확인되어 피신청인 고객센터는 신청인 측에 연락을 취했으나 닿지 않아 요금 지원 관련 내용 전달 못함



조정안

- 피신청인은 신청인에게 웨어러블 기기 전체 할부금의 0%인 0원을 면제한다.

조정 불성립

조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

· 사례 · **이용자 동의 없이 이루어진 회선 개통에 대한 통신분쟁조정 신청**
03 조정 성립



사건개요

- 신청인 동의 없이 이루어진 회선 개통에 대한 피해 보상 요청



신청인 주장

- 피신청인 판매점은 2024년 6월 가입 관련 자세한 설명 없이 요금을 저렴하게 바꿔주겠다는 안내로 신청인을 속여 휴대전화를 개통함
- 그 이후로도 2년간 세 차례에 걸쳐 미동의 불법 텔레마케팅을 통한 회선 개통 및 기기 갈취 등 신청인에게 피해를 입힘



피신청인 주장

- 통신사는 신규가입, 기기변경 고객에게 신청 당일 개통 60분 후 가입 안내메시지 및 가입계약을 MMS URL로 발송, 계약사항을 확인할 수 있도록 제공하고 있으며, 통신사 홈페이지에서도 확인 가능함
- 또한 신청인은 계약 시 판매점에 내방하여 계약내용 충분히 설명 받았으며, 신청인 동의 후에 직접 서명하여 계약하였고, 피신청인 통신사 이용 중 휴대폰 고장으로 2025년 1월 타 통신사 번호이동 해지 시 피신청인 통신사 위약금은 신청인 계좌로 두 차례 입금됨
- 위사항 고려하였을 때, 해당 계약에 문제는 없다고 판단되기에 신청인 요구사항 수용 불가



조정안

- 피신청인은 결정일로부터 4주 이내에 신청인에게 위약금을 면제하고, 단말기 기가값 전액을 지원한다.
- 단, 당해 금액에서 기존에 신청인에게 입금된 금액은 상계한다. **조정 성립**

조정이유

- 신청인은 고령자로서 통신취약 계층에 해당하는 점, 영업장 구매확인서와 신규계약을 비교해볼 때 신청인의 필체가 상이하여 허위 서명 가능성이 있다는 점 등 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 사건의 공평한 해결을 위하여 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

· 사례 ·
04

영업자 연락 두절에 따른 지원 약속 미이행에 대한 통신분쟁조정 신청

조정 성립



사건개요

- 신청인은 이면계약을 진행한 영업자와의 연락 불가로 계약시 약속했던 지원을 받지 못하게 된 사안에 대해 보상을 요청



신청인 주장

- 신청인은 2023년 4월 인터넷 모집을 통해 3년 약정 개통하며 9개월 후 피신청인 통신사에서 타 통신사로 전환하는 조건으로 계약함
- 이에 대해 인터넷 개통지원금 9개월분을 받으며, 모 통신사 전환 후 요금 월 ○원 조건 및 전환보조금 ○만 원 지원 약속 받음
- 2023년 8월 인터넷 모집자 및 업무 대행자 연락 두절로 약속했던 지원을 받지 못하게 되어 보상을 요청



피신청인 주장

- 통신사는 신청인 가입 시 해피콜을 통해 영업점으로부터 약정기간 내 특정 기간 사용 후 타 통신사로 옮겨도 된다는 등의 안내를 받은 바 있는지 확인 시 신청인이 해당사항 없음의 취지로 답변한 사실을 확인
- 위 해피콜 확인 결과 가입 절차상 문제는 확인되지 않았음에도 고객 불편사항 고려하여 피신청인 통신사 본사에서 인터넷과 TV(2회선)에 대해 할인반환금 면제 해지를 제안하였으나 신청인 불수용
- 신청인은 할인반환금 면제 해지에 더해 영업점의 추가 보상을 요구하나, 이는 과도한 요청으로 피신청인 수용 불가



조정안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 2026년 4월까지 3년 약정 요금제를 사용하는 것을 조건으로 금 ○만 원을 지급한다. **조정 성립**

조정이유

- 위 사건의 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

• 사례 •
05

결합상품 콘텐츠 및 제휴카드 관련 미흡한 안내에 대한 통신분쟁조정 신청

조정 불성립



사건개요

- 신청인은 결합상품 가입 과정에서 불완전한 정보 및 허위·오해의 소지가 있는 안내 제공으로 불이익을 겪어 보상을 요청



신청인 주장

- 신청인은 피신청인 통신사에서 제공하는 결합상품(태블릿+특정 신용카드 실적 조건)에 가입 시 최신 및 다시보기 콘텐츠가 제공된다는 안내를 받았으나, 실제 유료로 제공되는 서비스였고, 유료라는 안내는 사전에 받지 못함
- 또한 결합상품 혜택 조건인 신용카드 실적과 관련하여 제휴 카드사 선택 가능 여부에 대한 설명을 받지 못하여 더 유리한 상품을 선택할 기회를 박탈당했다고 주장
- 이에 피해에 대한 상응 조치 및 위약금 면제 또는 보상을 요청함



피신청인 주장

- 신청인이 가입한 상품 기능 내 다시보기 서비스에 대한 안내를 드렸을 뿐 전면 무료로 대한 안내 사실 없었으며, 유/무료 구분된다는 사실을 추가로 설명함
- 신용카드 실적 조건과 관련, 대표적인 카드사 실적 제외 항목은 안내한 바 있으나 항목별 제외 기준은 카드사 상세 기준에 따라 결정되는 부분이라 이를 통신사에서 모두 구체적으로 안내하기 어려워 할인율이 높은 제휴카드사를 선택하여 설명하였고, 신청인 동의하여 진행된 부분임
- 신청인이 주장하는 바가 계약상 중요사항 고지 위반으로 보기 어려우므로 신청인 요청 사항 수용 불가



조정안

- 피신청인은 해지위약금을 면제하며, 신청인이 가입한 결합상품은 해지한다.

조정 불성립

조정이유

- 위 사건의 공정한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록이 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

· 사례 ·
06

계약 시 안내와 다른 단말기 할부금 청구에 대한 통신분쟁조정 신청

조정 불성립



사건개요

- 신청인은 기 사용기기 반납 시 최신모델 무상교체 조건으로 계약했으나 단말기 할부금이 청구되어 잔여 단말기 할부금 면제를 요구



신청인 주장

- 신청인은 2025년 8월 피신청인 대리점에서 기 사용하던 단말기를 반납하면 최신 모델 단말기로 무상교체 해주는 조건으로 계약함
- 가입(변경) 신청서에 신청인 동의 없이 지점장이 서명하여 계약이 이루어졌고, 이후 단말기 할부금 〇만 원이 청구된 것을 확인
- 대리점 측에서는 추후 직접 대납할 것임을 약속했으나, 대납은 이루어지지 않았고 해당 대리점장은 연락 두절
- 이에 신청인은 잔여 단말기 할부금을 모두 면제해줄 것을 요구



피신청인 주장

- 통신사 대리점 측에서는 공식계약서 외 신청인과 판매자 간 개별 계약(이면계약)에 대한 내용 및 새 휴대폰 기گ값 무료 제공, 대리 서명 등을 확인하고자 했으나 판매자 연락 두절로 사실관계 확인 불가
- 객관적인 증빙자료로 볼 수 있는 피신청인 통신사 공식계약서에 기재된 요금제, 할부 개월 수 등이 전산에 등록된 계약 내용과 명확히 일치하여 계약에 문제가 없는 것으로 확인되므로 신청인 요청사항 수용 불가



조정안

- 피신청인은 신청인의 잔여 할부금을 면제한다. **조정 불성립**

조정이유

- 신청인은 피신청인의 공식인증 직영대리점을 신뢰하고 계약을 진행하고 대리점 직원의 범죄행위로 인해 피해를 입었다.
- 피신청인은 직원의 일탈행위 일지라도 대리점 및 직원에 대한 관리에 대한 책임에서 자유로울 수 없다.
- 따라서 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

나 계약 이용과 관련된 분쟁

· 사례 ·
07

통신사 착오로 휴대전화를 통한 통신 기능이 마비된 사안에 대한
통신분쟁조정 신청 **조정 성립**



사건개요

- 신청인은 통신사 착오로 USIM 변경신청이 되어 기존 USIM이 설치된 단말기를 통한 모든 통신 기능을 사용하지 못하게 된 사안에 대한 보상을 요청



신청인 주장

- 신청인은 기 발급받은 USIM 사용법을 피신청인 통신사에 문의하였으나, 담당자의 실수로 USIM 변경신청이 되어 신청인이 신청하지도 않은 USIM이 새로 발급됨
- 신청인은 이후에도 기 발급 USIM을 사용하였으나 새 USIM 발급 처리로 인해 휴대전화 통신, 금융 인증 등 모든 기능이 마비되어 일상 및 업무에 차질을 빚음
- 통신사 측은 담당자 실수로 인한 오류라는 사실을 인정했음에도 3개월치 요금 지원 이외 적절한 보상을 제공하지 않음



피신청인 주장

- 신청인은 통신사 홈페이지 1:1 문의란에 USIM 분실을 이유로 재발급을 요청하여 무상발급을 받은 이력이 있음
- 이후 신청인이 1:1 문의란에 셀프 USIM교체 관련 문의를 하고 USIM 교체 메뉴에 정보를 입력하여 변경처리가 완료된 내역 확인됨
- 이에 통신사는 신청인에게 서비스 이용에 불편을 드린 부분 사과드렸으며, 3개월 보상안까지 제시했으나 신청인이 최종 거부 의사 표시함



조정안

- 피신청인은 신청인에게 통신요금 2025년 8월 사용분부터 6개월간 기본료 월 ○원을 감면한다. **조정 성립**

조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

· 사례 ·
08

자동 테더링 연결로 부과된 데이터 이용료 환불 관련 통신분쟁조정 신청

조정 성립



사건개요

- 자동 테더링 연결로 부과된 데이터 통화료 요금 부과 취소 또는 환불 요청



신청인 주장

- 신청인은 의도하지 않은 자동 테더링 연결로 2025년 6월 통신사로부터 데이터 이용료 부과 예정이라는 연락을 받은바, 자동 테더링으로 추가 발생한 요금은 신청인이 사용하는 요금제 기본요금의 약 4배에 달하는 금액임
- 신청인은 테더링 기능을 직접 끈 일이 없으나, 단말기 설정 중 특정 항목이 활성화되어 자동으로 단말기의 셀룰러 데이터가 이용된 것으로 보임
- 통신사에서는 고의성이 없음에도 정상 과금으로 처리된다는 답변 받아 조정 신청함



피신청인 주장

- 통신사에서는 홈페이지를 통해 요금제 변경 시 고지의 의무를 다했으며, 데이터 사용의 고의성 유무는 통신사가 확인할 수 없는 영역임
- 단말기 설정에 따른 테더링 연결을 통해 사용된 데이터 역시 신청인이 사용한 데이터가 맞다보니 정상 과금된 것이지만, 고객 불편 해소를 위해 예외적으로 6월 초과 인터넷 테더링 통화료 0원의 일부를 조정 제안했으나 신청인 미수금하여 종결



조정안

- 피신청인은 신청인에게 과금된 데이터 이용료 0원을 면제한다. **조정 성립**

조정이유

- 신청인이 자신의 의지로 테더링 기능을 활성화 하여 데이터를 이용한 것은 아님이 확인되나 본인의 단말기에서 데이터가 이용된 것은 확실한 상황이므로 향후 데이터 이용에 있어 각별한 주의와 철저한 관리가 요구된다.
- 피신청인에게 과실은 없으나 장기간 피신청인의 통신서비스를 이용하는 이용자 보호 차원에서 본 사건의 경우에 한해 과금을 면제하는 것도 필요하다고 본다.
- 이러한 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

• 사례 •
09

인터넷 장애 처리 지연에 대한 통신분쟁조정 신청

조정 성립



사건개요

- 인터넷 장애 처리 지연으로 발생한 금전적 피해에 대한 적정 수준의 피해보상 요청



신청인 주장

- 신청인은 2025년 6월 16일 인터넷이 되지 않아 피신청인 통신사에 A/S접수를 하였고, 6월 18일 A/S기사가 방문하여 현장에서 단선이 일어나 공사가 필요하며, 24일경 개통될 예정이라고 안내함
- 신청인은 임시로라도 인터넷을 사용하게 조치해달라고 요청했지만 이루어지지 않았고, 24일 오후 인터넷 개통됨
- 그동안 A/S기사가 두고 간 물건으로 인해 신청인의 TV가 넘어져 파손되었고, 정상적인 인터넷 사용이 불가하여 추가적인 비용을 들여 인터넷을 사용하는 등 금전적인 피해가 발생하여 피해보상 요구



