

방통융합정책연구 KCC-2019-12

통신분쟁조정제도 활성화를 위한 시행 방안 연구

(A study on implementation plan for revitalizing
communication dispute settlement system)

임태훈/한병희/이종목/왕안나/엄석준

2019. 12

연구기관 : 한국정보통신진흥협회



이 보고서는 2019년도 방송통신위원회 방송통신발전기금 방송통신
융합 정책연구사업의 연구결과로서 보고서 내용은 연구자의 견해
이며, 방송통신위원회의 공식입장과 다를 수 있습니다.

제 출 문

방송통신위원회 위원장 귀하

본 보고서를 『통신분쟁조정제도 활성화를 위한 시행
방안 연구』의 연구결과보고서로 제출합니다.

2019년 12월

연구기관 : 한국정보통신진흥협회

총괄책임자 : 임 태 훈

참여연구원 : 한 병 희

이 중 목

왕 안 나

엄 석 준

목 차

요약문	x
제1장 서 론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구 범위 및 주요 내용	2
제2장 통신분쟁조정 활성화를 위한 시행방안	4
제1절 대체적 분쟁해결제도(ADR)	4
1. 대체적 분쟁해결 제도(ADR)의 개념과 그 필요성	4
2. 국내 대체적 분쟁해결 제도(ADR) 특징	6
제2절 통신분쟁조정제도의 도입	14
1. 통신분쟁조정제도 도입 배경	14
2. 통신분쟁조정제도의 내용과 특징	17
제3절 통신분쟁조정제도의 운영과 개선 방향	32
1. 통신분쟁조정제도의 운영	32
2. 향후 법령 개정 필요 사항	71
제3장 통신분쟁조정 업무 매뉴얼 개발	74
제1절 통신분쟁조정 업무 매뉴얼 필요성	74
1. 통신분쟁조정 업무 매뉴얼 구성 배경	74

제2절 통신분쟁조정 업무 매뉴얼 구성	74
1. 통신분쟁조정제도 개요	74
2. 통신분쟁조정위원회 구성 및 운영	79
3. 통신분쟁 조정 절차	84
제4장 통신분쟁조정 지원시스템 구축 방안	104
제1절 통신분쟁조정 지원시스템 구축 목적	104
1. 통신분쟁조정제도 도입 취지 구현	104
2. 통신분쟁조정시스템 구축 및 빅데이터 활용	104
제2절 연구의 범위	104
1. 공간적 범위	104
2. 시간적 범위	105
3. 내용적 범위	105
제3절 주요 연구내용 및 연구방법	105
1. 현황분석	105
2. 통신분쟁조정접수센터 통신분쟁조정시스템 구축방안	105
3. 통신분쟁조정시스템 빅데이터 구축 방안	106
4. 통신분쟁조정 데이터의 보정 방안	106
5. 연구 수행 절차	107
제4절 현황분석 및 운영사례	108
1. 국내 유사시스템 운영사례 분석	108
제5절 통신분쟁조정시스템 구축방안	121
1. 통신분쟁조정시스템 기능 분석	121
2. 통신분쟁조정시스템 구축을 위한 적용기술	124
3. 통신분쟁조정시스템 설계 및 개발	128
제5장 결 론	166

표 목 차

<표 1-1> 2018년 한국소비자원 주요 상담다발 상위 품목	1
<표 2-1> 국내 행정형 대체적 분쟁조정기관 현황	6
<표 2-2> 대체적 분쟁해결 기본 법안	9
<표 2-3> 집단통신분쟁조정 도입 조문	16
<표 2-4> 통신분쟁조정위원회 설치 및 구성	17
<표 2-5> 위원의 신분 보장	19
<표 2-6> 위원의 제척·기피·회피	21
<표 2-7> 분쟁조정 절차	22
<표 2-8> 분쟁조정의 거부 및 중지	23
<표 2-9> 분쟁조정의 효력 등	24
<표 2-10> 분쟁조정의 종결	25
<표 2-11> 통신분쟁조정위원회의 구성 및 운영	26
<표 2-12> 분쟁조정의 신청 등	27
<표 2-13> 대표자의 선정	28
<표 2-14> 분쟁당사자의 지위승계	29
<표 2-15> 당사자 등의 의견청취	30
<표 2-16> 절차 등의 비공개	30
<표 2-17> 통신분쟁조정위원회 운영세칙	31
<표 2-18> 운영세칙 총칙	33
<표 2-19> 용어의 정의	33
<표 2-20> 적용 범위	34
<표 2-21> 분쟁조정위원회의 구성	34
<표 2-22> 분쟁조정위원회의 업무	35
<표 2-23> 회의의 소집·개최	36
<표 2-24> 의결 방법	37
<표 2-25> 소위원회의 구성 등	37

<표 2-26> 위원의 제척·기피·회피	38
<표 2-27> 회의의 비공개	39
<표 2-28> 사무기구	39
<표 2-29> 분쟁조정 신청	40
<표 2-30> 분쟁조정 신청의 각하	41
<표 2-31> 대리인의 선임	41
<표 2-32> 대표자의 선정	42
<표 2-33> 분쟁조정신청의 통지	43
<표 2-34> 분쟁조정 절차의 분리·병합	43
<표 2-35> 분쟁조정 신청의 취하	44
<표 2-36> 조정 전 합의 권고	44
<표 2-37> 분쟁조정 절차의 개시	45
<표 2-38> 관리대장의 기록·보관	46
<표 2-39> 당사자 등의 자료제출	46
<표 2-40> 당사자 등의 진술	47
<표 2-41> 자문	47
<표 2-42> 조정안의 제시	48
<표 2-43> 조정의 성립	48
<표 2-44> 조정의 불성립	49
<표 2-45> 조정의 거부와 중지	49
<표 2-46> 회의록 작성·보관	50
<표 2-47> 세칙 개정	51
<표 2-48> 위임사항	51
<표 2-49> 통신분쟁조정위원회 운영세칙(안)	52
<표 3-1> 타 기관에서 운영하는 통신민원 상담 및 분쟁조정 현황	75
<표 3-2> 전기통신사업법 제33조의(손해배상)	76
<표 3-3> 분쟁해결제도 비교	77
<표 3-4> 분쟁조정위원회 위원 구성	89

<표 3-5> 제척·기피·회피의 개념	80
<표 3-6> 전기통신사업법 제45조의4(위원의 제척·회피·기피)	80
<표 3-7> 통신분쟁조정위원회 운영세칙 제4조(분쟁조정위원회의 심의·의결사항)	81
<표 3-8> 전기통신사업법 시행령 제40조의5(통신분쟁조정위원회의 구성 및 운영)	83
<표 3-9> 분쟁조정 단계별 확인 내용	86
<표 3-10> 전기통신사업법제45조의8(조정종결)	93
<표 3-11> 전기통신사업법 제40조의5(통신분쟁조정위원회의 구성 및 운영)	94
<표 3-12> 전기통신사업법 시행령 제45조의6(분쟁조정거부 및 중지)	98
<표 3-13> 위원회(소위원회) 회의 관련 사항	99
<표 4-1> 개인정보 분쟁조정시스템 대국민 홈페이지 기능구성도	110
<표 4-2> 개인정보 분쟁조정시스템 내부시스템 기능구성도	111
<표 4-3> 공정거래위원회 사건처리 시스템 주요 업무 및 기능	115
<표 4-4> 통신분쟁조정시스템 외부시스템 기능 상세	121
<표 4-5> 통신분쟁조정시스템 내부시스템 기능 상세	123
<표 4-6> 웹서비스 특징 및 적용방안	124
<표 4-7> jQuery 특징 및 적용방안	125
<표 4-8> Ajax 동작 및 구성요소	126
<표 4-9> 개발방법론 구성요소	129
<표 4-10> 단계별 산출물 목록	129
<표 4-11> 개발방법론의 종류	130
<표 4-12> 개발방법론의 비교	131
<표 4-13> 테이블 목록(예)	139
<표 4-14> H/W 및 S/W 구성	144
<표 4-15> 분쟁조정 신청 프로세스 상세설명	159
<표 4-16> 분쟁조정 자료관리 상세설명	161

그 립 목 차

[그림 3-1] 통신분쟁조정 절차 단계별 일정	84
[그림 3-2] 통신분쟁 조정 절차	85
[그림 3-3] 방송통신위원회 홈페이지 통신분쟁 안내	89
[그림 4-1] 통신분쟁조정 정보 보정 알고리즘 개발 및 평가 체계	107
[그림 4-2] 연구수행 절차도	107
[그림 4-3] 개인정보 분쟁조정 절차 및 방법	109
[그림 4-4] 개인정보 집단분쟁조정 절차 및 방법	109
[그림 4-5] 개인정보 분쟁조정시스템 구성도	109
[그림 4-6] 개인정보 분쟁조정시스템 H/W(하드웨어) 구성도	110
[그림 4-7] 공정거래위원회 사건처리 업무 프로세스	112
[그림 4-8] 공정거래위원회 사건처리시스템 구성도	113
[그림 4-9] 공정거래위원회 온라인 사건처리시스템 구성도	113
[그림 4-10] 한국공정거래조정원 분쟁조정처리절차	114
[그림 4-11] 한국콘텐츠진흥원 사용자 민원 신청 홈페이지 구성도	116
[그림 4-12] 한국콘텐츠진흥원 조사관 관리시스템 구성도	116
[그림 4-13] 콘텐츠 분쟁조정 절차	117
[그림 4-14] 한국의료분쟁조정중재원 통합 정보시스템 구성도	118
[그림 4-15] 한국의료분쟁조정중재원 통합정보시스템 하드웨어 구성도	119
[그림 4-16] 한국의료분쟁조정중재원 통합정보시스템 소프트웨어 구성도	119
[그림 4-17] 한국의료분쟁조정중재원 통합 정보시스템 네트워크 구성도	120
[그림 4-18] 의료분쟁 조정중재 업무 프로세스	120
[그림 4-19] 웹 서비스 특징 및 적용방안	124
[그림 4-20] jQuery 특징 및 적용방안	125
[그림 4-21] Ajax 동작 방식 및 구성요소	126

[그림 4-22] SSL 구성 및 동작 방식	127
[그림 4-23] 웹 사이트 SSL 설정	127
[그림 4-24] 본인인증 동작 방식	128
[그림 4-25] 다양한 본인인증 적용	128
[그림 4-26] SW 개발방법론의 진화 과정	130
[그림 4-27] 공통 컴포넌트의 종류	132
[그림 4-28] 공정별 작업영역	132
[그림 4-29] 요구획득 단계의 작업영역 및 활동	133
[그림 4-30] 아키텍처 단계의 작업영역 및 활동	133
[그림 4-31] 점진적 개발단계의 작업영역 및 활동(1/3)	134
[그림 4-32] 점진적 개발단계의 작업영역 및 활동(2/3)	134
[그림 4-33] 점진적 개발단계의 작업영역 및 활동(3/3)	135
[그림 4-34] 인도단계의 작업영역 및 활동	135
[그림 4-35] 프로젝트 시작 단계의 작업영역 및 활동	136
[그림 4-36] 프로젝트 통제 단계의 작업영역 및 활동	136
[그림 4-37] 프로젝트 완료 단계의 작업영역 및 활동	137
[그림 4-38] DB 구축 방안	138
[그림 4-39] 초기 데이터 구축 절차	138
[그림 4-40] 웹 표준을 통한 사용자 인터페이스 적용	140
[그림 4-41] 기본화면 표준화 준수	141
[그림 4-42] W3C 웹 호환성, 접근성 지침 준수	142
[그림 4-43] 통신분쟁조정 절차	143
[그림 4-44] 개발지원도구 구성	145
[그림 4-45] 전자정부 표준프레임워크(Spring MVC)	146
[그림 4-46] 전자정부 표준프레임워크 기반 개발 시 장점	147
[그림 4-47] 전자정부 표준프레임워크 구성요소 및 기능	147

[그림 4-48] 전자정부 표준프레임워크 실행환경 아키텍처	149
[그림 4-49] 전자정부 표준프레임워크 개발환경 아키텍처	150
[그림 4-50] 전자정부 표준프레임워크 관리환경 구성요소	151
[그림 4-51] 전자정부 표준프레임워크 운영환경 구성요소	151
[그림 4-52] 전자정부 표준프레임워크 단계별 적용 방법	152
[그림 4-53] 내·외부 시스템 예시 화면	153
[그림 4-54] 분리개발 및 보안	154
[그림 4-55] 대시보드(현황판) 예시화면	155
[그림 4-56] 단계별 사건처리 기능	156
[그림 4-57] 콘텐츠와 디자인 템플릿 분리	157
[그림 4-58] HTML 구현방안 예시	158
[그림 4-59] 분쟁조정 신청 업무 프로세스	158
[그림 4-60] 분쟁조정 접수관리 개념도	159
[그림 4-61] 분쟁조정 배부관리 개념도	160
[그림 4-62] 분쟁조정 자료관리 구축(안)	161
[그림 4-63] 이벤트 별 알림 기능	162
[그림 4-64] SMS 서비스 연계	162
[그림 4-65] 분쟁조정 진행정보 관리 시스템 프로세스	163
[그림 4-66] 분쟁조정 진행정보 조회	163
[그림 4-67] 분쟁조정 통계 관리 구성도	164
[그림 4-68] 통계관리 화면예시	164
[그림 4-69] 사용자 분류별 수집항목	165
[그림 4-70] 역할에 따른 권한	165

요 약 문

1. 제 목

통신분쟁조정제도 활성화를 위한 시행 방안 연구

2. 연구의 목적 및 필요성

전기통신사업법과 전기통신사업법 시행령에서 통신분쟁조정위원회의 운영에 관한 사항을 규정하고 있으나, 해당 규정만으로는 통신분쟁조정위원회를 실질적으로 운영하는 데 어려움이 있다. 이에, 운영 세칙에서 관련 사항을 정할 필요가 있으며, 분쟁조정 업무담당자의 업무 일관성 및 편의 도모를 위한 분쟁조정 절차에 따른 세부 업무 매뉴얼을 마련할 필요가 있다. 또한, 분쟁조정 사건 접수에서부터 처리까지의 전산화를 통해 업무의 효율성을 극대화하고 민원인의 편의성을 제고하기 위한 온라인 분쟁조정 신청, 제도 및 절차 안내 등 관련 정보를 종합적으로 제공하는 홈페이지 및 전산시스템 구축 방안 마련 작업이 필요할 것이다.

이에 본 연구는 전기통신사업자와 이용자 간 분쟁조정을 위한 통신분쟁조정제도 시행에 따른 분쟁조정위원회의 실질적인 운영을 위해 구체적인 세부 운영규칙, 업무담당자의 업무 일관성 및 편의 도모를 위한 업무매뉴얼, 분쟁조정시스템 구축 방안 등 세부 시행 지침 마련을 목적으로 하고 있다.

3. 연구의 구성 및 범위

본 연구 보고서의 구성에서 제1장은 통신분쟁조정제도 활성화를 위한 시행 방안의 연구의 필요성 및 목적 등에 대해 설명한다.

제2장은 통신분쟁조정제도 시행을 위한 전기통신사업법 및 전기통신사업법 시행령 등 법령 검토를 통한 운영 세칙 제정 방안에 대해 분석한다.

제3장은 통신분쟁조정위원회의 조정업무를 실제로 수행하는 조정위원 및 담당공무원의 업무의 일관성 및 지속성을 담보하고, 업무의 편의를 도모할 수 있도록 각 단계별 업무매뉴얼을 제시한다.

제4장은 통신분쟁조정 지원시스템을 구축하기 위한 시스템 구조설계 및 운영 프로그램 개발 등 통신분쟁조정시스템 구축 방안을 수립한다.

마지막으로 제6장은 연구의 결과 및 시사점을 제시한다.

4. 연구의 내용 및 결과

본 연구를 통해 도출한 결과는 다음과 같다.

가. 통신분쟁조정제도 활성화를 위한 시행 방안

○ 통신분쟁조정위원회 운영세칙 마련

통신분쟁조정위원회의 효율적·통일적 운용을 위해 운영 세칙 제정과 관련하여 타 분쟁조정 제도의 예를 참고하여 운영 세칙을 마련하였다.

운영 세칙을 제정하는 데에 있어 제정안에 가능한 많은 사항을 담을 것인지, 아니면 필수적인 사항만을 담고 추후 필요한 내용은 분쟁조정위원회의 의결로 추가할지 여부에 대한 고민이 필요한 상황에서, 전자의 경우 통신분쟁조정위원회 운영에 있어 예측가능성을 높일 수 있다는 장점이 있으나 실제 운영에 맞지 아니하는 또는 운영을 저해하는 규정이 포함될 수 있다는 단점이 있으며, 후자의 경우 예측가능성은 상대적으로 낮다는 단점이 있으나 탄력적인 운용이 가능하고 필요한 내용을 유연하게 운영 세칙에 담을 수 있다는 장점이 있다.

본 연구에서는 타 분쟁조정 운영 세칙을 참고하여, 통신분쟁조정위원회 운영 세칙 제정(안)을 검토한 후 최소한의 규정만을 담은 운영 세칙을 도출하였다. 또한 운영 세칙에는 신청서 등 관련 문서 양식이 포함되어야 하므로 분쟁조정 절차별로 필요한 해당 문서 양식도 검토하여 마련하였다.

○ 향후 법령 개정 필요 사항

통신분쟁조정위원회의 조속하고 효율적인 운영이 시급히 요청된다는 점과 통신분쟁조정위원회의 사무업무를 지원할 사무국의 업무가 국민의 권리·의무에 대한 규제 효과를 가져오는 사무가 아니라 조사·관리 업무라는 점에 비추어 보았을 때 시행령 개정을 통해 사무국을 설치하는 방안도 가능할 것으로 보인다. 또한 통신분쟁조정위원회의 조정 업무는 앞으로 계속 증가할 것으로 예상되어 전기통신사업법 제45조의2 제2항을 개정하여 위원의 수를 증원하여 신속하고 밀도있는 조정이 이루어질 수 있도록 할 필요가 있다.

나. 통신분쟁조정 업무 매뉴얼 개발

통신분쟁조정위원회의 조정업무를 실제로 수행하는 조정위원 및 담당공무원의 업무의 일관성 및 지속성을 담보하고, 업무의 편의를 도모할 수 있도록 각 단계별 업무 매뉴얼을 제시하였다.

업무 매뉴얼은 통신분쟁조정제도의 개요, 통신분쟁조정위원회 및 소위원회의 구성 및 운영에 관한 업무에 관하여 우선 기술하고, 신청서 접수, 신청서 확인, 분쟁조정 의 개시 및 사실조사, 위원회 회부, 사건 통계 관리 등 분쟁조정업무를 기준으로 하여 순서 대로 매뉴얼을 구축하였다.

다. 통신분쟁조정 지원시스템 구축 방안

전기통신사업법 시행령 개정 및 통신분쟁조정제도의 시행에 따라 기존 유선과 서면으로 접수하던 분쟁조정 상담과 신청에 대해 이용자가 다양한 채널을 통하여 접근할 수 있도록 하고 처리 기한이 재정제도 90일에서 60일 이내로 단축됨에 따라 전문적이고 신속한 분쟁 해결이 가능하도록 진행상황의 실시간 확인이 가능한 전문 시스템의 구축이 필요하며, 통신분쟁조정 데이터관리/분석체계 및 조정업무의 효율성 향상과 활용체계 강화를 위한 대책을 수립함으로써 궁극적으로 대국민 통신분쟁조정 서비스 품질을 개선하는 것이 시스템 구축의 목적이다. 이에 통신분쟁조정 시스템을 구축하기 위한 시스템 구조설계 및 운영 프로그램 개발 등 시스템 구축 방안을 수립하였다.

5. 정책적 활용 및 기대효과

본 연구결과는 향후 통신분쟁조정 신청 건수가 크게 증가할 것으로 예상되는 상황에서 통신분쟁조정 사건의 신속하고 효율적인 해결 및 분쟁조정제도의 안정적 운영을 위한 기반 구축에 활용될 것으로 기대하며, 일반 국민들이 통신서비스 계약 체결에서부터 해지에 이르기까지의 전 과정에서 통신사로부터 피해를 입는 경우 소송 등 복잡한 절차를 거치지 않고도 신속하게 피해 구제를 받을 수 있게 되는 등 이용자의 권익이 대폭 증진될 것으로 기대한다.

SUMMARY

1. Title

A study on implementation plan for revitalizing communication dispute settlement system

2. Objective and Importance of Research

- o The object of this study is to to enact operational regulations for the actual operation of the Dispute Resolution Committee, to prepare work manuals for the task coherence and convenience of the person in charge, and to establish a dispute settlement system.

3. Contents and Scope of the Research

- o Implementation plan for revitalizing Communication Dispute Resolution System
- o Development of Communication Dispute Resolution Manual
- o Establishment of Communication Dispute Resolution Support System

4. Research Results

- o After reviewing the enactment of the Telecommunications Dispute

Resolution Committee Operation Bylaws by referring to the Conflict Mediation Operation Bylaws of other institutions, the Operation Bylaws containing only the minimum provisions were derived.

- o Review future legislation needs
- o Establishing work manuals for each stage to ensure the coherence and continuity of the work of coordinators and officials who actually perform the coordination work of the Communication Dispute Mediation Committee
- o Establishing system construction plan such as system structure design, data modeling and operation program development to build communication dispute mediation system

5. Policy Suggestions for Practical Use and Expectations

- o The results of this study are expected to be used for the rapid and efficient resolution of telecommunication dispute mediation cases and the establishment of a stable operation of the dispute mediation system in the situation where the number of telecommunication dispute mediation applications is expected to increase significantly in the future.

CONTENTS

Chapter 1. Introduction

Chapter 2. Implementation plan for revitalizing Communication Dispute Resolution System

Section 1. Alternative Dispute Resolution(ADR)

Section 2. Introduction of Communication Dispute Resolution System

Section 3. Operation and Improvement of the Communication Dispute
Resolution System

Chapter 3. Development of Communication Dispute Resolution Manual

Section 1. Necessity of Communication Dispute Resolution Manual

Section 2. Composition of Communication Dispute Resolution Manual

Chapter 4. Establishment of Communication Dispute Resolution Support System

Section 1. Purpose of building communication dispute mediation support
system

Section 2. Scope of study

Section 3. Main Research Contents and Research Methods

Section 4. Status Analysis and Operation Case

Section 5. Establishment of Communication Dispute Resolution System

Chapter 5. Conclusions

제 1 장 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

통신분쟁조정제도는 2017년 11월 29일 과학기술정보방송통신위원장이 대안으로 발의한 「전기통신사업법」 일부개정법률안에서 사업자와 이용자 간 발생하는 분쟁을 신속하고 효율적으로 조정하기 위해 별도의 전문적인 통신분쟁조정위원회 도입의 필요성이 제기되었고, 특히 통신의 경우에는 재정 제도만 운영되고 있어, 통신과 관련하여 발생하는 사업자와 이용자 간 분쟁을 효율적으로 조정하기 위해 통신분쟁조정위원회의 도입이 추진되었다고 할 수 있다.

이에 2018년 12월 11일 국회를 통과하여 공포된 「전기통신사업법」 일부개정법률안의 제45조의2 내지 제45조의8을 신설함으로써 통신분쟁조정위원회 설치 및 구성에 관한 내용 뿐만 아니라 위원의 신분 보장, 분쟁조정 절차, 분쟁조정의 거부 및 중지, 조정 종결, 효력 등에 대한 내용을 명시하였으며, 2019년 6월 12일부터 시행되고 있다.

5G 상용화 및 IoT, AI 등 신기술이 등장하고 방통융합의 고도화 등 통신서비스가 복잡·다양해져 신유형의 불공정 거래 및 이용자 불만·피해가 증가하고 있고, 한국소비자원(2019)의 주요 품목별 다발 상담 순위를 살펴보면 2018년 기준 2위 이동전화서비스, 3위 휴대폰/스마트폰, 6위 초고속인터넷 등 통신서비스의 상담순위가 매우 높게 나타나고 있다. 특히 소비자가 선택한 서비스에 대한 중요 사항이 설명되지 않거나 과도한 위약금이 부과되는 것과 관련하여 다양한 분쟁이 지속적으로 발생하여 이용자 피해가 발생하고 있어, 사업자와 이용자 간 분쟁을 효율적으로 조정하기 위한 통신분쟁조정제도의 도입은 긍정적인 평가를 받고 있다.

<표 1-1> 2018년 한국소비자원 주요 상담다발 상위 품목

순위	품목	상담건수	비율	비고
1	침대	26,698	3.4%	대진침대 보상절차 문의, 라돈 검출관련 등
2	이동전화서비스	22,120	2.8%	요금과다 청구 등 계약 불이행
3	휴대폰/스마트폰	18,094	2.3%	광고와 상이한 기능, A/S불만 등
6	초고속인터넷	13,052	1.6%	위약금 과다청구, 속도저하 등 품질불만족

자료 : 한국소비자원(1372소비자상담센터)

통신서비스는 이용자의 피해유형이 복합적으로 발생하여 통신서비스 분야별 이용자 권익보호 강화를 위한 객관적인 분쟁해결 및 피해구제 기준이 필요한 실정이다.

이에 방송통신위원회는 이동통신서비스(2018) 및 초고속인터넷서비스(2019)의 맞춤형 피해구제 기준을 마련하여 이용자들이 자주 불편을 느끼던 사항들에 대한 해결기준과 분쟁발생 시 확인해야 할 사항들을 포함하였다.

통신서비스별 맞춤형 피해구제 기준은 이용자 민원과 분쟁처리 시에 공통적으로 적용되어, 앞으로 보다 신속하고 효율적으로 민원이나 분쟁업무가 처리될 수 있을 것으로 기대되며, 통신분쟁조정제도의 분쟁 처리기준으로 활용될 수 있을 것으로 예상된다.

또한, 전기통신사업법과 전기통신사업법 시행령에서 통신분쟁조정위원회의 운영에 관한 사항을 규정하고 있으나, 해당 규정만으로는 통신분쟁조정위원회를 실질적으로 운영하는 데 어려움이 있다. 예를 들어 소위원회는 몇 명으로 구성하여야 하는지, 신청서나 조정서 양식은 어떻게 해야 하는지, 대리인의 자격은 어떠한지 등에 관한 사항은 분쟁조정위원회의 효율적·통일적 운용을 위해 요구되는 사항이라 볼 수 있는데, 전기통신사업법과 전기통신사업법 시행령에서는 해당 사항에 대해 규정을 하고 있지 않아 운영 세칙에서 관련 사항을 정할 필요가 있으며, 분쟁조정 업무담당자의 업무 일관성 및 편의 도모를 위한 분쟁조정 절차에 따른 세부 업무매뉴얼을 마련할 필요가 있다. 그리고 분쟁조정 사건 접수에서부터 처리까지의 전산화를 통해 업무의 효율성을 극대화하고 민원인의 편의성을 제고하기 위한 온라인 분쟁조정 신청, 제도 및 절차 안내 등 관련 정보를 종합적으로 제공하는 홈페이지 및 전산시스템 구축 방안 마련 작업이 필요할 것이다.

이에 본 연구는 전기통신사업자와 이용자 간 분쟁조정을 위한 통신분쟁조정제도 시행에 따른 분쟁조정위원회의 실질적인 운영을 위해 구체적인 세부 운영규칙, 업무담당자의 업무 일관성 및 편의 도모를 위한 업무매뉴얼, 분쟁조정시스템 구축 방안 등 세부 시행 지침 마련을 목적으로 하고 있다.

2. 연구 범위 및 주요 내용

본 연구 보고서의 구성에서 제1장은 통신분쟁조정제도 활성화를 위한 시행 방안의 연구

의 필요성 및 목적 등에 대해 설명한다.

제2장은 통신분쟁조정제도 시행을 위한 전기통신사업법 및 전기통신사업법 시행령 등 법령 검토를 통한 운영 세칙 제정 방안에 대해 분석한다.

제3장은 통신분쟁조정위원회의 조정업무를 실제로 수행하는 조정위원 및 담당공무원의 업무의 일관성 및 지속성을 담보하고, 업무의 편의를 도모할 수 있도록 각 단계별 업무매뉴얼을 제시한다. 업무 매뉴얼은 통신분쟁조정제도의 개요, 통신분쟁조정위원회 및 소위원회의 구성 및 운영에 관한 업무에 관하여 우선 기술하고, 신청서 접수, 신청서 확인, 분쟁조정 개시 및 사실조사, 위원회 회부, 사건 통계 관리 등 분쟁조정업무를 기준으로 하여 순서대로 매뉴얼을 구축하는 것으로 한다.

제4장은 통신분쟁조정 지원시스템을 구축하기 위한 시스템 구조설계, 데이터 모델링 및 운영 프로그램 개발 등을 통해 통신분쟁조정시스템 구축 방안을 수립한다. 통신분쟁조정 지원시스템은 통신분쟁조정 데이터관리/분석체계 및 조정업무의 효율성 향상과 활용체계 강화를 위한 대책을 수립함으로써 궁극적으로 통신분쟁조정 서비스 품질을 개선하는 것이다.

마지막으로 제6장은 연구의 결과 및 시사점을 제시한다.

제2장 통신분쟁조정 활성화를 위한 시행방안

제1절 대체적 분쟁해결제도(ADR)

1. 대체적 분쟁해결 제도(ADR)의 개념과 그 필요성

가. 대체적 분쟁해결 제도(ADR)의 개념

대체적 분쟁해결 제도(Alternative Dispute Resolution, ADR)란 일반적으로 갈등당사자들이 제3자의 도움으로 갈등을 해결하는 방법으로, 공식적인 법원의 소송 등 법률적 절차(과정) 이외의 갈등해결방식과 기법을 통칭하는 것으로 볼 수 있다.¹⁾ 쉽게 말해 대체적 분쟁해결 제도란 재판을 대신하는 분쟁 처리제도로서, 크게 중재, 조정, 화해로 나눌 수 있다.²⁾

중재란 분쟁 당사자 간의 합의(또는 중재계약)에 따라 법률 관계에 대한 분쟁의 전부 또는 일부를 법원의 판결에 의하지 아니하고, 제3자를 중재인으로 선정하여 그 분쟁의 해결을 중재인에게 맡기고, 최종적으로는 그 판정에 구속력을 부여하여 분쟁을 해결하는 것을 말한다. 이는 제3자가 당사자 간의 분쟁을 해결하는 점에서 화해와 차이가 있고, 제3자의 판단이 강제적 효력을 갖는다는 점에서 조정과 차이가 있다.

조정은 제3자가 당사자에게 화해를 권고하고, 당사자가 조정안을 받아들임으로써 분쟁을 해결하는 것을 말한다. 제3자의 조정안에 그 자체에 강제력이 인정되지 않는다는 점에서 중재와 차이가 있고, 제3자가 개입한다는 점에서 화해와 차이가 있다. 이와 같은 조정은 민간의 분쟁처리기관이나 행정기관에서 관여하는 경우와 법원이 관여하는 민사조정 또는 가사조정 제도로 나눌 수 있다.

화해는 당사자 간의 합의로써 분쟁을 해결하는 것을 말한다. 화해와 다른 제도와의 차이는 제3자가 중간에 서지 않고 당사자 자신에 의해 분쟁을 해결한다는 점에 있다. 화해가 성립하면 사법상의 화해계약(민법 제731조)으로 처리되거나, 아니면 재판상 제소전

1) 온라인행정학전자사전

2) 이하 한국변호사백서 2010 제7장 대체적분쟁해결제도 참조

화해나 소송상의 화해로 처리된다. 재판상의 화해가 조서에 기재되면 그것은 확정판결과 동일한 효력을 갖는다(민사소송법 제220조). 한편, 각종 대체적 분쟁조정 기관에서 이루어지는 화해나 조정의 경우 언론중재위원회에서 보듯이 재판상 화해와 같은 효력을 갖는 경우가 있다.

한편, ADR을 사용하는 기관을 기준으로 대체적 분쟁해결 제도를 구분할 수 있는데, 크게 사법형, 행정형, 민간형 대체적 분쟁해결 제도로 나눌 수 있다. 사법형 대체적 분쟁해결 제도란 법원에서 이루어지는 재판이 아닌 화해, 조정 등을 의미하며, 행정형 대체적 분쟁해결 제도란 국가기관, 지방자치단체, 정부 산하기관 등에 분쟁조정기구를 설치·운영하는 것을 의미한다. 이때 비록 민간에 설치되었으나 법령상의 설치 근거가 있고, 정부의 보조금과 더불어 감시·감독을 받으며 조정결정 역시 공신력이 있는 위원회일 경우에는 넓은 의미에서 행정형 대체적 분쟁해결 제도에 포섭될 수 있다.³⁾ 그리고 민간형 대체적 분쟁해결 제도란 민간기구나 단체 등에 조정기구를 설치하여 분쟁을 해결하는 것을 의미하며, 대표적인 민간기구로 대한상사중재원을 들 수 있다.

나. 대체적 분쟁해결 제도(ADR)의 필요성

전통적인 사법구제제도, 즉 소송을 통한 분쟁해결은 소송과정에 상당한 시간과 비용이 소요되고, 특히 소송 당사자 간의 분쟁을 법적으로 구조화된 틀 속에서 해결하기 때문에 당사자들의 구체적인 이해관계와 의사를 충분히 반영할 수 없는 경우가 발생한다.⁴⁾

특히 분쟁 건수의 증가에 따라 법원의 부담 가중과 그에 따른 사건 처리의 지연으로 분쟁당사자 간의 적기 분쟁 해결이 어려운 경우도 발생한다. 일례로 법원의 2017년 전체 접수 사건 수는 1,806만 9,526건으로, 대법원에서 지난해 대법관 1인당 처리한 사건 수는 전년 대비 85건 늘어난 3,402.5건이었고, 지방법원과 고등법원에서 법관 1인당 처리한 사건은 각각 674.6건과 122.5건이었다. 이에 따라 재판기간도 늘어나는 추세로 전국 지방법원 민사본안사건 1심 평균 처리 기간은 2013년 4.5개월에서 2018년도 상반기 4.8개월, 민사본안 항소심은 6.8개월에서 7.7개월로 늘었다.⁵⁾

3) 하혜영, 행정형 ADR 기구의 제도설계에 대한 비교 연구, 단국대학교 분쟁해결연구센터, 분쟁해결연구(2012), p.33
4) 김봉철, 우리나라의 행정형 ADR 개선방안에 관한 연구, 사법정책연구원, 연구총서 2019-12, p.3
5) 위의 글, p.3

이와 같이 사법기관을 통한 전통적인 사법처리만으로는 분쟁 당사자간의 효율적인 분쟁 해결을 도모할 수 없을 뿐만 아니라, 당사자 간의 이해 관계가 충분히 반영되지 못할 가능성이 있기에, 대체적 분쟁해결 제도의 필요성이 강조된다. 즉, 복잡한 절차와 절차의 엄중함이 강조되는 사법 구제 영역과는 달리 대체적 분쟁해결 제도의 경우 절차가 비교적 간명하며 상대적으로 조정기관의 자유로운 절차 운영이 가능하므로 효율적인 분쟁해결을 도모할 수 있으며, 환경, 건축, 통신, 금융 등 분야별 전문성을 가진 분쟁해결 기구의 운영을 통해 당사자들의 이해가 제대로 반영될 수 있다는 강점을 가진다.

결론적으로 비교적 오랜 시간과 높은 비용이 요구되는 재판과는 달리 대체적 분쟁해결제도의 경우 신속하고 낮은 비용으로 비용 해결이 가능하고, 다양한 절차적 방안과 분야별 전문성을 통해 분쟁 당사자의 원만한 갈등 해결을 위한 다양한 합의를 강구할 수 있다는 점에서 강점을 가지고, 그와 같은 강점에서 대체적 분쟁해결 제도의 필요성을 찾을 수 있다.

