

## 직권조정결정 첫 사례로 80대 노인 피해 신속 구제

- 방통위 통신분쟁조정위, 직권조정으로 판매점 휴대전화 임의개통 사건 ‘합의 도출’

방송통신위원회(위원장 김홍일, 이하 ‘방통위’)는 통신분쟁조정위 실효성을 높이기 위해 도입\*한 직권조정결정제도의 첫 심의·의결 사례로 ‘판매점의 휴대전화 임의개통 사건’을 상징하고 직권조정결정에 대한 합의를 이끌어냈다고 밝혔다.

\* 전기통신사업법 개정을 통해 직권조정결정제도 명문화(2023년 1월 공포, 7월 시행)

‘판매점의 휴대전화 임의개통 사건’은 판매점에서 이용자의 동의 없이 임의로 휴대전화 기기변경을 진행하고 단말기를 가로챈 사항에 대해 피해 구제를 요청한 사건이다.

이 사건의 경우 개통일로부터 많은 시간이 경과하여 객관적인 증빙자료가 부족하였고 통신사업자와 판매점 간의 책임소재가 모호하여 조정이 성립될 가능성이 낮아보였다.

이에 통신분쟁조정위원회(위원장 구종상, 이하 ‘분조위’)는 △ 여든이 넘는 고령의 신청인이 오랜 기간 불편을 겪고 있는 점, △ 해당 판매점이 폐업하고 판매점주와 연락이 닿지 않는 사정 등을 감안하여 직권조정결정을 의결하고, 사건을 직권조정결정 소위원회에 회부하였다.

직권조정결정 소위원회는 면밀한 사건분석과 추가 사실관계 확인(일반적이지 않은 개통·변경이력, 판매점주 관련 판결문 등), 당사자 의견수렴 등의 절차를 거쳐 직권조정결정서를 마련하였으며 신청인의 피해를 복구하고 더 이상 불편을 겪는 일이 없도록 하는 방향으로 심의·의결하였다.

직권조정결정은 당사자 간에 합의가 이루어지지 않거나 신청인의 주장이 이유 있다고 판단되는 경우 분조위가 의결을 거쳐 조정에 갈음하는 결정을 하는 것으로, 손해배상 등 피해구제 조치, 분쟁 원인행위의 중지, 재발방지를 위한 필요조치와 같은 내용을 포함할 수 있다.

방통위는 제3기 분조위 위원 중 6명이 참여한 직권조정결정 소위원회를 구성('23.12.12.)하여 소위 운영방안 및 직권조정 처리절차 등을 논의하였고, 소위에 상정할 사건들에 대한 세부사항들을 지속적으로 검토하기로 했다.

앞으로도 분조위는 직권조정결정을 통해 이용자 피해를 신속히 구제하는 한편 사업자에게는 자정 노력을 권고할 예정이다. 그리고 축적된 사례를 바탕으로 직권조정결정 관련 개선안 등을 마련해 나갈 계획이다.

박동주 방송통신이용자정책국장은 “통신서비스는 생활밀착형 서비스로 분쟁이 발생하면 무엇보다 신속한 조정이 중요하다.”며 “빈번하게 발생하거나 다수의 이용자 피해가 우려되는 사안들에 대해서는 직권조정결정제도를 적극 활용해 국민의 권익을 보다 두텁게 보호하겠다.”고 말했다. 끝.

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