피신청인 주장

- 통신사는 2025년 6월 16일 A/S 접수 후 현장방문 시 선로공사 필요하다고 판단되나 위험작업 구간으로 파악되어 추가작업이 필요해 최종적으로 6월 24일 복구 완료함
- 신청인이 주장하는 A/S기사가 놓고 간 장비는 수리 완료 당시 회수해 간 것으로 확인되며, 방문 당시 TV 파손 등 별다른 전달사항 없었던 것으로 확인됨
- 최초 A/S 요청 이후 수리 완료까지 7일 소요된 것을 감안, 이용약관에 근거하여 총 0원 지원 의사를 신청인에게 전달하였으나, 신청인이 인과관계 불분명한 TV 파손 수리비, 노트북 임대비, 휴가비 등을 요구하여 거절함
- 피신청인 통신사는 기존 제안 외 추가적인 보상은 불가 입장



조정안

- 피신청인은 신청인에게 금 0원을 지급한다. **조정 성립**

조정이유

- 위 사건의 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

· 사례 ·
10

해외 체류 중 사용한 통신 요금 과다 청구에 대한 통신분쟁조정 신청

조정 불성립



사건개요

- 신청인은 해외 체류 중 통화를 위해 통신서비스 일시정지를 해제했으나 상담사 안내 내용과 달리 과다한 요금이 청구되어 보상을 요청



신청인 주장

- 신청인은 해외 체류 중 국내 통신서비스 사용이 필요해 통신서비스 일시정지를 해제했고, 상담사로부터 “쓴 만큼만 요금이 나온다”고 안내 받았으나, 실제 사용량은 거의 없었음에도 4~6월 요금으로 0원이 청구됨
- 통신사는 최초 0만원 감면을 제안했다가 이후 재통화 시 0% 감면을 언급하는 등 감면 및 요금 청구 기준이 일관되지 않아 신뢰하기 어려움



피신청인 주장

- 통신사는 채팅상담 시 해외에서 전화 수발신을 위해 정지 해제 후 재정지가 필요함을 안내하며 신청인에게 0원씩 부과되는 요금제에서 0원 부과되는 표준요금제로 변경하여 사용할 것을 권유했으나 변경요청 없었음
- 통신사에서는 월 정액 청구에 대해 모두 설명하였다고 판단되며, 월 정액을 하향하여 사용할 것까지 안내하였음에도 월 정액이 청구되지 않는다고 판단했다는 신청인의 주장은 수용 불가
- 그럼에도 정지해제 이후 월 정액 총 0원에 대해 0% 감액 안내했으나 신청인 불수용으로 민원 종결함



조정안

- 피신청인은 신청인의 월정액 요금인 0원의 0%인 0원을 감면한다. **조정 불성립**

조정이유

- 신청인은 해외로밍 서비스를 이용하면서 피신청인 상담사의 해외로밍 종량과금 안내에 대해 월정액은 청구되지 않는 것으로 이해하였다.
- 상담과정에서 피신청인은 보다 자세하게 월정액은 그대로 부과되고 해외에서 사용하는 로밍에 대한 요금만 쓴 만큼 나온다는 것을 신청인에게 좀 더 자세하게 충분히 설명하였어야 했다.

- 신청인은 피신청인 상담사가 표준요금제로의 변경을 권유하였다고 하는데, 이를 좀 더 확인하고 챙기지 못한 것에 대해 아쉬운 점이 있다.
- 위 사건의 공정한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

다 계약해지와 관련된 분쟁

· 사례 ·
11

거주지 이전 후 사용 중단된 통신 서비스 요금에 대한 통신분쟁조정 신청

조정 성립



사건개요

- 신청인은 거주지 이전 이후 사용 중단된 통신 서비스에 대해 요금이 계속 부과되어 이에 대한 반환 요청



신청인 주장

- 신청인은 이사를 하여 기존 사용하던 피신청인 통신 서비스를 이사한 거주지로 이전하려 했으나, 해당 지역에 피신청인 인터넷망이 깔려있지 않아 사용 불가 통보 받음
- 이후 피신청인 통신 서비스 사용이 중단되었으나 이용 요금이 월 ○원씩 2011년 7월부터 2025년 2월까지 계속 부과, 자동이체되어 이 기간 납부된 이용요금 반환 요청



피신청인 주장

- 통신사는 2011년 7월 신청인의 인터넷 이전 설치 가능 여부에 대해 현장 실사 확인, 2011년 8월 '망 없음' 판정되어 서비스 해지 전 일시정지 신청한 것으로 확인
- 2011년 8월 일시정지 후 별도 해지 신청이 없어 2011년 11월 일시정지 해제된 이후 2025년 2월 인터넷 해지 요청하기 전까지 계약이 유지되어 정상 요금이 청구된 것으로 확인됨
- 통신사 과실 없으나, 당시 통신사의 망이 없어 이전 설치를 못한 점 등을 고려하여 미사용 기간 이용요금 12개월분 ○원에 대한 요금을 보상해드리는 것으로 제안하였으나 신청인 불수용으로 협의 결렬



조정안

- 피신청인은 신청인에게 결정일로부터 4주 이내에 ○원을 반환한다. **조정 성립**

조정이유

- 신청인이 거주하는 장소에서 피신청인의 서비스를 사용할 수 없었던 사정이 있었으나, 신청인은 일시적 이용중지만 하고 장기간 해지를 하지 아니한 상태로 둔 점, 신청인의 요청이 없으면 피신청인이 임의로 신청인에 대해 서비스 해지를 할 수 없는 점, 이 사건이 일어난 경우와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 본건의 공평한 해결을 위해 종합 참작하여 주문과 같이 결정한다.

· 사례 ·
12

통신사 이전 시 해지 누락된 회선 사용료에 대한 통신분쟁조정 신청

조정 불성립



사건개요

- 신청인은 통신사 이전 과정에서 해지 누락된 회선에 대해 계속 청구된 사용요금에 대한 환불 요구



신청인 주장

- 신청인은 통신사를 옮기는 과정에서 이전 통신사인 피신청인 통신사 회선의 해지가 누락되어 사용내역이 없는 회선에 대한 요금이 계속 청구되었다고 주장
- 기 청구된 2월, 3월분 요금에 대한 환불을 요청하였으나 피신청인 통신사 측에서 거절하였으며, 4월 1일부터 해지 당일까지의 요금도 청구하겠다는 고지를 받음
- 사용 내역 없는 회선에 대한 요금을 청구하고, 환불을 거부한 사안에 대한 조정을 신청



피신청인 주장

- 통신사 확인 결과, 신청인은 번호 이동이 아닌 타 통신사에 새 번호로 신규 회선을 개통한 것으로 보임
- 상담 이력 확인 시 4월 해지 요청 이전에는 신청인의 해지 관련 상담 이력이 존재하지 않으며, 4월 해지는 정상적으로 처리됨
- 신청인이 주장하는 해지 누락 사실은 존재하지 않음을 확인하였으며, 해지 전까지 발생한 통신 요금은 환불 불가 입장



조정안

- 피신청인은 신청인의 4월 일할 계산된 요금을 면제한다. **조정 불성립**

조정이유

- 신청인은 통신사 이동에 따라 새로운 통신 상품에 가입하면서 기존 통신 서비스 해지 신청을 하지 못한 것으로 보인다.
- 피신청인의 약관 제38조 제3항에 의하면 번호이동(즉 같은 번호로 통신사 변경)시에는 계약 관계가 자동해지된다고 규정되어 있다.
- 다만 새로운 번호로 다른 통신사의 통신서비스를 가입할 경우에는 별도 해지 신청을 해야 하는 것으로 판단된다.
- 따라서 신청인이 해지 신청을 미처 하지 못한 과실이 일부 있는 것으로 보인다.
- 다만 한편으로 신청인이 새로운 통신 서비스 가입 이후에는 기존 통신사의 서비스를 이용하지 않은 것으로 판단되는바, 위 사건의 공평한 해결을 위하여 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

· 사례 ·
13

충분한 고지가 이루어지지 않은 해지 위약금에 대한 통신분쟁조정 신청

조정 불성립



사건개요

- 신청인에게 충분한 고지가 이루어지지 않은 위약금에 대한 반환 요청



신청인 주장

- 신청인은 인터넷+TV 결합 약정 만료일 2025년 3월 타사를 통해 피신청인 통신사 상품에 대해 원스톱 해지서비스를 신청함
- 통신사는 당시 위약금 부과 관련 문자메시지가 신청인에게 발송되었다고 하나, 신청인은 이를 인지하지 못함
- 위약금 발생 '사실' 인지하지 못한 상태에서 위약금 청구, 신청인 계좌에서 자동이체되어 이에 대한 반환 요청



피신청인 주장

- 2025년 3월 원스톱 해지 신청되어 통신사에서 신청인 휴대폰으로 발송된 MMS 내 해지반환금이 명시되어 있으나, 신청인이 문자 내용을 확인하지 않아 URL 동의를 이루어지지 않음
- URL 동의를 이루어지지 않아 관리기관에서 신청인에게 유선 통화를 통해 동의 절차를 진행하였으며, 신청인은 해당 통화 시 위약금에 관한 언급 없이 해지 동의 여부만 확인한 점을 들어 고지 미흡이라 주장
- MMS 내 해지반환금은 정상 기재되었으며 이를 확인하지 않은 것은 이용자의 책임이기에 통신사 고지 미흡으로 보기 어려워 협의 불가 입장



조정안

- 피신청인은 신청인에게 해지위약금의 0%인 0원을 면제하고, 신청인은 피신청인에게 위약금 0원을 지급한다. **조정 불성립**

조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

• 사례 •
14

사업장 이전 시 해지 처리되지 않아 부과된 통신요금에 대한 통신분쟁조정 신청

조정 성립



사건개요

▪ 신청인은 사업장 이전 당시 해지 처리되지 않고 계속 부과된 인터넷 이용요금 반환을 요청



신청인 주장

- 신청인은 2013년 11월 사업장 이전으로 피신청인 통신사 인터넷을 해지하였으며, 당시 모뎀 등 장비도 통신사 측에서 모두 회수함
- 이후 이전한 사업장에서 타 통신사 사용 중, 피신청인 통신사 영업사원의 권유로 피신청인 통신사를 다시 사용하기 위한 통신사 이전 과정에서 2013년 피신청인 통신사 인터넷이 해지 처리되지 않았다는 것을 인지함
- 해지 처리가 되지 않은 이유로 매월 ○원씩 요금이 부과되어 자동이체로 납부되고 있었음
- 피신청인 측에 이의제기를 했으나, 해지 당시 담당자가 퇴사하였고 시간이 경과되어 사실관계 확인이 어렵다는 답변과 함께 ○만 원만 반환해 주겠다고 제안
- 신청인은 그간 납부된 금액에 비해 보상 금액이 부족하다고 판단하여 조정 요청



피신청인 주장

- 신청인은 통신사 측과 상담 시, 현재까지 신청인이 납부한 요금의 50%라도 환불을 요청함
- 통신사는 해당 회선의 경우 구내통신사(위탁운영사)와 협의해야 함을 안내드리며, ○만 원 환불 처리를 제안했으나 신청인 거부함
- 신청인이 구내통신사(위탁운영사)에 해지 신청 요청한 이력이 없어 통신사 측 귀책사유 없으나, 신청인과 통신사 측 입장 차가 있어 ○만 원 환불을 제안했던 예외사항으로, 더 이상의 환불 금액 조정 불가 입장



조정안

▪ 피신청인은 피신청인이 금 ○원, 피신청인의 영업점이 금 ○원을 부담하여 신청인에게 함께 금 ○원을 지급한다. **조정 성립**

조정이유

▪ 위 사건의 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

· 사례 ·
15

해외 파견 사유로 해지한 통신서비스 해지 위약금에 대한 통신분쟁조정 신청

조정 성립



사건개요

- 신청인은 해외 파견을 사유로 해지한 통신서비스에 대해 할인반환금이 청구되어 이에 대한 조정 요청



신청인 주장

- 신청인은 2025년 7월 해외주재원 발령으로 기존 이용 중이던 인터넷/IPTV 서비스를 해지하며 피신청인 측에 부득이한 해지 사유를 설명하고 관련 증빙서류로 해외 취업 비자를 제출함
- 피신청인 측은 해당 서류가 해지위약금(할인반환금) 면제 사유 증빙서류로 인정되지 않는다고 해지 시점 기준 남은 약정 기간에 대한 위약금 전액 납부를 요구
- 해외 파견은 불가피한 해지 사유에 해당하여 위약금 전액 청구는 부당하다고 생각하므로 위약금 조정 요청



피신청인 주장

- 신청인은 2023년 8월 인터넷/IPTV 3년 약정으로 신규 가입 후 약정기간 만료 전 해지하여 할인반환금이 청구됨
- 2025년 7월 상담부서 상담 시 해외이주에 따른 증빙서류로 해외이주 신고 확인서, 이민비자, 이민 사실확인서 중 하나의 서류 제출 시 할인반환금 50% 면제 해지 가능함을 안내
- 신청인이 제출한 서류는 해외 임시 거주증으로 확인되어 해외 이민에 의한 해지는 어려운 점 안내 후 일반 해지 절차 진행
- 해외 임시 거주증은 해외 이민에 의한 해지 시 청구되는 할인반환금 조정을 위한 증빙자료가 되지 않아 신청인 요청 사항 수용 불가 입장



조정안

- 피신청인은 신청인에게 할인반환금의 ○%에 해당하는 ○원을 반환한다.

