방송미디어통신위원회 보도자료 대체불가 대한민국

보도시점 2026. 11. 5.(목) 배포시점 배포 2026. 11. 5.(목) 10:00

# ‘통신분쟁 급증’ 이용자 피해구제 강화 논의

- 통신4사·통신분쟁조정위원 등 간담회…신속한 분쟁조정 협력 당부 -

통신사와 통신분쟁조정위원들이 만나 통신분쟁 관련 사업자 대응 현황을 점검하고 신속한 이용자 피해구제 강화를 도모했다.

방송미디어통신위원회(위원장 김종철)는 5일 서울에서 통신4사와 통신분쟁조정위원회, 관계기관 등이 참석한 가운데 ‘통신분쟁 예방 및 피해구제 강화를 위한 통신사업자 간담회’를 개최했다.

이번 간담회는 통신서비스 관련 분쟁조정 신청이 지속적으로 증가하는 상황에서 통신사업자의 자체적인 분쟁 예방 및 피해구제 노력을 점검하고, 현장의 애로사항 및 개선과제를 공유해 보다 신속하고 실효성 있는 분쟁 해결 방안을 모색하기 위해 마련됐다.

방미통위와 에스케이텔레콤(SKT), 케이티(KT), 엘지유플러스(LGU+), 에스케이브로드밴드(SKB) 등 통신4사 임원, 통신분쟁조정위원회 위원, 한국정보통신진흥협회(KAIT) 등이 참석했으며, 간담회는 올해 통신분쟁조정 현황 및 주요 분쟁 사례 공유, 통신사별 정책 발표, 종합토론 및 질의응답 순으로 진행됐다.

특히 올해는 통신분쟁조정위원회에 접수된 조정 신청건이 4,278건(10월 31일 기준)으로, 지난해 같은 기간 1,704건 대비 151.1% 급증했다.

이에 이용자 피해를 신속하고 실효성 있게 구제하고, 분쟁이 장기화되지 않도록 통신사업자의 자율적인 분쟁 해결 노력 강화 및 조정절차가 원활히 진행될 수 있도록 협력하는 등 보다 책임 있는 역할 수행 필요성이 강조되고 있다.

방미통위는 우선 올해 접수된 통신분쟁조정 신청 현황과 주요 분쟁유형, 사업자별 사건 처리현황 등을 공유하고 분쟁조정 신청 증가에 따른 사업자의 적극적인 피해 구제 및 협력 필요성을 강조했다.

이어 통신사업자들은 이날 간담회에서 각 사가 추진 중인 분쟁 예방 및 이용자 보호 개선 조치의 이행 현황과 실제 성과를 발표했다.

사업자들은 ▲영업점에 대한 모니터링 및 교육 강화 ▲장기 미사용 회선 이용정지 및 해지 약관 개정 ▲보이스피싱·스미싱 피해 방지활동 강화 ▲통신분쟁 전담 조직 구성을 통한 대응 체계 강화 등 자체적으로 추진한 개선 사례를 공유하고, 민원·분쟁 현황 등 구체적 성과를 설명했다.

또한 반복적으로 발생하는 분쟁 원인, 현장에서 해결이 어려운 사례, 제도·절차상 애로사항 등도 공유하며 향후 추진할 개선과제 및 이용자 피해 구제 강화 방안에 대해서도 의견을 나눴다.

통신사업자들이 조정 전 합의 활성화와 민원처리 담당인력 확충 등 대응 노력을 기울이고 있는 가운데 통신분쟁조정위원회 역시 지난 9월 조정위원을 법정 정원인 30명으로 구성 완료했으며, 조정회의를 통해 사건 처리에 속도를 낼 계획이다.

임서우 통신분쟁조정위원장은 “사업자의 신속하고 충실한 답변서 제출은 사건 쟁점을 조기에 파악하고 조정회의를 원활히 진행하기 위한 필수 절차”라며 “사업자들에게 답변서가 적기 제출될 수 있도록 협조를 요청했고 이를 통해 이용자 피해구제 신속성과 실효성을 높일 수 있을 것”이라고 말했다.

방미통위 신영규 방송통신이용자정책국장은 “앞으로도 통신분쟁조정위원회와 함께 주요 분쟁 유형 및 반복적인 이용자 피해 사례를 계속해서 점검하고 통신사업자의 자율적 개선과 신속한 피해구제를 유도해 나가겠다”고 전했다.


| 담당 부서 | 방송통신이용자정책국<br>통신분쟁조정팀 | 책임자 | 팀 장 | 윤정은 (02-2110-1660) |
|---|---|---|---|---|
| | | 담당자 | 주무관 | 이성은 (02-2110-1664) |



대한민국 정책브리핑
모두의 미디어 주권, 함께하는 미디어 기본사회
대체불가 대한민국
OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락