2. 국내 대체적 분쟁해결 제도(ADR) 특징

가. 국내 주요 대체적 분쟁해결 제도(ADR) 현황

국내에서는 다양한 대체적 분쟁해결 제도가 도입되어 있다. 국내 대체적 분쟁해결 제도는 중재, 조정, 화해 등 그 방법에서도 다양할 뿐만 아니라, 사법형, 행정형, 민간형 등 그 주관기관에 있어서도 다양한 모습을 보이고 있다. 이 중 가장 많은 종류를 차지하는 것은 행정형 대체적 분쟁해결 제도라 볼 수 있는데, 그 대표적인 분쟁기관을 정리하면 아래와 같다.⁶⁾

〈표 2-1〉 국내 행정형 대체적 분쟁조정기관 현황

<input type="checkbox"/> 건설 분야 행정형 대체적 분쟁조정 기관 <ul style="list-style-type: none"> • 건설분쟁조정위원회: 건설업 및 건설 용역업에 관한 분쟁을 담당하며, 당사자간 합의한 조정안에 재판상 화해의 효력이 부여됨 • 건축분쟁조정위원회: 건설분쟁조정위원회에서 담당하는 분쟁 이외의 건축 등과 관련한 분쟁을 담당하며, 조정안에 민법상 화해의 효력이 부여됨

6) 김봉철, 우리나라의 행정형 ADR 개선방안에 관한 연구, 사법정책연구원, 연구총서 2019-12, pp.335 - pp.342

- 하자심사·분쟁조정위원회: 담보 책임 및 하자 보수 관련 분쟁을 담당하여, 재판상 화해의 효력이 부여됨
- 공동주택관리분쟁조정위원회: 입주자대표회의 관련 사항, 동별 대표자 관련 사항, 층간 소음에 관한 사항 등 공동주택 관리에 관한 분쟁을 담당하며, 민법상 화해의 효력이 부여됨
- 임대주택분쟁조정위원회: 임대 사업자와 임차인 대표회의 간의 임대주택관리 등에 관한 사항을 담당하며, 민법상 화해의 효력이 부여됨
- 집합건물분쟁조정위원회: 집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률이 적용되는 건물과 관련한 분쟁을 담당하며, 민법상 화해의 효력이 부여됨
- 시장분쟁조정위원회: 시장 정비 사업, 시장 현대화 등과 관련한 이해관계자 간의 분쟁을 담당하며, 민법상 화해의 효력이 부여됨
- 도시분쟁조정위원회: 도시정비 사업 관련 분쟁을 담당하며, 민법상 화해의 효력이 부여됨

교통·환경 분야 행정형 대체적 분쟁조정 기관

- 공제분쟁조정위원회: 공제금의 지급에 관한 분쟁 등 공제조합과 자동차 사고 피해자 간의 분쟁을 담당하며, 민법상 화해의 효력이 부여됨
- 자동차보험진료수가 분쟁심의회: 자동차보험 진료수가에 관한 분쟁을 담당하며, 민법상 화해의 효력이 부여됨
- (중앙·지방)환경분쟁조정위원회: 환경분쟁에 관한 사항을 담당하며, 재판상 화해의 효력을 가짐
- 원자력 손해배상심의회: 원자력 손해 배상에 관한 분쟁을 담당하며, 그 합의의 효력에 관한 규정이 없음

금융·정보통신·언론 분야 행정형 대체적 분쟁조정 기관

- 금융분쟁조정위원회: 금융기관과 금융수요자 간의 분쟁을 담당하며, 재판상 화해의 효력이 부여됨
- 우체국보험분쟁조정위원회: 우체국보험 이해관계인 사이에 발생하는 보험 모집 및 보험계약과 관련한 분쟁을 담당하며, 합의의 효력에 관한 규정이 없음
- 우체국보험분쟁조정위원회: 우체국보험 이해관계인 사이에 발생하는 보험 모집 및 보험계약과 관련한 분쟁을 담당하며, 합의의 효력에 관한 규정이 없음
- 명예훼손분쟁조정부: 정보통신망을 통해 유통되는 정보 가운데 명예훼손 등 타인의 권리침해 정보에 관한 분쟁을 담당하며, 합의의 효력에 관한 명문의 규정이 없음
- 인터넷주소분쟁조정위원회: 인터넷 주소의 등록과 사용에 관한 분쟁을 담당하며, 민법상 화해의 효력이 부여됨
- 개인정보분쟁조정위원회: 개인정보에 관한 분쟁을 담당하며, 재판상 화해의 효력이 부여됨
- 공공데이터제공분쟁조정위원회: 공공기관의 공공데이터 제공과 관련한 분쟁을 담당하며, 재판상 화해의 효력이 부여됨

- 언론분쟁조정위원회: 언론, 방송의 보도 관련 분쟁을 담당하며, 재판상 화해의 효력이 부여됨
- 방송분쟁조정위원회: 방송사업자 간에 발생한 방송에 관한 분쟁을 담당하며, 재판상 화해의 효력이 부여됨

지적재산분야 행정형 대체적 분쟁조정 기관

- 산업재산권분쟁조정위원회: 산업재산과 관련한 분쟁을 담당하며, 재판상 화해의 효력이 부여됨
- 한국저작권위원회: 저작권에 관한 분쟁을 담당하며, 재판상 화해의 효력이 부여됨
- 산업기술분쟁조정위원회: 산업기술의 유출에 관한 분쟁을 담당하며, 재판상 화해의 효력이 부여됨
- 콘텐츠분쟁조정위원회: 콘텐츠 사업자 간과 콘텐츠 사업자와 이용자 간 콘텐츠 거래·이용에 관한 분쟁을 담당하며, 재판상 화해의 효력이 부여됨

소비자·유통 분야 행정형 대체적 분쟁조정 기관

- 소비자분쟁조정위원회: 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁을 담당하며, 재판상 화해의 효력이 부여됨
- 유통분쟁조정위원회: 대규모 점포와 인근 지역의 도소매업자 간의 분쟁 등 유통에 관한 분쟁을 담당하며, 민법상 화해의 효력이 부여됨
- 가맹사업거래분쟁조정협의회: 가맹사업에 관한 분쟁을 담당하며, 민법상 화해의 효력이 부여됨

한국의 대체적 분쟁해결 제도의 특징은 거의 모든 산업 분야별로 행정형 대체적 분쟁해결제도가 마련되어 있다는 점인데, 개별법에 그 근거를 두고 각 개별법에서 분쟁해결 제도와 관련한 사항을 규율하고 있어 그 대체적 분쟁해결 절차의 제도 운영 형태나 조정안의 효력, 분쟁의 공개, 분쟁조정을 담당하는 자의 역할 등에 관한 공통적인 규율은 찾아보기 힘들다. 아울러 경쟁적으로 대체적 분쟁해결 기관을 두다 보니, 실질적으로 분쟁조정 기능을 거의 다하지 못하는, 즉 이용률이 현저히 낮은 분쟁기구들도 존재하고 있다.

이와 같은 문제점에서 대체적 분쟁해결 제도를 관장하는 기본법안의 필요성이 제기되나, 아직 대체적 분쟁해결 제도의 운용은 각 개별법에 따라 이루어지고 있는 실정이다.

나. 대체적 분쟁해결 제도를 관장하는 기본법안의 필요성

앞서 살펴본 바와 같이 국내의 대체적 분쟁해결 제도는 행정형 대체적 분쟁해결 제도를 중심으로 거의 전 산업 분야에 걸쳐 운용되고 있는데, 그 운용 방식이나 공개 여부 등에서 각 제도 별로 차이점을 보이고 있다. 따라서 다양한 대체적 분쟁해결 제도의 존재에도 불구하고, 이용자의 입장에서는 어떠한 분쟁조정 제도를 이용할 수 있는지, 그리고 분쟁조정위원의 중립성이 담보되는지, 자신이 제기한 분쟁 조정이 공개되는지 여부를 알 수 없다는 문제점이 있다.

이와 같은 문제점을 해결하고자 ‘13. 12. 6. 대체적 분쟁해결 제도의 일관성을 담보하고 이용자의 예측가능성을 높이기 위해 아래와 같은 내용을 골자로 하는 대체적 분쟁해결 기본법안이 발의되었으나(우윤근 의원 대표발의), 제19대 국회 임기만료로 폐기된 바 있다. 비록 해당 법안은 여러 이유에서 국회를 통과하지 못하였으나, 점차 늘어나는 대체적 분쟁조정 기구와 이용을 고려하였을 때 장기적으로는 대체적 분쟁해결 제도를 관장하는 기본법안을 만들 필요가 있을 것이다.

〈표 2-2〉 대체적 분쟁해결 기본 법안

<p>해당 법안은 대체적 분쟁조정과 관련하여 기존 역할을 수행하는 「중재법」, 「민사조정법」이 마련되어 있으나, 조정 등 민간형 대체적 분쟁해결을 규율할 일반법이 없고 각종 행정형 대체적 분쟁해결은 개별법에서 그 필요에 따라 그 때 그 때 마련되었기 때문에 그 절차나 효력 등에 일관성이 없다는 문제의식에서 발의된 것으로 아래와 같은 내용을 주요 골자로 삼고 있음.</p>	
제1조(목적)	<p>이 법은 민사 또는 공공기관의 업무에 관한 분쟁을 대체적 분쟁해결제도에 의하여 적정·공평·신속하게 해결함을 목적으로 한다.</p>
<p>민사 이외에 공공기관의 업무에 관한 분쟁도 대체적 분쟁해결의 적용대상으로 삼아, 대체적 분쟁조정과 관련한 기본법으로서의 종합적인 역할을 규정함.</p>	
제6조 (대체적)	<p>① 민사 또는 공공기관의 업무에 관한 분쟁해결을 위하여 이 법에서 정하는 분쟁해결 절차의 개시를 신청하고자 하는 자는 중립인에게 대체적 분쟁해결</p>

분쟁해결 절차의 개시신청)	<p>신청서를 제출하여야 한다.</p> <p>② 제1항에 따른 신청서의 기재사항은 대통령령으로 정한다.</p>
제12조 (당사자의 의무)	<p>당사자는 대체적 분쟁해결 절차의 원활한 진행과 신속하고 합리적인 분쟁해결을 위하여 성실하게 노력하여야 하며, 대체적 분쟁해결 절차의 결과에 따른 자신의 의무를 이행하여야 한다.</p>
<p>대체적 분쟁해결의 개시 신청에 관한 공통적인 사항을 규율(구체적인 내용은 대통령령에 위임)하여, 신청 시 반드시 기재되어야 할 사항의 통일을 꾀하는 것으로 볼 수 있음. 아울러 대체적 분쟁해결 당사자의 성실·노력 의무를 규정하여 대체적 분쟁해결 제도의 효용성을 담보하고자 함.</p>	
제8조 (절차의 통합)	<p>대체적 분쟁해결 절차를 진행하는 중립인은 동일한 사안에 대하여 다수의 분쟁해결 절차의 개시가 신청된 경우에는 그 다수의 신청을 통합하여 분쟁해결 절차를 진행할 수 있다.</p>
<p>개별법에서 동일한 목적을 가진 사건들을 통합하거나 병행해서 처리할 수 있도록 규정을 두는 경우가 있는 반면, 그와 같은 규정이 없어 동일 사건임에도 불구하고 별도로 진행하여야 하는 경우가 있어 효율적인 대체적 분쟁해결 제도의 운용이 어려운 경우가 있음. 이와 같은 비효율성을 회피하고자 개별법에서 분쟁의 통합을 규정하지 않더라도 위 규정을 통해 분쟁을 통합하여 운영할 수 있도록 함.</p>	
제18조 (중립인 결격사유)	<p>다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 중립인이 될 수 없다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 미성년자 또는 피성년후견인 2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람 3. 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나 그 집행을 받지 아니하기로 확정된 후 5년이 지나지 아니한 사람 4. 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간이 지난 후 3년이 지나지 아니한 사람 5. 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람 6. 탄핵이나 징계처분에 의하여 파면된 후 5년이 지나지 아니하거나 징계처분에 의하여 해임된 후 3년이 지나지 아니한 사람
제19조 (중립인의	<p>① 중립인이 되고자 하는 자는 대통령령으로 정하는 자격 교육을 이수하여야 한다. 대체적 분쟁해결을 위하여 법원 또는 공공기관에서 법령에 따른 당</p>

자격 등)	<p>연직으로서 중립인의 역할을 하는 경우에는 그러하지 아니하다.</p> <p>② 제1항에 따른 교육은 법원 또는 제42조에 따라 법무부장관이 인증하는 대체적 분쟁해결기관, 그 밖에 대통령령으로 정하는 기관에서 시행한다.</p>
-------	---

개별법에서 조정 위원의 자격으로 주로 전문성과 관련한 자격을 규정하고 있을 뿐 기타 형사처벌이나 징계처분과 관련한 자격에 관한 사항을 규정하고 있지 않는 경우가 있어 분쟁조정위원의 자격에 의심을 제기할 수 있는 상황이 발생할 수 있음. 아울러 당사자 간의 갈등을 조정하는 역할을 수행하여야 하므로, 직업상 그와 같은 역할을 수행한 적이 없는 위원들의 경우에는 관련 교육이 필요할 수 있음. 이와 같이 대체적 분쟁해결 제도의 운영에 있어 발생할 수 있는 분쟁조정위원의 자격에 관한 사항을 규정함으로써 신뢰성을 담보할 수 있을 것임.

제20조 (중립인 명부)	<p>법원 및 제42조에 따라 법무부장관이 인증하는 대체적 분쟁해결기관, 그 밖에 대통령령으로 정하는 바에 따라 대체적 분쟁해결 절차를 운영하는 기관(이하 “대체적 분쟁해결 운영기관”이라 한다)은 대통령령으로 정하는 바에 따라 중립인에 대한 명부를 작성하여 홈페이지에 게시하고 이를 법무부장관에게 통보하여야 한다.</p>
제21조 (중립인의 선정절차 등)	<p>① 대체적 분쟁해결 운영기관은 대통령령으로 정하는 바에 따라 중립인 명부에서 중립인을 선정할 수 있는 절차를 마련하여야 한다.</p> <p>② 중립인은 3인 이상의 홀수로 선정하여야 한다. 다만, 당사자 간의 합의로 1인으로 할 수 있다.</p> <p>③ 중립인이 복수일 경우 책임중립인을 선정하여야 한다.</p> <p>④ 위원회가 설치되지 않은 공공기관이 대체적 분쟁해결 절차를 운영하고자 하는 경우에는 법령에 의한 당연직을 제외하고 제20조에 따른 중립인 명부에서 중립인을 임명 또는 위촉하여야 한다.</p>

중립인의 선정과 관련하여 누가 어떠한 과정을 거쳐 중립인을 선정하는지에 대한 사항을 개별법에서 규정하고 있지 아니한 경우가 있음. 그와 같은 경우에도 중립인을 어떻게 선정할 수 있는지에 대한 사항을 둬으로써 대체적 분쟁해결 제도 운용에 있어 혼란을 피할 수 있을 것임.

제24조 (중립인의 직권조사 등)	<p>① 중립인은 필요한 경우 직권으로 사실관계를 조사할 수 있다.</p> <p>② 당사자의 합의가 있는 경우 중립인은 증인·참고인·감정인 등의 진술을 들을 수 있다.</p>
-----------------------	---

제55조 (조사권 등)	① 중립인은 분쟁의 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 때에는 당사자가 점유하고 있는 사건과 관련이 있는 장소에 출입하여 관계문서 또는 물건을 조사·열람 또는 복사하거나 참고인의 진술을 들을 수 있다. ② 제1항의 경우에 중립인은 그 권한을 나타내는 증표를 휴대하여 이를 관계자에게 제시하여야 한다. ③ 중립인은 제1항에 따른 조사 결과를 대체적 분쟁해결의 자료로 할 때에는 당사자의 의견을 들어야 한다.
제68조(벌칙)	제68조(벌칙) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다. 2. 제24조제2항에 따른 증인·참고인·감정인으로서 허위의 진술 또는 감정을 한 자 6. 제55조제1항에 따른 중립인의 출입·조사·열람·복사 또는 참고인의 진술 청취를 정당한 사유 없이 거부·방해 또는 기피한 자

당사자의 진술과 주장만으로는 실질적인 분쟁해결을 도모할 수 없는 경우가 있음. 그와 같은 경우 조정위원 등 중립인의 사실관계 조사가 필요하다 할 것인데, 이는 상대방에게 일정한 의무를 부과한다는 점에서 반드시 법률에 그 근거가 필요함. 따라서 기본법에 그 근거를 둬으로써 개별법에 사실조사에 관한 사항을 두지 않더라도 사실조사를 통한 효율적인 분쟁 해결 제도 운용을 도모할 수 있을 것임.

제37조 (조정성립)	① 조정인은 조정의 어느 단계에서든 조정안을 제시할 수 있다. ② 조정인은 조정안에 대하여 당사자에게 합의를 강요해서는 안 된다. ③ 조정인이 조정안을 당사자에게 제시한 이후 1주 내에 당사자가 반대의견을 제시하지 않으면 조정은 성립된 것으로 본다. ④ 조정서는 서면으로 작성하고, 조정인과 당사자(제13조제4항에 따라 대표 당사자가 조정안 수락에 대하여 다른 당사자들의 서면에 의한 동의를 받았을 경우에는 대표당사자)가 모두 서명하여야 한다. 다만, 조정인이 조정서에 서명함에 지장이 있는 때에는 다른 조정인이 조정서에 그 사유를 적고 서명하여야 한다. ⑤ 조정서에는 이유를 기재할 필요가 없다.
제40조 (조정서의 집행)	① 당사자는 법원에 조정서의 집행을 신청할 수 있다. ② 법원은 제1항의 신청에 따라 조정서의 집행에 대한 결정을 내릴 수 있다.

개별법에서 조정의 성립과 성립된 조정안의 효력에 관한 규정을 두고 있지 아니한 경우가 있음. 그와 같은 경우 조정을 통한 합의를 이끌어냈음에도 불구하고 실제 집행력을 가지는지 여부가 문제될 수 있고 그에 따라 조정에 따른 조정안이 무용해질 가능성이 있음. 따라서 개별법에 조정안의 효력 등에 관한 사항을 두지 않더라도 기본법에 따라 조정안에 효력을 부여할 수 있도록 할 필요가 있음.

제42조 (대체적 분쟁해결 민간사업 자에 대한 인증 등)	<ul style="list-style-type: none"> ① 법무부장관은 대체적 분쟁해결을 업무로 하는 민간사업자에 대하여 대체적 분쟁해결 민간사업자의 인증(이하 “인증”이라 한다)을 할 수 있다. ② 인증을 받으려는 민간사업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 법무부장관에게 신청하여야 한다. ③ 법무부장관은 제1항에 따라 인증을 받은 민간사업자(이하 “인증사업자”라 한다)에게 인증서를 발급할 수 있다. ④ 법무부장관은 인증사업자가 제5항에 따른 인증기준을 적합하게 유지하는지에 대하여 점검할 수 있다. ⑤ 인증의 기준, 절차 및 점검 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
--	---

민간에서도 대체적 분쟁해결 제도를 운용하는 경우가 있는데, 그와 같은 민간 운용 대체적 분쟁해결의 신뢰성에 의구심을 가지는 경우가 있을 것임. 따라서 민간 운용 대체적 분쟁해결 제도의 신뢰성을 담보하기 위하여 인증 제도를 운용함으로써 결과적으로 신뢰성이 담보된 민간의 대체적 분쟁해결 제도의 활성화를 기대할 수 있을 것임.

제59조 (대체적 분쟁해결 전치주의)	<ul style="list-style-type: none"> ① 민사 또는 공공기관의 업무에 관한 분쟁의 당사자는 소송목적의 값이 대법원규칙으로 정하는 금액 이하인 사건의 경우에는 법원에 소를 제기하기 전에 이 법에 따른 대체적 분쟁해결 절차를 거쳐야 한다. ② 제1항에 따른 당사자는 이 법에 따른 대체적 분쟁해결 절차를 거친 후 대체적 분쟁해결의 성립이나 불성립에 관한 중립인의 확인서를 대법원규칙으로 정하는 바에 따라 법원에 제출하여야 한다.
제62조 (소송절차 의 중지)	<ul style="list-style-type: none"> ① 민사 또는 공공기관의 업무에 관한 분쟁에 관하여 소송이 계속되어 있는 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있고 해당 당사자의 공동의 신청이 있는 경우에는 수소법원은 4개월 이내의 기간을 정하여 소송절차의 중지를 명할 수 있다. <ul style="list-style-type: none"> 1. 해당 분쟁에 관하여 당사자 사이에 대체적 분쟁해결 절차가 실시되고 있는 경우 2. 당사자 사이에 대체적 분쟁해결 절차에 의하여 해당 분쟁의 해결을 도모하는 취지의 합의가 있는 경우 ② 수소법원은 언제라도 전항의 결정을 취소할 수 있다. ③ 제1항의 신청을 기각하는 결정 및 제2항에 따라 제1항의 결정을 취소하는 결정에 대하여는 불복할 수 없다.

경우에 따라 대체적 분쟁제도를 재판 제기 전에 반드시 거치도록 함으로써 갈등 해결에 소요되는 비용과 시간을 절약할 수 있을 것임.

이상과 같은 대체적 분쟁조정 기본법안의 주요 내용들은 향후 개별법에서 대체적 분쟁조

정 제도를 두고자 할 경우 고려하여야 할 사항으로서의 역할을 수행할 수 있을 것이다. 즉, 새로운 분쟁조정제도를 만들고자 할 경우 위 대체적 분쟁조정 기본법안에서 논의된 사항들을 고려하여 실제 규범화 하는 작업이 필요할 것이다.

제 2 절 통신분쟁조정제도의 도입

1. 통신분쟁조정제도 도입 배경

가. 통신분야의 특징

ICT 기술의 발달로 통신 서비스는 전기, 가스, 수도와 같은 필수재로서 자리 잡고 있다.⁷⁾ 통신 서비스에 관한 법적 정의는 전기통신사업법 제2조 제6호에서 “전기통신역무란 전기통신설비를 이용하여 타인의 통신을 매개하거나 전기통신설비를 타인의 통신용으로 제공하는 것을 말한다.”고 규정하고 있는데, 해당 규정에 따라 초고속 유선 인터넷, 무선 인터넷, 이동통신, SNS(Social Network Service), 포털서비스, OTT(Over The Top) 등 다양한 형태의 서비스가 전기통신사업법상 통신 서비스의 영역으로 포섭된다.

이와 같은 통신 분야의 특징은 서비스별로 다양하게 나타나고 그에 따라 다양한 갈등 양상이 나타난다. 예를 들어 이동통신서비스나 초고속 인터넷 서비스의 경우 서비스 품질에 서부터 가입 및 해지에 이르는 단계에서의 유통점의 과장 설명, 부정확한 개인정보 이용 등의 갈등이 발생하며, 음원 서비스나 포털 서비스의 경우 서비스 품질은 물론 약관상 의무 위반이나 개인정보 수집·이용에서의 위법 등의 갈등이 발생한다.

이와 같은 통신 서비스의 특징에 비추어 보았을 때 통신 서비스 관련 사업자와 이용자 간의 갈등을 효과적으로 해결할 수 있는 제도가 필요한 상황이다.

7) 예를 들어 이동통신 서비스의 경우 '19. 10. 기준 전국민 숫자보다 많은 6,859만명이 가입한 상황이다(과학기술정보통신부 무선 통신서비스 통계현황 참조).

나. 통신분쟁조정제도의 도입 필요성

'18. 12. 11. 전기통신사업법 개정에 따라 통신분쟁조정제도가 도입되었다. 통신분쟁조정 제도는 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생한 전기통신서비스에 관한 분쟁을 효율적으로 조정하기 위하여 도입된 제도로, 그 도입 배경에는 방송분야의 경우 방송통신위원회가 방송법에 근거하여 방송에 관한 분쟁을 효율적으로 조정하기 위하여 방송분쟁조정제도를 두고 있는데 반해, 통신분야에는 재정 제도만 있어 통신분야에도 분쟁 조정을 도입할 필요성이 제기되었다는 점이 있다.⁸⁾ 이후 통신분쟁조정제도는 그 준비과정을 거쳐 '19. 6. 12. 부터 본격적으로 시행되고 있다.⁹⁾

개정 전 전기통신사업법은 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생한 분쟁을 해결하는 제도로 재정 제도를 두고 있었다. 그러나 전기통신사업법상 재정제도는 방송통신위원회가 사업자와 이용자 간의 분쟁에 대하여 사실조사하고 심문을 하여 법률적인 판단을 내리는 것으로서, 사실상 처분에 가까운 모습을 띠고 있어 이용자가 접근하기 쉽지 않은 문제점이 있는 동시에, 연 10만건 가까이 되는 통신 분쟁 소요¹⁰⁾를 고려하였을 때 방송통신위원회가 이를 처리하기 곤란한 점이 존재한다는 점에서, 전기통신사업자와 이용자 간의 분쟁을 효율적으로 해결하기 곤란한 측면이 존재하였다.

이에 방송통신위원회 아래 제3의 독립적인 분쟁조정기구를 신설하여 갈등이 자주 발생하는 전기통신사업자와 이용자 간의 분쟁을 효율적으로 해결할 필요성이 제기되었고, 국회의 입법과정을 거쳐 현재의 통신분쟁조정제도의 모습을 갖추게 되었다.

흥미로운 점은 당초 발의된 전기통신사업법 개정안은 아래와 같은 집단통신분쟁조정제도를 두고 있었으나, 사업자의 반발과 부담 그리고 집단통신분쟁조정제도를 반드시 둘 필

8) 전기통신사업법 일부개정법률안('17. 6. 13. 민경욱 의원 대표발의) 제안이유 참조

9) 방송통신위원회는 12일부터 『통신분쟁조정접수센터(대표 02-2110-1499)』를 개설하며, 통신 분쟁이 발생한 이용자는 접수센터로 접수상담을 하거나, 방통위 홈페이지(국민참여/고객안내/통신분쟁 안내)에 게시된 신청서 양식을 작성하여 이메일(dispute@korea.kr), 우편 등을 통해 조정신청을 하면 된다(방송통신위원회 보도자료).

10) 위 방송통신위원회 보도자료

요성이 있는지, 즉 집단적 피해가 발생하는 건이 다수 존재하는지에 대한 의문에 따라 집단통신분쟁조정제도는 도입 과정에서 제외되었다는 점이다. 현재로서는 이용자들이 제기하는 분쟁 간 그 원인을 동일시 하는 사건이 많지 않다는 점에서 집단통신분쟁조정 제도를 반드시 도입할 필요가 있다고 보기는 힘들다, 향후 새로운 서비스의 등장 등 이용환경 변화에 따라 집단통신분쟁조정제도를 도입할 필요가 있을 것으로 보인다.

<표 2-3> 집단통신분쟁조정 도입 조문

- 제47조의3(집단분쟁조정) ① 전기통신사업자 및 이용자는 이용자의 피해가 다수의 이용자에게 같거나 비슷한 유형으로 발생하는 경우로서 대통령령으로 정하는 사건에 대하여는 분쟁조정위원회에 일괄적인 분쟁조정(이하 “집단분쟁조정”이라 한다)을 의뢰 또는 신청할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 집단분쟁조정을 의뢰받거나 신청 받은 분쟁조정위원회는 그 의결로써 제3항부터 제7항까지의 규정에 따른 집단분쟁조정 절차의 개시를 공고하여야 한다.
- ③ 분쟁조정위원회는 집단분쟁조정 당사자가 아닌 전기통신사업자 또는 이용자로부터 그 분쟁조정 당사자에 추가로 포함될 수 있도록 하는 신청을 받을 수 있다.
- ④ 분쟁조정위원회는 그 의결로써 제1항 및 제3항에 따른 집단분쟁조정 당사자 중에서 공동의 이익을 대표하기에 가장 적합한 1명 또는 여러 명을 대표당사자로 선임할 수 있다.
- ⑤ 분쟁조정위원회는 전기통신사업자가 분쟁조정위원회의 집단분쟁조정 내용을 수락한 경우에는 집단분쟁조정 당사자가 아닌 사람으로서 피해를 입은 이용자에 대한 보상계획서를 작성하여 분쟁조정위원회에 제출하도록 권고할 수 있다.
- ⑥ 분쟁조정위원회는 집단분쟁조정 당사자인 다수의 이용자 중 일부의 이용자가 법원에 소를 제기한 경우에는 그 절차를 중지하지 아니하고, 소를 제기한 일부의 이용자를 그 절차에서 제외한다.
- ⑦ 집단분쟁조정 기간은 제2항에 따른 공고가 종료된 날의 다음 날부터 60일 이내로 한다. 다만, 부득이한 사정이 있는 경우에는 분쟁조정위원회의 의결로 처리기간을 연장할 수 있다.
- ⑧ 그 밖에 집단분쟁조정 절차 등 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

2. 통신분쟁조정제도의 내용과 특징

가. 전기통신사업법에 따른 통신분쟁조정 내용과 특징

(1) 통신분쟁조정위원회 설치 및 구성 (전기통신사업법 제45조의2)

〈표 2-4〉 통신분쟁조정위원회 설치 및 구성

<p>제45조의2(통신분쟁조정위원회 설치 및 구성) ① 방송통신위원회는 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생한 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 분쟁을 효율적으로 조정하기 위하여 통신분쟁조정위원회(이하 "분쟁조정위원회"라 한다)를 둘 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none">1. 제33조에 따른 손해배상과 관련된 분쟁2. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관에 한정되지 아니한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하여 발생한 분쟁3. 전기통신서비스 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁4. 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁5. 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위와 관련된 분쟁6. 그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신역무에 관한 분쟁 <p>② 분쟁조정위원회는 방송통신위원회 위원장이 지명하는 위원장 1명을 포함하여 10명 이하의 위원으로 구성한다.</p> <p>③ 분쟁조정위원회 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 방송통신위원회 위원장이 방송통신위원회의 동의를 받아 성별을 고려하여 위촉한다.</p> <ol style="list-style-type: none">1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 재직하고 있거나 재직하였던 사람2. 판사·검사 또는 변호사로 5년 이상 재직한 사람3. 공인회계사로 5년 이상 재직한 사람4. 4급 이상의 공무원 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 자로서 전기통신과 관련된 업무에 실무경험이 있는 자5. 그 밖에 전기통신에 관한 지식과 경험이 풍부한 사람 <p>④ 분쟁조정위원회 위원의 임기는 2년으로 하되, 한 차례만 연임할 수 있다.</p> <p>⑤ 그 밖에 분쟁조정위원회의 구성과 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>
--

전기통신사업법 제45조의2는 통신분쟁조정위원회의 분쟁 대상, 위원회의 구성, 통신분쟁조정위원의 자격 그리고 기타 통신분쟁조정위원회의 구성과 운영에 관한 구체적인 사항을 대통령령으로 정할 수 있도록 하는 위임 규정을 두고 있다.

통신분쟁조정위원회의 분쟁 대상으로 전기통신사업법은 손해배상, 이용약관, 이용계약 체결·해지, 서비스 이용, 서비스 품질, 고지에 관한 사항 등 전기통신서비스 이용과 관련하여 발생할 수 있는 대부분의 유형을 망라하고 있으며, 향후 기술 발전에 따라 새로이 등장하게 될 유형도 포함시키기 위하여 하위법령에서 새로운 분쟁 대상을 추가할 수 있도록 규정하고 있다.

한편, 통신분쟁조정위원회의 구성과 관련하여 최대 10인의 위원으로 구성할 수 있도록 하였는데, 이하에서 살펴보겠지만 향후 통신분쟁조정제도의 운영 성과 및 실적에 따라 개정이 필요할 수 있다. 통신분쟁조정위원회가 3인으로 구성된 소위원회를 운영할 경우 최대 3개의 소위원회를 운영할 수 있는데, 향후 분쟁조정 건수에 따라 위원의 숫자를 늘릴 필요가 있을 것이다. 분쟁조정 건수에 비해 분쟁조정이 지연되거나 당사자의 의사를 충분히 반영할 수 없게 될 수 있기 때문이다.

이의 전기통신사업법 제45조의2는 위원의 자격과 연임에 관한 사항을 규정하고 있는데, 해당 규정은 다른 분쟁조정위원회 위원 자격을 규정한 조문과 크게 다르지 않다.¹¹⁾ 다만 양성평등 가치를 구현하기 위해 위원 위촉 시 성별을 고려하도록 한 점을 다른 법률과 비교되는 특이점이라 볼 수 있다.

11) 공동주택관리법 제40조(하자분쟁조정위원회의 구성 등) ⑤ 하자분쟁조정위원회의 위원은 공동주택 하자에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 국토교통부장관이 임명 또는 위촉한다. 이 경우 제3호에 해당하는 사람이 7명 이상 포함되어야 한다.

1. 1급부터 4급까지 상당의 공무원 또는 고위공무원단에 속하는 공무원이거나 이와 같은 직에 재직하는 사람
2. 공인된 대학이나 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 재직하는 사람
3. 판사·검사 또는 변호사의 직에 6년 이상 재직하는 사람
4. 건설공사, 전기공사, 정보통신공사, 소방시설공사, 시설물 정밀안전진단 또는 감정평가에 관한 전문적 지식을 갖추고 그 업무에 10년 이상 종사한 사람
5. 주택관리사로서 공동주택의 관리사무소장으로 10년 이상 근무한 사람
6. 「건축사법」 제23조제1항에 따라 신고한 건축사 또는 「기술사법」 제6조제1항에 따라 등록된 기술사로서 그 업무에 10년 이상 종사한 사람

(2) 통신분쟁조정위원의 신분 보장 (전기통신사업법 제45조의3)

<표 2-5> 위원의 신분 보장

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.

전기통신사업법 제45조의3은 위원의 신분 보장을 규정하고 있는데, 해당 규정은 통신분쟁조정위원회의 독립성, 즉 방송통신위원회와 독립적인 위치에서 조정을 행한다는 점을 간접적으로 나타내는 규정이라 볼 수 있다.

행정기관 소속 위원회는 크게 행정위원회와 자문위원회로 나눌 수 있다(행정기관 소속 위원회의 설치·운영에 관한 법률[이하 “행정기관위원법”] 제5조제1항·제2항 참조). 이때 행정위원회란 행정기관 소관사무의 일부를 독립하여 수행할 필요가 있을 때 법률이 정하는 바에 따라 설치되는 합의제 행정기관으로 국가의 의사를 결정하고 대외적으로 이를 표시하는 권한이 있으며, 사무국 등 필요 최소한의 하부조직을 설치할 수 있는데, 분쟁조정 관련 대표적인 행정위원회의 예로 중앙환경분쟁조정위원회를 들 수 있다. 한편, 자문위원회란 행정기관의 자문에 응하여 전문적인 의견을 제공하거나, 자문을 구하는 사항에 관하여 심의·조정·협의하는 등 행정기관의 의사결정에 도움을 주는 위원회로 (i)위원회 결정이 행정기관을 법적으로 기속하지 않는 순수한 의미의 자문위원회와, (ii) 위원회 결정이 행정기관을 법적으로 기속하는 의결위원회로 나눌 수 있다(정부위원회 설치운영 세부지침 p. 3). 자문위원회는 대부분 비상설 위원회로 구성되고, 결정사항을 대외적으로 표명하고 집행할 수 있는 권한은 없으며, 원칙적으로 사무기구를 둘 수 없는데, 분쟁조정 관련 대부분의 위원회가 자문위원회로 분류된다.

행정위원회와 자문위원회의 구분 기준, 자문위원회의 권한과 역할 등에 대해 행정기관위원법에서는 별다른 규정을 두고 있지 않은바 개별 근거법령에 따라 권한과 역할 등을 판단하여야 할 것으로 보인다.¹²⁾ 참고로 행정기관위원법 제5조¹³⁾는 행정위원회와 자문위원회

를 구분하는 기준을 제시하고 있으나 그 구분기준이 추상적이다(구체적인 행정기관 소속 위원회의 구분 현황은 행정안전부에서 발간하는 「행정기관위원회 현황」 참조할 수 있다).

따라서 통신분쟁조정위원회의 성격은 다른 조항에서 규정한 내용에 비추어 판단하여야 할 것인데, 방송분쟁조정위원회 위원의 경우 통신분쟁조정위원회와는 달리 위원의 신분보장이 보장되어 있지 아니한다는 점(방송법 제35조의3 참고), 사법기관의 독립성은 판사의 신분보장을 통해, 준사법기관인 검찰의 독립성은 검사의 신분보장을 통해 이루어진다는 점에 비추어 보았을 때 해당 직무를 수행하는 자에 대한 신분보장은 그 기관의 독립성을 판단하는 기준이 될 수 있다는 점에서 통신분쟁조정위원회의 지위 보장 규정에서 통신분쟁조정위원회의 독립적 성격을 유추할 수 있다 할 것이다.

아울러 전기통신사업법에서 통신분쟁조정위원회의 직무, 분쟁조정위원회에 의해서만 이루어질 수 있는 조정 절차 등 그 직무와 권한을 명확히 규정하고 있으므로, 방송통신위원회가 자의로 분쟁조정에 개입할 수 있다고 보기 어려운바, 통신분쟁조정위원회는 법률에 의해 위원들의 신분이 보장되고, 그 직무와 권한이 법률에 의해 정해지므로 단독 결정이 가능한 독립적인 기구라 볼 수 있을 것이다.

-
- 12) 김동련, 정부위원회제도의 법리적 검토, 한국토지공법학회, 토지공법연구(2011. 2.) 참고
 - 13) 행정기관위원회법 제5조(위원회의 설치요건) ① 「정부조직법」 제5조에 따라 합의제행정기관(이하 "행정위원회"라 한다)을 설치할 경우에는 다음 각 호의 요건을 갖추어야 한다.
 1. 업무의 내용이 전문적인 지식이나 경험이 있는 사람의 의견을 들어 결정할 필요가 있을 것
 2. 업무의 성질상 특히 신중한 절차를 거쳐 처리할 필요가 있을 것
 3. 기존 행정기관의 업무와 중복되지 아니하고 독자성(獨自性)이 있을 것
 4. 업무가 계속성·상시성(常時性)이 있을 것
 - ② 행정위원회를 제외한 위원회(이하 "자문위원회등"이라 한다)는 제1항제1호 및 제2호의 요건을 갖추어야 한다.

또한 독립적인 제3자에 의한 갈등 해결이라는 분쟁조정 본질에 비추어 보았을 때 그와 같은 역할을 수행하는 통신분쟁조정위원회는 단독 결정이 가능하여야만 하는 독립적인 기구가 되어야한다고도 볼 수 있을 것이다. 만약 방송통신위원회가 분쟁조정 결정에 관여할 수 있다고 본다면, 전기통신사업법은 통신분쟁조정위원회의 위원에 대한 기피·제척 규정을 두고 있는 반면, 방송통신위원회는 위원에 대한 제척·기피 규정을 두고 있지 아니한바 신청인과 이해관계가 있는 방송통신위원회의 위원이 분쟁조정 결정에 관여할 수 있게 되고, 그 경우 분쟁조정 제도를 둔 취지 자체가 몰각되는 결과가 발생하게 될 것이기 때문이다.

(3) 위원의 제척·기피·회피 (전기통신사업법 제45조의4)

<표 2-6> 위원의 제척·기피·회피

<p>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.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>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.</p> <p>③ 위원이 제1항의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사건의 심의·의결에서 회피하여야 하고, 제2항에 해당하는 경우에는 스스로 심의·의결에서 회피할 수 있다.</p>
--

해당 규정은 위원이 제척되는 사유, 그리고 위원이 기피할 수 있는 사유를 규정하고 있는데, 이는 조정안의 신뢰성을 담보하여 분쟁 신청 당사자가 수궁할 수 있는 조정안이 가능케 하는 데 그 목적이 있는 것으로 볼 수 있다.