조정 성립

조정이유

- 신청인이 제출한 서류에 의하면 신청인의 수 년 간 장기 해외 파견이 예정되어 있는 점, 장기 파견의 경우 일종의 해외 이주로 이민에 준하는 성격을 가지는 점 등 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작하고, 이 사건의 공평한 해결을 위해 주문과 같이 결정한다.

• 사례 •
16

설치 취소한 통신 서비스 이용요금 및 위약금에 대한 통신분쟁조정 신청

조정 성립



사건개요

- 신청인은 설치 취소한 통신사 서비스에 대해 청구된 요금 반환 및 위약금 면제 요청



신청인 주장

- 신청인은 타 통신사를 사용하던 중, 2024년 8월 피신청인 통신사로부터 현금 지원 조건으로 통신사 교체 권유를 받아 통신사 이동, 장비 설치 및 시운전 중 A 동영상 시청 서비스가 제공되지 않는다는 것을 인지하여 신청인 설치 취소 의사를 밝힘
- 설치기사와 영업사원은 영업점에 해당 내용을 전달하고 셋톱박스과 공유기 수거 후 철수함
- 신청인은 해당 계약이 취소되었다고 알고 있었으나, 이후 3개월 동안 0원이 청구되어 추심사로 이관되었고, 신청인은 해당 금액 납부 후 해지함
- 그로부터 2-3개월 후 선로구축 비용 등이 포함된 위약금을 납부하라는 고지서가 발급되어, 해당 위약금 면제와 기 납부한 0원 반환 요청



피신청인 주장

- 2024년 8월 인터넷/IPTV 개통 시 A 동영상 시청 관련 이견으로 설치가 중단됐고, 이후 신청인이 서비스 해지 요청을 했으나, 외부 선로구축 비용 및 신규 설치비 등이 위약금으로 반영됨
- 신청인이 위약금을 인정하지 않아 해지 처리 지연되었고, 이후 요금 미납으로 직권해지됨
- 개통 후 약정기간 내 해지하여 선로구축비, 신규설치비, 약정할인반환금으로 총 0원 납부하여야 함



조정안

- 피신청인은 신청인에서 위약금 전액(0원)을 면제한다. **조정 성립**

조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 사건이 일어난 경위와 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

2. 품질 관련 분쟁

· 사례 · 인터넷 장애로 인한 영업 매출 손실에 대한 통신분쟁조정 신청

01

조정 성립



사건개요

- 신청인은 인터넷 장애로 인해 영업장 매출에 손실을 초래한 데에 대한 보상을 요청



신청인 주장

- 신청인은 자영업자로, 하루 중 매출이 가장 많은 비중을 차지하는 11시30분부터 13시30분까지 인터넷 장애로 인해 포스기 결제 및 일부 배달 픽업 주문이 불가능한 상황이 발생
- 인터넷 장애로 인해 1인 근무가 불가하여 종업원 한 명을 더 고용하여 인건비 지출도 발생
- 인터넷 장애로 인해 영업상 발생한 손해에 대한 보상 요청



피신청인 주장

- 통신사 확인 결과, 인터넷 장애는 신청인 영업 중인 건물 정전으로 인해 발생한 것으로 추정됨
- 장애발생은 총 두 차례로 각 26분, 14분가량 발생한 것으로 확인되며, 통신사 측은 조치를 위해 현장직원 출동 예정이었으나 출동 과정에서 장애 증상이 회복된 것으로 확인됨
- 장애 발생이 피신청인 측의 과실이 아닌 점과, 해당 사항은 약관상 손해배상 대상이 아닌 점을 고려할 때 신청인이 요구하는 피해보상은 어려움



조정안

- 피신청인은 신청인에게 이 사건 조정이 성립한 날의 다음 달에 청구되는 통신요금 ○개월분을 면제한다. **조정 성립**

조정이유

- 피신청인은 장애의 이유가 신청인 건물 내의 정전이라고 주장하나, 이는 피신청인의 추정으로 그 장애 이유가 정확하게 밝혀진 바는 없다는 점, 신청인은 소상공인으로서 주요 영업시간의 통신장애로 인하여 상당한 피해를 입었다고 추단되는 점, 통신분쟁조정제도가 이용자 보호를 제고하고자 한다는 점을 고려하면, 이 사건의 공평한 해결을 위하여 주문과 같이 결정한다.

• 사례 •
02

통신품질 문제에 대한 통신사의 대응 관련 통신분쟁조정 신청

조정 성립



사건개요

- 신청인은 거주지 통신 품질 문제에 대한 통신사의 미흡한 대응으로 인해 위약금 면제 해지 및 손해배상 요구



신청인 주장

- 신청인은 2025년 1월 초 피신청인 통신사로 번호이동하였으나, 5G 및 LTE 품질이 좋지 않아 피신청인 통신사 측에 민원 제기함
- 피신청인 통신사 기사는 2회 방문하여 데이터 신호 감도가 좋지 않음을 확인하였고, 통신사측 CS매니저는 6개월간 0% 요금할인 및 6개월 후 신호개선사업과 현장실사 등을 진행하여 추가적인 할인 여부 논의를 제안함
- 그러나 이후 1회 통신사 측 전화를 받지 못했다는 이유로 위 내용 실행하지 않은 채 통신사 측은 민원 종료 처리함
- 민원 종료 사실을 5월 중순 인지하여 통신사에 재차 민원 제기하였으나, 다른 CS매니저에 배정되어 이전에 안내받았던 내용과 달리, 신호개선사업 진행 없이 1회성으로 통신 요금 6개월 할인만 제안 받음
- 피신청인 측을 신뢰할 수 없어 해지 후 다른 통신사로 옮겼고, 이에 따라 발생한 위약금 면제 및 손해배상 요청



피신청인 주장

- 통신사는 단기간에 품질 개선이 어려움을 확인 후 CS매니저와 신청인 통화를 진행하며 기본료 할인 안내하였으나, 이후 통화 연결되지 않음에 할인이 제공되지 않음
- 해당 지역은 5G 신호 즉시 개선이 어려운 상황으로 신청인에게만 할인을 진행해 줄 것을 안내하며 해당 내용을 발설하지 않을 것을 요청하였지만, 신청인은 피신청인 통신사 사용이 더 이상 어렵다고 주장하며 해지 위약금 면제를 요구
- 현재 단지 내 외부 장비 추가 개통으로 통화품질 개선작업 완료되었으며, 단지 내뿐만 아니라 신청인 댁내에서도 원활한 서비스 이용 가능할 것으로 예상되므로 신청인 요청 수용 불가 입장



조정안

- 피신청인은 신청인과 신청인 배우자의 통신서비스 이용금액 ○개월분에 대하여 ○%를 감면조치한다.
- 피신청인은 현장실사를 실시하여 신청인에게 전후의 수치를 비교하여 안내한다.

조정 성립

조정이유

- 위 사건의 공정한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

• 사례 •
03

신축건물 장기간 통신장애에 대한 통신분쟁조정 신청

조정 성립



사건개요

- 신청인은 신축건물 내 장기간 통신장애로 인한 피해보상 요구



신청인 주장

- 신청인은 2025년 7월 1일 사무실을 신축건물로 이전하여 이전 당일 신축건물 내 통신장애를 인지하고, 통신사 고객센터로 통신장애 사실을 통보함
- 7월 3일 통신사 직원이 통신상태 확인 후 기지국 설치가 필요하다고 판단, 7월 7일 통신시설 설치업체가 방문하여 통신3사 공동 통신시설 설치로 진행해야 하며, 3사 합의가 필요하기에 통신설비 설치에 장기간 소요됨을 안내
- 이에 신청인은 7월 1일 이후 평일 근무시간에 전화 수신 불가, 데이터 통신 불가, 통화 끊김 등 정상적인 통신서비스를 제공받지 못한 상태에서 요금을 지불하는 것은 불합리하며, 데이터 통신을 위해 테더링을 이용할 수밖에 없어 이에 따른 추가적인 요금까지 발생하였음을 통신사 고객센터에 주장함
- 그럼에도 불구하고 요금감면 처리를 해줄 수 없다는 답변을 받아 장기간 통신장애로 인한 피해보상을 요구



피신청인 주장

- 통신사는 통화품질 개선 장소가 신축건물로, 기관 측이 건물 준공 사실을 알려주지 않아 7월 2일에서야 민원 접수로 신축건물 사실 인지함
- 단말기 설정에 따른 테더링 연결을 통해 사용된 데이터 역시 신청인이 사용한 데이터로 정상 과금된 것이지만, 고객 불편 해소를 위해 예외적으로 6월 초과 인터넷 테더링 통화료의 0%인 0원 조정 제안했으나 신청인 미수공하여 종결



조정안

- 피신청인은 결정일로부터 4주 이내에 신청인의 이용요금 0개월분의 0%에 해당하는 0원을 반환한다. **조정 성립**

조정이유

- 신청인이 통화품질 불량으로 직장에서 불편을 겪었을 것으로 보이는 점, 피신청인이 품질 개선을 위해 지속적으로 노력하고 있는 점 등 이 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

• 사례 •
04

인터넷 속도 저하에 따른 해지에 대한 위약금 관련 통신분쟁조정 신청

조정 불성립



사건개요

- 인터넷 속도 저하에 따른 위약금 면제 해지 요청



신청인 주장

- 신청인은 인터넷 속도가 느려 고객센터에 문의, 수리기사가 방문하여 신청인 자택 외부에 있는 포트를 변경해보고 조치 이후에도 문제해결이 안 되는 경우 고객센터에 전화하여 속도 제한 해지 요청을 해야 한다고 안내
- 이후에도 반복적으로 속도 제한 문제가 발생해 고객센터를 통해 여러 차례 속도 제한 해지 요청하여, 고객센터에서 담당 부서가 신청인에게 연락할 것을 안내받았으나, 담당 부서의 연락을 받지 못함
- 그 후 피신청인 공식 홈페이지 통해 품질보증 이의신청을 했고, 3일 후 처음으로 담당 부서의 연락을 받아 보장 속도 미달로 위약금 면제 해지 요청함
- 피신청인 측에서는 수리기사의 보고서 상에는 포트 고장으로 포트 교체했으며, 이후에는 정상이라고 기재되어 있음을 들어 위약금 면제 해지 불가 통보



피신청인 주장

- 통신사 확인 결과, 신청인 시설 분계점까지 속도는 정상 범위였던 것으로 확인되어, 포트 변경 조치 등을 취함
- 신청인이 위 조치에도 속도 관련 불만이 있어 현장 엔지니어 출동하여 확인 시 PC를 3대 사용하는 것으로 확인되어 사용량 문제 혹은 공유기 문제일 수도 있음을 안내함
- 신청인의 경우 이용약관에 명시된 최저보장속도의 보상 기준 및 약관상 할인반환금 면제 사유에 해당하지 않아 신청인 요구하는 위약금 면제 해지 및 그에 따른 보상 요구는 수용 불가



조정안

- 피신청인은 신청인의 서비스를 해지하고, 위약금을 면제한다. **조정 불성립**

조정이유

- 신청인이 속도 품질 불량으로 장기간 불편을 겪은 점, 원인 미상의 품질 불량에 대해 신청인에게 전적으로 책임을 지우는 것은 불합리하다는 점 등 이 사건 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 이 사건의 공정한 해결을 위하여 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