참고로 대부분의 위원회형 분쟁조정제도는 이상과 같은 제척, 기피, 회피 규정을 두고 있는데, 해당 규정은 사법 구제 절차에서의 제척, 기피, 회피에서 그 모티브를 따온 것으로

볼 수 있을 것이다.14)

(4) 분쟁조정 절차 (전기통신사업법 제45조의5)

<표 2-7> 분쟁조정 절차

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

14) 민사소송법 제41조(제척의 이유) 법관은 다음 각호 가운데 어느 하나에 해당하면 직무집행에서 제척(除斥)된다.

1. 법관 또는 그 배우자나 배우자이었던 사람이 사건의 당사자가 되거나, 사건의 당사자와 공동권리자·공동의무자 또는 상환의무자의 관계에 있는 때
2. 법관이 당사자와 친족의 관계에 있거나 그러한 관계에 있었을 때
3. 법관이 사건에 관하여 증언이나 감정(鑑定)을 하였을 때
4. 법관이 사건당사자의 대리인이었거나 대리인이 된 때
5. 법관이 불복사건의 이전심급의 재판에 관여하였을 때. 다만, 다른 법원의 촉탁에 따라 그 직무를 수행한 경우에는 그러하지 아니하다.

제43조(당사자의 기피권) ① 당사자는 법관에게 공정한 재판을 기대하기 어려운 사정이 있는 때에는 기피신청을 할 수 있다.

② 당사자가 법관을 기피할 이유가 있다는 것을 알면서도 본안에 관하여 변론하거나 변론준비기일에서 진술을 한 경우에는 기피신청을 하지 못한다.

제49조(법관의 회피) 법관은 제41조 또는 제43조의 사유가 있는 경우에는 감독권이 있는 법원의 허가를 받아 회피(回避)할 수 있다.

기한을 명시하여 당사자에게 통지하여야 한다.
⑧ 그 밖에 분쟁조정 절차와 방법 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

해당 조문은 분쟁조정 절차와 관련한 신청인의 신청권, 의견진술 기회의 부여, 필요한 자료 제출의 요구, 조정 전 합의 권고, 조정안 작성 기일 등 분쟁조정 절차와 방법에 관한 사항을 규정하고 있다.

의견진술의 기회나 필요한 자료 제출 요구에 관한 규정의 경우 당사자들이 수궁할 수 있는 조정안 성립을 위해 요구되는 절차적 사항이라는 점에서 그 의의를 찾을 수 있는데, 분쟁조정위원회의 자료 제출 요구에 따르지 아니할 경우에 대한 제재 규정이 없어 특정 당사자가 원하지 아니할 경우 객관적인 사실이나 근거에 바탕한 조정이 이루어지기 힘들다는 한계가 있다. 이는 절차의 강제성이 요구되는 사법적 쟁송제도와는 달리 자율방식이 강조되는 분쟁조정 제도의 특징이 나타난 것으로 볼 수 있을 것이다.

한편, 조정안의 작성 기한이 신청서 보완과 같은 특별한 사정이 없는 이상 최대 90일로 한정되는데, 앞서 살펴본 바와 같이 한정된 위원의 수를 고려하면 90일 이내의 심사 및 조정안 작성에 당사자가 수궁할 정도로 심도있게 이루어지지 아니할 가능성이 있을 것으로 보인다.

(5) 분쟁의 거부 및 중지 (전기통신사업법 제45조의6)

<표 2-8> 분쟁조정의 거부 및 중지

제45조의6(분쟁조정의 거부 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.

해당 조문은 분쟁조정 신청을 거부할 수 있는 사유에 관하여 규정하고 있는데, 구체적으로 이중으로 조정을 신청한 경우, 신청의 내용이 부적법하거나 부당한 목적으로 신청하였다고 인정되는 경우에는 조정 신청을 거부할 수 있도록 규정하고 있다.

이때 이중으로 조정을 신청한 경우가 통신분쟁조정위원회에 이중으로 조정을 신청한 경우인지 아니면 다른 분쟁조정위원회에 조정을 신청한 경우도 포함하는지 여부가 불분명하나, 신청인의 권리를 제한하는 내용이라는 점에서 명백한 문언상 근거 없이 다른 법률에서 정한 조정이 포함된다고 해석하기 어려운 점, 환경분쟁조정법 제17조 제3항에서 “위원회는 다른 법률에서 정하고 있는 조정절차를 이미 거쳤거나 거치고 있는 분쟁에 대한 조정신청은 결정으로 각하한다.”고 규정하는 등 다른 법령에서는 명시적으로 다른 조정절차를 거쳤거나 거친 경우에 각하할 수 있다는 규정을 두고 있다는 점 등을 종합적으로 고려하면 이중으로 조정을 신청한 경우란 통신분쟁조정위원회에 이중으로 조정을 신청한 경우라 보는 것이 타당할 것으로 판단된다.

(6) 분쟁의 효력 (전기통신사업법 제45조의7)

<표 2-9> 분쟁조정의 효력 등

<p>제45조의7(분쟁조정의 효력 등) ① 분쟁조정위원회는 분쟁조정을 마친 때에는 조정안을 작성하여 지체 없이 당사자에게 통지하여야 한다.</p> <p>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.</p> <p>③ 제2항에 따라 당사자 전원이 조정안을 수락하는 경우 조정이 성립되며 분쟁조정위원회 위원장은 지체 없이 조정서를 작성하여 당사자 전원에게 송달하여야 한다.</p> <p>④ 분쟁조정위원회의 위원장 및 각 당사자는 조정서에 서명 또는 기명·날인하여야 한다.</p> <p>⑤ 제4항에 따라 당사자가 강제집행을 승낙하는 취지의 내용이 기재된 조정서에 서명 또는 기명·날인한 경우 조정서의 정본은 「민사집행법」 제56조에도 불구하고 집행력 있는 집행권원과 같은 효력을 가진다. 다만, 청구에 관한 이의의 주장에 대하여는 「민사집행법」 제44조제2항을 적용하지 아니한다.</p>

해당 조문은 분쟁조정 효력에 관한 사항을 규정하고 있는데, 조정안이 효력을 가지기 위해서는 신청인과 피신청인 모두 조정안에 대한 동의가 필요하다는 점을 명시적으로 나타내고 있으며, 양 당사자가 동의한 조정서는 민사집행법상 집행력 있는 집행권원과 같은 효력을 지닌다는 점을 명시하고 있다.

참고로 통신분쟁조정위원회 조정서와 같은 각종 위원회의 조정서에 대해 「각종분쟁조정위원회등의조정조서등에대한집행문부여에관한규칙」이 제정되어 있으며, 해당 규칙에 따라 조정서와 관련한 집행문이 부여되게 된다.

(7) 조정의 종결 (전기통신사업법 제45조의8)

<표 2-10> 분쟁조정 효력의 종결

<p>제45조의8(조정 효력의 종결) ① 조정은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 종결된다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 제45조의5제5항에 따른 합의 권고를 통하여 합의가 이루어진 경우 2. 분쟁조정위원회가 해당 조정사건에 대하여 당사자 간 합의가 이루어질 가능성이 없다고 인정하는 경우 3. 제45조의6에 따라 분쟁조정위원회가 조정을 거부한 경우 4. 당사자가 제45조의7제2항에 따라 지정 기간 내에 조정안에 대한 수락의 의사를 표시하지 아니하거나 수락 거부의 의사를 표시한 경우 5. 제45조의7제3항에 따라 조정이 성립된 경우 6. 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소송의 판결이 확정된 경우 <p>② 분쟁조정위원회는 제1항에 따라 조정이 종결되었을 때에는 종결 사실과 그 이유를 적시하여 당사자에게 통지하여야 한다.</p>

해당 조문은 조정 효력의 종결 사유에 관하여 규정하고 있다. 해당 규정에 따르면 당사자가 동의를 하지 아니하거나(또는 미동의로 간주되거나), 조정이 성립되거나, 조정 성립 이전에 소송의 판결이 확정된 경우 분쟁조정위원회는 조정을 종결할 수 있으며, 그 이외의 사유를 이유로 종결할 수는 없다.

참고로 분쟁을 원인으로 하는 소가 제기되었을 경우 해당 조정절차는 중지되는데(전기통신사업법 제45조의6 제2항), 이후 해당 소에 대한 판결이 확정되었을 경우 중지된 조정

절차가 확정적으로 종결된다고 볼 수 있을 것이다.

나. 전기통신사업법 시행령에 따른 통신분쟁조정 내용과 특징

(1) 통신분쟁조정위원회 구성 및 운영 (전기통신사업법 시행령 제40조의5)

<표 2-11> 통신분쟁조정위원회의 구성 및 운영

- | |
|--|
| <p>제40조의5(통신분쟁조정위원회의 구성 및 운영) ① 법 제45조의2제1항에 따른 통신분쟁조정위원회(이하 "분쟁조정위원회"라 한다) 위원은 비상임으로 한다.</p> <p>② 방송통신위원회 위원장은 분쟁조정위원회 위원 중 결원이 생긴 때에는 법 제45조의2제3항에 따라 보궐위원을 위촉해야 한다. 이 경우 보궐위원의 임기는 전임위원 임기의 남은 기간으로 한다.</p> <p>③ 분쟁조정위원회 위원장은 분쟁조정위원회를 대표하고, 분쟁조정위원회의 업무를 총괄한다.</p> <p>④ 분쟁조정위원회 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 경우에는 분쟁조정위원회 위원 중에서 방송통신위원회 위원장이 지명하는 사람이 그 직무를 대행한다.</p> <p>⑤ 분쟁조정위원회 위원장은 재적위원 3분의 1 이상이 요구하거나 분쟁조정위원회 위원장이 필요하다고 인정하는 경우에 분쟁조정위원회의 회의를 소집하고, 그 의장이 된다.</p> <p>⑥ 분쟁조정위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.</p> <p>⑦ 분쟁조정위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우에는 소위원회를 둘 수 있다.</p> <p>⑧ 분쟁조정위원회 또는 소위원회에 출석한 위원에게는 예산의 범위에서 수당과 여비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원인 위원이 소관 업무와 직접적으로 관련되어 출석하는 경우에는 그렇지 않다.</p> |
|--|

해당 조문은 전기통신사업법 제45조의2 제5항에 따라 통신분쟁조정위원회의 구성과 운영에 관한 구체적인 사항을 규정한 것으로서, 위원의 성격(비상임), 결원시 처리, 분쟁조정위원회 위원장의 역할과 권한, 회의 소집 요건, 의결 방식(과반수 출석, 과반수 찬성), 소위원회를 둘 수 있는 근거, 수당과 여비의 지급에 관한 사항을 규정하고 있다.

이와 같은 분쟁조정위원회의 구성과 운영에 관한 내용은 대부분의 분쟁조정위원회 관련

하위법령에서 두고 있는 규정으로, 다른 법령과 비교 시 특별한 점이 있다고 보기 힘들 것이다. 한편, 소위원회와 관련하여 전기통신사업법 시행령 제40조의5 제7항은 그 설치 근거만을 규정하고 있는데, 동시행령 제40조의11에서 분쟁조정위원회의 구성·운영 등에 필요한 사항을 통신분쟁조정위원회에서 결정할 수 있도록 규정하고 있으므로, 소위원회의 구체적인 구성과 운영에 관한 사항은 운영 세칙에서 정할 수 있다 할 것이다.

(2) 분쟁조정의 신청 등 (전기통신사업법 시행령 제40조의6)

<표 2-12> 분쟁조정의 신청 등

<p>제40조의6(분쟁조정의 신청 등) ① 법 제45조의5제1항에 따라 분쟁의 조정을 신청하려는 자는 다음 각 호의 사항이 기재된 서면을 분쟁조정위원회에 제출(전자문서에 의한 제출을 포함한다)해야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>② 제1항에 따른 서면에는 다음 각 호의 서류를 첨부해야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 분쟁조정 신청의 원인 및 사실을 증명하는 서류 2. 대리인이 신청하는 경우 그 위임장 3. 그 밖에 분쟁조정에 필요한 증거서류 또는 자료 <p>③ 분쟁조정위원회는 제1항에 따른 분쟁조정 신청에 대하여 보완이 필요하다고 인정되면 상당한 기간을 정하여 그 보완을 요구해야 한다. 이 경우 보완에 걸리는 기간은 법 제45조의5제6항에 따른 기간에 산입하지 않는다.</p> <p>④ 분쟁조정위원회는 제1항에 따른 분쟁조정 신청의 접수일, 사건번호 등을 지체 없이 당사자에게 통보하고, 당사자와 분쟁의 구체적인 내용을 관리대장에 기록해야 한다.</p>
--

해당 조문은 분쟁조정 신청서 신청서에 기재되어야 할 사항과 첨부되어야 할 서류 그리고 보완 요청시 그에 소요되는 기간의 불산입을 규정하고 있다. 해당 규정 또한 다른 법령과 비교시 특별한 사항을 규율하고 있다고 보기 힘들며, 향후 신청서 양식 작성과 관련하여 반드시 필요한 사항을 안내한다는 점에서 의미를 찾을 수 있을 것이다.

(3) 대표자의 선정 (전기통신사업법 시행령 제40조의7)

<표 2-13> 대표자의 선정

제40조의7(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.

해당 조문은 다수 당사자가 하나의 분쟁조정을 신청할 경우 대표자를 선정하여 그 대표자가 조정을 수행할 수 있다는 점을 규정하고 있다.

해당 규정에 따른 대표자 선정은 일견 집단분쟁조정과 유사해 보이나, 집단분쟁조정절차의 경우 집단분쟁조정의 절차 개시 이후 분쟁조정위원회가 그 절차의 개시를 공고하고 공고된 이후에도 새로이 사업자나 이용자가 해당 조정의 당사자로 포함될 수 있다는 점에서, 신청 이후 새로이 당사자가 들어올 수 없고 또한 신청 내용이 공고되지 아니하는 대표자 선정과는 구분되는 제도라 할 것이다. 이는 통신분쟁조정제도와 관련하여 당초 발의된 전기통신사업법 일부개정법률안의 내용에서 잘 드러난다 할 것이다.¹⁵⁾

- 15) 제47조의3(집단분쟁조정) ① 전기통신사업자 및 이용자는 이용자의 피해가 다수의 이용자에게 같거나 비슷한 유형으로 발생하는 경우로서 대통령령으로 정하는 사건에 대하여는 분쟁조정위원회에 일괄적인 분쟁조정(이하 “집단분쟁조정”이라 한다)을 의뢰 또는 신청할 수 있다.
② 제1항에 따라 집단분쟁조정을 의뢰받거나 신청 받은 분쟁조정위원회는 그 의결로써 제3항부터 제7항까지의 규정에 따른 집단분쟁조정의 절차를 개시할 수 있다. 이 경우 분쟁조정위원회는 대통령령으로 정하는 기간 동안 그 절차의 개시를 공고하여야 한다.
③ 분쟁조정위원회는 집단분쟁조정의 당사자가 아닌 전기통신사업자 또는 이용자로부터 그 분쟁조정의 당사자에 추가로 포함될 수 있도록 하는 신청을 받을 수 있다.
④ 분쟁조정위원회는 그 의결로써 제1항 및 제3항에 따른 집단분쟁조정의 당사자 중에서 공동의 이익을 대표하기에 가장 적합한 1명 또는 여러 명을 대표당사자로 선임할 수 있다.
⑤ 분쟁조정위원회는 전기통신사업자가 분쟁조정위원회의 집단분쟁조정의 내용을

즉, 대표자 선정은 다수 당사자가 하나의 신청서를 제출하였을 경우 조정 제도 절차의 효율성을 담보하기 위하여 한 명의 대표자를 선정할 수 있도록 한 것으로서, 신청서 제출 이후 신청인이 추가될 수 없다는 점과 신청 내용이 공고되지 않는다는 점에서 집단분쟁조정제도와는 다른 제도라 볼 수 있다.

(4) 분쟁당사자의 지위승계 (전기통신사업법 시행령 제40조의8)

<표 2-14> 분쟁당사자의 지위승계

제40조의8(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.

해당 조문은 조정 당사자가 사망 등으로 조정을 수행할 수 없을 경우 다른 사람이 그 지위를 승계할 수 있도록 하는 근거 규정이라 볼 수 있다. 해당 규정은 누가 지위를 승계할 수 있는지에 대해 구체적인 규정을 두고 있지 아니한데, 앞서 살펴본 바와 같이 통신분쟁조정위원회는 자체적으로 운영 세칙을 제정·운용할 수 있으므로 세칙으로 지위를 승계할 수 있는 자와 그 구체적인 요건을 정할 수 있을 것이다.

수락한 경우에는 집단분쟁조정 당사자가 아닌 사람으로서 피해를 입은 이용자에 대한 보상계획서를 작성하여 분쟁조정위원회에 제출하도록 권고할 수 있다.

- ⑥ 분쟁조정위원회는 집단분쟁조정의 당사자인 다수의 이용자 중 일부의 이용자가 법원에 소를 제기한 경우에는 그 절차를 중지하지 아니하고, 소를 제기한 일부의 이용자를 그 절차에서 제외한다.
- ⑦ 집단분쟁조정의 기간은 제2항에 따른 공고가 종료된 날의 다음 날부터 60일 이내로 한다. 다만, 부득이한 사정이 있는 경우에는 분쟁조정위원회의 의결로 처리 기간을 연장할 수 있다.
- ⑧ 그 밖에 집단분쟁조정의 절차 등 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

(5) 당사자 등의 의견청취 (전기통신사업법 시행령 제40조의9)

<표 2-15> 당사자 등의 의견청취

제40조의9(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.

해당 규정은 당사자 또는 이해관계인의 의견 청취에 관한 규정으로, 의견 청취는 분쟁조정위원회가 사실에 근거한 실질적인 조정안을 수립하기 위한 장치로서 이해할 수 있다.

해당 규정에 따르면 의견청취를 요청할 수 있는 자는 분쟁조정위원회이므로 조정 신청인 등 조정 당사자에게는 분쟁조정위원회가 의견을 청취하게끔 하는 권리가 부여되어 있다고 보기 힘들 것이다. 따라서 분쟁조정위원회는 조정의 내용에 따라 의견청취 과정을 생략하고 조정안을 수립할 수 있다.

(6) 절차 등의 비공개 (전기통신사업법 시행령 제40조의10)

<표 2-16> 절차 등의 비공개

제40조의10(절차 등의 비공개) 분쟁조정위원회의 조정절차 및 조정결과는 공개하지 않는다. 다만, 분쟁조정위원회가 필요하다고 인정하는 경우에는 조정결과의 전부 또는 일부를 공개할 수 있다

해당 규정은 조정절차 및 조정결과는 원칙적으로 비공개 사항이며, 분쟁조정위원회가 필요하다고 인정하는 경우에만 전부 또는 일부를 공개할 수 있다는 점을 밝히고 있다.

해당 규정에 대한 선행례는 방송법 시행령 제65조의5(16) 등에서 찾을 수 있는데, 조정절차

가 조정결과를 공개할 경우 개인정보가 노출될 위험이 있을 뿐만 아니라 독립적인 위치의 통신분쟁조정위원회의 결정이 방송통신위원회나 과학기술정보통신부와 같은 정부부처의 정책에 영향을 미칠 우려가 있으므로, 즉, 통신분쟁조정위원회의 결정을 근거로 특정 정책의 수립이나 폐지의 목소리가 가해질 수 있고 그에 따른 부작용이 우려에서 기인한 것으로 보인다. 특히 통신분쟁의 경우 그 유형도 다양할 뿐만 아니라 그 수도 많다는 점에서 사업자 또는 고용된 자의 과실을 전체 사업자 또는 해당 사업자의 과실로 간주할 수 없다고 할 것인데, 조정 결과가 공개될 경우 사업자의 과실만이 두드러질 가능성이 있을 것으로 보인다.

(7) 운영세칙 (전기통신사업법 시행령 제40조의11)

<표 2-17> 통신분쟁조정위원회 운영세칙

제40조의11(운영세칙) 제40조의5부터 제40조의10까지에서 규정한 사항 외에 분쟁조정위원회의 구성·운영 등에 필요한 사항 및 소위원회의 설치·운영 등에 필요한 사항은 분쟁조정위원회의 의결을 거쳐 분쟁조정위원회 위원장이 정한다.

해당 규정은 분쟁조정위원회의 구성·운영과 소위원회의 설치·운영 등에 필요한 사항 가운데 전기통신사업법이나 전기통신사업법 시행령에서 규정하지 아니한 사항을 분쟁조정위원회가 스스로 결정할 수 있도록 하는 근거라 볼 수 있다.

해당 규정에 따라 분쟁조정위원회는 운영 세칙을 마련할 수 있으며, 실제 통신분쟁조정위원회 운영 세칙이 마련되어 그에 따라 조정위원회가 운용되고 있다. 참고로 전기통신사업법령에서는 분쟁조정위원회와 소위원회의 구성과 운용에 관한 사항을 위임하고 있으므로 조정의 효력과 같은 본질적인 사항은 세칙에서 규율하지 못한다 할 것이며, 아울러 전기통신사업법령에서 정한 것보다 더 높은 수준의 제한을 둔다거나 전기통신사업법령에 근거가 없는 조정당사자의 권리·의무와 관한 사항은 규율할 수 없다 할 것이다.

16) 방송법 시행령 제65조의5(조정절차) ④ 방송분쟁조정위원회의 조정 절차 및 조정 결과는 공개하지 아니한다. 다만, 방송분쟁조정위원회가 필요하다고 인정하는 경우에는 조정 결과의 전부 또는 일부를 공개할 수 있다.

제 3 절 통신분쟁조정제도의 운영과 개선 방향

1. 통신분쟁조정제도의 운영

가. 통신분쟁조정위원회 운영 세칙 제정의 필요성

전기통신사업법과 전기통신사업법 시행령에서 통신분쟁조정위원회의 운영에 관한 사항을 규정하고 있으나, 해당 규정만으로는 통신분쟁조정위원회를 실질적으로 운영하는 데 어려움이 있다. 예를 들어 소위원회는 몇 명으로 구성하여야 하는지, 신청서나 조정서 양식은 어떻게 해야하는지, 대리인의 자격은 어떠한지 등에 관한 사항은 분쟁조정위원회의 효율적·통일적 운용을 위해 요구되는 사항이라 볼 수 있는데, 전기통신사업법과 전기통신사업법 시행령에서는 해당 사항에 대해 규정을 하고 있지 않아 운영 세칙에서 관련 사항을 정할 필요가 있다.

실제 다른 분쟁조정위원회 운용사례를 살펴보아도, 법령에서는 대략적인 주요 사항을 규정하고 구체적인 사항은 운영세칙에서 규정하고 있는 형태이다. 이에 통신분쟁조정위원회의 효율적·통일적 운용을 위해 운영 세칙 제정과 관련하여 타 분쟁조정 제도의 예를 참고하여 운영 세칙을 마련할 수 있을 것으로 보인다.

한편, 운영 세칙을 제정하는 데에 있어 제정안에 가능한 많은 사항을 담을 것인지, 아니면 필수적인 사항만을 담고 추후 필요한 내용은 분쟁조정위원회의 의결로 추가할지 여부에 대한 고민이 필요하다. 전자의 경우 통신분쟁조정위원회 운영에 있어 예측가능성을 높일 수 있다는 장점이 있으나 실제 운영에 맞지 아니하는 또는 운영을 저해하는 규정이 포함될 수 있다는 단점이 있으며, 후자의 경우 예측가능성은 상대적으로 낮다는 단점이 있으나 탄력적인 운용이 가능하고 필요한 내용을 유연하게 운영 세칙에 담을 수 있다는 장점이 있다.

이하에서는 먼저 타 분쟁조정 운영 세칙을 참고하여, 통신분쟁조정위원회 운영 세칙 제

정(안)을 검토한 후 최소한의 규정만을 담은 운영 세칙을 도출해 내고자 한다. 한편 운영 세칙에는 신청서 등 관련 문서 양식이 포함되어야 하므로 해당 문서 양식도 함께 검토해 보고자 한다.

나. 통신분쟁조정위원회 운영 세칙 제정(안)

(1) 제1장 총칙

<표 2-18> 운영세칙 총칙

제1조(목적) 이 세칙은 「전기통신사업법 시행령」(이하 “시행령”이라 한다) 제40조의13에 따라 통신분쟁조정위원회(이하 “분쟁조정위원회”라 한다)의 심의사항, 구성 및 운영에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

규정을 제정하는 데 있어 제1조에는 해당 규정의 목적에 관한 사항이 기술되어야 한다. 통신분쟁조정위원회 운영 세칙의 목적은 전기통신사업법 시행령 제40조의11에서 규정하고 있으므로, 해당 규정에서 명시된 목적을 운영 세칙에 기술하면 될 것으로 보인다.

<표 2-19> 용어의 정의

제2조(정의) 이 세칙에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “신청인”이란 분쟁조정위원회에 전기통신사업법(이하 “법”이라 한다) 제45조의5 제1항에 따른 전기통신에 관한 분쟁의 조정을 신청한 자를 말한다.
2. “피신청인”이란 신청인의 상대방을 말한다.
3. “당사자”란 신청인 또는 피신청인을 말한다.
4. “사건”이란 신청인이 분쟁조정위원회에 분쟁의 조정을 신청한 사안을 말한다.
6. “사무기구”란 방송통신위원회 내의 ○○○과(또는 국)를 말한다.
7. “사무기구의 장”이란 방송통신위원회 사무처의 ○○○과(또는 국)의 과장(또는 국장)을 말한다.

참고조문

개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙

제2조(정의) 이 세칙에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “신청인”이란 위원회에 개인정보에 관한 분쟁의 조정을 신청한 자를 말한다.
2. “피신청인”이란 신청인의 상대방을 말한다.
3. “당사자”란 신청인 또는 피신청인을 말한다.
4. “사건”이란 신청인이 개인정보에 관하여 위원회에 분쟁의 조정을 신청한 사안을 말한다.

5. “사무기구”란 개인정보 보호위원회 사무국의 분쟁조정 업무를 담당하는 부서를 말한다.
6. “사무기구의 장”이란 개인정보 보호위원회 사무국의 분쟁조정 업무를 담당하는 부서의 장을 말한다.

해당 규정은 운영 세칙에서 사용되는 용어에 관한 정의 규정으로서, 그 의미를 분명히 밝혀줄 뿐만 아니라 다른 조항에서 전체 의미를 기술할 필요가 없다는 점에서 운영세칙의 경제성도 담보한다고 볼 수 있다.

한편, 아래에서 살펴보는 바와 같이 향후 통신분쟁조정 업무가 늘어날 경우 해당 업무를 다른 기구에 위탁할 필요성이 있다 할 것인데, 그 경우 해당 위탁 기관을 사무기구로 명시할 필요가 있을 것으로 보인다.

〈표 2-20〉 적용 범위

제3조(적용범위) 분쟁조정위원회의 심의사항, 구성 및 운영에 관하여는 법 및 시행령에서 정하고 있는 사항을 제외하고는 이 세칙에서 정하는 바에 따른다.

해당 규정은 운영 세칙이 적용되는 범위에 관한 규정으로서, 전기통신사업법 및 전기통신사업법 시행령이 우선 적용됨을 밝히고 있다.

(2) 제2장 분쟁조정위원회 구성·운영

〈표 2-21〉 분쟁조정위원회의 구성

제4조(분쟁조정위원회 구성) ①분쟁조정위원회는 법 제45조의2 제2항에 따라 위원장 1인을 포함하여 10인으로 구성한다.

- ②분쟁조정위원회 위원장(이하 “위원장”이라 한다)은 분쟁조정위원회를 대표하며 분쟁조정위원회의 업무를 총괄한다.
- ③분쟁조정위원회 위원(이하 “위원”이라 한다) 중 결원이 생긴 때에는 법 제45조의2 제3항에 따라 보궐위원을 위촉하여야 하며, 그 보궐위원의 임기는 전임자의 남은 임기로 한다.

참고조문
<p>가맹사업거래분쟁조정협의회 운영세칙</p> <p>제3조 (협의회의 구성) ① 협의회는 가맹사업법 제17조에 따라 위원장 1명을 포함한 9명의 위원으로 구성한다.</p> <p>② 협의회의 위원장(이하 “위원장”이라 한다)은 공익을 대표하는 위원 중에서 공정거래위원회 위원장이 위촉하며, 협의회를 대표한다.</p> <p>③ 협의회의 위원(이하 “위원”이라 한다) 중 결원이 생긴 때에는 가맹사업법 제17조제3항에 따라 보궐위원을 위촉하여야 하며, 그 보궐위원의 임기는 전임자의 남은 임기로 한다.</p>

해당 규정은 전기통신사업법 및 전기통신사업법 시행령에 규정된 사항을 다시금 규정한 것으로 일종의 주의 규정으로 볼 수 있다. 다만, 위 규정은 10인 이하로 위원을 구성하도록 한 전기통신사업법 제45조의2 제2항을 보다 구체화하여 위원 수를 총 10인으로 확정하였다는 데에서 의미를 찾을 수 있을 것이다.

한편, 위원 중 여성위원을 의무적으로 포함시켜야 하는 경우로서 그 근거가 명시적으로 필요한 경우 “여성을 ○명 이상 포함하여야 한다”는 규정을 위 규정에 둘 수 있을 것이다.

<표 2-22> 분쟁조정위원회의 업무

<p>제5조(분쟁조정위원회의 업무) 분쟁조정위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 법 제33조에 따른 손해배상과 관련된 분쟁 2. 이용약관(법 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. 그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신역무에 관한 분쟁 7. 분쟁조정위원회의 각종 규정의 제정 및 폐지에 관한 사항 8. 기타 위원장이 부의하는 사항
참고조문
<p>개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙</p> <p>제6조(업무) 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.</p>

1. 개인정보에 관한 분쟁(이하 분쟁 이라 한다)의 조정
2. 위원회 각종 규정의 제정 또는 폐기
3. 위원회 및 사무기구 업무계획의 수립 및 변경
4. 법 제40조제6항에 따른 조정부(이하 “조정부”라 한다)가 위원회에 부의한 사항
5. 조정부 구성 및 운영에 관한 사항
6. 기타 위원장이 부의하는 사항

해당 규정은 전기통신사업법 및 전기통신사업법 시행령에 따라 통신분쟁조정위원회가 행할 수 있는 사항을 다시금 규정한 것으로 일종의 주의 규정으로 볼 수 있다. 다만, 위 규정은 기타 위원장이 부의하는 사항을 통신분쟁조정위원회에서 결정할 수 있도록 함으로써 보다 위원회 운영과 관련하여 보다 폭 넓은 재량이 분쟁조정위원회에 주어져 있다는 점을 규정한 점에서 의의를 찾을 수 있을 것이다.

<표 2-23> 회의의 소집·개최

- 제6조(회의의 소집·개최) ① 분쟁조정위원회 회의는 위원장이 필요하다고 인정하거나 재적 위원 3분의 1 이상의 요구가 있는 경우에 위원장이 소집한다.
- ② 위원장이 제1항에 따라 회의를 소집할 때에는 회의개최 5일 전까지 회의의 일시, 장소 및 안건을 기재한 문서 또는 전자우편으로 통지하여야 한다. 다만 긴급한 사정이 있는 경우에는 그보다 짧은 기간으로 할 수 있다.

참고조문

- 가맹사업거래분쟁조정협의회 운영세칙
- 제8조 (협의회의 회의) ① 전체회의는 위원장이 주재하며, 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ② 소회의는 공익을 대표하는 위원이 주재하며, 구성위원 전원의 출석과 출석위원 전원의 찬성으로 의결한다. 이 경우 소회의의 의결은 협의회의 의결로 보되, 회의의 결과를 전체회의에 보고하여야 한다.
- ③ 위원장이 전체회의를 소집하거나 공익을 대표하는 위원이 소회의를 소집할 때에는 회의개최 7일 전까지 회의의 일시, 장소 및 안건을 기재한 문서 또는 전자우편으로 통지하여야 한다. 다만, 긴급한 경우에는 그보다 짧은 기간으로 할 수 있다.
- ④ 분쟁당사자는 협의회의 전체회의 또는 소회의(이하 “각 회의”라 한다)에 출석하여 의견을 진술하거나 관계 자료를 제출할 수 있다.

해당 규정은 회의의 소집·개최와 관련하여 회의 소집 시 통지 기간과 통지 방법 그리고 긴급 소집이 가능함을 규정한 것으로 전기통신사업법 시행령에서 규정된 내용을 보다 구

체화 한 것으로 평가할 수 있다.

<표 2-24> 의결 방법

제7조(의결방법) 분쟁조정위원회는 위원장이 필요하다고 인정하는 경우 서면 또는 전자적 방법을 포함한 기타의 방법으로 의결할 수 있다.

참고조문

개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙

제8조(의결방법) ① 위원회는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

② 위원회는 위원장이 필요하다고 인정하는 경우 서면 또는 기타의 방법(전자적 방법 포함)으로 의결할 수 있다.

해당 규정은 결의 방법을 규정한 것으로서, 서면 결의 및 전자적 방법을 통한 결의가 가능하도록 하여 위원회 운영의 효율성을 담보할 수 있는 규정이라 볼 수 있다.

<표 2-25> 소위원회의 구성 등

제8조(소위원회의 구성 등) ① 시행령 제40조의5 제5항에 따라 분쟁조정위원회에 상정하는 안전심사, 쟁점정리 등의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 이동통신분야 소위원회와 기타 통신분야 소위원회를 둘 수 있다.

② 각 소위원회의 위원장과 위원은 분쟁조정위원회위원장이 임명하되 5명 이내로 구성한다.

③ 소위원회 위원장이 소위원회를 개최하고자 할 때에는 회의개최 3일 전까지 회의의 일시, 장소 및 안건을 기재한 문서 또는 전자우편으로 통지하여야 한다. 다만 긴급한 사정이 있는 경우에는 그보다 짧은 기간으로 할 수 있다.

④ 분쟁조정위원회에 청구한 안건은 해당 소위원회에서 우선 심사하여 결정안을 작성하고, 이를 분쟁조정위원회에 상정한다.

⑤ 소위원회의 의결방법에 대해서는 제7조를 준용한다.

참고조문

국가계약분쟁조정위원회 운영규정

제7조(소위원회의 구성 등) ① 위원회에 상정하는 안전심사, 쟁점정리 등의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 공사분야 소위원회와 물품·용역분야 소위원회를 둔다.

② 각 소위원회의 소위원회장과 소위원원은 위원장이 임명하되 10명 이내로 구성한다.

- ③ 소위원회 위원장이 소위원회를 개최할 때에는 회의 개최 3일전까지 회의 일시·장소 및 심의사항을 각 소위원회 위원에게 서면 또는 전자우편으로 통보하여야 한다. 다만, 부득이한 사유가 있는 때에는 회의 개최 전일까지 통보할 수 있다.
- ④ 위원회에 청구한 안건은 해당 소위원회에서 우선 심사하여 결정안을 작성하고, 이를 위원회에 상정하여야 한다.
- ⑤ 소위원회의 의결방법에 대하여는 제6조를 준용한다.

해당 규정은 전기통신사업법 시행령 제40조의5에 따른 소위원회와 관련하여 소위원회의 명칭, 구성, 운영 방법 등을 구체적으로 규정하여, 실질적인 소위원회 운영이 가능하도록 하는 근거 규정이라 볼 수 있다. 소위원회의 개수와 관련하여 필요 시 소위원회를 3개로 늘리는 방안도 가능할 것이다.

<표 2-26> 위원의 제척·기피·회피

- 제9조(위원의 제척·기피·회피) ① 위원은 법 제45조의4 제1항에 따른 제척사유가 발생한 경우 즉시 그 사실을 위원장에게 알려야 하며, 해당 사건에서 제척된다.
- ② 당사자가 법 제45조의4 제2항에 따른 기피 신청을 할 경우 별지 제1호 서식에 따른 기피 신청서를 분쟁조정위원회에 제출하여야 한다.
 - ③ 위원이 법 제45조의4 제3항 후단에 따라 사건의 심의·의결에서 회피하고자 하는 경우에는 위원장에게 그 사실을 알려야 하며, 위원장은 위원의 회피 여부를 결정한다.

참고조문

- 가맹사업거래분쟁조정협의회 운영세칙
- 제9조 (위원의 제척·기피·회피) ① 위원은 해당 조정사항의 조정에 대하여 가맹사업법 제20조 제1항에 따른 제척사유가 발생한 경우 즉시 그 사실을 위원장에게 알려야 하며, 그 조정사항의 조정에서 제척된다.
- ② 분쟁당사자는 가맹사업법 제20조 제2항에 따른 기피신청을 할 경우에는 별지 제1호 서식에 의한 신청서를 협의회에 제출하여야 한다.
 - ③ 위원이 가맹사업법 제20조 제3항에 따라 조정사항의 조정에서 회피하고자 하는 경우에는 위원장에게 그 사실을 알려야 하며, 위원장은 위원의 회피 여부를 결정한다.

해당 규정은 위원의 제척·기피·회피 사유 발생 시 당사자 및 위원이 취하여야 할 절차적 사항에 관하여 규정한 것으로, 전기통신사업법 제45조의4의 규정을 구체화 한 것이라 볼 수 있다.

〈표 2-27〉 회의의 비공개

제10조(회의의 비공개) 분쟁조정위원회의 각 회의는 공개하지 아니한다. 다만, 위원장이 필요하다고 인정하는 경우에는 분쟁당사자나 그 밖의 이해관계인에게 방청하게 할 수 있다.
참고조문
<p>공정거래분쟁조정협의회 운영세칙</p> <p>제4조 (회의의 비공개) 협의회의 회의는 공개하지 아니한다. 다만, 협의회의 위원장이 필요하다고 인정할 경우에는 당사자나 그 밖의 이해관계인에게 방청하게 할 수 있다.</p>

해당 규정은 전기통신사업법 시행령 제40조의10의 규정에 따른 비공개 원칙을 다시 한번 확인하는 규정으로서, 전기통신사업법 시행령 제40조의10에서 구체적으로 규정하지 아니한 분쟁당사자나 이해관계인 등의 방청 허용에 관한 사항을 추가적으로 규정한 점에서 그 의의를 찾을 수 있다.