· 사례 ·
05

거주지 내 열악한 통신품질 및 통신사의 미흡한 대응에 대한 통신분쟁조정 신청

조정 성립



사건개요

- 신청인은 거주지 내 열악한 통신 품질에도 통신사 측 미흡한 대응으로 위약금 면제 해지 및 합당한 보상 요구



신청인 주장

- 신청인은 거주지 내 통화 및 데이터 사용이 거의 불가능한 수준의 서비스 불편을 겪음
- 피신청인 고객센터에 품질 개선 요청하자 옥상 중계기를 설치하면 문제가 해결될 수 있음을 안내하면서, 신청인에게 아파트 측 설치 승인을 받아오도록 요구
- 신청인은 피신청인이 직접 아파트 관리주체와 협의하여 중계기 설치를 통해 서비스 품질을 개선하거나 위약금 면제 해지 및 합당한 보상을 제공할 것을 요구



피신청인 주장

- 피신청인 통신사는 신청인 거주지 아파트 옥상에 중계기 시설이 되어 있지 않은 것으로 파악되어 이에 시설 협의 중이나, 협의에 난항을 겪고 있어 개선작업이 이루어지지 않은 것으로 확인
- 이에 신청인 자택 내 맥내형 중계기 설치 및 인근 중계기 시설 안테나 방향, 출력 조정 등을 통해 품질 개선 조치를 하였으며, 이에 따른 품질 개선이 확인됨
- 옥상 중계기 시설 허가 지연은 피신청인 귀책으로 보기 어려우며, 이에 대한 대응으로 인근 장비 최적화 등 품질 개선 작업을 취한 것을 고려할 때, 약관상 손해배상 사유에 해당하지 않아 신청인 요구하는 보상 조치는 불가 입장



조정안

- 피신청인은 신청인이 서비스를 해지할 경우 위약금을 면제한다. **조정 성립**

조정이유

- 신청인은 피신청인의 통신서비스를 이용하는 오래된 이용자로 우선적으로 품질 개선을 요구하고 있다.
- 피신청인은 신청인의 통신 품질 개선을 위해 옥상 중계기 설치 등 적극적인 노력이 필요할 것으로 본다.
- 위 사건의 제반사정을 종합적으로 고려하여 주문과 같이 결정한다.

3. 중요한 사항 설명 또는 고지(거짓 설명 또는 고지) 관련 분쟁

· 사례 · 결합상품 이용조건 고지 누락에 대한 통신분쟁조정 신청

01

조정 성립



사건개요

- 신청인은 결합상품이 장기고객할인 및 가족할인 대상에 포함되지 않는다는 사전 안내를 받지 못하며, 결합상품 사용기간도 장기고객 혜택 및 가족할인 대상 기간으로 인정해줄 것을 요청



신청인 주장

- 신청인은 2016년부터 피신청인 통신사 이동전화와 인터넷 결합상품에 가입하였는데, 장기고객할인 및 가족할인 때문에 피신청인 통신사를 계속 사용해왔음
- 그러나 피신청인 고객센터에서 가족 결합 기간은 장기고객 가족할인 기간에 포함되지 않으며, 이에 대한 설명은 홈페이지에 고지되어 있다고 안내함
- 신청인은 가족 결합 기간을 장기고객 및 가족할인 연수에 포함해 산정해 줄 것을 요청함



피신청인 주장

- 신청인이 이용 중인 결합상품은 가입 연수와 관계없이 이동전화 서비스와 인터넷 결합만으로 할인이 제공되는 상품으로, 통신사는 해당 결합 기간은 장기가입할인 및 가족할인 가입 연수에 포함되지 않음을 고지하고 있음
- 2023년 인터넷 신규가입 상담 녹취록 확인 시 2016년부터 결합 기간은 가족 할인 연수에 포함되지 않음을 안내드렸음
- 이에 따라 통신사는 결합상품 가입 당시 안내 누락 등의 귀책이 없어 가입 연수 재산정 요구에 대해 수용이 불가하다는 입장임



조정안

- 피신청인은 신청인에게 이동전화와 인터넷 ○개월 이용료 ○원을 감면한다.

조정 성립

조정이유

- 피신청인은 이동통신과 인터넷 TV 등의 결합상품은 장기고객 가족 할인에 포함되지 않는다는 내용을 이용자가 쉽게 알 수 있도록 명확히 고지하고 계약 단계에서도 좀 더 자세하게 설명하여야 한다.
- 피신청인은 이러한 조치를 다했다고 하나 신청인 입장에서는 부족하다고 느낄 수 있고 계약 단계에서도 충분히 이해하지 못하고 계약 체결이 이루어진 측면이 있다.
- 이러한 제반 사정을 고려하여 주문과 같이 결정한다.

• 사례 •
02

할부원금 할인 조건을 오인 유도한 사안에 대한 통신분쟁조정 신청

조정 성립



사건개요

- 신청인은 계약 당시 설명받았던 할부원금이 실제 청구된 할부원금과 차이가 있는 부분에 대해, 할부 위약금 없이 계약 해지를 요청



신청인 주장

- 신청인은 기기변경 당시 판매점으로부터 할부원금 0원 조건으로 가입 권유를 받고 개통하였음
- 그러나 이후 실제 할부원금이 과다한 것을 인지하였고, 신청인은 개통 당시 재기변 조건부 할인과 제휴카드 할인이 포함된 할부원금이라는 점에 대해 안내받지 못함
- 신청인은 안내받은 계약 내용과 다르게 개통이 되었으므로 할부원금에서 재기변 및 제휴카드 할인 금액만큼 차감하거나 현금 보상받고자 하며, 기기변경 계약 해지, 기기 반납 및 할부 위약금 면제 요청



피신청인 주장

- 신청인은 판매점으로부터 24개월 사용 후 동일 영업장에서 재기변 시 잔여 12개월 할부금을 면제해주는 조건으로 안내받고 이에 동의 후 기기 변경을 하였으며, 기변 시점에 가입계약서와 가입정보를 MMS 및 홈페이지를 통해 확인할 수 있도록 안내받음
- 판매점은 재기변 조건부 할인, 제휴카드 할인과 요금제 하향 시 요금할인 변동에 대해 사전 안내하였으며, 신청인이 제휴카드를 등록하지 않아 안내된 할인을 받지 못한 것으로 확인됨
- 정상적인 설명과 고지가 이루어진 계약이므로 통신사는 신청인의 요구사항 수용이 불가하며, 대신에 신청인에게 24개월 후 재기변 조건과 무관하게 즉시 0원 지원을 제안하였으나 협의 불발



조정안

- 피신청인은 신청인에게 0원을 지급한다. **조정 성립**

조정이유

- 피신청인 측에서 신청인의 제휴카드 등록 누락 등 신청인의 상황을 고려하여 일부 금액에 대한 지원 의사가 있는 점 등이 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

· 사례 ·
03

약정기간 종료 미고지 및 부당요금 청구에 대한 통신분쟁조정 신청

조정 성립



사건개요

- 신청인은 약정기간 종료 후 요금 변경 및 해지 안내하지 않고 장기간 요금을 부과한 것에 대해, 약정 만료 후 청구된 요금 전액 환불 요청



신청인 주장

- 신청인은 홈쇼핑을 통해 인터넷 전화 상품에 가입하여 약 1년간 사용하였으며, 이후 기기를 사용하지 않은 기간에도 매월 ○만 원대의 요금을 지속 납부함
- 통신사로부터 약정 만료 전후로 요금 변경 및 해지 관련 어떠한 안내도 받지 못함
- 신청인은 통신사의 고지 의무 위반으로 미사용 기간에도 불필요한 요금이 청구되었으므로 약정 만료 이후 부과된 요금 전액 환불 요청



피신청인 주장

- 신청인이 가입한 요금제는 인터넷 전화 상품으로 서비스 자체에 약정 기간이 존재하지 않고, 기기 할부가 종료되었다 하여 자동 해지되지 않으며 기기 할부 계약 종료에 대한 별도 고지 의무는 없음
- 신청인이 장기간 미사용한 서비스를 방치하고 해지 신청을 누락하여 발생한 요금에 대해 피신청인의 과실이나 책임 소지는 없음
- 따라서 신청인이 주장하는 미사용 요금 부당 청구 및 환불 요구에 대해 협의나 조치가 어려움



조정안

- 피신청인은 신청인에게 총 환불 청구액 ○원 중 ○원을 제외한 ○원을 환불한다.

조정 성립

조정이유

- 인터넷전화서비스 계약은 기한이 정함이 없는 계속적 계약이므로, 별도의 만료 고지가 없고, 따라서 피신청인에게 어떤 고지 의무가 발생한다고 보기 어렵다는 점에서 해당 서비스 요금 청구는 정당한 측면이 있다.
- 다만, 피신청인에게 어떤 의무 위반이 있다고 보기 어렵다고 하더라도, 신청인은 해당 서비스를 이용하지 않았다고 볼 수 있고 그렇다면 피신청인이 부당이득을 취했다고 볼 여지가 있다.
- 이상의 점을 고려하여 일부 청구 금액을 환불하는 것으로 주문과 같이 결정한다.

· 사례 ·
04

사전 고지 없이 청구된 고액 요금에 대한 통신분쟁조정 신청

조정 불성립



사건개요

- 신청인은 고액 요금 발생에 대한 사전 안내가 없었던 것에 대해, 비정상적으로 청구된 부당 요금의 환불 및 조정을 요청



신청인 주장

- 신청인은 알뜰폰 요금제를 이용하던 중 요금이 0만 원 이상 과다 청구되었는데, 통신사로부터 어떠한 사전 고지나 안내를 받지 못함
- 신청인은 고객센터에 문의했으나 명확한 설명을 듣지 못했으며, 이는 통신사의 사전 설명 부족 또는 시스템 오류에 따른 피해일 가능성이 크다고 주장
- 이에 신청인은 부당하게 청구된 금액의 환불과 함께 소액결제 차단 요청



피신청인 주장

- 신청인은 개통 당시 데이터 무제한이 아닌 일반 요금제의 과금 구조를 직접 확인하고 개통하였으며, 이용 과정에서 총 8차례 이상의 초과 요금 안내(SMS)가 정상 발송됨
- 고객센터 상담이력과 신청인 증빙자료를 통해 신청인이 고액 과금 사실을 반복적으로 인지했음이 확인되며, 이후 0만 원 초과 시점까지 데이터를 지속 사용한 것은 신청인의 부주의에 해당함
- 본 사안은 정상적인 안내 절차가 이루어져 고지 미이행이나 시스템 오류로 보기 어려우며, 신청인 인지 이후 지속 사용에 따른 것으로, 환불 등 별도 조치가 어려움



조정안

- 피신청인은 신청인에게 청구된 2025년 5월 데이터 통화료의 0%를 감면한다.