〈표 2-28〉 사무기구

<p>제11조(사무기구) ① 사무기구는 사건의 접수 및 사실관계 확인, 조사보고서 작성, 조정안 작성, 회의록 작성 등 분쟁조정위원회의 제반사무를 수행한다.</p> <p>② 사무기구의 장 또는 업무담당자는 분쟁조정위원회의 회의에 참석하며, 위원장이 필요하다고 인정하는 때에는 해당 사건에 대해 설명하고 의견을 진술할 수 있다.</p>
참고조문
<p>개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙</p> <p>제17조(사무기구의 장의 직무) ① 사무기구의 장은 조사조정관의 지휘를 받아 사무기구를 총괄하며 위원회 및 조정부의 회의에 참석한다.</p> <p>② 위원장 또는 의장은 필요하다고 인정하는 때에는 사무기구의 장으로 하여금 사건에 대하여 설명하게 할 수 있다.</p>

해당 규정은 통신분쟁조정위원회의 사무기구가 수행하는 업무에 관한 사항을 규정한 것으로, 사무기구가 관장하는 사무 업무의 근거 규정이라 볼 수 있다.

(3) 제3장 분쟁조정 절차

〈표 2-29〉 분쟁조정의 신청

<p>제12조(분쟁조정의 신청) ①법 제45조의5제1항에 따라 조정의 신청을 원하는 신청인 또는 그 대리인(이하 “신청인등”이라 한다)은 법 제45조의5 제1항에 따라 분쟁조정위원회에 조정을 신청할 수 있다. 이 경우 신청인등은 별지 제2호 서식에 따른 분쟁조정신청서를 분쟁조정위원회에 제출하여야 한다.</p> <p>②분쟁조정위원회는 신청인의 분쟁조정신청이 형식적 요건을 갖추지 못하였거나 당사자가 불분명한 경우 등 신청서의 내용이 분명하지 아니한 경우 5일 이내의 기한을 정하여 신청인에게 유선, 전자우편, 문서 등 연락 가능한 방법을 통하여 신청서의 보정을 요구할 수 있다.</p> <p>③신청인이 제2항에 따른 보완요구에 응하지 않는 경우 신청인이 분쟁조정신청을 취하한 것으로 본다.</p>
<p style="text-align: center;">참고조문</p> <p>개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙</p> <p>제18조(조정신청) ① 개인정보와 관련하여 분쟁이 있는 신청인 또는 그 대리인(이하 “신청인등”이라 한다)은 법 제43조제1항에 따라 위원회에 분쟁의 조정을 신청할 수 있다. 이 경우 신청인등은 개인정보 분쟁조정 신청서(이하 “조정신청서”라 한다)<별지 제1호 서식>를 위원회에 제출하여야 한다.</p> <p>② 신청인등은 제1항에 따라 조정신청서를 서면 또는 제47조의2에서 규정한 분쟁조정업무시스템을 통하여 제출할 수 있다.</p> <p>③ 분쟁조정을 신청하는 민원(이첩민원 포함)이 접수된 경우 당해 서류의 명칭 및 형식의 여하에 불구하고 제1항에 따라 조정신청이 있는 것으로 본다.</p>

해당 규정은 분쟁조정 신청에 관한 절차적 사항을 구체적으로 규정한 것으로서 신청인이 제출하여야 할 서류 등에 관한 근거 규정이라 볼 수 있다. 한편, 제3항의 보완요구에 응하지 않는 경우란 폐문부재 등을 이유로 보완요구가 도달하지 아니한 경우 또는 명시적으로 보완 요구를 거부한 경우로 볼 수 있는데, 해당 조항은 이를 취하의 의사표시로 간주하는 내용으로 볼 수 있다(행정안전부 보통고충심사위원회 운영규정 제8조제2항이나 지방세 관계법규 해석민원 사무 처리지침 제14조제3항 등을 참고). 한편, 아래 운영세칙 제13조의 각하 규정의 경우 보완 요구가 도달하였고 이에 대한 명시적인 거부 의사를 밝히지 아니하였으나 주어진 기간 내에 보완을 하지 아니한 경우로서 조정 경제상 신청서를 각하하는 것으로 볼 수 있는데, 실제 업무 과정에서 취하규정과 구분할 실익이 크지 않다는 점에서 취

하 조항을 삭제해도 무방할 것으로 보인다.

〈표 2-30〉 분쟁조정 신청의 각하

제13조(조정신청의 각하) ① 분쟁조정위원회는 다음 각 호에 해당하는 경우 조정 신청을 각하할 수 있다.

1. 신청인적격 등 조정 신청의 형식적 요건을 갖추지 못한 경우
2. 제12조제2항에 따른 보정요구를 받은 날로부터 10일 이내에 신청서의 흠결을 보완하지 않는 경우
3. 조정의 실익이 없는 경우
4. 그 외 위원회에서 조정하는 것이 적합하지 아니하다고 인정되거나 부정한 목적으로 조정을 신청하였다고 인정되는 경우

② 위원회는 조정신청을 각하할 때는 그 이유를 명시하여 신청인에게 문서로 통보하여야 한다.

참고조문

국가계약분쟁조정위원회 운영규정
제14조(조정청구의 각하) ① 위원회는 다음 각 호에 해당하는 경우 조정청구를 각하할 수 있다.

1. 청구인적격 등 조정 청구의 형식적 요건을 갖추지 못한 경우
2. 제13조제2항에 따른 보완요청을 받은 날로부터 10일 이내에 청구서의 흠결을 보완하지 않는 경우
3. 조정의 실익이 없는 경우
4. 그 외 위원회에서 조정하는 것이 적합하지 아니하다고 인정되거나 부정한 목적으로 조정을 청구하였다고 인정되는 경우

② 위원회는 조정청구를 각하할 때는 그 이유를 명시하여 청구인에게 문서로 통보하여야 한다.

해당 규정은 위원회가 조정 신청을 각하할 수 있는 사유를 구체적으로 규정한 것으로서, 전기통신사업법 제45조의6 제1항에서 규정된 부적법 사유를 구체적으로 적시한 것이라 볼 수 있을 것이다.

〈표 2-31〉 대리인의 선임

제14조(대리인의 선임) ① 당사자는 다음 각 호 가운데 어느 하나에 해당하는 자를 대리인으로 선임할 수 있다. 이 경우 별지 제3호 서식에 따른 위임장을 분쟁조정위원회에 제출하여야 한다.

1. 변호사
 2. 당사자의 배우자 또는 4촌 안의 친족으로서 당사자와의 생활관계에 상당하다고 인정되는 자
 3. 당사자와 고용, 그 밖에 이에 준하는 계약관계를 맺고 그 사건에 관한 통상사무를 처리·보조하는 사람으로서 그 사람이 담당하는 사무와 사건 내용 등에 비추어 상당하다고 인정되는 자
- ② 제1항 제2호 내지 제3호의 대리인은 대리인을 선임한 당사자와의 관계를 분쟁조정위원회에 소명하여야 한다.
- ③ 분쟁조정 대리에 관하여 이 세칙에 규정되지 아니한 사항은 민사소송법을 준용한다.

참고조문

가맹사업거래분쟁조정협의회 운영세칙

제30조 (분쟁조정 대리) ① 분쟁당사자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 대리인으로 선임할 수 있다. 다만 제2호와 제3호의 경우에는 협의회의 허가를 얻어 선임할 수 있다.

1. 변호사
 2. 당사자의 배우자 또는 4촌 안의 친족으로서 당사자와의 생활관계에 비추어 상당하다고 인정되는 경우
 3. 당사자와 고용, 그 밖에 이에 준하는 계약관계를 맺고 그 사건에 관한 통상사무를 처리·보조하는 사람으로서 그 사람이 담당하는 사무와 사건의 내용 등에 비추어 상당하다고 인정되는 경우
- ② 분쟁당사자가 제1항에 따른 대리인을 선임할 경우에는 별지 제8호의 서식에 의한 위임장을 제출하여야 한다.
- ③ 분쟁조정 대리에 관하여 본 세칙에 규정되지 아니한 사항은 민사소송법을 준용한다.

전기통신사업법 시행령 제40조의6 제1항에 따라 대리인에 의한 분쟁조정신청이 가능한데, 해당 규정은 이때 조정 신청이 가능한 대리인의 자격에 관하여 규정한 것으로, 사법 구체 절차에서 일반적으로 인정되는 대리인의 자격을 준용한 것으로 볼 수 있다.

〈표 2-32〉 대표자의 선정

제15조(대표자의 선정) ① 공동의 이해관계가 있는 다수의 신청인은 시행령 제40조의7에 따라 신청인 중 3인 이내의 대표자를 선정할 수 있다.

② 시행령 제40조의7에 따라 대표자를 선정(변경의 경우도 포함)한 경우 그 사실을 증명할 수 있는 서면을 분쟁조정위원회에 제출하여야 한다.

해당 규정은 전기통신사업법 시행령 제40조의7에 따른 대표자 선정에 관한 사항으로, 서면으로 대표자 선임을 증명할 것을 추가하여 그 신빙성을 더욱 강화하고자 한 것으로 볼 수 있다.

〈표 2-33〉 분쟁조정신청의 통지

<p>제16조(분쟁조정신청의 통지) ①위원장은 분쟁조정 신청서가 접수된 때에는 지체 없이 피신청인에게 문서로 통지하여야 한다.</p> <p>②위원장은 제1항에 따라 통지할 때 피신청인에게 분쟁조정신청서 사본 및 분쟁조정 절차 등을 송부하여야 한다.</p>
<p>참고조문</p>
<p>국립종자원 분쟁조정협의회 운영지침</p> <p>제5조(분쟁조정신청서 송부) 국립종자원장은 분쟁조정신청서를 검토한 후 제4조에 해당되지 않는 경우 분쟁조정신청서를 접수한 날부터 10일 이내에 피신청인에게 분쟁조정 신청서 사본 및 별지 제1호서식의 답변서와 분쟁처리 절차 등을 통지하여야 한다.</p>

해당 규정은 분쟁조정 신청서 접수 이후 피신청인에 대한 통지를 규정한 것으로 일반적인 조정 절차에서 규정하고 있는 내용을 규정한 것으로 볼 수 있다.

〈표 2-34〉 분쟁조정 절차의 분리·병합

<p>제17조(분쟁조정 절차의 분리·병합) ①위원장은 분쟁을 효율적으로 조정하기 위하여 필요하다고 인정되는 경우 해당 사건의 분쟁조정절차를 분리하거나 병합할 수 있다.</p> <p>②위원장은 제1항에 따라 사건을 분리 또는 병합한 경우 당사자에게 그 사실을 서면으로 통지하여야 한다.</p>
<p>참고조문</p>
<p>중소기업기술분쟁조정·중재 운영세칙</p> <p>제14조(사건의 분리 또는 병합) ① 조정부 또는 중재부는 효율적인 조정 또는 중재를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 조정 또는 중재사건의 분리 또는 병합 여부를 결정할 수 있다.</p> <p>② 조정부 또는 중재부는 제1항에 따라 사건을 분리 또는 병합한 경우에는 사건의 당사자에게 그 사실을 통지한다</p>

해당 규정은 위원회가 분쟁조정을 진행하는 과정에서 효율적 위원회 운영을 위한 절차의 병합과 분리를 규정한 것으로, 그 경우 당사자에게 해당 사실을 알리도록 하여 분쟁조정 당사자의 알 권리를 보장하고 있는 것으로 평가할 수 있다.

〈표 2-35〉 분쟁조정 신청의 취하

제18조(조정신청의 취하) ① 위원장은 신청인이 조정신청을 취하한 때에는 사건을 종결할 수 있다.
 ② 제1항의 조정신청 취하는 분쟁조정위원회에 대하여 서면, 팩스, 전자우편 및 그 밖에 이에 준하는 방법으로 한다.
 ③ 제1항에 따라 사건을 종결하는 경우 위원장은 지체 없이 이를 당사자에게 통보하여야 한다.

참고조문

국가계약분쟁조정위원회 운영규정
 제17조(조정청구의 취하) ① 청구인은 별지 4호 서식에 따라 사건명, 당사자 및 취하사유가 표시된 조정청구 취하서를 제출함으로써 조정청구를 취하할 수 있다.
 ② 청구인이 조정청구 취하서를 제출한 경우 위원회는 조정절차 진행을 중지하고 해당 사건을 종결 처리한다.
 ③ 제2항에 따라 조정청구 사건을 종결 처리한 경우 위원장은 당사자에게 이 사실을 통보하여야 한다.

해당 규정은 신청인이 조정신청을 취하하였을 경우, 즉 조정신청을 없던 것으로 할 경우에 분쟁조정위원회가 취하여야 할 사항을 규정한 것으로서 구체적으로 취하하는 방법과 취하 시 상대방에 대한 통지 의무를 규정하고 있다.

〈표 2-36〉 조정 전 합의 권고

제19조(조정 전 합의 권고) ① 분쟁조정위원회는 법 제45조의5 제5항에 따라 당사자간 합의가 이루어진 때에는 별지 제3호 서식에 따른 조정 전 합의서에 대한 당사자의 확인을 받은 후 합의이행이 있으면 사건을 종결하여야 한다.
 ② 제1항에 따른 당사자 합의의사 확인은 서면, 팩스, 전자우편 및 그 밖에 이에 준하는 방법으로 한다.

참고조문

개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙
 제24조(조정 전 합의 권고) ① 법 제46조에 따라 당사자간 합의가 이루어진 때에는 당사자의 확인을 받은 후 합의이행이 있으면 사건을 종결해야 한다.
 ② 제1항의 따라 당사자의 합의의사 확인은 서면, 팩스, 전자우편 및 기타 이에 준하는 방법으로 한다. 다만, 부득이한 사정이 있는 경우에는 구술로 합의의사를 확인할 수 있다.

해당 규정은 전기통신사업법 제45조의5 제5항에 따른 조정 전 합의 권고의 구체적인 절차

차적 사항과 당사자의 합의의사 확인 방법을 규정한 것이다.

〈표 2-37〉 분쟁조정 절차의 개시

제20조(분쟁조정 절차의 개시) ①분쟁조정위원회는 법 제45조의5제1항에 따라 당사자 일방으로부터 분쟁조정 신청을 받았을 때에는 지체 없이 분쟁조정신청을 개시하여 사건을 처리하여야 한다.

②사무기구의 장은 분쟁조정신청이 개시된 때에는 해당 분쟁사건에 대하여 다음 각 호의 사항을 기재한 조사보고서를 작성하여 회의에 제출하여야 한다.

1. 사건의 개요
2. 기초사실
3. 분쟁의 사실 및 검토
4. 조정의견 또는 처리의견

③제2항제1호에는 사건명, 사건번호, 분쟁당사자, 신청취지, 조정경위 등을 기재한다.

④제2항제2호에는 분쟁당사자의 일반현황, 법 제45조의2 제1항에 따른 전기통신에 관한 분쟁 해당여부, 사건의 개요, 신청이유, 특기사항 등을 기재한다.

⑤제2항제3호에는 분쟁의 쟁점에 대한 객관적인 사실관계 및 검토의견, 분쟁당사자의 주장 및 검토 등 심의·의결에 필요한 사항을 기재한다.

⑥제2항제4호에는 위원이 심의·의결을 하는 데에 참고할 수 있도록 사무기구의 조정의견을 기재하거나 조정절차를 진행할 실익이 없는 근거 등 처리의견을 기재한다.

참고조문

가맹사업거래분쟁조정협의회 운영세칙

제20조 (조사보고서의 작성·제출) ① 분쟁조정실장은 이 세칙 제10조 제2항에 해당하는 사항으로서 협의회의 심의·의결이 필요한 분쟁사건에 대하여는 다음 각 호의 사항을 기재한 조사보고서를 작성하여 각 회의에 제출하여야 한다.

1. 사건의 개요
2. 기초사실
3. 분쟁의 사실 및 검토
4. 조정의견 또는 처리의견

② 제1항 제1호에는 사건명, 사건번호, 분쟁당사자, 신청취지, 조정경위 등을 기재한다.

③ 제1항 제2호에는 분쟁당사자의 일반현황, 가맹사업거래 해당여부 및 개요, 분쟁경위(신청이유), 특기사항 등을 기재한다.

④ 제1항 제3호에는 분쟁의 쟁점에 대한 객관적인 사실관계 및 검토의견, 분쟁 당사자의 주장 및 검토 등 심의·의결에 필요한 사항을 기재한다.

⑤ 제1항 제4호에는 협의회의 위원이 심의·의결을 하는 데에 참고할 수 있도록 손해의 존부, 손해액의 범위와 그 계산근거 등 분쟁조정실의 조정의견을 기재하거나 조정절차를 진행할 실익이 없는 근거 등 처리의견을 기재한다.

해당 규정은 분쟁조정 절차 개시 시 사무기관이 수행하여야 할 업무 등을 규정하여 효율적인 분쟁조정 절차 운영이 담보될 수 있도록 하는 규정이다.

<표 2-38> 관리대장의 기록·보관

제21조(관리대장의 기록·보관) 분쟁조정위원회는 이 세칙 제20조 제1항에 따라 분쟁조정신청을 개시한 경우에는 사건 별로 번호를 부여한 관리대장을 기록·보관하여야 한다.
참고조문
국가계약분쟁조정위원회 운영규정 제15조(사건번호의 부여) ① 위원장은 조정청구서를 접수한 경우 고유의 사건번호를 부여하여야 한다. ② 제1항의 사건번호는 당해 연도 접수순서에 따라 부여한다.

해당 규정은 분쟁조정 신청에 대한 사건 번호 부여와 그에 대한 관리대장의 기록·보관을 규정하여, 체계적으로 분쟁 조정 신청이 관리될 수 있도록 한 규정이다.

<표 2-39> 당사자 등의 자료제출

제22조(당사자 등의 자료제출) ① 분쟁조정위원회는 법 제45조의5 제4항에 따라 당사자 및 이해관계인 등에게 필요한 자료의 제출을 요구할 수 있다. ② 제1항에 따른 자료의 제출은 서면, 팩스, 전자우편 및 그 밖에 이에 준하는 방법으로 한다.
참고조문
가맹사업거래분쟁조정협의회 운영세칙 제18조 (분쟁사건의 조사와 출석요구 등) ① 협의회는 가맹사업법 제23조 제5항에 따라 해당 분쟁사실의 확인을 위하여 분쟁당사자의 사업장 등을 방문하여 조사할 수 있으며, 이 경우에는 사전에 해당 분쟁당사자에게 그 사실을 통지하여야 한다. ② 협의회는 가맹사업법 제23조 제5항에 따라 분쟁당사자에게 자료의 제출을 요구할 수 있으며, 이 경우에는 사실 확인에 필요한 범위에서 서면으로 하여야 한다. 다만, 긴급한 경우나 자료제출을 요구받은 사람이 동의하는 경우에는 유선이나 전자우편 등으로 대신할 수 있다. ③ 협의회는 가맹사업법 제23조 제5항에 따라 분쟁당사자에게 출석을 요구할 수 있으며, 이 경우에는 그 시기와 장소를 정하여 출석요구일 7일 전까지 서면으로 통지하여야 한다. 다만, 긴급한 경우나 출석요구를 받은 사람이 동의할 경우에는 유선이나 전자우편으로 대신할 수 있다. ④ 협의회는 제3항에 따라 출석요구를 받은 분쟁당사자가 출석할 수 없는 부득이한

사유가 있는 경우에는 미리 별지 제3호 서식에 의한 서면으로 의견을 제출하거나 대리인으로 하여금 의견의 진술이나 필요한 자료를 제출하게 할 수 있다.

해당 규정은 전기통신사업법 제45조의5 제4항에 따라 분쟁조정위원회가 필요한 자료 제출을 당사자 등에게 요구 시 절차적 사항에 관하여 규정한 것이다.

<표 2-40> 당사자 등의 진술

제23조(당사자 등의 진술) 당사자, 대리인, 참고인 또는 이해관계인 등은 조정절차에서 진술하거나 별지 제5호 서식에 따른 진술서로 진술에 갈음할 수 있다.	
참고조문	개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙 제28조(진술) 당사자, 참고인 또는 이해관계인 등은 조정절차에서 진술하거나 진술서<별지 제5호 서식>로 진술에 갈음할 수 있다.

해당 규정은 당사자 등이 반드시 구두 진술이 아닌 서면 진술이 가능하도록 함으로써 효율적인 분쟁조정 위원회를 도모하고자 한 규정으로 볼 수 있다.

<표 2-41> 자문

제24조(자문) 위원장은 사건의 조정을 위하여 특정한 사항에 대한 조사 및 연구가 필요하거나 전문적·기술적인 자문 등이 필요한 경우에는 위원에게 자문을 구하거나 관계 전문가에게 개별자문을 의뢰할 수 있다. 이 경우 방송통신위원회는 예산의 범위 내에서 필요한 지원을 할 수 있다.	
참고조문	중소기업기술분쟁조정·중재 운영세칙 제16조(전문가의 의견청취 등) ① 조정부 또는 중재부는 법 제27조제1항 및 제2항에 따라 사건의 해결을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관련 분야 전문가를 참고인으로 선정하여 자료 제출 및 의견 진술을 요청할 수 있다. ② 제1항에 따라 자료를 제출하거나 의견을 진술한 전문가에게는 수당을 지급할 수 있다.

해당 규정은 통신분쟁조정을 행하는 과정에서 전문가 등의 자문이 필요한 경우가 있을 것인데, 그 경우 자문을 요청할 수 있는 근거를 둔 규정으로 볼 수 있다.

<표 2-42> 조정안의 제시

제25조(조정안의 제시) 분쟁조정위원회는 법 제45조의5제6항에 따른 조정안은 별지 제6호 서식으로 작성하여 당사자에게 제시할 수 있다.

참고조문

가맹사업거래분쟁조정협의회 운영세칙

제24조 (합의권고 또는 조정안 제시) ① 협의회는 분쟁당사자에게 분쟁조정 사항에 대하여 스스로 합의하도록 권고하거나 별지 제5호 서식에 의한 조정안을 작성하여 제시할 수 있다.

해당 규정은 조정안의 양식의 근거규정으로 볼 수 있다.

<표 2-43> 조정의 성립

제26조(조정 성립) ① 제25조에 따라 조정안을 제시받은 당사자는 조정안을 수락하는 경우 조정안을 제시받은 날로부터 15일 이내에 별지 제7호 서식에 따른 조정수락서에 기명날인하여 분쟁조정위원회에 제출하여야 한다. 이 때 조정안을 제시받은 날이라 함은 조정안이 당사자에게 도달한 날을 의미한다.

- ② 위원장은 제1항에 따라 양 당사자가 조정을 수락한 경우 별지 제8호 서식에 따른 조정서를 작성하여 양 당사자에게 송달하여야 한다.
- ③ 양 당사자가 제1항의 조정수락서에 기명날인 한 것은 법 제45조의7 제4항에 따라 조정서에 기명날인 한 것으로 본다.
- ④ 제1항에 따른 조정서에 대한 집행문의 부여절차 등은 「각종분쟁조정위원회등의조정조서등에대한집행문부여에관한규칙」에 따른다.

참고조문

개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙

제32조(조정 성립) ① 제31조에 따라 조정안을 통보받은 양 당사자는 조정안을 수락하는 경우 조정안을 제시받은 날부터 15일 이내에 <별지 제6호 서식>의 조정수락서에 기명날인하여 위원회에 제출하여야 한다. 이때, 조정안을 제시받은 날이라 함은 조정안이 도달한 날을 의미한다.

- ② 위원장은 제1항에 따라 양 당사자가 조정을 수락한 경우에는 <별지 제8호 서식>에 따라 조정서를 작성하고 기명날인하여 양 당사자에게 조정성립을 알려야 한다.
- ③ 양 당사자가 제1항의 조정수락서에 기명날인 한 것은 법 제47조제4항에 따라 조정서에 기명날인한 것으로 본다.

해당 규정은 조정의 성립이 이루어지는 절차적 사항을 보다 구체적으로 규정한 것으로, 절차의 효율적 운영을 위하여 조정수락서의 기명날인을 조정서의 기명날인으로 간주하는

규정을 두고 있다.

<표 2-44> 조정의 불성립

제27조(조정 불성립) ① 당사자 일방 또는 쌍방이 조정안을 제시받은 후 분쟁조정위원회에 조정 거부의 의사표시를 하거나 조정안을 제시받은 날로부터 15일 이내에 당사자가 수락의 의사를 표시하지 아니한 경우에는 조정을 거부한 것으로 본다.
② 위원장은 피신청인이 조정절차에 참여하지 않겠다는 의사를 밝힌 경우에는 조정불성립 결정을 할 수 있다.

참고조문

개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙

제33조(조정 불성립) ① 당사자 일방 또는 쌍방이 조정안을 제시받은 후 조정 거부의 의사표시를 하거나 조정안을 제시받은 날부터 15일 이내에 수락 여부를 알리지 아니한 때에는 조정이 성립되지 아니한다.

② 위원장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조정불성립 결정을 할 수 있다.

1. 피신청인이 조정절차에 참여하지 않겠다는 의사를 밝힌 경우
 2. 조정신청을 받은 날부터 40일이 경과한 경우로서 피신청인이 2회 이상의 자료제출 요청을 받고도 특별한 사유 없이 응하지 않은 경우
 3. 그 밖에 제1호 및 제2호에 준하는 사유가 있다고 인정되는 경우
- ③ 위원장은 제1항에 따른 조정불성립과 제2항에 따른 조정불성립 결정을 각각 별지 제9호 서식과 별지 제10호 서식에 따라 통보하여야 한다.

해당 규정은 조정안에 대한 당사자의 반대의사 표시 시 조정불성립의 결정에 관한 규정으로 전기통신사업법 제45조의7 및 제45조의8의 규정을 다시 규정한 것으로 볼 수 있다.

<표 2-45> 조정의 거부와 중지

제28조(조정 거부와 중지) ① 분쟁조정위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조정을 각하할 수 있다.

1. 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생한 법 제45조의2 제1항에 따른 전기통신에 관한 분쟁이 아닌 경우
2. 이중으로 조정을 신청한 경우(조정결정 또는 조정종결 사건에 관하여 다시 신청한 경우도 포함한다)
3. 그 밖에 조정신청이 부적법하다고 인정되는 경우

② 분쟁조정위원회는 법 제45조의6제2항에 따라 당사자 중 일방이 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소를 제기하거나 조정 개시 전에 이미 소가 제기된 사실이 확인된

경우에는 조정을 중지하고 이를 당사자에게 통지하여야 한다.

참고조문

개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙

제34조(조정 거부) ① 위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조정을 각하할 수 있다.

1. 개인정보와 관련한 분쟁이 아닌 경우
 2. 피신청인에게 신청 내용을 알릴 수 없는 경우
 3. 신청인이 사건을 신청하기 이전에 해당 사건에 대한 소가 제기된 경우
 4. 동일한 사건이 합의, 확정판결, 다른 법률에 따른 분쟁조정기구에 의한 결정 등의 방법으로 이미 종결된 경우
 5. 당사자가 이미 위원회에서 심의·결정하였거나 조정 전 합의로 종결 처리한 사건을 다시 조정 신청한 경우
 6. 부정한 목적으로 조정이 신청되었다고 인정되는 경우
 7. 그 밖에 조정신청이 부적법하다고 인정되는 경우
- ② 위원회는 신청인의 주장이 이유 없을 때에는 그 조정신청을 기각할 수 있다.
③ 위원회는 제1항 및 제2항에 따른 결정을 당사자에게 알려야 한다.

제35조(조정 중지) 위원회는 법 제48조제2항에 따라 조정신청이 있는 후 한쪽 당사자가 소를 제기하는 경우에는 조정을 중지하고 이를 당사자에게 알려야 한다.

해당 규정은 전기통신사업법 제45조의6에서 규정한 조정의 거부 사유를 구체화 한 것으로, 실제 운영과정에서 조정의 거부 사유로 추가가 필요한 사항이 발견될 경우 해당 규정 개정을 통해 거부 사유를 명시적으로 추가할 수 있을 것이다.

(4) 제4장 보칙

<표 2-46> 회의록 작성·보관

제29조(회의록) 사무기구는 분쟁조정위원회의 회의 내용을 작성하여 보관하여야 한다.

참고조문

개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙

제42조(회의록) 사무기구는 위원회의 회의 내용을 작성하여 보관하여야 한다.

해당 규정은 회의 내용을 작성·보관할 의무를 사무기관에 부여한 것으로, 사무기관의 업무 근거를 규정한 것으로 볼 수 있다.

<표 2-47> 세칙 개정

제30조(세칙 개정) ① 세칙 개정은 위원장이 필요하다고 인정하거나 또는 재적위원 3분의 1 이상의 발의로 제안될 수 있다.

② 세칙 개정안은 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성을 얻어야 한다.

참고조문

개인정보 분쟁조정위원회 운영세칙

제48조(세칙 개정) ① 세칙 개정은 위원장이 필요하다고 인정하거나 또는 재적위원 3분의 1이상의 발의로 제안될 수 있다.

② 세칙 개정안은 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성을 얻어야 한다.

해당 규정은 전기통신사업법 시행령 제40조의11에 따른 운영세칙 개정에 관한 절차적 사항을 규정한 것이다.

<표 2-48> 위임사항

제31조(위임사항) 법령 및 이 세칙에 규정된 것 이외에 분쟁조정절차 및 분쟁조정 업무처리에 관하여 필요한 사항은 위원장이 정한다.

참고조문

중소기업기술분쟁조정·중재 운영세칙

제36조(위원회의 규칙) 이 세칙에서 규정한 사항 외에 위원회의 운영 및 조정·중재에 필요한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

해당 규정은 운영세칙에서 정하지 아니한 사항을 위원장이 정하도록 함으로써 통신분쟁 조정위원회의 효율적 운영을 도모하고자 한 조항으로 볼 수 있다.

다. 간소화 한 통신분쟁조정위원회 운영 세칙(안)

통신분쟁조정위원회가 처음 출범하였다는 점을 고려 시 탄력적인 운용이 가능하도록 운영 세칙에 최소한 내용을 담아 탄력적인 운용을 보장할 필요가 있을 것이다. 그와 같은 경우를 고려하여 최소한의 규정만을 담은 운영 세칙과 간소화 된 운영세칙에 따라 요구되는 서식을 살펴보면 아래와 같다.

<표 2-49> 통신분쟁조정위원회 운영세칙(안)

통신분쟁조정위원회 운영세칙

제정 2019. ○. ○. 통신분쟁조정위원회 규칙 제1호

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 세칙은 「전기통신사업법 시행령」(이하 “시행령”이라 한다) 제40조의11에 따라 통신분쟁조정위원회(이하 “분쟁조정위원회”라 한다)의 구성 및 운영, 소위원회의 설치·운영 등에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 세칙에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “신청인”이란 분쟁조정위원회에 전기통신사업법(이하 “법”이라 한다) 제45조의5제1항에 따른 전기통신에 관한 분쟁의 조정을 신청한 자를 말한다.
2. “피신청인”이란 신청인의 상대방을 말한다.
3. “당사자”란 신청인 또는 피신청인을 말한다.
4. “사건”이란 신청인이 분쟁조정위원회에 분쟁의 조정을 신청한 사안을 말한다.

제3조(적용범위) 분쟁조정위원회의 구성 및 운영, 소위원회의 설치·운영 등에 관하여 법 및 시행령에서 정하고 있는 사항을 제외하고는 이 세칙에서 정하는 바에 따른다.

제2장 분쟁조정위원회 운영

제4조(분쟁조정위원회의 심의·의결사항) 분쟁조정위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.

1. 분쟁조정위원회 위원장(이하 “위원장”이라 한다) 또는 재적위원 1/3이상이 부의하는 사건
2. 법 제45조의4제2항에 따른 위원 기피신청의 인용여부 결정
3. 법 제45조의5제6항에 따른 처리기간 연장
4. 분쟁조정위원회 및 소위원회 운영 관련 규정 등의 제정·개폐
5. 위원장 또는 재적위원 1/3 이상이 부의하는 기타 분쟁조정위원회의 운영 등에 필요한 사항

제5조(회의의 소집·개최) ① 분쟁조정위원회 회의는 월 1회 개최하며, 필요시 임시회의를 개최할 수 있다.

- ② 임시회의는 위원장이 필요하다고 인정하거나 재적 위원 3분의 1 이상의 요구가 있는 경우에 위원장이 소집한다.
- ③ 위원장이 제2항에 따라 회의를 소집할 때에는 위원들에게 회의개최 5일 전까지 회의

일시·장소와 부의사항을 서면(전자문서를 포함한다)으로 통보하여야 한다. 다만, 부득이한 사정이 있는 경우에는 그보다 짧은 기간으로 할 수 있다.

제6조(의결방법) ① 분쟁조정위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

② 분쟁조정위원회는 위원장이 필요하다고 인정하는 경우 서면 또는 전자적 방법을 포함한 기타의 방법으로 의결할 수 있다.

제3장 소위원회의 구성 및 운영

제7조(소위원회의 구성 등) ① 분쟁조정위원회는 분쟁조정위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 소위원회나 주심위원을 두어 사건을 조정하게 할 수 있다. 이 경우 소위원회 또는 주심위원의 조정은 분쟁조정위원회의 조정으로 본다.

② 소위원회는 5인 이내의 분쟁조정위원회 위원으로 구성하며, 소위원회 위원장(이하 “소위원장”이라 한다)은 소위원회에서 호선한다.

③ 소위원회 회의는 소위원장이 소위원회 위원과 협의하여 소집하며, 소위원장이 의장이 된다.

제8조(조정 등) ① 위원장은 사건마다 주로 처리할 소위원회와 주심위원을 지정할 수 있다.

② 소위원회와 주심위원은 사건을 독립적으로 조정하여야 하며, 주심위원은 조정이 성립되기 어렵다고 판단하는 경우에는 해당 사건의 처리기간 만료 20일 전까지 조정안을 마련하여 소위원회에 회부하여야 한다.

③ 소위원회가 조정안을 마련하는 경우에는 소위원회 위원 과반의 찬성으로 결정한다.

제4장 분쟁조정 절차

제9조(분쟁조정 신청 등) ① 분쟁조정 신청을 원하는 자 또는 그 대리인(이하 “신청인등”이라 한다)은 별지 제1호 서식의 분쟁조정신청서를 작성하여 분쟁조정위원회에 우편 또는 전자우편으로 제출할 수 있다.

② 제1항에 따라 신청을 접수하는 경우에는 접수일자, 사건번호 등을 지체 없이 당사자에게 통보하고, 당사자와 분쟁의 구체적인 내용을 관리대장에 기록해야 한다.

③ 분쟁조정위원회가 법 제45조의5제2항에 따라 다른 당사자에게 통지하는 경우에는 접수한 신청서 사본, 부속서류 등의 자료를 포함하여야 한다.

④ 분쟁조정위원회는 시행령 제40조의6제3항에 따라 신청인등의 분쟁조정신청이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 2주일 이상의 기간을 정하여 신청인등에게 전화, 문자, 우편, 전자우편 등을 통하여 신청서의 보완을 요구해야 한다. 이 경우 보완에 걸리는 기간은 처리기간에 산입하지 않는다는 사실을 신청인등에게 알려야 한다.

1. 조정신청의 형식적 요건을 갖추지 못한 경우
2. 당사자가 불분명한 경우
3. 당사자와 연락할 수 있는 수단이 명확하지 않은 경우

4. 대리인의 권한이 확인되지 않은 경우

- ⑤ 분쟁조정위원회는 신청인등이 정당한 사유 없이 보완기간 이내에 보완을 하지 아니하면 조정신청을 반려할 수 있다.

제10조(조정신청의 취하) ① 신청인등은 조정신청을 취하하고자 하는 경우에는 별지 제2호 서식의 조정신청 취하서를 분쟁조정위원회에 우편 또는 전자우편 등으로 제출하여야 한다.

- ② 위원장은 제1항의 신청을 받은 경우 사건을 종결할 수 있으며, 사건을 종결하는 경우에는 이를 당사자에게 지체 없이 통보하여야 한다.

제11조(대리인의 선임) ① 당사자는 다음 각 호 가운데 어느 하나에 해당하는 자를 대리인으로 선임할 수 있다. 이 경우 별지 제3호 서식의 위임장을 분쟁조정위원회에 제출하여야 한다.

1. 변호사
 2. 당사자의 배우자 또는 4촌 내의 친족으로서 당사자와의 생활관계에 비추어 상당하다고 인정되는 자
 3. 당사자와 고용, 그 밖에 이에 준하는 계약관계를 맺고 그 사건에 관한 통상사무를 처리·보조하는 사람으로서 그 사람이 담당하는 사무와 사건 내용 등에 비추어 상당하다고 인정되는 자
- ② 제1항 제2호 및 제3호의 대리인은 대리인을 선임한 당사자와의 관계를 분쟁조정위원회에 소명하여야 한다.
- ③ 분쟁조정절차의 대리에 관하여 이 세칙에 규정되지 아니한 사항은 민사소송법을 준용한다.

제12조(대표자의 선정) 신청인등은 시행령 제40조의7에 따라 대표자를 선정(변경의 경우도 포함)한 경우 별지 제4호 서식의 대표자 선정(변경) 내역을 분쟁조정위원회에 제출하여야 한다.

제13조(위원의 제척·기피·회피) ① 위원은 법 제45조의4제1항에 따른 제척사유가 발생한 경우 즉시 그 사실을 위원장에게 알려야 하며, 해당 사건의 심의·의결에서 제척된다.

- ② 당사자가 법 제45조의4제2항에 따른 기피 신청을 하는 경우 별지 제5호 서식의 기피 신청서를 분쟁조정위원회에 제출하여야 한다.
- ③ 위원이 법 제45조의4제3항 후단에 따라 사건의 심의·의결에서 회피하고자 하는 경우에는 위원장에게 그 사실을 알려야 하며, 위원장이 위원의 회피여부를 결정한다.