조정 불성립

조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

· 사례 ·
05

데이터 소진 및 과금 내역 소명 미흡에 대한 통신분쟁조정 신청

조정 성립



사건개요

- 신청인은 데이터 사용을 최소화했음에도 가입 2주 만에 데이터 제공량이 전량 소진되어 추가 과금이 발생한 데 대해, 상세 사용내역 제공과 과금 소명을 요청



신청인 주장

- 신청인은 2025년 4월경 월 OGB가 제공되는 LTE 요금제에 가입하였는데, 가입 후 2주가 지나지 않아 데이터가 모두 소진되어 추가 과금이 발생하였음
- 신청인은 과거에 월 OGB를 초과하여 사용한 적 없었으며, 데이터 사용 최소화를 위해 Wi-Fi를 사용하고 LTE 데이터 사용을 제한하였음에도 데이터가 급속도로 소진된 것을 납득하기 어려움
- 고객센터를 통해 두 차례에 걸쳐 데이터 사용내역을 요청하였으나 2주가 경과하도록 아무런 회신이나 설명을 받지 못하였으므로, LTE 데이터 사용내역과 이에 대한 명확하고 상세한 설명을 요청함



피신청인 주장

- 통신사는 2025년 6월 신청인과 통화 시 해당 회선처럼 월 중 가입 시 데이터 제공량이 이용 일수에 따라 일할 계산되며, 이용약관을 통해 산정 방식을 사전 고지하고 있음을 안내함
- 통신사는 신청인에게 데이터 잔여량 및 데이터 소진 안내 문자(MMS)를 총 3회 발송하여 데이터 사용 현황을 실시간으로 안내함
- 해당 회선은 5월 중 번호이동 해지되었으며, 해지 시점에 신청인 데이터 사용량이 기본 데이터 제공량을 초과하여 추가 사용분은 6월에 청구 예정인 점을 안내하였음
- 통신사는 신청인에게 고객센터를 통한 통화 내역 열람 방법 또는 단말기를 통한 데이터 사용량 확인 방법을 상세히 안내하였으며, 신청인이 이에 수긍하고 재발송한 청구서까지 정상 수신하였음



조정안

- 피신청인은 신청인에게 청구 요금 〇원을 면제한다. **조정 성립**

조정이유

- 위 사건의 공정한 해결을 위해 이 사건의 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

· 사례 ·
06

단말기 할부금 지원 등 약정 조건 미이행에 따른 통신분쟁조정 요청

조정 성립



사건개요

- 신청인은 휴대폰 개통 시 24개월 이후 잔여 할부금을 면제해 주기로 하였는데 미이행된 것에 대해, 지원 약속 이행을 요청



신청인 주장

- 신청인은 개통 당시 상담원으로부터 이용 요금 등을 단말기 대금에서 할인해 주는 대신 고가 요금제 4개월 유지 및 단말기 대금 ○만 원 납부 조건으로 안내받고 계약을 체결함
- 단말기 대금을 36개월 할부로 개통하여 2년 사용 후 잔여 할부금은 판매점에서 지원한다는 약속을 믿고 계약을 진행했으나 판매점 및 담당자 연락 두절
- 신청인은 당초 약속한 요금제 유지 기간이 지났으므로, 계약 조건에 따른 잔여 할부금 지원 약속을 이행해 줄 것을 요청함



피신청인 주장

- 신청인은 가입 당시 36개월 할부 및 24개월 사용 후 기기 반납·재구매를 조건으로 잔여 할부금을 면제받는 개별 약정을 체결하였으며, 판매점 자체 가입확인서에 서명함으로써 해당 조건에 동의한 것으로 확인됨
- 그러나 해당 약정은 피신청인 통신사의 공식 서비스가 아닌 판매점과 체결된 개별 약정으로 통신사 가입 대상이 아니며, 단말기 반납이나 재구매라는 전제 조건 없이 무조건적인 잔여 할부금 지원을 요구하는 신청인의 주장은 수용하기 어려움
- 통신사는 대리점과 판매점에 적법한 업무만을 위탁하므로 사적 계약에 대해 보상을 강제할 권한이 없으며, 본 건은 신청인과 판매자 간 해결해야 할 사안이라는 입장



조정안

- 피신청인은 신청인에게 결정일로부터 4주 이내에 ○개월 잔여할부금을 면제한다.

조정 성립

조정이유

- 신청인이 고령이라는 점, 유선 상(TM) 이루어진 계약으로 중요사항이 표시되어 있는 가입확인서 상의 서명이 신청인 서명으로 보기 어려운 점 등 이 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

· 사례 ·
07

사전 고지 없는 직권해지 위약금 면제 요청에 대한 통신분쟁조정 신청

조정 불성립



사건개요

- 신청인은 미납 사실에 대한 고지 없이 인터넷 서비스가 직권 해지되고 고액의 위약금이 발생한 데 대해, 해지 철회 및 위약금 감면을 요청



신청인 주장

- 신청인은 인터넷 요금 미납 안내를 전혀 받지 못하였는데 일방적으로 직권해지되었고, 직권해지로 위약금 및 연체료가 청구되었음
- 서비스 이용 중 요금 미납 관련 문자가 본인이 아닌 지인이 사용하는 연락처로 발송되어 명의자인 신청인은 해지 전까지 미납 사실을 인지할 수 없었음
- 이는 장기 미납 등 증대한 사항에 대해 고지하지 않은 통신사 과실이므로 직권해지는 부당함을 주장하며 위약금에 대한 조정 요청



피신청인 주장

- 2022년 인터넷 가입 당시 신청인 연락처와 지로 청구 방법이 정상 등록되었고, 신청인이 홈페이지나 앱을 통해 직접 요금 확인 및 납부한 것으로 확인됨
- 2024년 10월 신청인 명의의 신규 회선 가입으로 기본 연락처가 자동 갱신되었으나, 통신사는 해당 회선의 지인 사용 여부를 인지할 수 없으며, 일시정지 문의 상담 시 신청인 번호로 가상계좌 및 미납 안내 메시지를 발송하는 등 고지 절차상 업무 오류는 없었음
- 잦은 정지 이력과 장기 미납 기간이 확인되어 규정에 따라 직권해지 되었으며 현재까지도 미납금이 납부되지 않아 해지 철회 및 위약금 감면 사유가 존재하지 않음
- 직권해지 후 미회수된 임대 장비 정상 반납 시 위약금 중 장비 손실금 0원에 한해 감면 가능하다는 입장



조정안

- 신청인은 피신청인에게 미납금 0원을 지급하고, 피신청인은 신청인에게 부과된 위약금 및 최종 연체료 0원을 면제한다. **조정 불성립**

조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

· 사례 ·
08

데이터 요금 과다 청구 및 사전 고지 부재로 인한 통신분쟁조정 신청

조정 성립



사건개요

- 신청인은 앱 자동 업데이트로 인해 사전 안내 없이 과도한 데이터 사용량이 발생하여 이용료가 과다 청구된 것에 대해 요금 감면 또는 환불을 요청



신청인 주장

- 신청인은 앱 자동 업데이트로 인해 의도치 않게 16GB 이상의 데이터가 소모되어 ○만 원 이상의 초과 요금이 발생함
- 약 1년 반 동안 과다 사용 이력 없이 서비스를 이용해 왔으며, 고액 요금 발생에 대한 사전 경고가 부재하였고, 데이터 요금 청구 문자의 '최초 1회 과금 면제' 안내 문구에도 불구하고 감면 요청이 거절됨
- 신청인의 과실이 아닌 앱 자동 실행에 따른 결과임을 고려하여, 청구된 데이터 요금의 감면 또는 취소를 요청함



피신청인 주장

- 단말기에서 실제 데이터 신호가 발생하여 사용량이 반영되었으며, 기본 제공량 소진 및 초과 과금에 대한 안내 문자(기본제공량 소진 후 데이터 사용이 ○만원을 초과할 경우, ○만원 초과 사용내역 중 인터넷 직접접속 사용료를 최초 1회에 한해 면제 내용 포함)를 정상적으로 발송함
- 안내 규정에 따라 발생한 초과 요금 ○원 중 일정 부분을 이미 예외적으로 1회성 감면 처리함
- 특정 앱의 업데이트로 인한 데이터 과다 사용은 통신사의 과실로 보기 어려우므로, 추가적인 요금 조정은 불가 입장



조정안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 기 납부한 ○원에서 ○원을 환불한다. **조정 성립**

조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

• 사례 •
09

홈페이지 요금 표기 오류 및 잘못된 정보 제공에 대한 통신분쟁조정 신청

조정 성립



사건개요

- 신청인은 알뜰폰 요금제 안내와 다르게 과다 청구된 이용 요금에 대해 피해보상과 문제해결을 요청



신청인 주장

- 신청인은 홈페이지에 공지된 저가 알뜰폰 요금제로 개통을 완료하였으나, 실제로는 이를 초과하는 금액이 청구됨
- 개통 이후에도 홈페이지에 여전히 낮은 요금이 표시되어 있어, 이와 같은 부정확한 정보 표시는 소비자가 타 요금제로 변경할 기회를 박탈한 것이며 안내된 것과 상이한 요금 청구는 부당하다고 주장
- 계약 당시 명시된 요금과 다르게 청구하는 것은 요금 변경에 대한 사전 고지 의무 위반이므로 과다 청구된 이용 요금에 대한 보상 요청



피신청인 주장

- 피신청인은 홈페이지 내 요금 표기 오류를 인지한 즉시 수정하였으며, 해당 시간대 가입자들에게 유선 연락을 통해 사과 및 개통 취소 절차를 안내함
- 신청인에게도 총 4회에 걸쳐 전화 연락을 시도하였으나 연결되지 않아 직접적으로 안내하지 못함
- 피신청인은 신청인이 기납부한 이용요금 0원 전액을 환불하는 보상안을 제안함



조정안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 기 납부한 0원을 환불하고, 나머지 피신청인의 청구요금은 면제하며, 신청인의 인터넷은 해지한다. **조정 성립**

조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

· 사례 ·
10

인터넷 계약 해지에 따른 신규가입 지원금 반환 관련 통신분쟁조정 신청

조정 불성립



사건개요

- 신청인은 기존 인터넷 계약 해지를 이유로 사전 고지 없이 인터넷 신규가입 지원금을 반환 요구한 것에 대해 반환 청구 철회를 요청



신청인 주장

- 신청인은 인터넷 신규 가입(A지역) 약 1개월 후 15년간 본가(B지역)에서 사용 중이던 인터넷을 해지하였는데, 인터넷 지원금을 반환하라는 통보를 받음
- 신청인은 신규 인터넷 계약 및 기존 인터넷 해지 과정에서 통신사로부터 반환금 발생 여부에 대해 사전 안내받은 적 없으며, 계약서에 배우자가 대리 서명하였으므로 유효하지 않은 계약이라고 주장
- 이용자에게 지원금 반환 조건 설명에 대한 의무를 위반하였으므로 지원금 반환 청구 철회를 요청함



피신청인 주장

- 통신사는 신청인의 배우자에게 지원금 반환 조건을 포함한 중요 내용을 모두 안내하였고, 신청인이 이에 동의, 배우자가 대리 서명하여 계약서와 약약서 자체에 문제가 없으며, 가입확약서에 계약 기간 내 동일 통신사 유선상품 해지 시 지원금 전액과 손해배상금을 배상한다는 내용이 명시되어 있음
- 판매점과 신청인의 배우자 통화 시 신청인이 타 통신사 상품인 줄 알고 오인하여 해지하였음을 인정하였고 판매점이 지원금 반환 금액을 50%씩 부담하는 중재안을 제안하였으나 최종 미합의로 종결되었음
- 통신사는 동일 통신사의 유선상품을 1년간 해지하지 않는 조건으로 현금을 지원받은 계약은 신청인과 판매점 간의 개별 약정으로 판단되므로, 지원금 반환 철회 요구에 대해서는 수용이 불가 입장



조정안

- 피신청인은 신청인에 대한 인터넷서비스 지원금 반환 청구를 철회하기로 한다.

조정 불성립

조정이유

- 위 사건의 공정한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

4. 기타 명의도용 등 관련 분쟁

· 사례 · 01 스미싱으로 발생한 휴대폰 결제 및 부가서비스 가입에 대한 통신분쟁조정 신청 조정 불성립



사건개요

- 신청인은 자녀를 사칭한 스미싱범이 무단 결제한 소액결제 대금 및 부가서비스 요금을 반환할 것을 요청



신청인 주장

- 신청인은 자녀를 사칭한 신원불상자(스미싱범)에게 문자메시지를 받고 원격조정 프로그램을 설치함
- 스미싱범은 원격조정 프로그램을 이용하여 신청인 명의 휴대폰 결제 이용에 동의하고 결제 비밀번호를 초기화하여 휴대폰 소액결제 및 부가서비스 가입·해지를 반복함
- 신청인의 자녀는 스미싱 피해 사실을 첫 휴대폰 결제가 일어난 지 1시간 30분 뒤 인지하고 경찰에 신고 등 조치 후, 같은 날 밤부터 다음 날 오전까지 결제 대행업체 및 통신사 고객센터와 통화하여 마지막으로 소액결제된 건을 취소하였으나, 그 이전에 결제된 건은 이미 사용된 상품권으로 결제 취소가 불가능하다는 회신을 받음
- 스미싱범이 신청인 휴대폰으로 결제한 금액 일체 반환 요청



피신청인 주장

- 스미싱범이 휴대폰 결제 이용 시 신청인이 휴대폰 소지 상태에서 전화를 받아 인증번호 입력 또는 ARS인증을 통해 본인인증을 하여 결제가 이루어진 것으로 보임
- 타인 도용 등의 피해가 의심된다면 구매자 정보 확인 후 수사기관 문의가 필요하며, 휴대폰 결제 이용 금액에 대한 청구대행만을 수행하는 피신청인 통신사는 신청인의 요구사항 수용 불가 입장



조정안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 피싱 범죄로 인해 입은 피해 금액의 0%를 지급한다. **조정 불성립**