제14조(조정 전 합의 권고) ① 분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청을 받은 때에는 최소 7일 이상의 기간을 정하여 별지 제6호 서식에 따라 조정 전 당사자간 합의를 권고할 수 있다.

- ② 당사자가 제1항의 권고에 따라 합의한 때에는 별지 제7호 서식의 조정 전 합의서에 서명 또는 기명·날인하여 분쟁조정위원회에 제출하여야 한다.

제15조(분쟁조정 절차의 분리·병합) 위원장은 분쟁을 효율적으로 조정하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우 사건의 분쟁조정절차를 분리하거나 병합할 수 있다. 이 경우

위원장은 당사자에게 그 사실을 통보하여야 한다.

제16조(당사자 등의 진술) 당사자, 대표자, 대리인, 참고인 또는 이해관계인 등은 조정절차에서 진술하거나 별지 제8호 서식의 의견진술서로 진술에 갈음할 수 있다.

제17조(자문) 위원장은 사건의 조정을 위하여 특정한 사항에 대한 조사 및 연구가 필요하거나 전문적·기술적 자문 등이 필요한 경우에는 위원에게 자문을 구하거나 관련 전문가에게 자문을 의뢰할 수 있다.

제18조(조정안의 통지) 분쟁조정위원회는 법 제45조의7제1항에 따라 분쟁조정을 마친 때에는 별지 제9호 서식의 조정안을 작성하여 당사자에게 우편 또는 전자우편으로 통지하여야 한다.

제19조(조정 의 성립) ① 조정안을 통지받은 당사자는 조정안을 수락하는 경우 그 통지받은 날부터 15일 이내에 별지 제10호 서식의 조정안 수락서에 서명 또는 기명·날인하여 분쟁조정위원회에 제출하여야 한다.

② 제1항의 의사표시는 우편 또는 전자우편으로 할 수 있다.

③ 위원장은 제1항에 따라 양 당사자가 조정을 수락한 경우 별지 제11호 서식의 조정서를 작성하여 당사자에게 송달하여야 한다.

제20조(조정 의 종결 통지) 법 제45조의8제2항에 따른 통지는 별지 제12호 서식의 조정종결서로 한다.

제5장 운영위원회의 구성 및 운영

제21조(운영위원회의 구성 등) ① 위원장은 분쟁조정위원회의 자율성 확보 및 원활한 운영에 관한 사항을 전문적으로 검토하기 위해 필요한 경우 운영위원회를 구성할 수 있다.

② 운영위원회 위원은 분쟁조정위원회 위원 중에서 위원장이 분쟁조정위원회의 협의를 거쳐 지정한다.

제22조(협의) 운영위원회가 예산, 인력, 조정 절차 등에 관련된 사항을 정하고자 하는 경우에는 방송통신위원회 사무처와 협의한다.

제6장 보칙

제23조(비밀유지 의무 등) 분쟁조정위원회의 위원 또는 그 업무를 처리하는 자는 정당한 사유 없이 조정 경과, 결정사항, 기타 직무상 지득한 개인정보 또는 비밀, 분쟁조정위원회의 회의 자료와 이를 위하여 작성된 자료 등을 외부로 유출하거나 직무상 목적 외의 용도로 이용하여서는 아니 된다. 다만, 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

제24조(위임사항) 법령 및 이 세칙의 규정 외에 분쟁조정 절차 및 업무처리에 관하여 필요한 사항은 위원장이 정한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 세칙은 2019년 ○월 ○일부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 세칙 시행 당시 분쟁조정과 관련하여 진행된 절차는 이 세칙에 따른 것으로 본다.

[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<제2호 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 제4호 서식]

대표자 선정(변경) 내역

대표자 (1)	성명		생년월일	
	주소 (주된 소재지)			
	연락처	전화번호		휴대폰
팩스번호			전자우편	
대표자 (2)	성명		생년월일	
	주소 (주된 소재지)			
	연락처	전화번호		휴대폰
팩스번호			전자우편	
대표자 (3)	성명		생년월일	
	주소 (주된 소재지)			
	연락처	전화번호		휴대폰
팩스번호			전자우편	

전기통신사업법 시행령 제40조의7에 의거 상기 인을 통신분쟁조정사건 (사건번호 :)의 대표자로 선정 합니다.

대표자 (변경)	성명		생년월일	
	주소 (주된 소재지)			
	연락처	전화번호		휴대폰
팩스번호			전자우편	

전기통신사업법 시행령 제40조의7에 의거 상기 인을 통신분쟁조정사건 (사건번호 :)의 대표자 (성명 :)를 대표자 (성명 :)으로 변경합니다.

년 월 일

신청인 (인)

통신분쟁조정위원회 귀중

구비서류	다수 신청인의 연명 (서명 및 도장 날인 포함) 등 대표자 선임을 확인할 수 있는 서류 첨부
------	---

[별지 제5호 서식]

기 피 신 청 서

사건번호	
성 명	
주 소	
전화번호	

상기 본인은 전기통신사업법 제45조의4제2항에 따라 아래와 같이 위원의 기피를 신청합니다.

- 기피 위원 :
- 기피신청 사유 :

년 월 일

신청인(또는 피신청인)

(인)

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제6호 서식]

조정 전 합의 권고

- 사건번호 :
- 접수일 :
- 신청인 : (연락처 :)
- 피신청인 : (연락처 :)

위 신청 건에 대한 위원회의 조정에 앞서 전기통신사업법 제45조의5제5항에 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 제7호 서식]

조정 전 합의서

사건번호		
신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
피신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
합의내용		
합의성립일		

신청인과 피신청인은 위와 같이 조정 전 합의하였음을 확인합니다.

년 월 일

신청인 (인)

피신청인 (인)

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제8호 서식]

의견진술서

사건번호	
성명 (진술자)	
주소	
전화번호	

전기통신사업법 시행령 제40조의9제3항 및 통신분쟁조정위원회 운영세칙 제16조에 따라 아래와 같이 의견을 진술합니다.

- 진술내용 :

* 진술내용을 추가할 경우 별도의 양식에 기재하여 첨부하시기 바랍니다.

년 월 일

진술자 (인)

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제9호 서식]

조 정 안

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

전기통신사업법 제45조의7 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 제45조의7 제2항에 따라 조정을 거부한 것으로 봅니다.

년 월 일

통신분쟁조정위원회 (직인날인)

[별지 제10호 서식]

조정안 수락서

사건번호		
신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
피신청인	성명	
	주소	
	전화번호	
조정안 주문		

통신분쟁조정위원회의 조정안을 이의없이 수락합니다.

년 월 일

신청인 (인)

피신청인 (인)

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제11호 서식]

조 정 서

사건번호		
신 청 인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
피신청 인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
조정성립일		
주 문		

위와 같이 조정이 성립되었음을 확인합니다.

년 월 일

신 청 인 (인)

피신청인 (인)

통신분쟁조정위원회 위 원 장 (인)

통신분쟁조정위원회 (직인날인)

[별지 제12호 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)

2. 향후 법령 개정 필요 사항

가. 전문기관에의 위임 근거 신설 필요

타법 사례를 살펴보면, 일반적으로 분쟁조정위원회의 사무 업무 지원은 분쟁조정위원회에 사무국을 설치하거나 해당 기관의 직제 규정을 통해 특정 과가 지원 업무를 수행하는 것으로 나눌 수 있다. 전자의 예로는 전담기관에 사무국을 두거나(콘텐츠산업진흥법 제29조제6항, 전자문서 및 전자거래 기본법 제32조제6항) 조정위원회 내에 사무국을 두는 경우(국민건강보험법 제89조제5항), 후자의 예로는 우체국보험분쟁조정위원회(우체국예금보험에 관한 법률 제48조의2)의 사무를 우정사업본부 보험개발심사과에서 담당하는 것을 들 수 있다.

통신분쟁조정 대상이 되는 서비스인 이동전화서비스와 초고속인터넷 서비스 가입현황을 살펴보면, '18년 기준 이동전화서비스 가입자 수는 6천6백만명이며, 초고속인터넷 가입자 수는 2천1백만명에 달한다. 이와 같은 서비스 가입 현황에 비추어 보았을 때 통신분쟁조정위원회의 업무는 다른 분쟁조정위원회에 비해 막대할 것으로 예측된다. 더욱이 유튜브, 네이버와 같은 부가통신사업자가 제공하는 서비스도 통신분쟁조정 대상이 될 수 있으므로 통신분쟁조정 신청은 나날이 증가될 것으로 예상된다. 이에 따라 분쟁조정 관련 업무가 폭증할 것으로 보이는데, 통신분쟁조정위원회의 사무를 담당하는 별도의 사무국 내 지 사무기구를 둘 필요가 있을 것이다.

물론 「방송통신위원회와 그 소속기관의 직제」의 개정을 통해 방송통신위원회 내 특정 과가 해당 업무를 수행하는 것으로 규정하는 방안도 고려해 볼 수 있으나, 분쟁조정위원회의 사무(신청 접수, 사실관계 조사 등)의 양을 고려 시 인력 확보의 측면에서 별도의 사무국을 두는 것이 더욱 효율적일 것으로 판단된다.

실제 보건복지부 보험평가과에서 보건복지부 소속 인력 4명과 공단(1명) 및 심사평가원(3명) 등 2개 민간기관에서 민간인력을 파견 받아 8명이 지원업무를 수행하고 있었으나 해당 기관에서 처분한 안전에 대해서 사무를 처리한다는 문제점과 처리되는 안전 수(1만건

이상)에 비해 인력이 부족하다는 문제점을 해결하고자 조정위원회 내 전담 사무조직을 신설하는 국민건강보험법 개정안이 발의·통과된 바 있다는 점(2012. 11. 국민건강보험법 일부개정법률안 검토보고 참조)에서 통신분쟁조정위원회도 전담 사무조직을 둘 필요가 있을 것으로 보인다.

한편, 통신분쟁조정위원회의 사무국을 장기적으로 통신분쟁조정위원회 산하에 두는 방안을 고려해 볼 수 있을 것이나, 행정자치부·기획재정부의 반대에 따른 즉각적인 적정인력 확보의 어려움, 조속한 조정위원회의 운영, 등을 고려 시 일단 해당 사무업무를 전담기관에 위탁하고 방송통신위원회는 이를 관리·감독하는 방안이 타당할 것으로 보인다.

특히 아마존 클라우드 서비스 중단, KT 화재 사건 등과 같은 예기치 못한 사고로 인한 통신 분야 조정의 수요가 향후에도 발생할 가능성이 있고 그에 대한 이용자의 조속한 권리 구제의 필요성이 있다는 점에서 통신분쟁조정 위원회의 빠른 운영과 이를 위한 사무지원이 시급하다 할 것이다.

한편, 전담기관에 사무를 위탁할 경우 위탁 방법은 「행정권한의 위임 및 위탁에 관한 규정」 제11조·제13조에 따른 위탁(지정 위탁 또는 계약 위탁)과 전기통신사업법령에 따른 위탁(법정 위탁)으로 나눌 수 있는데, 위임·위탁에 관한 사항은 원칙적으로 개별 법률 및 시행령에서 직접 규정하는 것이 바람직하다는 측면에서(법제처, 법령입안·심사기준, p.455) 법정 위탁 형식을 취하는 것이 바람직할 것으로 보인다.

설치 근거와 관련하여 타법 사례에 비추어 보았을 때 전기통신사업법에 사무국 설치와 관련한 규정을 두어야 할 것으로 보이나, 통신분쟁조정위원회의 조속하고 효율적인 운영이 시급히 요청된다는 점과 사무국의 업무가 국민의 권리·의무에 대한 규제 효과를 가져오는 사무가 아니라 조사·관리 업무라는 점에 비추어 보았을 때 시행령 개정을 통해 사무국을 설치하는 방안도 가능할 것으로 보인다. 관련하여 실제 시행령에서 소비자분쟁조정위원회 사무국(소비자기본법 시행령 제48조), 사학분쟁조정위원회 사무기구(사립학교법 시행령 제9조의9) 근거를 둔 경우가 있다.

나. 위원 수 증원

앞서 살펴본 바와 같이 통신서비스의 경우 필수재적 성격으로 인하여 그 이용자가 많을 뿐만 아니라 통신서비스의 중단 등으로 인한 분쟁이 자주 발생할 것으로 예상되는 영역이므로, 통신분쟁조정위원회의 조정 업무는 앞으로 계속 증가할 것으로 예상된다.

그런데 현재 전기통신사업법 제45조의2 제2항에 따르면 분쟁조정위원회는 10명 이상의 위원으로 구성할 수 없으므로, 분쟁조정위원들의 조정 부담은 나날이 커질 것으로 예상되며 그에 따라 분쟁조정 절차가 지연되거나 충실한 조정이 이루어지지 아니할 가능성이 있다.

따라서 전기통신사업법 제45조의2 제2항을 개정하여 위원의 수를 증원하여 신속하고 밀도있는 조정이 이루어질 수 있도록 할 필요가 있다. 실제 타 법률 개정사례를 살펴보아도 조정업무 부담의 증가에 따라 위원을 증원한 사례가 존재하는데, 2016. 2. 3. 국민건강보험법 제66조 제2항 개정에 따라 진료심사평가위원이 최대 50명에서 90명까지 증원된 바 있으며, 2017. 10. 31. 소비자기본법 제61조 제1항 개정에 따라 소비자분쟁조정위원이 최대 50명에서 150명으로 증원된 바 있다.

제3장 통신분쟁조정 업무 매뉴얼 개발

제1절 통신분쟁조정 업무 매뉴얼 필요성

1. 통신분쟁조정 업무 매뉴얼 구성 배경

앞서 2장에서는 전기통신사업법과 전기통신사업법 시행령에서 통신분쟁조정위원회의 운영에 관한 사항을 규정하고 있으나, 해당 규정만으로는 통신분쟁조정위원회를 실질적으로 운영하는 데 어려움이 있으므로, 전기통신사업법과 전기통신사업법 시행령에서는 해당 사항에 대해 규정을 하고 있지 않은 사항들을 운영 세칙에서 관련 사항을 정리하여 제시하였다.

본 장에서는 통신분쟁조정위원회의 조정업무를 실제로 수행하는 조정위원 및 담당공무원의 업무의 일관성 및 지속성을 담보하고, 업무의 편의를 도모할 수 있도록 각 단계별 업무매뉴얼을 제시하였다.

업무 매뉴얼은 통신분쟁조정제도의 개요, 통신분쟁조정위원회 및 소위원회의 구성 및 운영에 관한 업무에 관하여 우선 기술하고, 신청서 접수, 신청서 확인, 분쟁조정 의 개시 및 사실조사, 위원회 회부, 사건 통계 관리 등 분쟁조정업무를 기준으로 하여 순서대로 매뉴얼을 구축하였다.

제2절 통신분쟁조정 업무 매뉴얼 구성

1. 통신분쟁조정제도 개요

가. 전기통신서비스에 대한 피해구제

(1) 피해구제 필요성

- 통신서비스의 일상화, 결합판매, O2O서비스 등 신유형서비스가 활성화됨에 따라, 통신민원이 증가하고 이용자 피해 유형도 복잡·다양화하는 추세이며, 인공지능, 사물인터넷 등 고도화된 IT기술은 사업간 경계를 무너뜨리며 이용자 이익침해 이슈도

다층·다원화 될 전망

- 이에 따라, 이용자 불만 해소 및 피해구제를 위한 절차를 체계화 하여 이용자 권익 강화 필요

(2) 통신분야 민원 및 피해구제 접수 창구 현황

<표 3-1> 타 기관에서 운영하는 통신민원 상담 및 분쟁조정 현황

구분	기관명 (운영주체)	피해구제(분쟁조정) 여부	신청방법	전화
민원 접수	이동전화 불공정행위 신고센터 (한국정보통신진흥협회(KAIT))	· 분쟁성 민원 접수 · 피해구제 미접수	온라인, 전화, 팩스	080-204 0-119
	1372 소비자상담센터 (소비자원, 소비자단체, 지자체)	· 분쟁성 민원 접수 · 피해구제 안내 및 전 담기구로 이관	온라인, 전화	1372
	과기정통부 민원센터	· 분쟁성 민원 접수 · 피해구제 미접수	온라인 (국민신문 고, 기관 홈페이지)	1335
	방통위 민원실	· 분쟁성 민원 접수 · 피해구제 미접수	온라인 (국민신문 고, 기관 홈페이지)	02-500- 9000
피해 구제	소비자분쟁조정위원회 (한국소비자원)	· 1372 상담센터를 통해 피해구제 신청건 접 수 처리	온라인, 우편, 팩스, 방문	1372
	통신민원조정센터(명의로용) (한국정보통신진흥협회(KAIT))	· 분쟁성 민원 접수 · 피해구제 접수	온라인, 우편, 팩스, 방문	080-347 2-119

나. 통신분쟁조정제도

(1) 도입배경

- 방송통신 신규서비스나 결합서비스가 다양해짐에 따라 통신 관련 민원 역시 복잡해 지고 있으며, 동시에 새로운 유형의 이용자 피해 사례 역시 증가하고 있으며, 특히

이용자가 선택한 서비스에 대한 중요 사항이 설명되지 않거나 과도한 위약금이 부과되는 것과 관련하여 이용자와 사업자 간에 다양한 분쟁이 지속적으로 증가

- 2017년 11월 29일 과학기술정보방송통신위원장이 대안으로 발의한 「전기통신사업법」 일부개정법률안에서 사업자와 이용자 간 발생하는 분쟁을 신속하고 효율적으로 조정하기 위해 별도의 전문적인 통신분쟁조정위원회 도입의 필요성 제기
- 통신의 경우에는 재정 제도만 운영되고 있어, 통신과 관련하여 발생하는 사업자와 이용자 간 분쟁을 효율적으로 조정하기 위해 통신분쟁조정위원회의 도입 추진

(2) 제도 개요

- 통신분쟁조정제도에 관한 법적 근거를 전기통신사업법(2018.12.11. 신설)에 두고 조정기관으로 「통신분쟁조정위원회」를 설치·운영
- 통신분쟁조정위원회는 방송통신위원회 위원장이 지명하는 위원장 1명을 포함하여 10명 이하의 위원*으로 구성
 - * ①대학이나 공인된 연구기관의 부교수 이상 또는 상당하는 재직자 또는 재직하였던 사람, ②판사·검사 또는 변호사 5년 이상 재직자, ③공인회계사 5년 이상 재직자, ④4급 이상 공무원 또는 이에 상당하는 공공기관 직에 있었던 자, ⑤그 밖의 전기통신 전문가

(3) 분쟁조정 범위

- 전기통신사업법 제33조에 따른 손해배상과 관련된 분쟁
 - ※ (예시) 이동전화 데이터서비스 미제공에 따른 손해배상 요구, 휴대폰 소액결제로 인한 손해배상 요구, 국제로밍서비스 장애로 인한 손해배상 요구 등

<표 3-2> 전기통신사업법 제33조의(손해배상)

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
 - ※ (예시) 가입자 동의 없는 정률 할인 변경 등 약관 위반 관련 분쟁
- 전기통신서비스 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁
 - ※ (예시) 신청하지 않은 이동전화부가서비스 이용요금 환급 요구, 미사용인터넷서비스 이용요금의 환급 요구
- 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁
 - ※ (예시) 송수신이 불량한 이동통신서비스에 대한 계약해지 요구, 통화품질 불량인 이동전화 계약해지 및 단말기 반품 요구
- 그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신역무에 관한 분쟁

(4) 조정의 효력

- 당사자가 강제집행을 승낙하는 취지의 내용이 기재된 조정서에 서명 또는 기명·날인한 경우 조정서의 정본은 「민사집행법」 제56조에도 불구하고 집행력 있는 집행권원과 같은 효력이 발생. 다만, 청구에 관한 이의의 주장에 대하여는 「민사집행법」 제44조제2항 적용 제외

<표 3-3> 분쟁해결제도 비교

구분	알선(斡旋)	조정(調停)	재정(裁定)	중재(仲裁)
개념의	중립적인 제3자가 개입하여, 당사자의 의견을 충분히 듣고, 교섭 여건조성, 쟁점정리 등을 통하여 당사자간의 상호양보와 자주적 합의를 주선	중립적인 제3자가 개입하여 당사자의견취, 사실조사를 통해 사건전모를 파악한 후, 조정안을 작성·제시하여 화해에 이르게 하는 제도	재정기관이 주로 손해배상, 의무이행 관련된 분쟁에 대해 증거조사, 당사자의 심문 등 준사법적 절차에 따라, 객관적 판정을 하여 분쟁해결	법원 판결에 의존하지 않고, 당사자간 중재합의로 제3자인 중재인을 선정하고, 그 중재판정에 승복함으로써 분쟁을 해결하는 자주적 법정제도

	하는 제도 (전기통신사업법, 환경분쟁조정법)	(전기통신사업법, 소비자기본법, 환경분쟁조정법)	(전기통신사업법, 환경분쟁조정법)	(중재법/언론중재및피해구제법)
운영 사례	<ul style="list-style-type: none"> ○ 방송통신위원회(통신) ○ 대한상사중재원 ○ 환경분쟁조정위원회 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 통신분쟁조정위원회(통신) ○ 방송분쟁조정위원회(방송) ○ 소비자분쟁조정위원회 ○ 환경분쟁조정위원회 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 방송통신위원회(통신) ○ 환경분쟁조정위원회 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 노동위원회 ○ 대한상사중재원 ○언론중재위원회
대상 분쟁	<ul style="list-style-type: none"> ○ 비교적 간단한 분쟁 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 알선으로 해결 곤란한 분쟁 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 알선 및 조정으로 해결 곤란한 손해배상 및 복잡한 분쟁 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 당사자간 중재합의에 의해 위임한 분쟁 사건
사건 신청	<ul style="list-style-type: none"> ○ 당사자 일방 또는 쌍방 신청 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 좌동 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 좌동 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 당사자간 중재합의(계약) *당사자 일방의 신청 불가
제3자 개입 정도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 가장 낮음 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중간 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 높음 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 매우 높음
준사법적 절차 적용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 가장 낮음 ○ 당사자의 의견진술 ○ 증거조사 않고, 교섭 장소 제공 등 협의 분위기 조성 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중간 ○ 당사자의 의견진술 ○ 사실확인 등 준사법적 절차 부분적 적용 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 높음 ○ 당사자의 의견진술 ○ 사실조사, 당사자 변론보장, 대심구조 등 준사법적 절차 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 매우 높음 ○ 당사자의 의견진술 ○ 사실조사, 당사자 변론보장, 대심구조 등 준사법적 절차
해결책 제시	<ul style="list-style-type: none"> ○ 원칙적으로 대안 미제시 * 당사자간 자주적인 합의해결 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 조정안 제시 *당사자간 합의 권고 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 재정 결정 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중재 판정
성립 여부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 당사자간 합의서 작성 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 조정안의 당사자 모두 수락 -당사자간 합의서 조서 기재 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 재정문서가 당사자에게 송달된 날로부터 60일이 내 소송 미제기 또는 취하한때 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중재판정이 내려진 때
효력 발생	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민법상 화해의 효력 *합의 이행을 강제하려면, 별도 민사소송 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 재판상 화해의 효력 (강제집행가능) ○ 집행권원과 같은 효력 (통신분쟁조정위원회) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민법상 화해의 효력 *합의 이행을 강제하려면, 별도 민사소송 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 법원의 확정판결과 동일한 효력
불복 단계	<ul style="list-style-type: none"> ○ 재정의 신청 ○ 소송 제기 가능 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소송 제기 가능 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소송 제기 가능 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소송 제기 불가

2. 통신분쟁조정위원회 구성 및 운영

가. 통신분쟁조정위원회

(1) 위원회 구성

- 통신분쟁조정위원회(이하 “위원회”)는 방송통신위원회 위원장이 지명하는 위원장 1명을 포함하여 10명 이하의 위원으로 구성
- ※ 분쟁조정위원회 위원장은 분쟁조정위원회를 대표하며 분쟁조정위원회의 업무를 총괄

〈표 3-4〉 분쟁조정위원회 위원 구성

위원장	학계	법조계	소비자단체 등	합계
1명	2명	4명	2명	9명

※ 위원 임기 2년, 1회 연임 가능(전원 비상임)

- 위원회 회의는 통신분쟁조정위원회 위원장(이하 “위원장”)이 필요하다고 인정하거나 재적 위원 3분의 1 이상의 요구가 있는 경우에 위원장이 소집
- 회의를 소집할 때에는 회의개최 5일 전까지 회의의 일시, 장소 및 안건을 기재한 문서 또는 전자우편으로 통지하여야 하며, 긴급한 사정이 있는 경우에는 그보다 짧은 기간으로 통지
- 분쟁조정위원회는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결

(2) 위원 임기 및 신분보장

- 분쟁조정위원회 위원의 임기는 2년으로 하되, 한 차례만 연임 가능
- ※ 분쟁조정위원회 위원 중 결원이 생긴 때에는 전기통신사업법 제45조의2 제3항에 따라 보궐위원을 위촉하여야 하며, 그 보궐위원의 임기는 전임자의 남은 임기로 함
- 분쟁조정위원회의 위원은 자격정지 이상의 형을 선고받거나 심신 상의 장애로 직무를 수행할 수 없는 경우 또는 전기통신사업법 제45조의4제1항의 사유에 해당함에도 회

피하지 아니하는 경우를 제외하고는 그의 의사에 반하여 면직되거나 해촉되지 아니하도록 하여 그 신분을 보장

(3) 위원회의 제척·기피·회피

- 분쟁조정사건과 관련하여 위원의 제척·기피·회피를 규정하여 위원회의 심의·의결에 대한 중립성 내지 공정성을 도모

<표 3-5> 제척·기피·회피의 개념

구분	제척	기피	회피
내용	심의의결에서 배제되는 것	위원이 공정한 결정을 내리기 곤란하다고 인정할만한 상당한 사유가 있는 경우에 심의의결에서 스스로 빠지는 것	당사자가 심의의결에서 특정 위원을 배제시켜 달라고 요구하는 것

<표 3-6> 전기통신사업법 제45조의4(위원의 제척·회피·기피)

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.

(4) 심의·의결 사항

- 위원회는 전기통신서비스와 관련한 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생한 분쟁의 조정을 고유기능으로 하고 있으며, 필요한 경우 조정절차를 진행하기 전에 당사자에게 합의를 권고할 수 있고, 위원회는 분쟁조정을 위해 필요한 자료의 제공을 분쟁 당사자에게 요청 가능

<표 3-7> 통신분쟁조정위원회 운영세칙 제4조(분쟁조정위원회의 심의·의결사항)

<p>제4조(분쟁조정위원회의 심의·의결사항) 분쟁조정위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.</p> <ol style="list-style-type: none">1. 분쟁조정위원회 위원장(이하 “위원장”이라 한다) 또는 재적위원 1/3이상이 부의하는 사건2. 법 제45조의4제2항에 따른 위원 기피신청의 인용여부 결정3. 법 제45조의5제6항에 따른 처리기간 연장4. 분쟁조정위원회 및 소위원회 운영 관련 규정 등의 제정·개폐5. 위원장 또는 재적위원 1/3 이상이 부의하는 기타 분쟁조정위원회의 운영 등에 필요한 사항

(5) 분쟁조정 범위

- 전기통신사업법 제33조에 따른 손해배상과 관련된 분쟁
- 이용약관(전기통신사업법 제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관에 한정되지 아니한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하여 발생한 분쟁
- 전기통신서비스 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁
- 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁
- 그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신역무에 관한 분쟁

(6) 분쟁조정 처리기간

- 분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청을 접수한 날부터 60일 이내에 이를 심사하여 조정안을 작성하여야 하며, 부득이한 사정이 있는 경우에는 한 차례만 30일의 범위에서

분쟁조정위원회의 의결로 처리기간 연장 가능

(7) 재정사건의 경과 조치

- 재정제도는 분쟁조정제도 시행('19.6.12) 이후 사업자 간 분쟁에만 활용
- 전기통신사업법 부칙 제3조(분쟁조정에 관한 경과조치)는 “이 법 시행 전의 통신사업자와 이용자 간 전기통신에 관한 분쟁에 대하여 분쟁조정 규정을 적용할 때에는 개정 규정을 적용한다”고 규정하고 있는바, 그 문언 상 종결되지 아니한 재정사건의 경우 분쟁조정위원회 규정이 시행되는 '19. 6. 12.을 기점으로 분쟁조정위원회에서 처리
- 전기통신사업자와 이용자 간의 분쟁에 관한 사항이 통신분쟁조정위원회로 이관됨에 따라 전기통신사업법 제45조가 아닌 제45조의2 이하 분쟁조정위원회 관련 규정이 적용될 것으로 보이는바, 전기통신사업법 제45조 제3항에 따른 90일 이내의 처리 규정은 미적용

(8) 사무국

- 분쟁조정 접수, 사실 확인 등 분쟁조정 업무를 담당하는 사무국은 방송통신위원회 이용자정책국 이용자정책총괄과가 수행
 - ※ “사무국”이란 방송통신위원회 내 통신분쟁조정제도 운영을 담당하는 과를 의미
 - ※ “사무국의 장”이란 방송통신위원회 내 통신분쟁조정제도 운영을 담당하는 과(또는 팀)의 과장(또는 팀장)을 의미
 - ※ 사무국의 장이 휴가·출장 또는 그 밖의사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 위원장이 별도로 사무국 직원 중에서 지명한 사람이 그 직무를 대행
- 사무국은 사건의 접수 및 사실관계 확인, 조사보고서 작성, 조정안 작성, 회의록 작성 등 분쟁조정위원회의 제반사무를 수행

(9) 위임전결사항 및 전결권자

- 분쟁조정위원회 소관에 관한 사항이나 법령 및 운영세칙에 따른 위원장의 권한은 사무국의 장 또는 사무국 소속 직원에게 위임하여 전결 가능

- 위원장이 특히 필요하다고 인정하여 지시하는 사항에 대하여는 위임전결사항에도 불구하고 그 지시에 따라 전결권자를 별도로 지정하여 처리 가능

나. 통신분쟁조정 소위원회

(1) 소위원회 구성

- 분쟁조정위원회는 분쟁조정위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 소위원회나 주심위원을 두어 사건을 조정하게 할 수 있으며, 이 경우 소위원회 또는 주심위원의 조정은 통신분쟁조정위원회의 조정으로 간주

<표 3-8> 전기통신사업법 시행령 제40조의5(통신분쟁조정위원회의 구성 및 운영)

제40조의5(통신분쟁조정위원회의 구성 및 운영) ⑦ 분쟁조정위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우에는 소위원회를 둘 수 있다.

- 소위원회를 3개(1소위·2소위·3소위)로 구성하되, 주요 전기통신서비스 유형(유·무선 통신, 인터넷서비스)에 따라 조정의 전문성을 제고할 수 있도록 운영
 - ※ 분쟁조정위원회 위원장이 조정신청건별로 소관 소위원회 및 주심위원을 지정·배분하여 책임성 강화(조정 신청 시 사무국에서 기재사항 등 유효성을 확인하여 접수하고 절차 개시)
- 소위원회는 3인의 위원(변호사 포함)으로 구성하고, 소위원회 위원장은 소위원회에서 호선
- 회의는 격주로 개최하는 것을 원칙으로 하되, 조정신청량을 고려하여 필요 시 수시로 개최 가능
- 소위원회 위원장은 소위원회 위원과 협의하여 회의를 소집하고, 그 의장이 됨
 - ※ 소위원회를 개최하고자 할 때에는 회의개최 5일 전까지 회의의 일시, 장소 및 안건을 기재한 문서 또는 전자우편으로 통지하여야 하며, 긴급한 사정이 있는 경우에는 그보다 짧은 기간으로 통지 가능

(2) 소위원회 구성

- 주심위원은 조정신청건에 대해 조정 전 당사자가 합의를 필수적으로 거치도록 권고
 - ※ 분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청 접수 시 당사자에게 그 내용을 제시하고 조정 전 합의를 권고할 수 있음(전기통신사업법 제45조의5제5항)
- 조정 전 당사자 간 합의가 이루어지지 않을 경우, 주심위원은 사무국과 협의하여 사실관계 확인 및 당사자 의견청취 등을 통해 조정을 진행하고, 당사자 간 불합의 시 소위원회에서 조정 추진
 - ※ 주심위원의 조정에 대해 당사자 전원 합의 시 분쟁조정위원회 위원장은 조정서 작성·송달 등 조정 종결 절차 시행
- 소위원회는 사실관계 확인, 당사자 의견청취 등을 통해 조정을 진행하고, 주심위원은 조정이 성립되기 어렵다고 판단하는 경우에는 해당 사건의 처리기간 만료 20일 전까지 조정안을 마련하여 소위원회에 회부
 - ※ 소위원회의 조정에 대해 당사자 전원 합의 시 분쟁조정위원회 위원장은 조정서 작성·송달 등 조정 종결 절차 시행
- 소위원회가 조정안을 마련하는 경우에는 소위원회 위원 과반의 찬성으로 결정

3. 통신분쟁 조정 절차

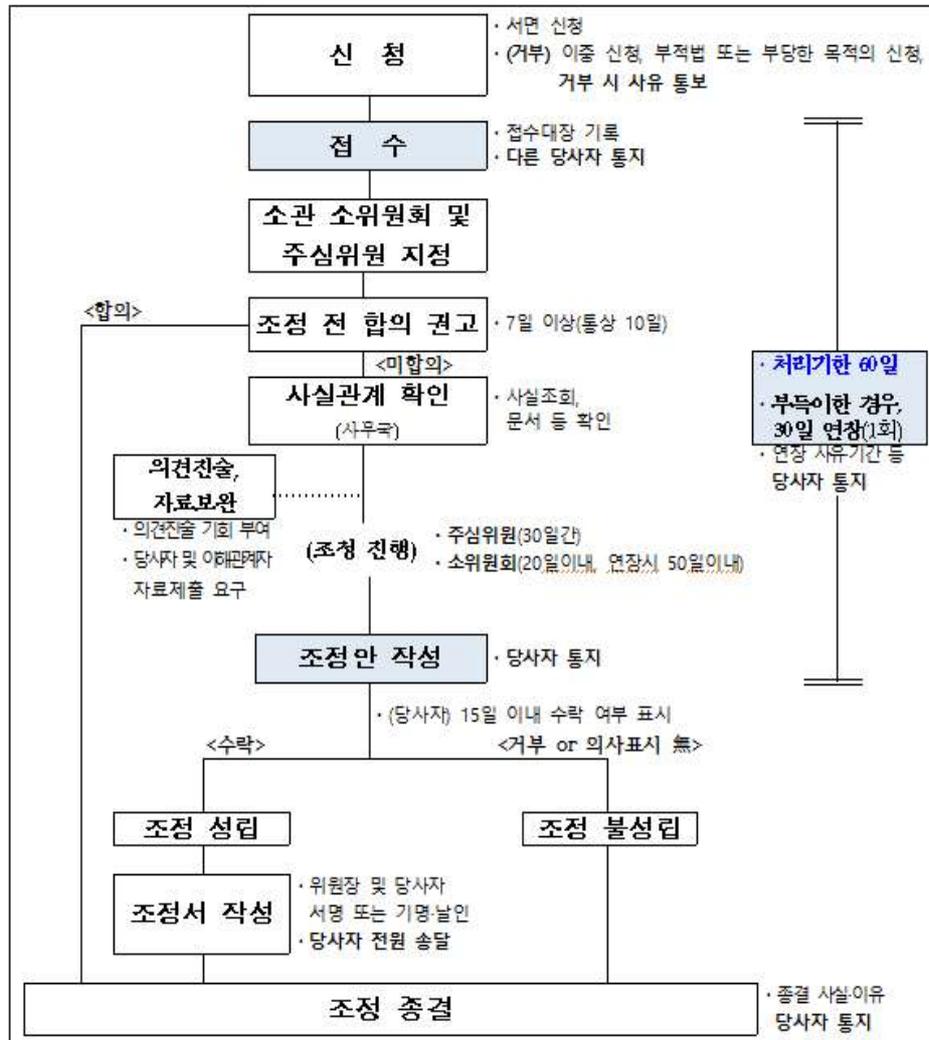
가. 조정절차 및 단계별 사항

(1) 조정절차

[그림 3-1] 통신분쟁조정 절차 단계별 일정



[그림 3-2] 통신분쟁 조정 절차



(2) 단계별 확인 사항

<표 3-9> 분쟁조정 단계별 확인 내용

단계 (소요기간)	절차	확인사항	관련자료	비고
1. 분쟁조정 신청서 접수(0일)	1.1 신청서 접수 방법 안내 및 접수	○ 사무국(이용자정책총괄과) 조정 신청 및 작성 방법 안내, 신청 접수 (우편, E-mail, FAX) / 국민신문고	분쟁조정 신청서	오전 1회, 오후 1회 확인
2. 분쟁조정 신청서 검토(5일)	2.1 신청인 적격 확인	○ 피해 당사자 여부, 신청서	신청인 연락처, 이메일	-
	2.2 대리인 선임 확인	○ 신청인이 미성년자이거나 제3자가 대리하는 경우 위임장 제출 여부 및 대리인과의 관계(적격 여부) 등 확인	대리인 선임 위임장	-
	2.3 대표자 선정 확인	○ 다수의 신청인이 대표자를 선정한 경우, 대표자의 수권범위 및 자격 등 확인	대표자 선정 내역 (연명 날인부)	-
	2.4 신청 내용 보완요구	○ 신청서류의 미비 시 신청인에게 보완 요구(14일 이내의 기간으로 보완 요구)	분쟁조정신청서, 대리인 선임위임장, 대표자 선정 내역	서면, 문자, 전자우편 유선 등
	2.5 피신청인 확인	○ 신청인이 피신청인을 잘못 지정한 것이 명백한 때에는 신청인의 요청 또는 직권으로 변경 → 변경사실은 신청인에게 통보	분쟁조정신청서	-
	2.6 사건 번호 부여	○ 조정사건번호 부여 및 해당과 사건 배당	사건 관리대장	-
	2.7 사건대장의 기록·보관	○ 분쟁의 구체적 내용을 사건대장에 기록·보관	사건 관리대장	-
	2.8 취하, 타기관 안내 등	○ 전기통신서비스 관련 분쟁이 아닌 경우 타기관 안내 또는 위원회에서 처리할 수 없음을	조정신청 취하서 (구두, 서면)	-