조정이유

- 피신청인은 국내 주요 통신사로서 이용자들을 자사의 통신서비스를 이용한 범죄로부터 보호하기 위해 적극적으로 보호조치를 취할 도의적 의무가 있다.
- 피신청인은 스미싱 및 보이스피싱 피해 방지를 위해 의심되는 문자 모니터링 및 차단 서비스, 웹 발신 알림 자동적용 등 다양한 조치를 취하고 있기는 하나, 날로 고도화되고 증가하는 범죄로부터 이용자들을 충분히 보호하기에는 아직 많이 미흡한 상황으로 보인다.
- 특히 고령의 이용자가 장기간 휴대폰 결제 서비스를 이용하지 않다가 휴대폰 결제 서비스를 신청한 직후 결제 비밀번호 초기화, 수차례 결제, 부가서비스 가입 등 비정상적인 행태를 보일 경우, 자동으로 모니터링하여 차단 또는 2차 확인하는 프로세스 수립이 필요해 보인다.
- 따라서 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

· 사례 ·
02

대출을 미끼로 탈취한 개인정보를 이용한 회선 개통에 대한 통신분쟁조정 신청

조정 성립



사건개요

- 신청인은 대출을 미끼로 탈취된 신청인의 개인정보로 휴대폰 회선이 개통되어, 해당 회선에 부과된 요금 등에 대한 피해구제를 요청



신청인 주장

- 신청인은 대출을 받기 위해 신용카드 정보와 신분증 사진 등을 신원불상자에게 전달함
- 신청인이 전달한 개인정보가 신청인 명의의 휴대폰 개통에 이용됨
- 신청인은 피해금액의 0% 정도를 신청인이 부담하는 선에서 개통된 회선의 해지를 요청함



피신청인 주장

- 본인 명의의 신용카드를 통한 본인인증과 실명 확인 후 정상 개통이 가능하며, 피신청인 통신사 측은 휴대폰 개통 시도 당시 가입 제한 사유가 확인되지 않아 정상 개통된 것으로 확인
- 실명인증 및 본인인증 두 인증 이력이 정확히 일치하여 정상적으로 계약이 이루어졌으므로 통신사는 신청인이 요청한 할부금 등 배상에 대해 수용 불가하다는 입장
- 명의도용 여부에 대하여 수사기관의 결과 또는 소송 결과 증빙(법원 판결문)이 있을 경우 명의도용 접수를 통해 구제 등 처리가 가능함



조정안

- 피신청인은 신청인이 미납한 휴대폰 할부금액에 대한 추심을 0개월간 유예한다.

조정 성립

조정이유

- 위 사건의 공정한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

· 사례 ·
03

아르바이트 구인을 가장한 개인정보 탈취로 개통된 휴대폰 요금에 대한 통신분쟁조정 신청 **조정 불성립**



사건개요

- 신청인은 아르바이트 구인구직을 가장하여 탈취된 신청인의 개인정보로 휴대폰이 개통되어 발생한 통신 요금을 반환 요청



신청인 주장

- 신청인이 아르바이트 구직사이트를 통해 재택근무 형태의 일자리에 구직 지원하자, 업체 관계자는 업무를 위해 3대의 업무용 휴대폰이 필요하다고 하며 신청인 명의로 휴대폰 개통을 유도함
- 신청인은 휴대폰 개통을 위해 업체 관계자와 통화를 하며 PASS 인증 등 필요 절차를 밟아 회선 개통
- 2주 안에 단말기 배송을 약속받았으나 2주가 지나도 휴대폰은 배송되지 않았고, 해당 업체 홈페이지에 취업 사기 관련 공지가 올라온 것이 확인됨
- 회선 개통으로 약 ○만원의 금전적 피해가 발생하여 이에 대한 구제를 요청



피신청인 주장

- 신청인 개통한 회선은 신청인 외에는 알 수 없고 전자상거래상 안전성·신뢰성을 담보할 수 있는 고유 정보 중 하나인 PASS 인증서를 통해 가입된 사실 확인됨
- 신청인 명의로 2025년 4월 개통되었으며, 5월 신청인의 요청에 의해 이용 정지된 상태로 확인, 이 기간 총 ○원이 청구됨
- 신청인 본인만 가능한 인증을 통해 개통된 점을 고려할 때, 피신청인 환불 등 조치는 어려우며, 접수한 수사기관 신고를 통한 조치가 필요할 것으로 판단됨



조정안

- 피신청인은 신청인에게 발생한 통신요금의 ○%를 감면하도록 한다. **조정 불성립**

조정이유

- 신청인은 명의도용 범죄의 피해자로서 스스로 PASS 인증 정보를 제공하는 등 범죄가 일어나는 과정에서 피신청인이 이를 방지하는 조치를 취하기는 어려웠을 것으로 보인다.
- 그러나, 피신청인은 통신사로서 통신서비스를 이용한 범죄를 예방하기 위한 기술적 관리적 조치를 더 강화하여 이용자를 보호할 필요성이 큰 점 또한 고려하여, 위 사건의 공평한 해결을 위하여 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

• 사례 •
04

사용하지 않은 데이터에 대한 요금 과다 청구에 대한 통신분쟁조정 신청

조정 성립



사건개요

- 신청인은 사용하지도 않은 데이터에 대해 사용 요금이 비정상적으로 과금되었다고 주장하며 이에 대한 손해 배상을 요청함



신청인 주장

- 신청인은 사용하지도 않은 데이터에 대해 사용 요금이 비정상적으로 과금되었다고 주장하며 이에 대한 피해 보상을 요청함



피신청인 주장

- 신청인 사용 중인 요금제의 경우, 정액요금제가 아니라 OGB를 초과하여 사용된 데이터에 대해서는 별도의 과금이 되는 요금제임을 안내함
- 신청인은 데이터 미사용을 지속 주장하여 신청인이 이용 중인 단말기 데이터 미사용 및 기타 사용량 확인 근거자료 제출 시 피신청인 내부검토해보겠음을 안내했으나, 신청인은 데이터 사용 관련하여 별도로 확인할 방법이 없다고 함
- 이에 통신사의 귀책이 없어 요금조정 대상 아니나, 신청인 불편사항 고려하여 예외적으로 1회성 5월 데이터 초과요금 0원 중 0%인 0원 요금조정 제안했으나 신청인이 거부함



조정안

- 피신청인은 신청인에게 2025년 5월 발생한 데이터 초과요금의 0%를 감면하도록 한다. **조정 성립**

조정이유

- 신청인은 데이터를 사용하지 않았음에도 데이터 초과요금이 발생하였다고 주장하고, 피신청인이 제공한 통화내역에 의하면 신청인이 해당 기간에 데이터를 사용한 것으로 나타나 있다.
- 신청인은 위 통화내역에 오류가 있다고 주장하고 있지만 신청인, 피신청인 양쪽에 이에 대한 증거는 없다.

- 신청인의 6월, 7월 데이터 이용 현황으로 보았을 때 5월 데이터 사용량이 신청인의 통상적인 데이터 사용 패턴으로 보이지는 않는다.
- 다만, 단말기의 데이터 모드 설정 등에 따라 단말기 이용자가 인지하지 못하는 상황에서 데이터 사용이 발생할 가능성도 배제하기 어려운바, 이 점도 함께 고려하였다.
- 따라서 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

· 사례 ·
05

명의로용으로 개통된 휴대전화에 부과된 요금에 대한 통신분쟁조정 신청

조정 불성립



사건개요

- 신청인은 명의로용으로 개통된 휴대전화 회선에 대한 개통 취소 및 요금, 위약금 면제를 요청함



신청인 주장

- 신청인의 명의로가 도용되어 2023년도 세 차례에 걸쳐 신청인이 모르는 사이 휴대전화 3대가 개통되어 기기 할부금, 이용요금, 해지위약금 등이 발생함
- 이에 신청인은 명의로용으로 개통된 회선의 개통 취소 및 부과된 요금, 위약금 일체의 면제를 요청



피신청인 주장

- 온라인 개통은 비대면 방식으로 신용카드 비밀번호, 공인인증서 등 강화된 인증 절차를 거치도록 되어 있으므로 사기 가입 여부를 통신사에서 알 수 없으며, 대출업자 등의 설명을 그대로 믿고 금융거래가 가능한 개인정보를 스스로 타인에게 제공한 것은 명의대여에 해당됨
- 명의대여 시 명의자와 관계없는 이메일 주소나 단말기 배송지 등록은 얼마든지 가능하며, 신용카드 또는 공인인증서로 정상 인증되어 가입된 것이므로 명의로로 성립 불가
- 통신사는 본인확인 및 계약 체결 절차를 정상적으로 이행하였고, 명의로로 여부 는 수사기관 또는 법원의 판단 대상
- 통신사 측 귀책사유가 존재하지 않아 해당 계약에 따른 단말할부금, 위약금 등에 대해 통신사 차원의 조치 어려움



조정안

- 신청인이 수사기관이나 법원 등 공적기관으로부터 명의를 도용당하였다는 사실이 확인되는 경우, 명의로로로 접수하여 명의로로 되었다는 결과 확인 시 피신청인은 신청인에게 부과된 요금(이용요금, 단말기대금, 위약금 등 일체)을 면제한다.

조정 불성립

조정이유

- 신청인은 명의도용을 당하였다고 주장하는 반면, 피신청인은 비대면방식으로 인증절차가 이루어졌기 때문에 명의도용이 아니거나 신청인에게 과실이 있다고 주장하는 점, 양측 주장의 진위는 수사 및 재판을 통해 밝혀질 가능성이 높은 점 등이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 사건의 공정한 해결을 위하여 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

제 2 절

조정 전 합의 사례

· 사례 ·
01

선결제 USIM 셀프 개통에 대한 통신분쟁조정 신청



사건개요

- 신청인은 피신청인 통신사의 요금제 사용을 위해 USIM 선결제를 신청하여 USIM 수령 후 셀프 개통을 시도했으나 개통이 되지 않음
- USIM 개통을 위해 통신사 고객센터 전화 및 홈페이지 문의를 했지만 답변을 받지 못함
- 이후 다시금 고객센터에 문의하자, USIM 구매 후 개통되지 않은 사안에 대해서는 통신사 측에서 이용자에게 연락을 해주지 않으며, 선결제 USIM에 대한 환불도 어렵다고 답변하여 이에 피해구제 요청



합의내용

- 피신청인은 신청인이 기 구매한 유심비용의 결제를 취소한다.

· 사례 ·
02

거주지 통화 품질을 사유로 한 계약 해지에 대한 통신분쟁조정 신청



사건개요

- 신청인은 이사 후 통화 품질이 저하되어 A/S를 신청했으나 피신청인 측 A/S기사는 신청인 거주 지역은 장비 설치가 불가능하다고 안내
- 이와 같은 사유로 신청인은 계약 해지하려 하나, 해지 위약금이 부과되어 위약금에 대한 조정 신청



합의내용

- 피신청인은 통화품질 문제로 인한 위약금 0원을 면제한다.

· 사례 ·
03

요금제 변경으로 부과된 데이터 요금에 대한 통신분쟁조정 신청



사건개요

- 신청인은 기 사용하던 요금제 변경 시, 이미 사용한 데이터 사용량이나 요금제 변경 시 부과될 요금 등에 대한 자세한 안내를 받지 못함
- 요금제 변경 직후 데이터 사용료 0만 원이 부과되었다는 문자메시지를 받았고, 총 0만 원이 부과될 예정이라는 내용을 전달 받음
- 요금제 변경 시 요금 책정 방식과, 요금제 변경으로 발생할 요금 등에 대한 자세한 안내 없이 고액 요금이 청구된 데 대하여 조정 요청



합의내용

- 피신청인은 일할계산 적용되어 과금된 데이터 초과요금 0원 중 0%인 0원을 익월 요금에서 조정한다.

· 사례 ·
04

플랫폼 계정 영구정지 조치에 대한 통신분쟁조정 신청



사건개요

- 신청인은 피신청인 플랫폼에서 주식 투자 관련 오픈채팅방을 운영하던 중 '불법적인 투자정보 제공 및 투자 유도'라는 이유로 계정 영구정지 조치됨
- 피신청인의 해당 조치는 신청인이 운영한 채팅방의 성격과 맞지 않으며, 지나치게 포괄적이고 자의적인 판단이라 생각하여 계정 영구정지 조치에 대한 구제 요청



합의내용

- 피신청인은 신청인 계정의 이용제한 조치를 해제한다.