		안내하고 종료		
	2.9 접수사실 통보	○ 사건 접수 사실 피신청인에게 통보 (사건접수 알림은 접수일로부터 5일 이내)	통보사항 (사건번호, 조정개시일, 분쟁조정신청서 사본, 분쟁조정절차 등)	등기우 편, 전자우 편
3. 분쟁조정 개시 및 조정 전 합의 권고 (25일)	3.1 소위원회별 사건 배분 및 주심위원 지정	○ 위원장이 소관 소위원회 및 주심위원을 지정·배분	사건 관리대장	-
	3.2 조정 전 합의 권고	○ 최소 7일 이상의 기간을 정하여 양당사자 합의 의사 확인	조정 전 합의서	전화, 서면
	3.3 자료요구 준비 및 자료제출 요구	○ 일정기간을 정하여 자료제출 요청(자료제출 요청은 접수일로부터 5일 이내)	자료요청 공문	등기우 편, 전자우 편
	3.4 사실관계 확인 및 법률 쟁점 검토	○ 당사자 진술청취(7일 전까지 통보) (대리인, 참고인 대동 가능) ○ 당사자, 이해관계인 등으로부터의 소명 자료 및 입증자료 수집 ○ 전문가 자문 또는 참고인, 이해관계인 등의 진술청취 ○ 현장확인, 관계자 면담, 현장촬영 등 적절한 방법 병행	당사자 소명자료, 법률자문서 등	서면, 전화 또는 현장 방문
	3.5 조정의 거부 및 중지	○ 당사자가 이중으로 조정을 신청하거나, 신청내용이 부적법하고 부당한 목적으로 신청하였을 경우 조정 신청 거부 ○ 조정 진행 중 소를 제기하거나 소가 제기된 사실이 확인된 경우 조정절차 중지 ○ 당사자에게 조정거부 및 중지사유 통지	조정 거부 및 중지 문서	등기우 편, 전자우 편, 전화

4. 주심위원 조정 및 소위원회 회부 (10일)	4.1 조사보고서 작성	<ul style="list-style-type: none"> ○ 신청인 및 피신청인 제출자료 정리 ○ 사무국 의견정리 	조사 보고서	-
	4.2 주심위원 조정	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주심위원은 사무국과 협의하여 사실관계 확인 및 당사자 의견청취 등을 통해 조정 진행 	조정안	위원제 척 사유 또는 회피 여부 확인
	4.3 회의개최 알림 통지	<ul style="list-style-type: none"> ○ 당사자 간 불합의 시 소위원회에서 조정 ○ 해당 소위원회 위원에게 회의 개최 알림 통지(5일 전까지 통보) 	회의 개최 문서	
	4.4 양당사자에 게 회부 알림 통지	<ul style="list-style-type: none"> ○ 양당사자에게 회의 개최통지(7일전) ○ 양당사자 회의 출석 여부 확인 ○ 양당사자 기피위원, 위임장 등 확인 	회부문서, 기피신청서, 위임장	등기우 편, 전자우 편, 전화
	4.5 소위원회 회부	<ul style="list-style-type: none"> ○ 소위원회 조정 진행 ○ 당사자가 간 불합의 시 소위원회에서 조정안을 마련하여 전체회의에 보고(서면보고 포함) 후 당사자 통지 	신분증, 위임장, 조정안	
5. 위원회 (소위원회) 상정 및 의결 (10일)	6.1 회의개최 알림 통지	<ul style="list-style-type: none"> ○ 해당 위원회 위원에게 회의 개최 알림 통지(5일 전까지 통보) 	회의 개최 문서	-
	6.2 조정 유형 결정	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기각, 피해유발 행위 중지, 손해배상, 재발방지조치 등 	조정안	서면 또는 기타의 방법
6. 조정안 통보 (10일)	7.1 조정안 작성	<ul style="list-style-type: none"> ○ 위원회(소위원회) 결정에 따라 조정안 작성 	조정안, 조정수락서	등기 (특별송 달)
	7.2 조정안 통보	<ul style="list-style-type: none"> ○ 당사자에게 조정안에 대해 조정안을 제시받은 날로부터 15일 이내에 기명날인한 조정수락서를 제출토록 통보 		
7. 조정성립 (불성립)	8.1 조정성립	<ul style="list-style-type: none"> ○ 양당사자가 모두 조정안을 받은 날로부터 15일 이내에 	조정서	-

통보		조정수락서를 제출하면 조정이 성립 ○ 조정성립 시 양당사자에게 조정서 통보		
	8.2 조정불성립	○ 당사자 한쪽이라도 조정수락서를 제출하지 않으면 조정이 불성립 ○ 당사자에게 불성립 사실 통보	조정종결서	-

나. 신청서 접수

(1) 분쟁조정 경로별 신청·접수

○ 분쟁조정을 신청하고자 하는 자는 방송통신위원회 홈페이지(국민참여>고객안내>통신분쟁안내)에 업로드 되어 있는 통신분쟁조정신청서를 다운로드 및 작성하여 통신분쟁접수센터로 우편 및 메일을 통해 분쟁조정 신청·접수

* 우편주소 : (우) 13809 경기도 과천시 관문로 47, 정부과천청사 2동 방송통신위원회 통신분쟁조정위원회 통신분쟁접수센터

* 분쟁상담 : 02-2110-1499, E-MAIL : dispute@korea.kr

[그림 3-3] 방송통신위원회 홈페이지 통신분쟁 안내

통신분쟁안내

통신분쟁조정 업무 안내

개정 전기통신사업법 제45조의2 규정에 따라 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생한 분쟁을 신속하고 효율적으로 조정하고자 통신분쟁조정위원회를 설치·구성하여 2019년 6월 12일부터 신청을 접수받고 조정 업무를 진행합니다.

신청방법

분쟁상담	02-2110-1499	
분쟁신청	우편신청	(우) 13809 경기도 과천시 관문로 47, 정부과천청사 2동 방송통신위원회 통신분쟁조정위원회 통신분쟁접수센터
	메일신청	dispute@korea.kr

· 통신분쟁조정 신청서 및 기재요령
[DOWNLOAD](#)
[DOWNLOAD](#)

다. 신청서 검토

(1) 신청서 확인

- 사건 처리담당자는 신청서에 기재해야 하는 신청인란과 피신청인란, 대리인란 등이 제대로 적혀 있는지를 확인
 - 기재사항 확인이 되었으면 사건 처리담당자는 해당 사건이 전기통신서비스 분쟁 관련 사항인지를 우선적으로 판단 필요
 - 신청인과 상담을 통해 신청인의 요구가 당사자와 민사 상 화해를 요구하는 것이 아니거나 사건 내용의 성질 상 관련 다른 분쟁조정기관이 있는 경우에는 그 구제 방법을 안내하고 신청인으로부터 취하요청을 받은 후 종결 처리
 - 내용 검토 과정에서 신청서 내용만으로는 판단하기 곤란한 경우에는 신청서에 기재된 신청인의 전화번호 또는 전자우편주소로 신청인에게 연락하여 명확한 내용 확인 필요
- ※ 신청사건 중에는 사실관계와 요구사항을 명시하고 근거자료까지 충실하게 첨부한 경우도 있으나, 대부분은 막연한 주장과 심증만으로 제기하는 경우 존재

(2) 신청권자

- 전기통신사업법 제45조의5 제1항은 전기통신에 관한 분쟁의 조정을 원하는 자는 대통령령으로 정하는 사항을 기재하여 분쟁조정위원회에 조정을 신청할 수 있다고 규정
- “분쟁의 조정을 원하는 자”라고 하여 전기통신서비스와 관련된 조정을 원하는 자라면 누구나 조정을 신청할 수 있고, 피신청인에 대해서도 “분쟁조정위원회는 제1항에 따른 분쟁조정 신청을 받은 때에는 그 사실을 다른 당사자에게 통지하여야 한다”라고 규정하여 ‘피신청인’을 특정하거나 제한하고 있지 않은 상황

(3) 대리인의 선임

- 당사자는 사건의 신청, 위원회에 자료 제출 및 의견진술, 조정안 수락 여부 결정 등의 분쟁조정 사건에 대해 일정자격*을 갖춘 자로 하여금 대리인 선임이 가능하며, 위임장을 분쟁조정위원회에 제출하도록 규정

- * ①변호사, ②당사자의 배우자 또는 4촌 안의 친족으로서 당사자와의 생활관계에 상당하다고 인정되는 자, ③당사자와 고용, 그 밖에 이에 준하는 계약관계를 맺고 그 사건에 관한 통상사무를 처리·보조하는 사람으로서 그 사람이 담당하는 사무와 사건 내용 등에 비추어 상당하다고 인정되는 자
- o 운영세칙 상 대리인은 대리인을 선임한 당사자와의 관계를 분쟁조정위원회에 소명하도록 규정
 - ※ 변호사의 경우 제출된 위임장을 통해 변호사로서의 자격을 가지고 있는지 여부를 대한변협 사이트 등을 통해 확인 가능
- o 분쟁조정 대리에 관하여 이 세칙에 규정되지 아니한 사항은 민사소송법을 준용

(4) 대표자의 선임

- o 공동의 이해관계가 있는 다수의 신청인은 전기통신사업법 시행령 제40조의7에 따라 신청인 중 3인 이내의 대표자 선정 가능
- o 이는 다수의 피해자가 있는 분쟁해결 절차의 특성상 이해관계인 모두가 출석·진술 하여야 하는 등의 번거로움을 없애고 분쟁을 신속·용이하게 해결하기 위함이며, 대표자를 선정(변경의 경우도 포함)한 경우 그 사실을 증명할 수 있는 서면을 분쟁조정위원회에 제출하도록 규정
- o 대표자라는 사실을 위원회에서 확인할 수 있는 방법이 없으나, 다수 당사자의 연명이 포함된 연명날인부 또는 위임장 등의 서류의 제출이 필요

(5) 신청내용의 보완요구

- o 위원회는 신청인과의 확인에도 신청서가 형식적 요건을 갖추지 못한 경우 또는 당사자가 불분명하거나 당사자와 연락할 수 있는 수단이 명확하지 않은 경우에는 14일 이내의 기간을 정하여 서면, 문자, 전자우편, 유선을 이용하여 보완 요구
 - ※ 보완에 소요된 기간은 전기통신사업법 제45조의5제6항(분쟁조정의 신청)에 따른 기간에 이를 산입하지 아니함
- o 위원회는 보완요구를 받은 신청인 또는 신청인이 아닌 당사자가 그 보완요구 기간

내에 보완하지 못하거나, 분쟁의 성질상 분쟁조정위원회에서 조정하는 것이 적합하지 아니하다고 인정하거나 부정한 목적으로 조정이 신청되었다고 인정하는 경우에는 위원회에서 그 조정을 거부할 수 있다는 점을 신청인에게 공지

(6) 피신청인 변경

- 신청서에는 해당 피신청인이 아닌 다른 피신청인이 기재되거나, 회사명 또한 다르게 기재되는 경우가 있으므로 피신청인이 정확하게 기재되어 있는지 확인 필요
- 신청인이 피신청인을 잘못 지정한 것이 명백한 경우, 사건 처리담당자는 신청인의 요청 또는 직권으로 피신청인을 변경
- 피신청인을 변경한 경우에는 당사자에게 지체없이 통보하여야 하며, 당초 조정신청은 취하하고 새로이 신청한 것으로 간주하여 처리기간은 변경된 날로부터 새로이 기산

(7) 사건번호 부여

- 사건 처리담당자는 분쟁조정 신청서를 제출 받은 때에는 사건번호를 부여하여 관리하고, 사건에 대한 분쟁조정 절차를 개시
- 사건번호는 왼쪽에서 오른쪽으로 연도·월·분쟁·접수번호·사건유형(예시, 2019-06-분쟁-001-손해배상)의 순으로 구성하고, 접수번호는 사건유형별로 당해 연도 접수순서에 따라 부여

(8) 종결 처리

- 사건처리 담당자는 피신청인이 불분명한 경우, 전기통신서비스와 관련이 있어도 피신청인에 대한 조사, 책임자 처벌 등을 요구하는 등 조정범위를 벗어난 경우는 신청인에게 조정절차 진행이 곤란하다는 점을 안내
- 신청인이 조정신청을 취하한 때에는 사건을 종결할 수 있으며, 조정신청의 취하는 서면, 팩스, 전자우편 및 그 밖에 이에 준하는 방법으로 가능

- 위원회는 신청인이 취하 의사를 밝힌 경우(취하) 또는 보완요구에 응하지 않은 경우 (취하 간주)에는 해당사건을 종결 처리
- ※ 보완요구 대상은 아니나, 그 내용이 조정대상이 아님에도 신청인이 취하의사를 명확히 밝히지 않은 경우에는 위원회에 회부하여 종결 처리

〈표 3-10〉 전기통신사업법제45조의8(조정)의 종결)

<p>제45조의8(조정)의 종결) ① 조정은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 종결된다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 제45조의5제5항에 따른 합의 권고를 통하여 합의가 이루어진 경우 2. 분쟁조정위원회가 해당 조정사건에 대하여 당사자 간 합의가 이루어질 가능성이 없다고 인정하는 경우 3. 제45조의6에 따라 분쟁조정위원회가 조정을 거부한 경우 4. 당사자가 제45조의7제2항에 따라 지정 기간 내에 조정안에 대한 수락의 의사를 표시하지 아니하거나 수락 거부의 의사를 표시한 경우 5. 제45조의7제3항에 따라 조정이 성립된 경우 6. 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소송의 판결이 확정된 경우 <p>② 분쟁조정위원회는 제1항에 따라 조정이 종결되었을 때에는 종결 사실과 그 이유를 적시하여 당사자에게 통지하여야 한다.</p>

(9) 접수사실 통보

- 사건 접수통보는 피신청인을 대상으로 통신분쟁조정이 접수되었음을 알리기 위한 목적이므로 위원회 공문으로 통보
- ※ 공문에는 분쟁조정 접수사실(사건번호, 조정개시일, 분쟁조정신청서 사본, 분쟁조정절차 등), 신청인과 조정 전 합의 의사 여부 등을 포함하여 작성
- 공문작성이 완료(신청서 첨부)되면 해당 피신청인에게 등기, 전자우편 등을 이용하여 발송
- ※ 사건 접수알림은 가급적 접수일로부터 5일 이내 처리
- ※ 전자우편으로 발송하는 경우 특별한 사유가 없는 한 공식 전자우편주소로 발송
- ※ 신청서에 기재된 신청인 주소는 노출되지 않도록 블라인드 또는 삭제 처리

라. 분쟁조정 기제 및 조정 전 합의 권고

(1) 분쟁조정의 기제

- 위원회는 전기통신사업법 제45조의5(분쟁조정 절차)에 따라 조정신청을 받은 경우에는 지체 없이 분쟁조정 절차를 기제
- 다만, 조정의 기제 전에 보완요구를 받은 신청인 또는 신청인이 아닌 당사자가 그 보완요구 기간 내에 보완하지 아니하거나, 분쟁의 성질상 위원회에서 조정하는 것이 적합하지 아니하다고 인정하거나 부정한 목적으로 조정이 신청되었다고 인정하는 경우에는 그 조정을 거부하거나 조정절차를 기제하지 아니할 수 있으며, 이 경우 조정 거부의 사유 등을 신청인에게 공지

(2) 소위원회별 사건 배당 및 주심위원 지정

- 위원장은 조정신청의 통지를 받은 때에는 지체 없이 소관 소위원회를 지정하고 해당 사건을 배당
- 각 소위원회 소위원장은 각 배당 받은 사건에 대해 주심위원을 지정

(3) 조정 전 합의 권고

- 위원회는 분쟁조정 신청을 받았을 때에는 당사자에게 조정 전 합의 권고안을 제시하여 조정 전 합의 권고가 가능

<표 3-11> 전기통신사업법 제40조의5(통신분쟁조정위원회의 구성 및 운영)

제45조의5(분쟁조정 절차) ⑤ 분쟁조정위원회는 제1항에 따라 분쟁조정 신청을 받았을 때에는 당사자에게 그 내용을 제시하고 조정 전 합의를 권고할 수 있다.

- 위원회 회부 전에 조정 전 합의 권고안을 수락하여 양 당사자가 합의에 이른 경우, 사건을 조정 전 합의로 처리하여 종결 가능, 당사자가 합의의 권고를 거부하는 경우에는 주심위원 사건 조정 및 소위원회에 사건을 상정

- 주심위원은 양 당사자가 합의한 내용을 확인하여 조정 전 합의서를 작성(입증자료 첨부)하고, 사무국은 조정 전 합의서를 당사자에게 전자우편 또는 등기우편 등을 이용하여 발송
- 주심위원은 조정 전 합의 사건의 처리내용을 다른 조정 전 합의 사건과 함께 정리하여 개최하는 위원회 회의에 보고 후 종결 처리

(4) 분쟁조정 사건의 분리·병합

- 위원회는 사건의 성질 등에 따라 해당 사건을 분리 또는 다른 신청사건과 병합하거나 이를 취소할 수 있으며, 사건을 분리 또는 병합하거나 이를 취소하는 경우, 당사자에게 이에 관한 내용을 통지
- 사건의 병합은 동일한 사건이 수 개의 조정으로 신청된 경우 이를 1개의 절차로 병합하여 동시에 조정절차를 진행하는 것으로 조정의 신속성과 경제성 등을 기하는 것이 목적
 - * (사례1) 신청인 A가 전기통신사업자인 B사, C사, D사를 상대로 동일한 피해내용으로 조정 신청한 각각의 조정 신청에 대하여 이를 1개의 안건으로 병합하여 처리
 - * (사례2) 신청인 A, B가 전기통신사업자인 C사를 상대로 동일한 피해내용으로 조정 신청한 각각의 조정 신청에 대하여 이를 1개의 안건으로 동시에 처리
- 사건의 분리는 조정 신청의 내용이 피신청인이 둘 이상이거나 서로 다른 침해내용으로 이를 분리할 필요가 있는 경우 각각의 사건으로 구분하여 조정 절차를 거치는 것을 말함
 - * (사례1) 신청인 A가 전기통신사업자인 B사, C사를 상대로 조정을 신청에 대하여 사건의 내용이 달라 이를 2개의 안건으로 분리하여 처리

(5) 자료요구 준비 및 자료제출 요구

- 사건처리 담당자는 피신청인에게 접수사실을 통보하기 전에 신청인이 주장하는 내용에 대해 적용되는 법령과 관련 규정과 신청취지, 사건의 쟁점을 신속하게 파악
 - ※ 유사사례 조사, 자문 등을 통해 사건의 쟁점을 파악
- 사건 파악이 되면 쟁점에 대한 사실관계 확인을 위해 피신청인에게 요청하여야 할

자료 제출항목을 정리

- 자료제출 요구는 해당 피해사실에 대해 공식적인 확인을 요청하기 위한 목적이므로 위원회 공문으로 요구
 - ※ 피신청인이 제출하는 자료는 회사 직인 날인(대표자 서명)이 된 공식문서로 접수
- 자료 요구항목은 기본적으로 신청인의 피해사실에 대한 행위(일시, 시간대별)와 조치내역, 신청인과 피신청인 간 협의 경과 등의 내용 포함
- 자료요구 목록이 정해지면 위원회는 피신청인과 연락할 전화번호와 사건처리 담당자를 지정하고, 자료요구에 따라 제출된 자료는 조사보고서 작성 및 위원회 심의 시 증빙자료로 활용되므로 가급적 구체적으로 자료를 요구하여야 하며, 분쟁조정에 필요한 자료가 아닌 사항을 요구하지 않도록 주의
 - ※ 자료제출 요청은 가급적 접수일로부터 5일 이내 처리
 - ※ 전자우편으로 발송하는 경우 특별한 사유가 없는 한 공식 전자우편주소로 발송
 - ※ 신청서에 기재된 신청인 주소는 노출되지 않도록 블라인드 또는 삭제 처리

(6) 피신청인 소명자료 검토

- 사건처리 담당자는 피신청인으로부터 소명자료가 피신청인 회사 직인 등이 날인된 공식적인 문서인지 확인
 - ※ 피신청인 직인이 날인(대표자 서명)되지 않으면 공식적인 의견인지 알 수 없음
- 공식적인 문서로 확인이 되면, 위원회는 요구한 자료(증빙자료 포함)가 제대로 제출되었는지, 제출받은 자료로 쟁점사항에 대한 사실관계 확인과 법률 판단이 가능한지 검토
 - ※ 전기통신서비스와 관련된 사항 뿐 아니라 양 당사자 간 다른 문제로 신청인이 분쟁조정을 신청하게 된 것은 아닌지 발생한 사건의 본질을 파악할 수 있도록 주의하여 검토
- 사건처리 담당자는 제출자료만으로 사실관계 판단이 되지 않을 경우, 신청인 또는 피신청인에게 유선 등을 통하여 추가로 확인하거나 공문으로 자료를 제출할 것을 요구
 - ※ 쟁점사항에 대해 명확한 사실관계 확인이 진행이 되지 않을 경우, 관련 법령 등에 위배하는지 등을 판단할 수 없어 사실관계 확인에 추가적인 자료가 필요한 경우

에는 피신청인에게 신속하게 요청

(7) 사실관계 확인 및 정리

- 분쟁조정 신청사건에 대한 사실관계는 기본적으로 당사자 주장과 피신청인 소명자료를 토대로 확인
 - ※ 사실관계는 조정안을 작성하는데 중요하므로 객관적으로 명확히 확인
- 사건처리 담당자는 서면 자료만으로 사실관계 확인 및 법률 판단이 어려운 경우 필요에 따라 현장방문, 담당자 면담, 전문가 법률자문 등의 방법으로 사실관계와 쟁점사항을 정리
 - ※ 동일 사업자에 대하여 유사 유형의 사건이 1개월 이내의 기간 중 2회 이상 반복적으로 접수된 경우, 자료 제출만으로 사실관계를 확인하기 어려운 경우, 제출자료가 불충분하거나 허위로 작성된 경우 등에 대해서는 원칙적으로 현장을 방문하여 사실관계 확인 진행
- 사건 처리담당자는 사실관계와 쟁점사항 정리가 끝나면 조사보고서(조정안건) 작성 준비를 하여야 하며, 이 과정에 양 당사자에게 소명과 관련 자료 제출의 기회를 공평하고 충분히 제공

(8) 조정의 거부 및 중지

- 위원회는 이중으로 조정을 신청한 경우(조정결정 또는 조정종결 사건에 관하여 다시 조정을 신청한 경우도 포함) 또는 신청의 내용이 부적법하거나 부당한 목적으로 신청하였다고 인정되는 경우에는 조정 신청 거부 가능
 - ※ 이중조정신청 확인 방법 : 사업자에게 직접 확인, 분쟁조정신청서에 이중 신청 여부 명시, 소비자원 등 타기관 확인
- 위원회는 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 하며, 소가 취하된 경우 위원회는 조정절차 속개 가능

- ※ 소 제기는 민사소송을 의미하는 것으로 형사고소나 검찰의 기소를 의미하지 않음
- 사건 처리담당자는 신청내용이 조정의 거부 및 중지 사유에 해당하는 사건의 경우에는 그 사유를 명시하여 위원회에 회부하여 종결(각하 또는 기각) 처리

<표 3-12> 전기통신사업법 시행령 제45조의6(분쟁조정)의 거부 및 중지

제45조의6(분쟁조정)의 거부 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.

마. 위원회(소위원회) 회부

(1) 위원회 구성

- 위원회 담당자는 조정안건 심의를 위한 위원회 및 소위원회 회의 일정을 미리 3개월 정도 단위로 정하고, 소위원회는 위원이 골고루 참석할 수 있도록 순번제에 따라 해당 위원 구성(안)을 마련
 - ※ (회의 개최 주기) 전체위원회 월 1회, 소위원회 격주 1회 개최 고려
- 위원회 담당자는 조정사건을 심의할 위원 구성과 회부하는 사건이 확정되면, 위원회 회의 개최계획을 사무국의 장(이용자정책국장)에게 보고
 - ※ 위원회 담당자는 위원회(소위원회) 회의개최 5일 전까지 회의의 일시, 장소 및 안건을 기재한 문서 또는 전자우편으로 통지
 - ※ 위원회 담당자는 취하 또는 당사자 간 조정 전 합의로 종결되지 않는 사건은 처리기간 내에 위원회(소위원회)에 회부 될 수 있도록 주기적으로 관리함

<표 3-13> 위원회(소위원회) 회의 관련 사항

<p>< 위원회(소위원회) 회의 관련 사항 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ (회의자료) 조정안건은 원칙적으로는 책자로 발간하지 않고 조사보고서 이외 표지와 목차 등을 추가하여 출력하고, 회의종료 후 수거·파기 ○ (위원연락) 회의 개최 전에 미리 연락 조치하고, 회의 당일 오전 중에 회의시간과 장소 재안내 ○ (기타) 위원석에는 위원명패와 회의자료, 필기도구를 준비하며, 위원장석에는 이외 참석위원 명단 및 의사봉 준비

(2) 조사보고서(조정안건) 작성

- 사건 처리담당자는 소위원회 회의 개최 5일 전까지 위원에게 회람할 수 있도록 조사 보고서를 조정안건으로 작성
 - ※ 위원회에 청구한 조정안건은 해당 소위원회에서 우선 심사하여 위원회에 상정
- 조사보고서는 “1.사건의 개요”, “2.기초사실”, “3.당사자의 주장”, “4.사실확인 내용 및 주요쟁점”, “5.검토의견(조정의견 또는 처리의견)” 순으로 작성. 당사자의 주장 (신청인 주장, 피신청인 주장), 사실조사, 조정(결정)서(안)의 내용은 서술식으로 하여 문장 끝부분을 “~하였다. ~한다. ~판단된다. ~하여야 한다.” 등의 방식으로 작성
- “1.사건의 개요”의 ‘사건번호’는 해당 사건 접수번호를 기재하고, ‘사건명’은 표지의 안건명과 동일하게 해당 사건의 내용을 이해할 수 있도록 간결하게 작성
- “1.사건의 개요”의 ‘신청인’란에는 신청서에 기재된 신청인이 신청서를 통해 피신청인에게 요구하는 사항(손해배상, 제도개선 등)을 간명하게 기재하고, ‘신청인의 분쟁 조정 신청취지 및 이유’ 란에는 신청서에서 신청인이 신청을 하게 된 원인과 관련 피신청인의 행위에 관한 내용을 기재하며 해당 사건의 직접적 관계에 있는 내용을 중심으로 작성
 - ※ 신청취지 예시) “피신청인은 신청인에게 금○○원의 손해배상금을 지급하고 피해행위를 중지한다.”
- “1.사건의 개요”의 ‘주요 경과사항’에는 사건접수부터 자료제출 요구, 자료접수, 위원회 상정 통보 등을 해당 날짜와 같이 기재

- “2.기초사실”은 조사보고서 “4.사실확인 내용 및 주요쟁점” 중에서 판단의 근거로 필요한 내용으로 작성
- “3.당사자의 주장”의 ‘피신청인의 주장’은 피신청인이 소명한 해당 사건 관련 신청인 주장에 대한 의견이나 해명, 합의 의사 등을 기재
- “4.사실확인 내용 및 주요쟁점”은 사건 처리담당자가 당사자 제출자료 등을 통해 객관적으로 확인한 내용을 작성하고, 사실조사의 내용에는 당해 사건과 관련하여 가급적 당사자간 이견이 없는 사실에 대해 작성. “4.사실확인 내용 및 주요쟁점”은 조정안을 작성하는데 중요한 판단 근거가 되므로 최대한 상세하고 구체적(필요시 관련 현장사진이나 사본 자료 등도 포함)으로 작성하되, 객관적으로 확인된 사실만을 “~하였다”, “~을 확인할 수 없다” 등으로 기재. 따라서 “~로 판단된다.” 등의 주관적 표현이나, “~를 주장한다” 등 일방의 주장을 그대로 기재하지 않음. 다만, 부득이하게 당사자 주장이 서로 다르고 증빙자료가 없어 확인할 수 없는 경우에는 이를 기재하되, “당사자 주장이 서로 다르고 제출된 자료로는 사실 여부를 확인할 수 없다” 등으로 작성
- 사건 처리담당자는 조사보고서 작성이 마무리되면 보고서 뒷부분에 관련 법령 조문과 증빙자료 목록과 사건판단에 필요한 자료를 첨부하여 해당 조사보고서 전체 내용을 사무국의 장에게 보고
- “조정안건(의결 사항)”의 작성은 위원회의 심의 결과를 반영하여 당사자에게 통보하는 부분으로 “의결주문”, “제안이유”, “주요내용”, “검토사항”, “향후일정(계획)” 순으로 작성
 - ① “의결주문”은 해당 사건의 결론에 해당하는 부분으로 간단명료하게 완결된 문장으로 작성하며, 의결주문은 원칙적으로 신청인이 요구한 신청취지의 내용
 - ② “제안이유”는 주문과 같은 방식의 완결된 문장으로 작성하며, 내용이 복잡하면 의결주문의 경우와 같이 번호를 붙여 구분·작성
 - ③ “주요내용”은 ‘기초사실’, ‘판단’, ‘결론’으로 구성

(3) 당사자에 대한 회부 알림 통지 및 의견진술 기회 부여

- 사건 처리담당자는 양 당사자에게 해당 사건이 위원회에 회부된다는 것과 추가로 소명할 자료를 제출하거나 위원회에 참석하여 진술할 수 있다는 내용의 회부 알림 문서를 송부
- 당사자에게 보내는 회부 알림 문서에는 위원 명단과 위원 기피신청서, 위임장, 회의 장 약도 등을 첨부하여 전자우편 또는 등기우편 등을 이용하여 발송
- 사사건 처리담당자는 회부 알림 문서를 보낸 후 전화, 이메일 등으로 당사자에게 출석 또는 위원 기피신청이 있는지 등을 확인

(4) 조정안건 심의

- 사위원회에 청구한 안건은 해당 소위원회에서 우선 심사하며, 사무국은 조정안건별 사실조사 내용을 소위원회에 설명
- 사무국은 법률자문위원을 둘 수 있으며, 법률자문위원은 조정안건별 심사 및 법률검토 내용이 포함된 조정안건을 작성
- 소위원회는 조정안건별로 각각의 조정안과 그 이유 등에 대해 심의하고, 소위원회는 해당 사건을 “조정안 제시”, “기각”, “각하”, “재심의”로 심의
- 소위원회에서 심사한 조정안건별 조정안을 전체 위원회에 상정하여 의결

(5) 조정안 확정

- 조정안은 출석위원 과반수의 찬성으로 의결하며, 사건 처리담당자는 전체 위원회 의결 결과, 소위원회에서 심의한 내용대로 결정한 사건은 그 내용으로 조정안을 확정
- 수정의결로 결정한 경우에는 보완하여 제출한 안건을 위원장 및 위원들에게 보고하여야 하며, 위원장은 이를 검토하여 최종 확정 또는 재상정 등 안건의 처리방법을 결정
 1. 원안의결 : 상정안건을 수정 없이 원안으로 의결하는 경우
 2. 수정의결 : 상정안건의 일부 내용을 회의 중에 직접 수정한 후 의결하는 경우
 3. 재상정 : 안건 내용에 대해 위원간의 이견이 크고 쟁점이 쉽게 조정되지 못하여 추가적 검토와 협의·조정이 필요한 경우

(6) 조정안 통지

- 조정안을 제시하는 사건의 경우 사건 처리담당자는 해당 조정안과 조정수락서 서식(당사자별)을 첨부하여 등기우편으로 양 당사자에게 통보(2~3일 후 우편물 수령 여부 확인)하며, 기각 또는 각하 사건은 해당 결정서 발송과 함께 종결 처리
 - ※ 조정안은 조정수락서 기간 산정을 명확히 하기 위해 가급적 특별송달(수령일시 확인 가능)로 발송
- 조정안을 제시받은 당사자는 조정안을 수락하는 경우 조정안을 제시받은 날로부터 15일 이내에 조정수락서에 기명날인 하여 분쟁조정위원회에 제출하여야 하며, 조정안을 제시받은 날이라 함은 조정안이 당사자에게 도달한 날을 의미

(7) 조정 (불)성립 통지

- 사건 처리담당자는 양 당사자로부터 조정수락서를 모두 제출받았을 경우에는 제시한 조정안의 내용에 따라 위원회 직인이 날인된 조정서(2부 작성)를 양 당사자에게 문서로 통보
- 사건 처리담당자는 한쪽이라도 위원회 조정안을 수락하지 않거나, 조정안을 수령한 후 15일 이내 조정수락서를 제출하지 않은 경우에는 ‘조정불성립’으로 종결 처리하며, 조정불성립을 알릴 때에는 당사자 각 조정안 수락 여부를 기재하고 해당 사건이 조정불성립으로 종결 처리되었음을 안내
- 조정성립과 조정불성립 사건은 사무국의 장(이용자정책국장)에게 보고(결재)한 후 등기우편으로 발송하여 당사자에게 알린 후 종결 처리

(8) 조정성립의 효력

- 위원회가 제시한 조정안에 대하여 당사자가 수락하여 조정서가 유효하게 작성되면, 조정서의 정본은 「민사집행법」 제56조에도 불구하고 집행력 있는 집행권원과 같은 효력을 가지며, 다만, 청구에 관한 이의의 주장에 대하여는 「민사집행법」 제44조제2항을 미적용

바. 사건 통계 및 사건 대장 관리

(1) 통계관리 개요

- 통계담당자는 매월 말 기준으로 접수 및 사건 처리현황에 관한 월간통계를 작성하고 필요한 경우 수시로 기타통계를 작성
- 월간통계는 연 단위로 집계하여 공표하는 통계로서 피해유형별, 피신청인별, 종결 유형별로 지정된 서식에 따라 작성
- 기타통계는 외부 공표가 아닌 내부 업무 활용이나 국회 등 외부기관의 요구에 따라 작성하는 통계로 필요에 따라 수시로 작성

(2) 월간통계 및 기타통계 작성방법

< 월간통계 >

- 사건 처리담당자는 매월말까지 소관 사건에 대한 진행단계와 관련 통계를 작성
 - ※ 월간통계는 합산하여 연 단위로 위원회 홈페이지를 통해 공표

< 기타통계 >

- 기타통계는 별도로 정한 서식을 따르되 기존의 월간통계를 최대한 활용하여 통계수치의 오류 방지와 업무 비효율성을 최소화

(3) 사건 대장 관리

- 사무국 및 사건처리담당자는 분쟁조정 사건을 접수 및 처리한 때에는 사건관리대장에 등재하여 관리
- 사무국은 조정과 관련되는 서류를 조정의 완료 또는 조정의 종결을 통보한 날부터 10년 간 보관

제4장 통신분쟁조정 지원시스템 구축 방안

제 1 절 통신분쟁조정 지원시스템 구축 목적

1. 통신분쟁조정제도 도입 취지 구현

전기통신사업법 시행령 개정 및 통신분쟁조정제도의 시행에 따라 기존 유선과 서면으로 접수하던 분쟁조정 상담과 신청에 대해 이용자가 다양한 채널을 통하여 접근할 수 있도록 하고 처리 기한이 90일에서 60일로 단축됨에 따라 전문적이고 신속한 분쟁해결이 가능하도록 진행상황의 실시간 확인이 가능한 전문 시스템의 구축이 필요하다.

2. 통신분쟁조정시스템 구축 및 빅데이터 활용

본 연구의 목적은 통신분쟁조정접수센터의 통신분쟁조정 데이터관리/분석체계 및 조정 업무의 효율성 향상과 활용체계 강화를 위한 대책을 수립함으로써 궁극적으로 통신분쟁조정 서비스 품질을 개선하는 것이다. 이를 위해 본 연구에서는 통신분쟁조정 시스템을 구축하기 위한 시스템 구조설계, 데이터 모델링 및 운영 프로그램 개발 등을 통해 통신분쟁조정시스템 구축 방안을 수립하였다. 또한 통신분쟁조정시스템의 이력자료를 활용하여 빅데이터를 구축하고 해당 데이터를 활용하여 사용자가 통신분쟁에 대한 자체 판단을 할 수 있도록 활용성을 높이는 것으로 한다.