· 사례 ·
05

영업점의 이면계약에 대한 통신분쟁조정 신청



사건개요

- 신청인은 피신청인 통신사 장비를 설치하여 일정 기간 이용 후 다시 원상복구하면 된다는 안내와 함께 현금 지원 및 사은품 지급 등을 약속받고 피신청인 통신사 장비를 설치하고 계약함
- 이후 해당 계약이 본사 정책이 아닌 판매자와 이용자 간 이면계약임을 인지하였고, 불필요한 요금ی 중복될 것이 우려되어 이에 대한 조정 요청



합의내용

- 피신청인은 위약금 0만 원을 신청인에게 반환한다.

· 사례 ·
06

카드사 할인 조건을 기가값 할인으로 오인 유도한 허위 안내 관련 통신분쟁조정 신청



사건개요

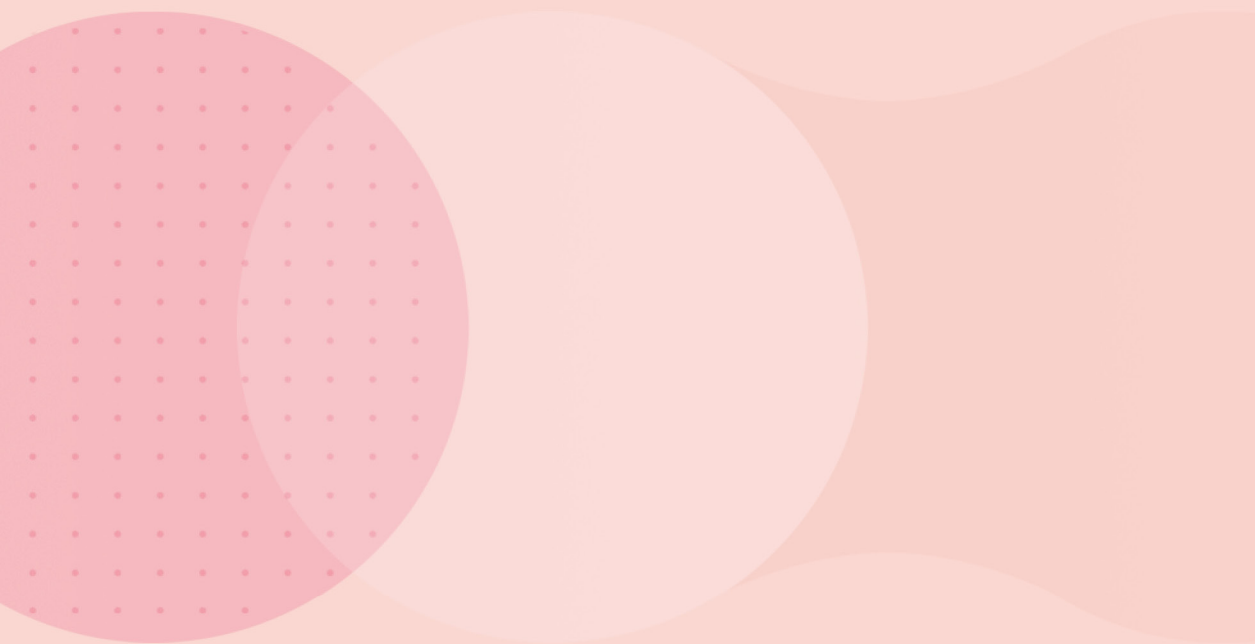
- 신청인은 판매점이 지원하는 기가값 할인인 것처럼 안내를 받아 이를 믿고 피신청인 통신사로 번호이동 계약함
- 이후 해당 할인이 제휴카드 실적 달성 조건으로 카드사에서 제공하는 혜택을 인지
- 신청인 개인 사정으로 제휴카드 발급이 어려워지자, 영업점 측에서는 기가값 0만 원을 추가 지불 요청
- 신청인이 금전적 부담 경감을 위해 선택약정으로 변경 후 저가 요금제 개통 및 부가서비스 해지를 요구하자 불가하다는 회신이 와 개통철회 등 조정 요청



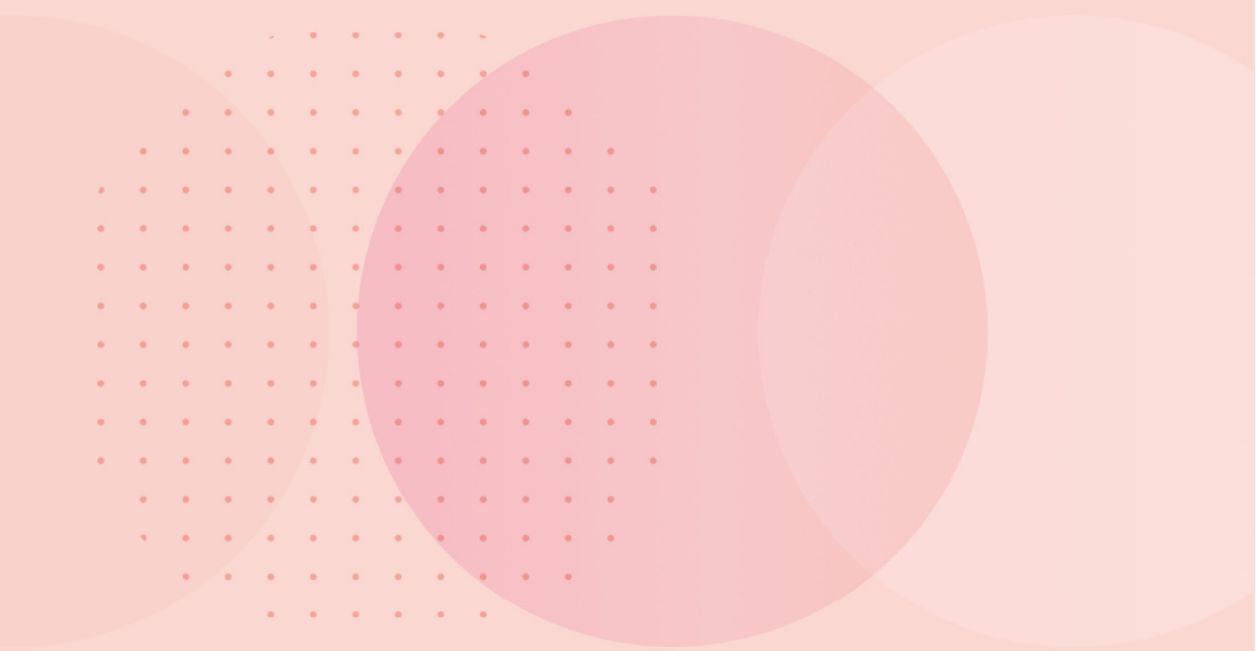
합의내용

- 통신사는 기가값 일부를 환불하고, 0개월 간 요금 0만 원을 할인한다.

제 목



붙임 1. 통신분쟁조정제도 관련 법령	98
붙임 2. 통신분쟁조정 관련 서식	106
붙임 3. 통신분쟁조정제도 관련 FAQ	127



통신분쟁조정제도 관련 법령

1. 전기통신사업법

제45조의2(통신분쟁조정위원회 설치 및 구성) ① 방송미디어통신위원회는 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. 앱마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 관한 분쟁
7. 그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신역무에 관한 분쟁

② 분쟁조정위원회는 방송미디어통신위원회 위원장이 지명하는 위원장 1명을 포함하여 30명 이하의 위원으로 구성하되, 이 중 5명은 상임위원으로 한다.

③ 분쟁조정위원회 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 방송미디어통신위원회 위원장이 방송미디어통신위원회의 동의를 받아 성별을 고려하여 위촉한다.

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 방송미디어통신위원회는 분쟁조정위원회의 업무를 지원하기 위하여 필요한 경우에는 방송미디어통신위원회 소속으로 사무국을 둘 수 있다.

⑥ 그 밖에 분쟁조정위원회 및 제5항에 따른 사무국의 구성과 운영 등에 필요한 사항은

대통령령으로 정한다.

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.

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.

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 분쟁조정절차와 방법 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제45조의6(직권조정결정) ① 분쟁조정위원회는 당사자 간에 합의가 이루어지지 아니한 경우 또는 신청인의 주장이 이유 있다고 판단되는 경우에는 당사자들의 이익과 그 밖의 모든 사정을 고려하여 신청 취지에 반하지 아니하는 한도에서 분쟁조정위원회의 의결을 거쳐 직권으로 조정을 갈음하는 결정(이하 “직권조정결정”이라 한다)을 할 수 있다.

② 직권조정결정에는 다음 각 호의 사항을 포함할 수 있다.

- 1. 분쟁 원인행위의 중지
- 2. 손해배상이나 그 밖에 필요한 구제조치
- 3. 같거나 유사한 분쟁 원인행위의 재발을 방지하기 위하여 필요한 조치

③ 분쟁조정위원회는 직권조정결정을 한 때에는 지체 없이 직권조정결정서를 작성하여야 한다. 이 경우 직권조정결정서에는 주문(主文)과 결정 이유를 적고 이에 관여한 분쟁조정위원회의 위원 모두가 서명 또는 기명·날인하여야 하며, 그 정본을 지체 없이 당사자에게 송달하여야 한다.

④ 당사자가 제3항에 따라 직권조정결정서를 송달받은 날부터 14일 이내에 서면으로 이의를 신청하거나 수락의 의사를 표시하지 아니한 경우에는 직권조정결정을 불수락한 것으로 본다.

⑤ 제4항의 기간 내에 이의신청 또는 거부 의사가 있는 경우에는 분쟁조정위원회는 그 상대방에게 그 사실을 지체 없이 통지하여야 한다.

⑥ 분쟁조정위원회는 제1항에 따른 직권조정결정의 효율적인 업무처리를 위하여 소위원회를 둘 수 있다.

⑦ 제6항에 따른 소위원회의 구성·운영 및 그 밖에 직권조정결정에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제45조의7(분쟁조정거부 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 분쟁조정위원회는 조정절차를 속개할 수 있다.

제45조의8(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 정보는 「민사집행법」 제56조에도 불구하고 집행력 있는 집행권원과 같은 효력을 가진다. 다만, 청구에 관한 이의의 주장에 대하여는 「민사집행법」 제44조제2항을 적용하지 아니한다.

제45조의9(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
 - 2의2. 제45조의6에 따라 직권조정결정이 이루어진 경우
 3. 제45조의7에 따라 분쟁조정위원회가 조정을 거부한 경우
 4. 당사자가 제45조의8제2항에 따라 지정 기간 내에 조정안에 대한 수락의 의사를 표시하지 아니하거나 수락 거부의 의사를 표시한 경우
 5. 제45조의8제3항에 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.

제46조(분쟁의 알선) 방송미디어통신위원회는 제45조제1항에 따른 재정신청을 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 방송미디어통신위원회는 재정사건의 처리를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자의 신청 또는 직권으로 다음 각 호의 행위를 할 수 있다.

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 방송미디어통신위원회의 재정 및 알선의 절차 등에 관하여 필요한 세부사항은 방송미디어통신위원회가 정하여 고시한다.

2. 전기통신사업법 시행령

제40조의5(통신분쟁조정위원회의 구성 및 운영) ① 법 제45조의2제1항에 따른 통신분쟁조정위원회(이하 “분쟁조정위원회”라 한다)는 위원장 1명을 포함한 상임위원 5명과 비상임위원으로 구성한다.

② 분쟁조정위원회의 위원장 등 상임위원은 법 제45조의2제3항에 따른 위원 중 방송미디어통신위원회 위원장이 지명한다.

③ 방송미디어통신위원회 위원장은 분쟁조정위원회 위원 중 결원이 생긴 때에는 법 제45조의2제3항에 따라 보궐위원을 위촉해야 한다. 이 경우 보궐위원의 임기는 전임위원 임기의 남은 기간으로 한다.

④ 분쟁조정위원회 위원장은 분쟁조정위원회를 대표하고, 분쟁조정위원회의 업무를 총괄한다.

⑤ 분쟁조정위원회 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 경우에는 분쟁조정위원회 위원 중에서 방송미디어통신위원회 위원장이 지명하는 사람이 그 직무를 대행한다.

⑥ 분쟁조정위원회 위원장은 재적위원 3분의 1 이상이 요구하거나 분쟁조정위원회 위원장이 필요하다고 인정하는 경우에 분쟁조정위원회의 회의를 소집하고, 그 의장이 된다.

⑦ 분쟁조정위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제40조의6(소위원회의 설치·운영 등) ① 분쟁조정위원회는 심의를 효율적으로 수행하기 위하여 필요하다고 인정하면 소위원회를 설치·운영할 수 있다.

② 소위원회는 분쟁조정위원회 위원장이 분쟁조정위원회 위원 중에서 지명한 6명 이내의 위원으로 구성한다.

③ 소위원회의 위원장은 소위원회 위원 중에서 분쟁조정위원회 위원장이 지명한다.

제40조의7(수당과 여비 등) ① 분쟁조정위원회 또는 소위원회에 출석한 위원에게는 예산의 범위에서 수당과 여비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원인 위원이 소관 업무와 직접적으로 관련되어 출석하는 경우에는 그렇지 않다.

② 분쟁조정위원회의 위원장 등 상임위원의 보수 등 처우에 관한 사항은 분쟁조정위원회 규칙으로 정한다.

제40조의8(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 제45조의5 제6항에 따른 기간에 산입하지 않는다.
- ④ 분쟁조정위원회는 제1항에 따른 분쟁조정 신청의 접수일, 사건번호 등을 지체 없이 당사자에게 통보하고, 당사자와 분쟁의 구체적인 내용을 관리대장에 기록해야 한다.

제40조의9(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.

제40조의10(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 분쟁조정위원회에 서면으로 지위승계를 신청해야 한다.
- ③ 분쟁조정위원회는 제2항에 따른 신청을 받으면 지체 없이 심사하여 승계 여부를 결정하고, 그 내용을 신청한 자에게 서면으로 통지해야 한다.

제40조의11(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.

제40조의12(절차 등의 비공개) 분쟁조정위원회의 조정절차 및 조정결과는 공개하지 않는다. 다만, 분쟁조정위원회가 필요하다고 인정하는 경우에는 조정결과의 전부 또는 일부를 공개할 수 있다.

제40조의13(규칙) 제40조의5부터 제40조의12까지에서 규정한 사항 외에 분쟁조정위원회 및 소위원회의 구성·운영 등에 필요한 사항은 분쟁조정위원회 규칙으로 정한다.

통신분쟁조정 관련 서식

[별지 제1호 서식]

(앞 면)

통신분쟁조정신청서

※ 색상이 어두운 곳은 신청인이 작성하지 않습니다.

사건 번호	접수 일자	처리 기간	60일
<p>「전기통신사업법」 제45조의5에 따라 분쟁조정과 사실확인 등 법령에서 정한 소관업무를 수행하기 위하여 아래의 개인정보를 수집합니다. 수집한 개인정보는 분쟁조정 해결을 위한 목적으로만 사용하며 5년간 보존합니다.</p> <p>※ 「전기통신사업법」 제45조의5제2항에 따라 신청내용을 피신청인에게 제공합니다.</p>			
1. 신청인			
성 명 [상 호]		생년월일 [사업자등록번호]	
전화번호 [휴대전화]		전자우편	
주 소			
<p>※ 분쟁조정 신청접수, 조정 및 기타 처리 관련 사항을 문자, 우편 또는 전자우편을 통해 알려드리니 정확하게 기재하여 주시기 바랍니다.</p>			
1-1. 대리인(※ 대리인이 신청 시 기재하며, 위임장<제3호 서식>을 함께 기재하여 첨부)			
성 명		생년월일	
전화번호 [휴대전화]		전자우편	
신청인과의 관계	<input type="checkbox"/> 변호사 <input type="checkbox"/> 법정대리인 <input type="checkbox"/> 배우자 <input type="checkbox"/> 4촌 이내의 친족 () <input type="checkbox"/> 임직원		
주 소			
2. 피신청인			
상 호 [대표자]		사업자등록번호 [또는 법인번호]	
전화번호		전자우편	
홈페이지주소 [URL]	<input type="checkbox"/> 웹사이트 없음 또는 모름		
주 소			

[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

[별지 제5호 서식]

기 피 신 청 서

사건번호	
성 명	
주 소	
전화번호	

상기 본인은 전기통신사업법 제45조의4제2항에 따라 아래와 같이 위원회 기피를 신청합니다.

- 기피 위원 :
- 기피신청 사유 :

년 월 일

신청인(또는 피신청인)

[인]

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제7호 서식]

피신청인 답변서

[사건번호 : TDRC_DML00000000_000]

1. 사건의 개요

가. 사건번호 :

나. 분쟁 당사자

- 신청인 : [성명, 연락처, 주소 등 기재]

- 피신청인 : [사업자명, 사업자 등록번호, 담당부서명, 연락처, 주소 등 기재]

다. 신청인의 분쟁조정 신청취지 및 이유

라. 주요 경과사항

2. 기초사실

가. 분쟁 당사자의 일반현황

나. 통신분쟁 조정 대상의 해당여부

다. 특이사항

3. 당사자의 주장

가. 신청인의 주장

나. 피신청인의 주장

피신청인 : 사업자명 담당부서명 (인)

[담당부서장 동의 서명]

[별지 제8호 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

[별지 제10호 서식]

의견진술서

사건번호	
성명(진술자)	
주 소	
전화번호	

전기통신사업법 제45조의5제3항 및 같은 법 시행령 제40조의11제3항에 따라 아래와 같이 의견을 진술합니다.

• 진술내용 :

• 진술내용을 추가할 경우 별도의 양식에 기재하여 첨부하시기 바랍니다.

년 월 일

진술자

[인]

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제11호 서식]

직권조정결정서

사건번호		
신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
피신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
주 문		
이 유		

전기통신사업법 제45조의6 제3항에 따라 위와 같이 직권조정결정서를 통지하오니 통지받은 날부터 14일 이내(도착분 기준)에 수락 여부를 우리 위원회로 알려주시기 바랍니다. 기간 내 수락의 의사표시를 하지 아니하는 경우에는 같은 법 제45조의6 제4항에 따라 직권조정결정을 거부한 것으로 봅니다.

년 월 일

통신분쟁조정위원회 [직인날인]

년 월 일

직권조정 소위원회

위원장 ○ ○ ○ (인)

위 원 ○ ○ ○ (인)

위 원 ○ ○ ○ (인)

위 원 ○ ○ ○ (인)

위 원 ○ ○ ○ (인)

위 원 ○ ○ ○ (인)

정본입니다.

년 월 일

통신분쟁조정위원회 (직인)

[별지 제14호 서식]

조 정 안

사건번호		
신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
피신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
주 문		
이 유		

전기통신사업법 제45조의8 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 제45조의8제2항에 따라 조정을 거부한 것으로 봅니다.

년 월 일

통신분쟁조정위원회 [직인날인]

[별지 제17호 서식]

조정 종결서

사건번호		
신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
피신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
조정 종결 사실		
조정 종결 사유		

위와 같이 조정이 종결되었음을 알려드립니다.

년 월 일

통신분쟁조정위원회 [직인날인]

통신분쟁조정제도 관련 FAQ

Q. 통신분쟁조정위원회는 어떤 곳인가요?

- 통신분쟁조정위원회(이하 “분쟁조정위원회”)는 「전기통신사업법」 제45조의2에 따라 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생한 분쟁을 효율적으로 조정하기 위하여 설립된 방송미디어통신위원회 소속의 법정기구입니다.

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 관련서식 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(12:00~13:00 점심시간)
- 온라인 상담 : 홈페이지 www.tdrc.kr(온라인상담신청 바로가기)에서 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 분쟁조정위원회에 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 분쟁조정위원회에 알려야 합니다. 당사자 전원이 수락하는 경우 조정이 성립되며, 당사자 중 누구라도 수락하지 않거나 의사를 표시하지 아니한 경우에는 조정을 거부한 것으로 봅니다.
 - 조정이 성립되면 분쟁조정위원회 위원장은 지체없이 조정서를 작성하여 당사자 전원에게 송달하며, 분쟁조정위원회 위원장 및 각 당사자는 조정서에 서명(또는 기명)·날인합니다.

Q. 통신분쟁에는 구체적으로 어떤 분쟁유형이 있나요?

- 손해배상과 관련된 분쟁의 예
 - 서비스 중지 또는 장애에 따른 이용료 등 손해와 관련한 분쟁
 - 번호이동 또는 서비스 상품 변경 등의 업무처리 지연에 따른 손해와 관련한 분쟁
 - 과오납 요금 청구 또는 납부처리 지연에 따라 발생한 손해와 관련한 분쟁
- 전기통신서비스 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁의 예
 - 휴대전화 단말기 구매 계약의 청약 철회와 관련한 분쟁
 - 명의도용, 미성년자·지적장애인·고령층 가입 및 서비스 변경과 관련한 분쟁
 - 서비스 해지 신청 누락 또는 해지 처리 지연에 따라 발생한 분쟁
 - 초고속 인터넷 서비스 불가지역으로 이전, 타사 서비스만 이용 가능한 건물로 이사할 경우의 분쟁
 - 해지 시 위약금 과다 청구, 사전고지 없는 이용정지 및 직권해지 등과 관련한 분쟁
- 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁의 예
 - 주 생활지에서의 휴대전화 통화품질 불량과 관련한 분쟁
 - 5G 서비스 접속 불가 또는 데이터 속도 저하에 따른 분쟁
 - 초고속 인터넷 서비스 장애 또는 속도 저하에 따른 분쟁
 - 초고속 인터넷 모뎀 또는 IPTV 셋톱박스 등 임대장비의 불량 관련 분쟁
- 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위와 관련된 분쟁의 예
 - 중요사항 미고지 또는 허위 고지 후 이용계약 체결에 따른 분쟁
 - 이용서비스 변경 또는 폐지되는 내용 사전 미고지와 관련한 분쟁
 - 약정기간 만료 또는 특정요금제 이용 할인 종료 미고지와 관련한 분쟁
 - 초고속 인터넷 설치 또는 기기 임대 등에 소요되는 미고지와 관련한 분쟁

- 앱마켓에서의 이용요금 결제, 결제취소 또는 환급에 관한 분쟁의 예
 - 무료체험 가입 후 유료 앱 콘텐츠 부당가입에 따른 분쟁
 - 명의도용으로 인한 부당청구, 미성년자·지적장애인·고령층 결제 관련 분쟁
 - 중요사항 고지미흡, 결제 콘텐츠 미제공 및 상품설명과 다른 서비스제공, 중도해지 거부지연 관련 분쟁
 - 접속장애, 설치 및 실행, 앱서비스 중단 또는 폐지 등 앱오류 관련 분쟁

Q. 조정이 이뤄지지 않는 경우도 있나요?

- 「전기통신사업법」 제45조의7(분쟁조정외의 거부와 중지)에 따라 조정을 거부 및 중지할 수 있습니다.
 - 분쟁조정위원회는 신청자가 이종으로 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 조정 절차를 중지하고 이를 당사자에게 통지합니다. 다만, 소가 취하된 경우 분쟁조정위원회는 조정절차를 속개할 수 있습니다.
- 「전기통신사업법」 제45조의9(조정외의 종결)에 따라 조정은 종결될 수 있습니다.
 - 분쟁조정위원회가 해당 조정사건에 대해 당사자 간 합의가 이루어질 가능성이 없다고 인정하는 경우
 - 전기통신사업법 제45조의7에 따라 분쟁조정 이종 신청, 신청내용 부적법, 부당한 목적의 신청이 인정되는 경우 등 분쟁조정위원회가 조정을 거부한 경우
 - 당사자가 전기통신사업법 제45조의8제2항에 따라 지정 기간 내에 조정안에 대한 수락의 의사표시를 하지 아니하거나 수락거부 의사를 표시한 경우
 - 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소송의 판결이 확정된 경우

Q. 상대방이 조정을 거부하는 경우에는 어떻게 진행해야 하나요?

- 조정은 기본적으로 양 당사자의 동의를 전제로 합니다.
 - 강제할 권한은 없지만, 양 당사자가 성실히 조정에 임할 수 있도록 적극적으로 권고하고 있습니다.

Q. 분쟁조정법적 효력은 어떠한가요?

- 통신분쟁조정 결과의 효력은 전기통신사업법 제45조의8(분쟁조정의 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

2025년 통신분쟁조정사례집

발행일 2026년 4월

발행처 방송미디어통신위원회
경기도 과천시 관문로 47(중앙동), 2동
대표전화: 142-246 (통신분쟁조정상담센터)
홈페이지: www.tdrc.kr (통신분쟁조정위원회)

비매품

※ 본 사례집 내용의 무단전재를 금하며, 인용 시에는 반드시 방송미디어통신위원회의 「2025년 통신분쟁조정사례집」이라고 밝혀주시기 바랍니다.