제 2 절 연구의 범위

1. 공간적 범위

- 방송통신위원회 통신분쟁조정 접수센터
- 각 분쟁조정 담당 유관기관 접수센터

2. 시간적 범위

- 통신분쟁조정제도 활성화를 위한 단계적 추진 계획을 고려
 - 1단계(2020년 상반기) : 통신분쟁조정시스템 구축
 - 2단계(2020년 하반기) : 통신분쟁조정시스템 시범운영
 - 3단계(2021년) : 통신분쟁조정시스템 운영 및 데이터 축적
 - 4단계(2022년) : 통신분쟁조정시스템 데이터 활용 및 고도화

3. 내용적 범위

- 유사기관 분쟁조정시스템 벤치마킹
- 유사기관 분쟁조정시스템과 통신분쟁조정시스템 간 GAP 분석
- 통신분쟁조정시스템 요구사항 분석 및 시스템 구조 설계
- 통신분쟁조정시스템 구축 및 운영 방안
- 이력자료를 활용한 빅데이터 구축 방안 수립
- 통신분쟁조정시스템 신뢰도 평가
- 통신분쟁조정시스템 관리체계 개선 방안 등

제 3 절 주요 연구내용 및 연구방법

1. 현황분석

- 통신분쟁조정 관련 기존 연구결과 및 문헌검토
- 국내·외 분쟁조정 관리 및 서비스 시스템 운영현황 조사
- 통신분쟁조정접수센터 통신분쟁조정위원회 관리 체계 현황 분석 등

2. 통신분쟁조정접수센터 통신분쟁조정시스템 구축방안

- 통신분쟁조정시스템 구축을 위한 H/W 및 S/W 요구사항 분석
- 통신분쟁조정시스템 구조 설계
 - 효율적인 통신분쟁조정 데이터 관리 및 분석 방안 수립
 - ODS(Operational Data Store), DW(Data Warehouse), DM(Data Mart) 등
- 통신분쟁조정 데이터 추출, 변환 및 적재 방안 수립
- 통신분쟁조정 DB 스키마 및 DB 테이블(Fact Table, Dimension Table 등) 구성방안
- DM(Data Mart) 주제 설정 및 구성 방안
- 통신분쟁조정 데이터 필터링 방안 등

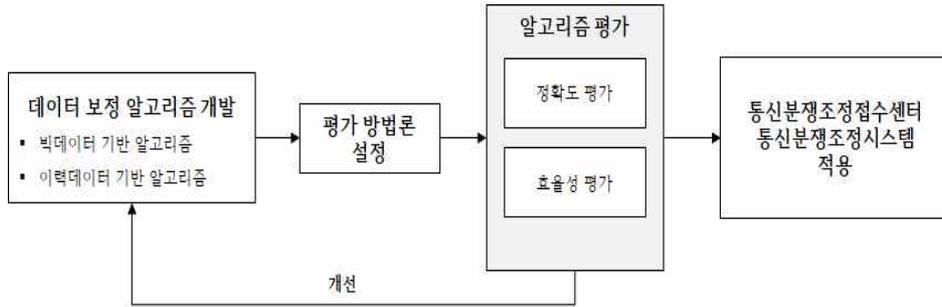
3. 통신분쟁조정시스템 빅데이터 구축 방안

- 통신분쟁조정 빅데이터 구축
 - 분류별 / 상황별 / 분쟁별 등에 따른 빅데이터 구축
 - 이력 데이터와 실시간 데이터의 융합 방안
 - 빅데이터의 신뢰도 확보 방안 등
- 빅데이터 평가
 - 수집 및 분석한 빅데이터의 적정성 평가
 - 빅데이터 제공에 대한 오차율 분석

4. 통신분쟁조정 데이터의 보정 방안

- 통신분쟁조정시스템의 이력 데이터 및 빅데이터를 활용하여 통신분쟁조정에 대한 검색 및 활용정보에 대한 제공 데이터를 검색하는 복수의 알고리즘 개발
- 평가 및 정확도 분석
 - 유사도, 조정결과 등 사용자 입력 값에 대한 제공 데이터와의 오차율 분석
 - 개발된 빅데이터 보정 알고리즘을 통신분쟁조정시스템에 시험 적용
 - 알고리즘 별 데이터 보정율 평가
- 효율적인 통신분쟁조정접수센터 통신분쟁조정시스템 적용 및 운영 방안 수립

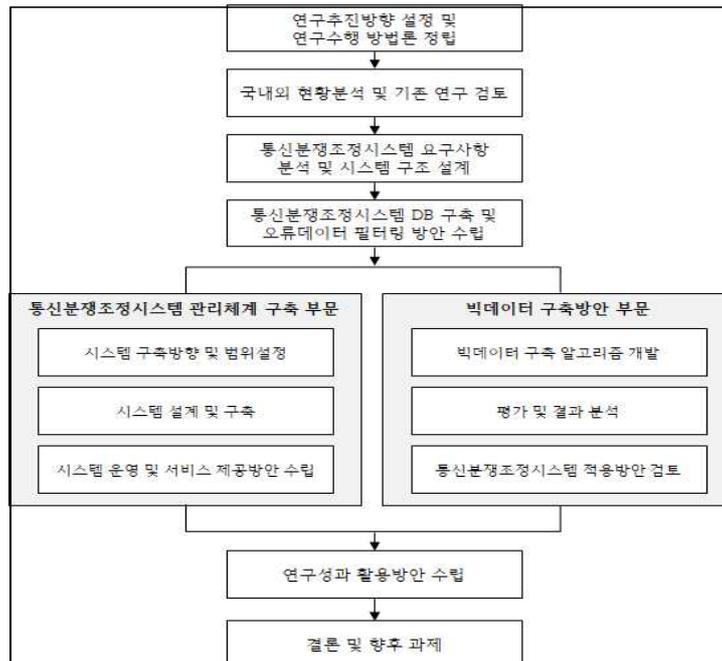
[그림 4-1] 통신분쟁조정 정보 보정 알고리즘 개발 및 평가 체계



5. 연구 수행 절차

본 연구의 수행절차는 [그림 4-2]와 같다.

[그림 4-2] 연구수행 절차도



제 4 절 현황분석 및 운영사례

1. 국내 유사시스템 운영사례 분석

가. 개인정보보호위원회 개인정보 분쟁조정시스템

개인정보보호위원회는 2016년 개인정보 침해와 관련한 분쟁에 대하여 신속하고 공정한 해결을 위해 개인정보 분쟁조정시스템을 구축하고 『개인정보 보호법』 개정('15.07.24)으로 개인정보 분쟁조정 업무 이관(한국인터넷진흥원->개인정보보호위원회)에 따른 분쟁조정 업무처리 기반을 마련하였다.

개인정보 분쟁조정시스템 구축은 분쟁조정 업무에 최적화된 업무 프로세스 정립 및 개인정보 분쟁조정 절차, 사례 등 분쟁조정 업무의 이해를 돕기 위한 콘텐츠와 신청자의 조정신청, 진행상황 조회와 같이 대국민 맞춤형 정보를 제공하며, 업무의 단계별 프로세스를 정립 및 전산화하여 신청부터 사건종료까지 **One-Stop** 분쟁조정 업무환경을 제공하는 것을 목표로 한다.

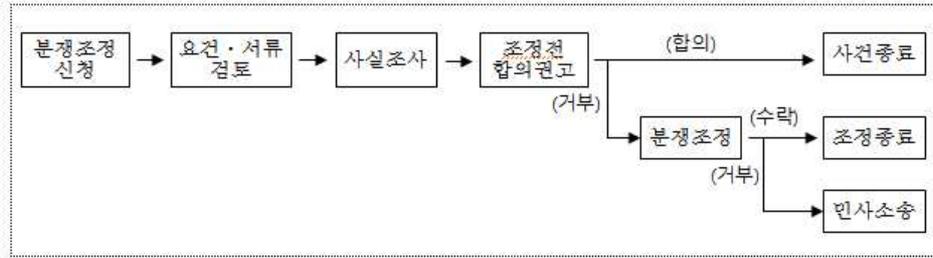
이러한 개인정보 분쟁조정시스템의 운영을 바탕으로 개인정보 분쟁조정의 내·외부 업무 창구 분리를 통해 보안을 강화하고 대내외 시스템 연계를 통해 신뢰도와 효율성을 극대화하였다.

개인정보로 인한 피해는 파급속도가 매우 빠르며 원상회복이 어렵다는 점에서 여타 종류의 피해와는 차별성을 갖기 때문에 이를 보다 신속하고 간편하게 구제할 수 있도록 개인정보 분쟁조정시스템을 운영하여 시간이 오래 걸리는 소송제도의 대안으로서 비용 없이 신속하게 분쟁을 해결함으로써 개인정보 침해를 당한 국민의 피해에 대하여 신속하고 원만하게 피해를 구제할 수 있다.

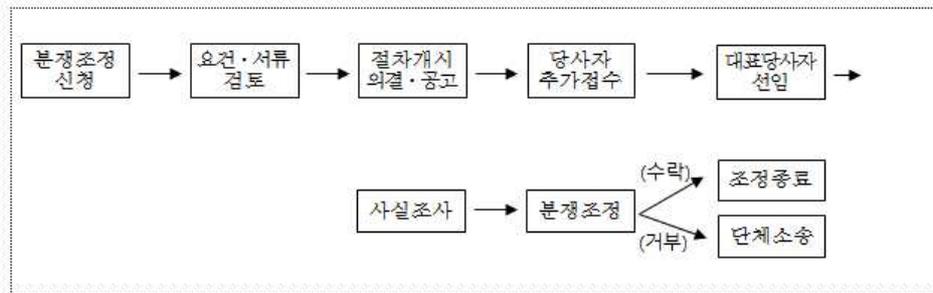
개인정보 처리와 관련하여 당사자 사이에 분쟁이 있을 때 분쟁의 조정을 원하는 자는 누구든지 분쟁조정 신청이 가능하며 신청의 내용은 법령 위반행위의 중지, 피해에 대한 손해배상 청구 또는 개인정보 열람 요구권, 정정요구권, 삭제요구권 등과 같은 적극적 권리 행사도 포함이 된다.

개인정보 분쟁조정 업무는 개인정보와 관련하여 정보주체 또는 개인정보 처리자가 피해·권리 침해를 받았을 때 개인정보 분쟁조정위원회에 분쟁조정 요청이 가능하다.

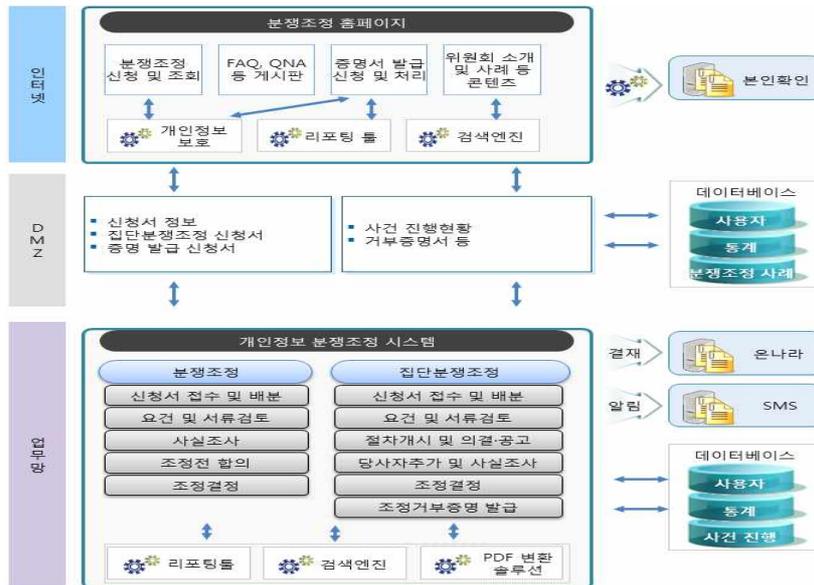
[그림 4-3] 개인정보 분쟁조정 절차 및 방법



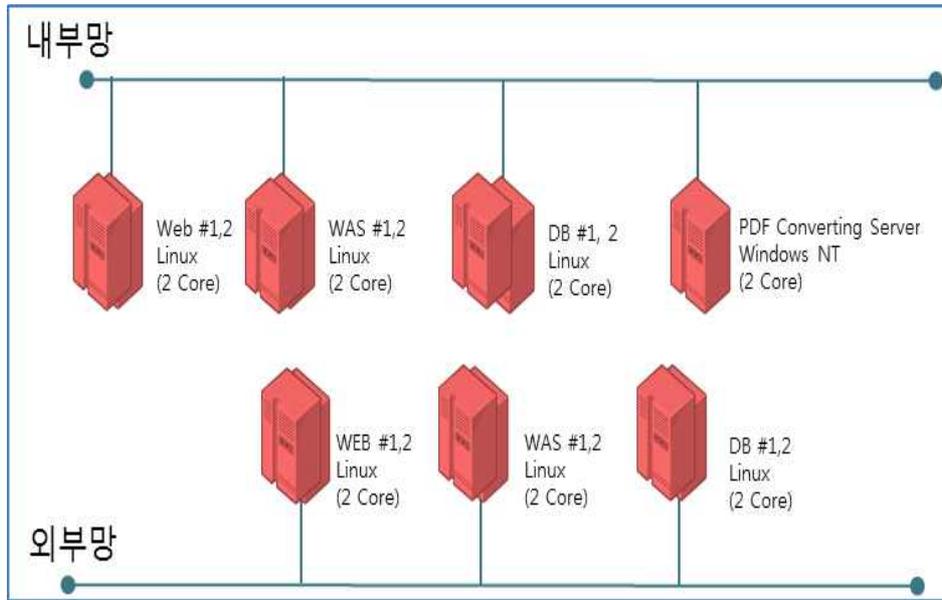
[그림 4-4] 개인정보 집단분쟁조정 절차 및 방법



[그림 4-5] 개인정보 분쟁조정시스템 구성도



[그림 4-6] 개인정보 분쟁조정시스템 H/W(하드웨어) 구성도



<표 4-1> 개인정보 분쟁조정시스템 대국민 홈페이지 기능구성도

구분	대메뉴	소메뉴
대국민 홈페이지	메인화면	메인화면
	개인정보 분쟁 조정	개인정보란?
		분쟁조정 제도란?
	개인정보 분쟁조정위원회	위원장 소개
		위원회 소개
		위원 소개
		CI 소개
		이용안내
	분쟁조정 신청	찾아오시는 길
		개인정보 분쟁조정
		개인정보 집단분쟁조정 거부증명서 신청·발급
	분쟁조정 통계	분쟁조정 통계
		분쟁조정 사례
게시판	공지사항, 새소식, Q&A	
	법령자료실	

〈표 4-2〉 개인정보 분쟁조정시스템 내부시스템 기능구성도

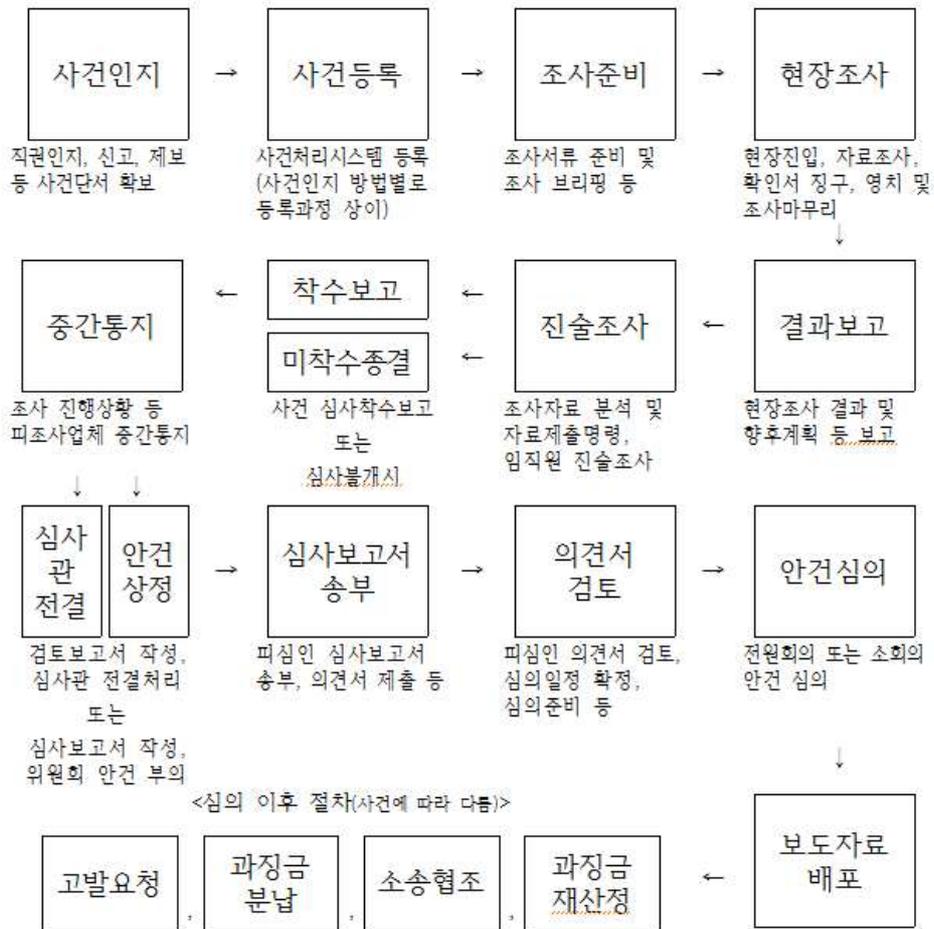
구분	대메뉴	소메뉴
분쟁조정 시스템	대시보드	현황판
	분쟁조정 관리	분쟁조정 접수 관리
		요건·서류검토
		사실조사
		합의권고
		분쟁조정
	개인정보 집단분쟁조정 거부증명서 발급	
	위원회 관리	위원관리
		그룹관리
		권한관리
분쟁조정사례관리	분쟁조정 사례관리 기능	
게시판관리	공지사항, 새소식, Q&A 관리	
	법령자료실 관리	
기반 기능	검색엔진 관리	키워드, 유사어, 본문 검색기능 온나라 연동(결재기능)
	연계 및 연동	알림기능(문자메시지 전송기능)
		리포트(합의보고서, 조정수탁서 등 문서)
	개인정보 보호	개인정보 유입차단
		개인정보 보안강화
DB 이관	한국인터넷진흥원 분쟁조정 데이터 추출 및 이관	

나. 공정거래위원회 공정거래 분쟁조정 통합시스템

○ 시스템 구축 전 사건처리 및 분쟁조정 업무현황

- 담합 및 불공정 거래에 대한 사건처리 기능은 공정거래위원회에서 사건처리와 심결, 이행으로 구분하여 업무를 처리
- 불공정거래행위가 발생한 사업자 간의 분쟁조정 및 하도급 분쟁조정 등을 위해 10개 분쟁조정기관에서 별도의 분쟁조정 절차 및 관련 업무를 수행

[그림 4-7] 공정거래위원회 사건처리 업무 프로세스



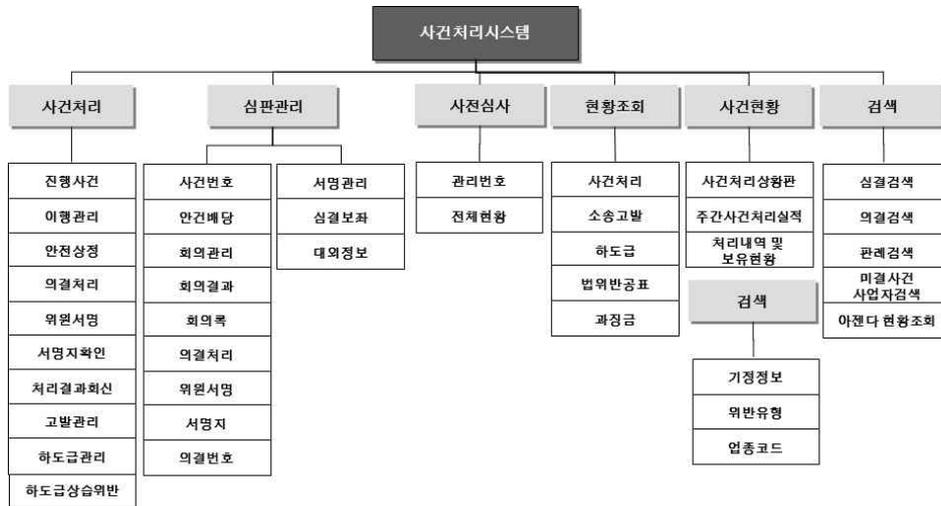
- 공정거래위원회는 2017년 공정거래조정원 등 10개 분쟁조정기관의 분쟁조정 통합 시스템을 구축하여 분쟁조정기구, 기준, 절차 등의 통합 조회 및 안내기능을 제공하였다. 분쟁조정 신청과 자료제출 방법을 온·오프라인(전자파일, 전자화 파일, 우편송부 등)으로 지원할 수 있는 등록 기능을 구축하고 분쟁조정 접수, 조정진행 상황, 결과(조정문, 전자화 결과문서 등)에 대한 상태알림·열람(인터넷 포털 알림 및 휴대폰 문자서비스) 기능을 구축하였다.
- 또한 총 7개 유관기관의 8개 정보시스템 간 연계·공유체계를 마련하여 업무망에서

위원회 직원 및 유관 기관에서 유용한 정보를 활용할 수 있도록 추진하였다.

○ 공정거래위원회 사건처리시스템 구성도

- 사건접수, 사건처리, 심판관리, 현황조회, 사건현황, 심결검색, 의결검색, 판례검색 등으로 구성

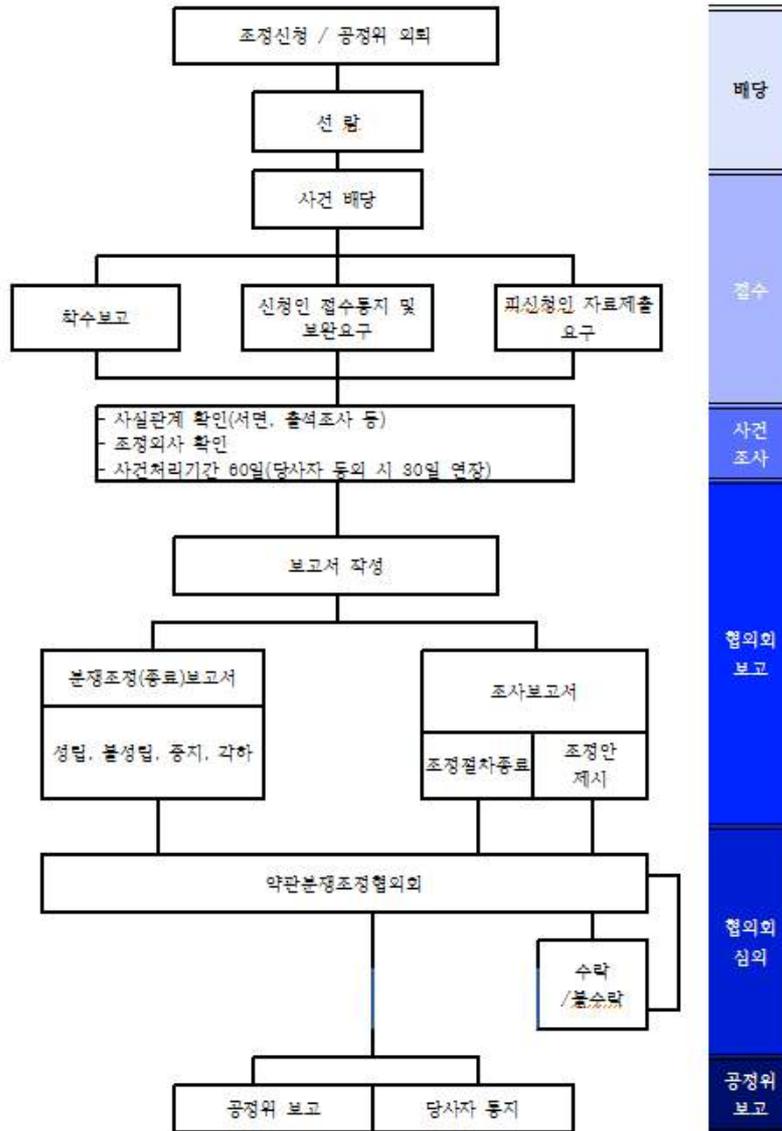
[그림 4-8] 공정거래위원회 사건처리시스템 구성도



[그림 4-9] 공정거래위원회 온라인 사건처리시스템 구성도



[그림 4-10] 한국공정거래조정원 분쟁조정처리절차



〈표 4-3〉 공정거래위원회 사건처리 시스템 주요 업무 및 기능

구분	응용 시스템	주요 기능	운영부서
내부 서비스	ThinkFair(tf.ftc.go.kr)	- 내부 인트라넷 포털 - 사건처리 및 심결(사건문서 통합관리, 소송기록 관리 포함)	정보화담당관
	On-NALA시스템 (bms.ftc.go.kr)	- 전자보고 및 문서유통	창조행정법무 담당관
	입찰담합징후분석시스템	- 입찰담합징후분석표 산출 - 입찰정보입력시스템(대외)	입찰담합조사 과
	불공정하도급거래통합정보시스템(USIS)	- 국토교통부, 중기청 등10개 기관과 연계하여 불공정하도급 정보 종합 제공	기업거래정책 과
	하도급 서면실태조사시스템 (hado.ftc.go.kr)	- 하도급서면실태조사 관리	기업거래정책 과
외부 서비스	대표 홈페이지 (www.ftc.go.kr)	- 공정위 대표홈페이지	정보화담당관
	사건처리온라인시스템 (case.ftc.go.kr)	- 사건처리 - 사건증빙문서의 인터넷 등록	정보화담당관
	대규모기업집단 및 지주회사관리시스템(egroup.ftc.go.kr)	- 기업집단 및 지주회사 지정을 위한 자료 입력 및 통계 산출	기업집단과
	인터넷기업결합시스템	- 인터넷 기업결합 신고	기업집단과
	대규모기업집단정보공개 포털 (groupopni.ftc.go.kr)	- 기업집단 정보공개	경제분석과
	하도급 온라인커뮤니티 (ftchelp.go.kr)	- 하도급 수급사업자 온라인 커뮤니티	건설용역 하도급개선과

다. 한국콘텐츠진흥원 조정사건처리시스템

- 한국콘텐츠진흥원의 콘텐츠분쟁조정위원회는 콘텐츠의 건전한 거래 및 유통질서 확립과 이용자 보호, 콘텐츠산업의 공정한 유통환경을 조성하기 위하여 설립되었으며, 2013년 조정사건처리시스템을 구축하여 콘텐츠분쟁조정제도를 온라인에서 처리할 수 있는 기반을 마련하였다.
- 콘텐츠산업진흥법 제29조 “콘텐츠 사업자 간, 콘텐츠사업자와 이용자 간, 이용자와 이용자 간의 콘텐츠 거래 또는 이용에 관한 분쟁을 조정하기 위하여 콘텐츠 분쟁조정위원회를 둔다”고 되어있으며 콘텐츠에 관한 거래 또는 이용에 관한 분쟁을 처리한다.

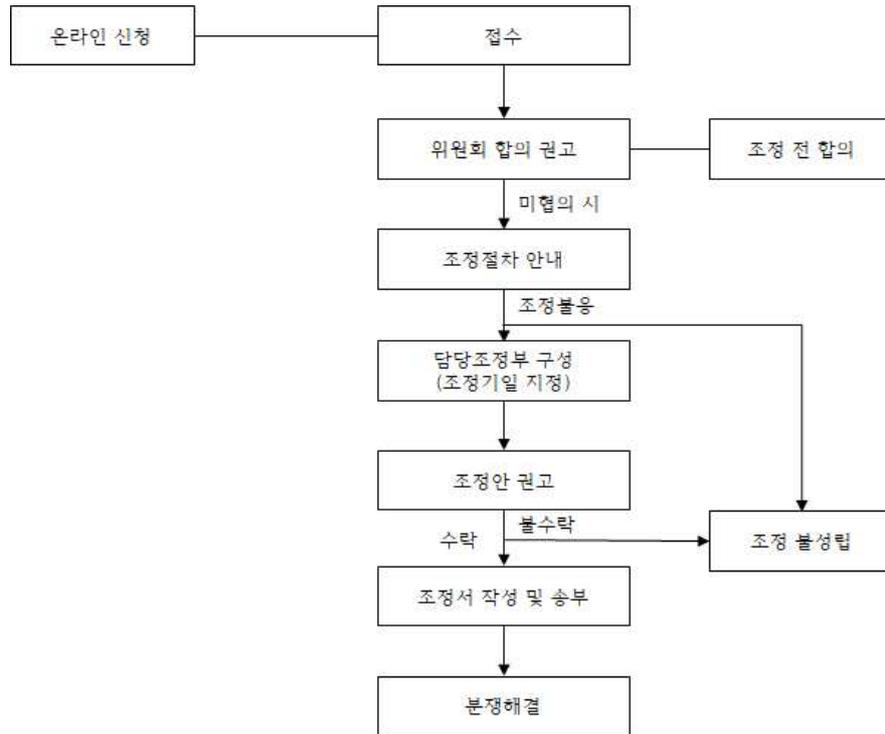
[그림 4-11] 한국콘텐츠진흥원 사용자 민원 신청 홈페이지 구성도

콘텐츠분쟁조정위원회	분쟁조정안내	분쟁조정신청	상담	정보마당
<ul style="list-style-type: none"> > 위원회 소개 > 위원장 소개 > 위원 현황 > 사무국 소개 및 조직안내 > 찾아오시는 길 	<ul style="list-style-type: none"> > 콘텐츠분쟁조정이란? > 제도의 특징 > 분쟁조정절차 > 국제분쟁해결 	<ul style="list-style-type: none"> > 신청하기 > 신청현황 	<ul style="list-style-type: none"> > 키워드 상담 > 온라인 상담 	<ul style="list-style-type: none"> > 위원회 소식 > 서식자료 > 연구자료 > 법령자료 > 조정사례 > 국제행사

[그림 4-12] 한국콘텐츠진흥원 조사관 관리시스템 구성도

<p>시스템 관리</p> <ul style="list-style-type: none"> > 피신청인 관리 > GNC문자 관리 > E-mail 관리 > 코드관리 > 휴일관리 > 외부아이피관리 > 기안 문서 관리 > 빈번 사용자 	<p>상담관리</p> <ul style="list-style-type: none"> > 온라인 상담리스트 > 오프라인 상담등록 > 키워드 상담 > 자동상담 	<p>분쟁조정관리</p> <ul style="list-style-type: none"> > 나의 분쟁조정신청 리스트 > 전체 분쟁조정신청 리스트 > 분쟁조정 등록 > 타기관 조정현황 > 문서 수신합 > 조정회의 관리 > 전문가 관리 > 담당자별 사건배분 > 사건배분현황
<p>결재관리</p> <ul style="list-style-type: none"> > 결재진행 > 완료문서 > 반려문서 > 결재대기 > 일반기안 	<p>콘텐츠관리</p> <ul style="list-style-type: none"> > 공지사항 > 서식자료 > 법령자료 > 연구자료 > 조정사례 > 팝업존 	<p>통계관리</p> <ul style="list-style-type: none"> > 조정통계 > 통계분석 > 월별통계 > 상담통계 > 조정위원통계 > TOP10 > 평균처리기한

[그림 4-13] 콘텐츠 분쟁조정 절차



라. 한국의료분쟁조정중재원 정보시스템

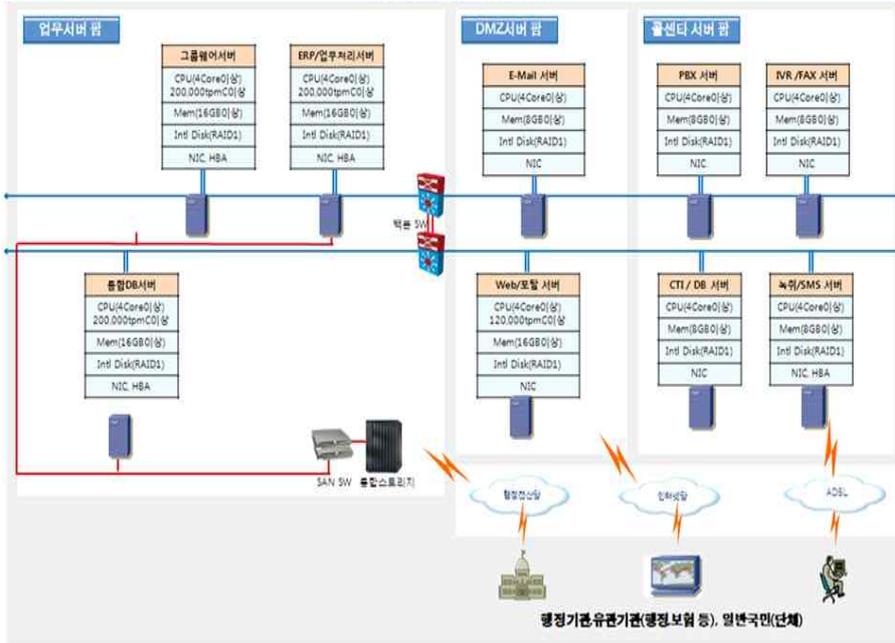
- 한국의료분쟁조정중재원의 조정중재시스템은 2012년부터 2단계에 걸쳐 구축된 시스템으로 2016년, 2017년 추가적인 고도화를 진행하였다.
- 추진현황
 - 『의료사고 피해구제 및 의료분쟁조정 등에 관한 법률』 공포(‘11.04.07)
 - 한국의료분쟁조정중재원 설립준비위원회 구성(‘11.05.)
 - 조정중재원 정보화 전략계획 수립(‘11.09.~12.)
 - 홈페이지 오픈(‘12.02.)
 - 한국의료분쟁조정중재원 출범(‘12.04.)
 - 접수상담시스템 구축(‘12.06.)

- 네트워크 인프라 및 정보보호시스템 구축('12.06.)
- 조정업무시스템 구축('12.08.)
- 통합정보시스템 구축 2단계 사업 추진('12.09.)

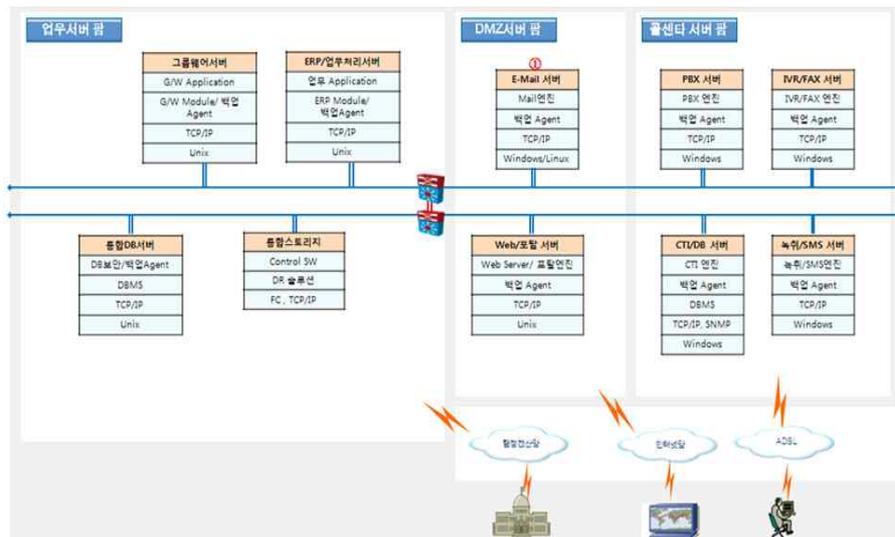
[그림 4-14] 한국의료분쟁조정중재원 통합 정보시스템 구성도



[그림 4-15] 한국의료분쟁조정중재원 통합정보시스템 하드웨어 구성도



[그림 4-16] 한국의료분쟁조정중재원 통합정보시스템 소프트웨어 구성도



제 5 절 통신분쟁조정시스템 구축방안

1. 통신분쟁조정시스템 기능 분석

가. 외부시스템 - 분쟁조정위원회 홈페이지 및 온라인 신청시스템

- o 분쟁조정 관련 기관, 기준, 절차 등의 통합조회·안내 기능
- o 분쟁조정 온라인 상담(일반상담, 전문상담) 기능
- o 온라인 상담처리를 위한 상담 목록조회, 상세조회, 답변등록, 답변조회, 상담이력 조회 등 상담처리 지원 기능
- o 인증모듈을 활용한 분쟁조정 온라인 신청 및 제출자료(전자파일, 전자화 파일), 온라인 동의(사전, 조정의사, 분쟁조정) 기능
- o 인터넷으로 신고서와 관련 서류를 정확하게 업로드 할 수 있는 양식(행위사실, 범위 반 유형, 담당과 등) 및 분쟁조정 접수, 사건진행 상황, 결과(조정문 등 전자화 결과 문서 포함)에 대한 상태알림·열람(인터넷 포털 알림) 기능
 - ※ 휴대폰 문자서비스는 전자정보 모바일 공통 기반을 활용
 - ※ 공인인증서 또는 스마트폰 인증을 통해 회원등록, 로그인, 신고인 본인확인과자료의 진본성 확인
- o 분쟁조정 오프라인 신청(온라인 상 신청내역을 등록하고, 관련 제출자료는 전자화 파일로 등록) 등록 기능
- o 통신분쟁조정시스템의 외부시스템 상세 기능명세는 [표 5]와 같으며 실제 시스템 개발 시 변경될 수 있다.

〈표 4-4〉 통신분쟁조정시스템 외부시스템 기능 상세

대분류	중분류	소분류	기능 설명
제도안내	분쟁조정 제도		통신분쟁조정 제도 소개
분쟁조정 신청	분쟁조정 신청방법	통신분쟁 조정신청	통신분쟁조정신청
		조정 신청서	분쟁조정신청서 다운로드
		위임장	위임장 다운로드

	분쟁조정 신청 자가진단	분쟁조정 신청 자가진단
	분쟁조정 신청	통신 분쟁조정 신청
분쟁조정 통계/사례	분쟁조정 통계	분쟁조정 통계 열람
	분쟁조정 사례	분쟁조정 사례 열람
게시판	집단분쟁 개시 공고	집단분쟁 공고 열람
	공지사항	공지사항 열람
	자료실	양식 및 자료 열람/다운로드
위원회 소개	위원회 소개	위원회 소개
	위원장 인사말	위원장 인사말 및 소개
	위원 소개	위원 현황 소개
	찾아오시는길	위원회의 약도, 주소, 교통편 소개

나. 내부시스템 - 분쟁조정 전산처리시스템

- 기관 사용자 인증·등록, 회원가입, 사용자 권한부여 관리 기능
- 통신분쟁조정위원회 홈페이지로 인입된 건에 대한 상담, 신청, 처리절차 상 공통통계(유형별 상담현황, 품목 일자별 신청현황 등) 기능
- 분쟁조정 현황 모니터링을 위한 정책지원 통계(기간별 상담량 추이, 사건처리 평균 소요시간 등) 기능
- 신청접수정보 및 관련 제출서류 등록, 신청인 접수사실 알림, 접수 이력관리, 접수반려 등 신청접수 지원 기능
- 접수된 분쟁조정 사건에 대한 조사담당자 등록·관리, 조사결과 및 관련자료 등록·관리 등 조사지원 기능
- 분쟁조정 업무를 위한 사건개요서 등록, 합의권고안 등록, 분쟁위원회 등록, 분쟁조정회의 개최 공지 및 알림, 분쟁조정서 등록 및 교부, 분쟁조정결과 등록 등 지원 기능
- 분쟁조정 사건담당자를 위한 신청 대상자 분류정보, 기본정보, 사건처리 진행 정보 등 사건정보통합관리 기능
- 신청서식, 제출서류, 업무운영지침 등 분쟁조정 관련 정보의 통합관리 기능
- 통신분쟁조정시스템의 내부시스템 상세 기능명세는 [표 6]과 같으며 실제 시스템 개발 시 변경될 수 있다.

<표 4-5> 통신분쟁조정시스템 내부시스템 기능 상세

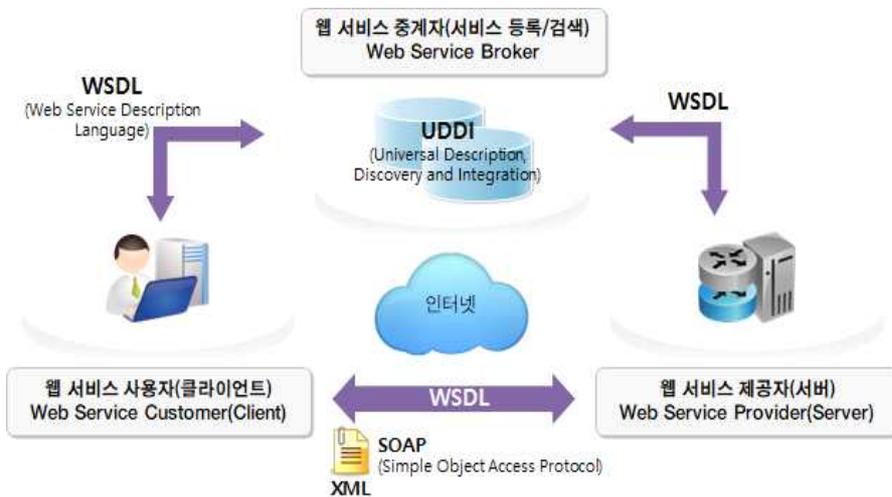
대분류	중분류	소분류	기능 설명
현황조회	현황판	신청현황판	접수완료된 사건별 현황 조회 및 상세
		개인별 현황판	개인별 할당 사건 현황 조회
		전체 현황판	모든 사건별 현황 조회
	전체사건조회	전체 사건 조회	전체 사건 조건별 검색 및 조회
접수/배분	접수/배분		접수/배분 현황 상세조회
	민원처리부		조건별 민원 현황 조회
개인 분쟁조정	요건/서류검토		요건/서류검토 현황 조회
	사실조사		사실조사 현황 조회
	조정심의/결정		조정심의/결정 현황 조회
합의/병합	합의 권고	합의권고관리	합의권고 현황 조회
	병합 생성/추가/삭제	생성/추가/삭제	병합 현황 조회
		병합사건 생성	병합사건 생성 기능
사례/통계	사례 관리	사례관리	사례 현황 조회
	의견접수 및 처리대장	의견접수 및 처리대장	의견접수 및 처리대장 현황 조회
		등록	의견접수 및 처리대장 등록 기능
	통계 사건처리 현황		년도별 사건처리 현황 조회
	통계 조정결정 현황		년도별 조정결정 현황 조회
	통계 침해유형별 현황		년도별 침해유형별 현황 조회
통계 신청대상 기관별 현황		년도별 신청대상 기관별 현황 조회	
게시판/통보	공지게시판	공지	공지게시글 조회
		등록	공지 게시글 등록 기능
	문자메시지 발송 이력		문자메시지 발송 현황 조회
	문자메시지 발송		문자메시지 발송 기능
분쟁조정위원회 운영	위원관리	위원관리	위원 현황 조회
		등록	신규 위원 등록 기능
	회의관리	회의관리	회의 현황 조회
		등록	신규 회의 등록 기능
시스템관리	메뉴관리	메뉴관리	메뉴 현황 조회
		메뉴관리 등록	신규 메뉴 등록 기능
	프로그램 관리	프로그램 관리	프로그램 현황 조회
		프로그램 관리등록	신규 프로그램 등록 기능
	권한관리	권한관리	권한 현황 조회
등록		신규 권한 등록 기능	

2. 통신분쟁조정시스템 구축을 위한 적용기술

가. 웹 서비스(Web Service)

이 기존 분산 환경에서의 데이터 및 업무 통합을 구현하기 위한 방법으로 웹 서비스(SOAP Over HTTP/HTTPS) 기술을 활용하며, 웹 서비스는 XML, SOAP, WSDL, UDDI 등 표준 기술을 근간으로 하는 서비스 모델로 플랫폼이 독립적인 서비스 개발과 인터페이스를 통한 서비스와 서비스 간의 통합이 가능한 기술이며 이를 사용함으로써 통합에 대한 유연성, 확장성, 활용성을 제고할 수 있다.

[그림 4-19] 웹 서비스 특징 및 적용방안



<표 4-6> 웹서비스 특징 및 적용방안

구분	상세내용
생산성	기존 컴포넌트의 재사용, 재생산성이 가능하며 프로그램 생산성이 증가
확장성	XML 기반의 표준을 이용하고 있으므로 표준적인 모델로 확장, 활용성 제고
민첩성	미들웨어 상에서 프로세스 관리 언어를 활용한 프로세스 자동화가 실시간 가능하고, 서비스 변화 요구에 대하여 민첩한 대응이 가능
저비용	기존 서비스를 변경없이 통합이 가능하므로 서비스 통합에 대한 비용 부담을 경감
상호운용성	벤더 및 플랫폼에 독립적이므로 이 기종 간에 유연한 호환성 제공

나. jQuery

jQuery는 웹 어플리케이션에 복잡한 상호작용을 자바스크립트를 이용해서 쉽게 추가할 수 있도록 해주면서 모든 유명 웹 브라우저(IE, Firefox, Chrome 등)에서 작동하는 오픈 소스 자바스크립트 라이브러리로 웹 호환성 및 웹 접근성을 구현하기 위한 필수 기술이며, jQuery는 코드를 쉽게 구조화하는 방법을 제공하며 편리한 개발 방법과 유틸리티를 풍부하게 제공함으로써 소프트웨어의 개발품질과 업무효율을 향상 시킬 수 있다.

[그림 4-20] jQuery 특징 및 적용방안

1. 크로스 브라우징
브라우저 별 발생 이벤트를 각각 지정해 줄 필요가 없어 웹 표준 및 웹 호환성을 준수함.
미려한 인터페이스(그리드, 트리뷰, 그래프) 적용 가능

2. 플러그인 아키텍처 기반
이미 개발된 많은 플러그인을 쉽고 빠르게 사용 가능하며 get방식, post 방식 등 아주 간단한 방법으로 Ajax의 호출이 가능함.

3. 소스 코드 경량화
여러 개의 기능을 한 줄에 배열하여 불필요한 코드의 반복을 없애고 소스의 간소화가 가능함.
HTML 내의 각종 엘리먼트들을 손쉽게 표현 및 사용 가능함.



jQuery 패키지 기능

- (XML의 비동기 제어를 위한) Ajax도구
- DOM을 통한 CSS 제어
- 데이터 제어
- 시각효과 반영
- 일관된 이벤트 액션
- DOM 조작
- 속성/선택자/유틸리티

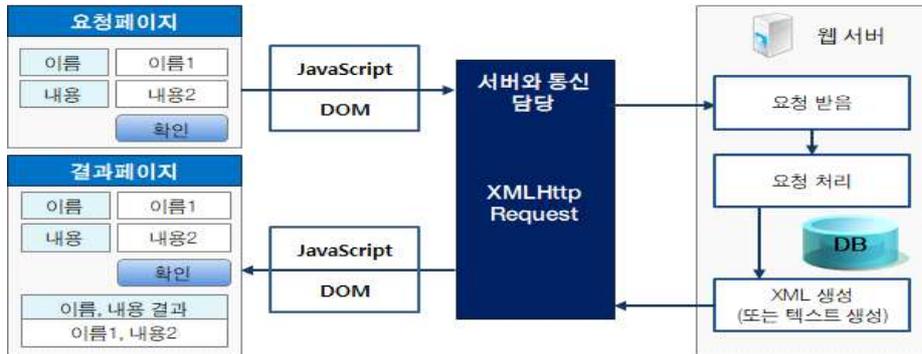
<표 4-7> jQuery 특징 및 적용방안

구분		상세내용
jQuery 기본	엘리먼트 선택	<code>\$("#div").hide();</code> 코드 정의 문서 내의 모든 DIV 엘리먼트를 선택하여 집합으로 설정하고 집합 안의 모든 엘리먼트에게 Hide()라는 메소드를 실행 시킴.
	메소드 연결	<code>\$("#div").hide().slideDown();</code> 코드 정의 SlideDown, show,hide 등의 메소드들이 암묵적으로 각 엘리먼트에 순차적으로 쌓이고 이전 효과가 끝나면 실행되도록 설계됨.
	메소드 실행	작업 중의 인터럽트나 오류를 방지하기 위해 각 효과에 우선순위를 설정하여 웹 접근성을 고려한 코드를 작성함. 효과가 진행 중인 엘리먼트는 'animated'라는 선택자를 통해 선택함.
웹접근 성 고려	WAI-ARIA 정의	'aria-접두어가 붙은 속성을 사용 <li role="menuitem"aria-disabled="true">menu1 와 같은 방식으로 사용 웹 접근성을 고려한 HTML 작성을 위해 'aria-animate'속성을 사용하여 효과의 우선순위를 정의

다. Ajax(Asynchronous Javascript And XML)

통신분쟁조정시스템 구축 시 javascript와 XML을 이용한 서버와 클라이언트의 비동기적 통신방식인 Ajax를 적용하여 개발하며, Ajax를 적용하게 되면 웹페이지의 이동 없이 고속으로 화면전환이 가능하고 서버에서의 처리를 기다리지 않고 비동기 요청이 가능하여 서버 측 처리를 각 PC에서 분산 처리하므로 수신하는 데이터의 양을 줄여 시스템의 효율성을 확보할 수 있다.

[그림 4-21] Ajax 동작 방식 및 구성요소



- 사용자가 이벤트(마우스 클릭 등)를 발생시키면 자바스크립트는 DOM을 이용해서 필요한 정보를 구한 뒤, XMLHttpRequest 객체를 통해서 웹 서버에 요청을 전달
- 웹 서버는 XMLHttpRequest로 부터의 요청을 알맞게 처리한 뒤 그 결과를 XML 이나 단순 텍스트로 생성해서 XMLHttpRequest에 전송
- 서버로부터 응답이 도착하면 XMLHttpRequest 객체는 자바스크립트에 도착 사실을 알리게 되고, 자바스크립트는 응답데이터와 DOM을 이용해서 사용자 화면에 반영

<표 4-8> Ajax 동작 및 구성요소

구성요소	설명
XMLHttpRequest	• 웹서버와 통신을 담당함, 사용자의 요청을 웹 서버에 전송하고 웹 서버로부터 받은 결과를 웹 브라우저에 전달
DOM	• 문서의 구조를 나타냄, 폼 등의 정보나 화면 구성을 조작할 때 사용
CSS	• 글자색, 배경색, 위치 투명도 등 UI와 관련된 부분을 담당
자바스크립트	• 사용자 이벤트를 통해 XMLHttpRequest를 사용해서 웹 서버에 요청을 전송 • XMLHttpRequest객체로 부터 응답이 오면 DOM, CSS를 사용해 화면을 조작

라. SSL(Secure Sockets Layer)

시스템 보안강화를 위해 SSL(Secure Sockets Layer)를 활용한다. 브라우저와 서버간의 통신에서 정보를 암호화함으로써 해킹 등을 통해 정보가 유출되더라도 정보의 내용을 보호할 수 있게 해 주는 웹 서버 인증 방식으로 시스템 사용 시 발생하는 모든 데이터의 송수신에 SSL을 적용하여 안전한 사용환경을 보장한다.

[그림 4-22] SSL 구성 및 동작 방식



[그림 4-23] 웹 사이트 SSL 설정

1. SSL 인증서 설치	2. 웹 페이지 지정	3. 보안 링크 변경	4. 이행점검
<ul style="list-style-type: none"> - 운영될 웹 서버의 종류를 식별 - IIS 서버용 설치 방법 적용 - Apache 서버용 설치 방법 적용 - WebToB 서버용 설치 방법 적용 - iPlanet 서버용 설치 방법 적용 - Tomcat 서버용 설치 방법 적용 	<ul style="list-style-type: none"> - 일반적으로 웹 사이트 전체에 SSL을 구현 - 정보의 민감성에 따라 개인로그인 비밀번호, 연락처 정보, 은행계좌번호와 같은 특정 개인 및 금융정보를 수집 전송하는 페이지만 보안 연결하도록 설정 	<ul style="list-style-type: none"> - 보안 로드를 구현하려는 모든 페이지에 대해 http:// 대신 https://로 시작하도록 페이지 링크를 변경 - 사용자가 비보안 URL을 사용하여 방문할 때 자동으로 보안 연결로 바뀌는 서버 리디렉션을 설정 	<ul style="list-style-type: none"> - 브라우저에 자물쇠 아이콘이 표시되면 이를 클릭하여 자세한 정보를 보고 보안 연결을 확인 - 웹 페이지에서 혼합 콘텐츠 경고가 발생할 경우 HTML코드 및 자바스크립트와 플래시 코드 확인 후 수정 반영

마. 본인인증

정보통신망법의 개정으로 정보통신서비스 제공자(포탈, 쇼핑몰, 웹사이트 등)는 더 이상 가입자의 주민번호를 수집할 수 없게 되었다. 더불어 이름과 주민번호로 실명확인을 대신 해주었던 각종 신용평가기관까지도 더 이상(2013년 9월부터) 이런 서비스를 제공할 수 없게 되었다. 이에 따라 인터넷 사업자들에게 있어서 본인확인 또는 실명확인을 위한

이메일 인증, 휴대폰 인증, 아이핀 인증, 범용공인인증서 인증, 신용카드 인증을 사용해야 한다.

[그림 4-24] 본인인증 동작 방식



[그림 4-25] 다양한 본인인증 적용



3. 통신분쟁조정시스템 설계 및 개발

가. 시스템 설계

(1) 개발방법론

- 통신분쟁조정시스템 구축을 위한 개발방법론 및 분쟁조정 분류에 따라 사례를 분석하여 정의된 정보를 효율적으로 관리하기 위한 시스템에 대한 전보를 기술한다.
- 개발방법론은 소프트웨어 공학 원리를 소프트웨어 개발 생명주기에 적용한 개념으로

정보시스템을 개발하기 위한 작업활동, 절차, 산출물, 기법 등을 체계적으로 정리한 기법을 말한다.

- o 개발경험 축적 및 재생산을 통한 개발 생산성을 향상시키고 효과적인 프로젝트 수행은 물론 정형화된 절차와 표준 용어의 제공으로 프로젝트 참여자들 간의 의사소통 수단을 제공한다.
- o 개발방법론의 구성요소로 작업절차, 작업방법, 산출물, 기법, 도구가 있고 각 구성요소는 다음과 같다.

<표 4-9> 개발방법론 구성요소

구성요소	설명	비고
작업절차 (Process)	<ul style="list-style-type: none"> • 프로젝트 수행 시 이루어지는 작업단계의 체계 • 단계별 활동, 활동별 세부작업 열거, 활동의 순서 명시 	단계-활동-작업
작업방법 (Method)	<ul style="list-style-type: none"> • 각 단계별로 만들어야 하는 산출물의 목록 및 양식 • 절차 / 작업방법(누가, 언제, 무엇을 작업하는지를 기술) 	작업방법
산출물	<ul style="list-style-type: none"> • 각 단계별로 만들어야 하는 산출물의 목록 및 양식 	설계서 등
기법	<ul style="list-style-type: none"> • 각 단계별로 작업 수행 시 소요되는 기술 및 기법 설명 	객지지향 모델링 기법
도구	<ul style="list-style-type: none"> • 기업에서 제시도나 기법별 지원도구에 대한 구체적인 사용표준 및 방법 	CASE 등

- o 개발방법론에 의해 각 단계별 문서 및 성과물들을 정의하고 이를 효율적으로 관리 하여, 과업 진행 또는 완료 후 고품질의 산출물을 제공할 수 있도록 한다.

<표 4-10> 단계별 산출물 목록

구축단계	활동	산출물	제출시기
착수	현황분석	<ul style="list-style-type: none"> • 현황분석 결과서 • 착수보고서 	착수 종료 후
설계	사전분석 및 설계	<ul style="list-style-type: none"> • 요구사항 분석서 • 스토리보드 	설계 종료 후
구현	디자인	<ul style="list-style-type: none"> • 디자인 시안 • 스타일 가이드 	개발 종료 후
	개발	<ul style="list-style-type: none"> • DB 명세서 • 개발 표준 정의서 • 개발 Source 	
전개	테스트	<ul style="list-style-type: none"> • 단위테스트 결과서 • 통합테스트 결과서 	인수테스트 후 7일 이내
	시스템 사용교육	<ul style="list-style-type: none"> • 사용자 매뉴얼 • 운영자 매뉴얼 	
	시범운영	<ul style="list-style-type: none"> • 시범운영 계획서 	
완료	모니터링	<ul style="list-style-type: none"> • 완료보고서 	종료 전

- 개발방법론은 프로젝트에 따른 다양한 방법론이 존재하며, 효과적인 프로젝트 수행을 위하여 개발방법론을 비교 분석하여 최적의 방법론을 선정하고 선정된 방법론을 기반으로 효과적으로 프로젝트를 수행한다.

(2) SW 개발방법론(Software Development Methodology)

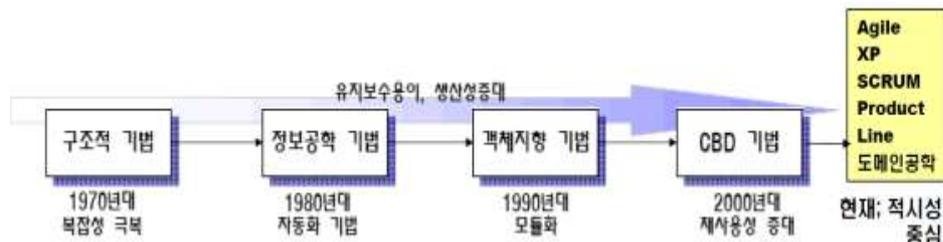
○ SW 개발방법론의 정의

- 소프트웨어 개발에 관한 계획,분석,설계 및 구축에 관한 정형화된 방법과 절차, 도구 등이 공학적인 기법으로 체계적으로 정리되어 표준화한 이론
- 소프트웨어 생명주기(SDLC)에 SW 공학원리를 적용한 개념으로 정보시스템을 개발하기 위한 작업활동, 절차, 산출물, 기법 및 도구 등을 체계적으로 정리한 방법론

○ SW 개발방법론의 필요성

- 경험 축적 및 재활용을 통한 개발 생산성 향상(작업의 표준화/모듈화)
- 정형화된 절차와 표준 용어의 제공으로 의사소통 수단 제공
- 효과적인 프로젝트관리(수행공정의 가시화)
-

[그림 4-26] SW 개발방법론의 진화 과정



<표 4-11> 개발방법론의 종류

구분	설명	특징
구조적 방법론	정형화된 분석 절차에 따라 사용자 요구사항을 파악하여 문서화하는 체계적인 분석이론	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 프로그램 로직 중심(프로세스 중심) ▪ 도형중심의 분석용 도구 이용 [자료흐름도(Data Flow), 자료사전(Data Dictionary), 소단위명세(Mini-Spec)]
정보공학 방법론	기업 정보시스템에 공학적 기법을 적용하여 시스템의 계획, 분석, 설계 및 구축을 하는 데이터 중심의 방법론	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기업정보시스템 중심 ▪ ISP가 필수, 데이터 중심 ▪ CASE 도구 등 공학적 접근, 사용자 참여

객체지향 방법론	분석, 설계 및 개발에 있어서 객체지향 기법을 활용하여 시스템을 구축하고자 하는 방법론	<ul style="list-style-type: none"> 데이터와 프로세스의 상관 분석 업무영역을 상호작용하는 객체들의 집단으로 이해하고 시스템 구축 자료와 기능을 캡슐화, 객체간 상호작용은 메시지를 통해서 이루어짐 안정된 모델, 중요한 측면만 모델링하므로 분석의 초점이 명확
CBD 방법론	재사용이 가능한 컴포넌트의 개발 또는 상용 컴포넌트들을 조합하여 어플리케이션 개발 생산성과 품질을 높이고, 시스템 유지보수 비용을 최소화할 수 있는 개발 방법론	<ul style="list-style-type: none"> 컴포넌트 기반 개발 반복점진적 개발 프로세스 제공 표준화된 산출물 작성, 컴포넌트 제작 기법을 통한 재사용성 향상

<표 4-12> 개발방법론의 비교

구분	구조적방법론	정보공학방법론	객체지향방법론	CBD방법론
시기	1970년대	1980년대	1990년대	2000년대
중점	기능 중심	자료구조 중심	객체 중심	컴포넌트 중심
특징	분할과 정복 하향식 기능분해	데이터와 프로세스 균형	캡슐화, 추상화, 다형성, 정보은닉, 상속성 분석초점이 명확	반복, 점진적 높은 재사용성
장점	프로세스 중심 방식 개발 유용	자료중심으로 비교적 안정적	자연스럽고 유연하며 재사용성 향상	생산성, 품질, 비용위험 개선, SW 위기극복
단점	기능은 불안정한 요소 데이터정보 은닉 불가 낮은 재사용, 유지보수성	어플리케이션은 여전히 기능적 설계 기능의 유지보수, 재사용성 낮음	실질적인 재사용성 어려움 기본적 SW 기술 필요	컴포넌트 유통환경 개선 필요 테스트 환경의 부족 컴포넌트 평가인증 환경 미흡
목표	비즈니스 프로세스 자동화	경영전략적 정보시스템 구축	재사용 시스템	컴포넌트 개발 및 활용
산업구조	소품종 다량생산	다품종 소량생산	인터넷 비즈니스	인터넷 비즈니스
접근방법	프로세스 중심	데이터 중심	객체 중심	컴포넌트 중심
Life Cycle	폭포수 모델	폭포수 모델, 프로토타이핑	반복적 개발	반복적 개발
모델링	기능모델링	데이터모델링, 프로세스 모델링	객체 모델링	객체 모델링, 컴포넌트 모델링
개발방식	Top-Down	Top-Down	Bottom-up	Bottom-up
자동화	수작업 가능	자동화도구 요구	자동화도구 필요	자동화도구 필수
지원언어	Cobol, C, VB, Pascal	Cobol, C, VB, Pascal	C++, Java, C#, VB	원칙적으로 개발언어 무관

o 개발방법론 선택 기준

- 프로젝트 환경 고려(응용분야, 시스템규모, 복잡도, 성격 등)
- 수작업 최소화 및 자동화 수준
- 프로젝트 적용에 대한 적합성(제시 가이드라인, 위험경고 및 대처 등)
- 개발자의 방법론 이해도와 적정성(tailoring)

(3) CBD 개발방법론 선정

- o 컴포넌트 기반 개발방법론(CBD)인 마르미-III v4.0을 사업의 환경에 맞게 최적화하여 사용한다. 마르미-III v4.0 개발방법론은 개발공정 및 관리공정으로 구성되어 있으며 본 사업의 환경에 맞게 테일러링하여 사용한다.

[그림 4-27] 공통 컴포넌트의 종류



[그림 4-28] 공정별 작업영역

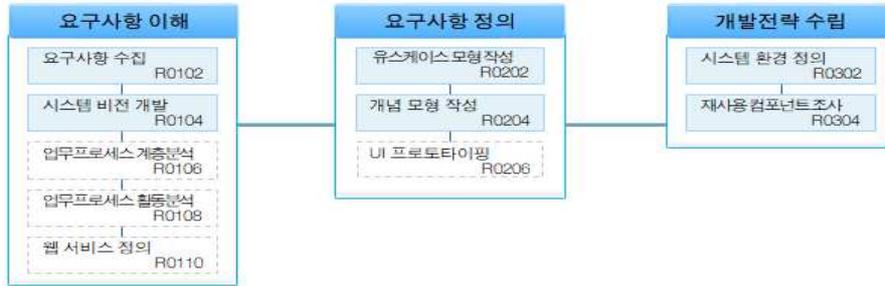
	주요공정	작업영역
관리공정	P0000 프로젝트시작단계	• 프로젝트 제안 → 프로젝트 계획
	C0000 프로젝트통제단계	• 단계 준비 → 단계 통제 → 단계 점검
	E0000 프로젝트종료단계	• 프로젝트 완료 • 프로젝트 운영지원
개발공정	R0000 요구획득단계	• 요구사항 이해/요구사항 정의 • 개발 전략 수립
	A0000 아키텍처 단계	• 요구사항 분석 • 아키텍처 설계/아키텍처 프로토타이핑
	D0000 점진적 개발 단계(J2E)	• 요구사항 및 아키텍처 정제 • 컴포넌트 기본 설계/상세 설계 • 컴포넌트 및 시스템 구현 • 지참서 개발 • 컴포넌트 테스트/통합 테스트/시스템 테스트
	T0000 인도 단계	• 사용자 교육 • 시스템 설치/인수 테스트/시스템 인도

(4) CBD 개발방법론 단계별 활동

① 요구획득 단계

- 사용자 및 시스템 측면에서의 요구사항과 관련 자료를 수집한 후 유스케이스 및 객체모형의 작성을 통해 시스템의 경계(범위)를 정의하고 최종적으로 개발 시스템의 비전, 목표 등 전략을 수립한다. 정확한 요구사항의 분석 및 이를 통한 프로젝트 계획을 수립하기 위한 단계이다.

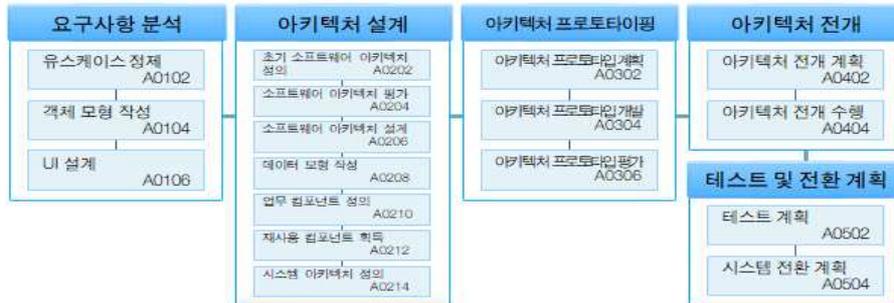
[그림 4-29] 요구획득 단계의 작업영역 및 활동



② 아키텍처 단계

- 요구사항 정련을 통해 아키텍처 관련 요건을 파악하고 이를 토대로 시스템의 아키텍처를 결정하며 아키텍처 프로토타입을 통해 향후 구현 과정에서 발생 가능한 아키텍처 위험요소를 제거한다. 다양한 기법을 통해 비즈니스 컴포넌트를 식별하고 점진적 시스템 개발을 위한 계획을 수립하는 단계이다.

[그림 4-30] 아키텍처 단계의 작업영역 및 활동



③ 점진적 개발단계

- o 개발 시스템을 유즈케이스를 기준으로 미니프로젝트 단위로 분할하여 식별된 컴포넌트의 내부를 설계하고 데이터베이스, 사용자 인터페이스 등을 구축한다. 각 미니프로젝트가 끝난 후 개발된 시스템의 기능성 및 성능이 사용자의 요구를 만족하는지 시스템 테스트를 실시하는 단계이다.

[그림 4-31] 점진적 개발단계의 작업영역 및 활동(1/3)



[그림 4-32] 점진적 개발단계의 작업영역 및 활동(2/3)



[그림 4-33] 점진적 개발단계의 작업영역 및 활동(3/3)



④ 인도단계

- 개발자환경에서 개발된 결과물을 실제 시스템이 운영될 사용자 환경에 설치한다. 또한 개발된 시스템에 대하여 최종적으로 사용자 요구사항과의 일치 여부에 대하여 승인을 얻고 모든 산출물을 사용자에게 전달 및 인계하는 단계이다.

[그림 4-34] 인도단계의 작업영역 및 활동

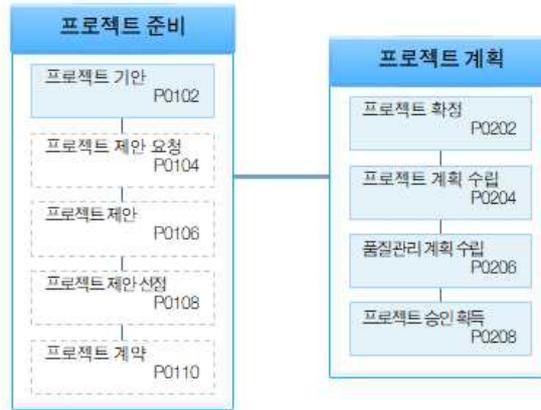


⑤ 프로젝트 시작 단계

- 프로젝트 투입 공수, 기간, 자원조달, 산출물, 비인도 품목 등을 정의하여 수행할 프로젝트를 선별하고 계약이 완료된 프로젝트를 확정된 후 사용자 측에 결과물을 전

달하고 정해진 일정과 장소에 따라 보고를 하며 사용자로부터 승인을 받음으로써 프로젝트의 착수 권한을 부여 받는 단계이다.

[그림 4-35] 프로젝트 시작 단계의 작업영역 및 활동



⑥ 프로젝트 통제 단계

- o 프로젝트 활동 단계를 수행하기 앞서 단계별 계획을 수립하고 수립된 계획에 따라 투입된 자원에 프로젝트 작업을 할당하고 할당된 작업에 대한 진행상황을 점검하고 프로젝트 품질, 위험요소, 이슈사항 등을 검토한 후 단계 평가를 통해 차질 없는 프로젝트 수행을 점검한다.

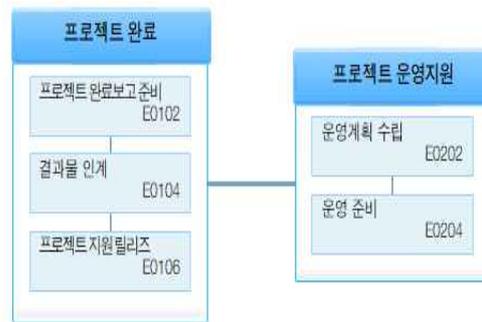
[그림 4-36] 프로젝트 통제 단계의 작업영역 및 활동



⑦ 프로젝트 완료 단계

- 프로젝트의 모든 단계활동을 차질 없이 수행한 이후 프로젝트 수행 결과에 대한 완료 보고를 진행하며 최종산출물을 인계하여 최종 승인을 받는다. 마지막으로 구축된 시스템의 안정적 운영을 위한 계획을 수립하고 운영준비 단계를 거쳐 시스템이 정상 가동될 수 있도록 한다.

[그림 4-37] 프로젝트 완료 단계의 작업영역 및 활동



(5) 요구사항 분석

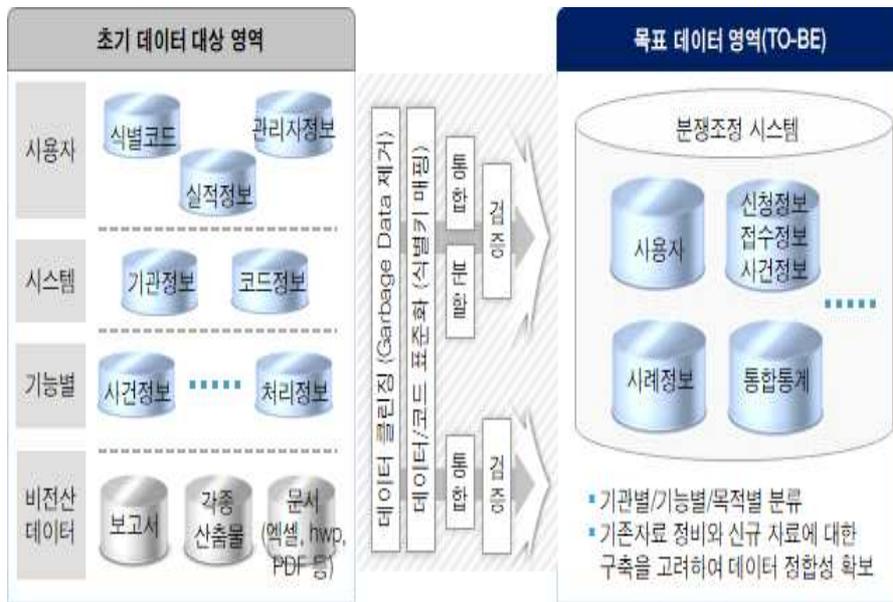
- 제4절에서 도출된 통신분쟁조정시스템에 대한 기능을 기반으로 개발시스템의 요구 기능을 정의하여 시스템 개발을 진행하고, 분석된 요구사항에 따라 DB 설계, 데이터 구축 등을 진행하여 효율적인 통신분쟁조정시스템을 구축한다.

(6) DB 구축

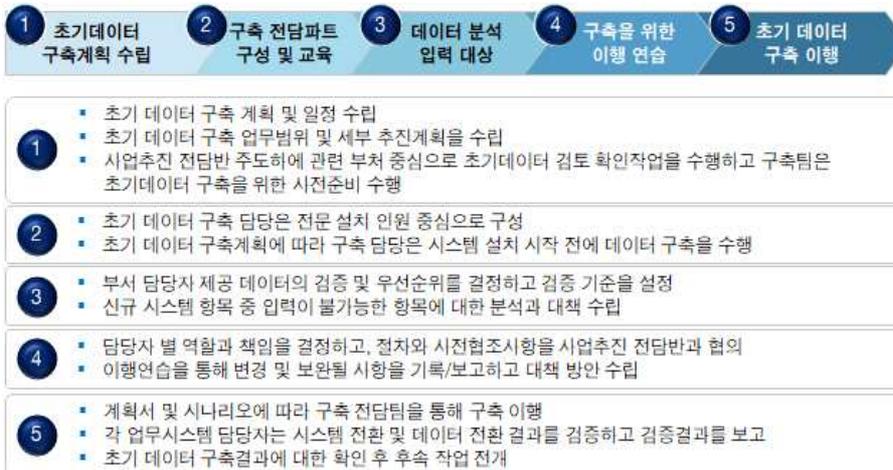
- 제4절에서 도출된 통신분쟁조정시스템에 대한 기능 및 요구사항 분석을 통해 정의된 통신분쟁조정시스템 구축에 필요한 기능에 따라 DB 스키마를 정의하여, 운영중인 통신분쟁조정접수센터의 분쟁조정 종류, 유형을 구분하여 활용할 수 있는 기능을 구현한다.
- 안정되고 정확한 시스템 운영과 활용에 필요한 초기 데이터를 신속하고 정확하게 구축하여 개발 및 검증 시 적시성과 신뢰성을 고려한 데이터 구축 방안을 제시하고 초기데이터 구축 대상인 사용자 및 권한 정보, 사건정보, 처리정보, 보고서 등에 대

해 각각의 데이터 성격에 적절한 데이터 내용을 사전에 검증한다.

[그림 4-38] DB 구축 방안



[그림 4-39] 초기 데이터 구축 절차



- 요구사항 분석 및 통신분쟁조정 수집 정보에 기초하여 통신분쟁조정시스템에 적합한 논리 및 물리 DB를 설계하며, DB는 무결성 등의 DB 구성원칙에 따라 신청정보, 접수정보, 사건정보 등으로 구성한다.

※ 실제 시스템 구축 시 기능정의에 의해 변경될 수 있음

- ERD 설계에 따라 생성된 테이블에 대한 목록 및 정의서를 작성하여 운영자 및 사용자에게 좀더 쉽게 이해할 수 있도록 하고, 주요 테이블을 정의하여 시스템에 대한 이해도를 높일 수 있도록 한다.

<표 4-13> 테이블 목록(예)

테이블명	테이블 설명
cyl_cmm_0000_tc	공통분류코드
cyl_cmm_0001_tc	공통코드
cyl_cmm_0002_tc	공통코드상세
cyl_cmm_0003_tc	계층코드그룹
cyl_cmm_0004_tc	계층상세코드
cyl_cmm_0100_tn	사용자정보
cyl_cmm_0101_tn	사용자권한관계
cyl_cmm_0200_tn	권한관리
cyl_cmm_0300_tn	메뉴관리
cyl_cmm_0301_tn	메뉴권한관계
cyl_cmm_0303_tn	프로그램관리
cyl_cmm_0304_tn	메뉴프로그램관계
cyl_cmm_0305_tn	프로그램권한관계
cyl_cmm_0306_tn	기능그룹
cyl_cmm_0307_tn	기능그룹상세
cyl_cmm_0400_tn	첨부파일속성
cyl_cmm_0401_tn	첨부파일상세
cyl_cmm_0402_tn	게시판관리
cyl_cmm_0403_tn	게시판 상세
cyl_cmm_0800_th	로그인이력관리
cyl_cmm_0900_te	테이블ID관리
login_ip	홈페이지 접근IP 관리
pipc_add_concern_appli_list	추가당사자신청명단
pipc_bbs_pop_0403	게시판 상세(pop_up)
pipc_case_hist_info	사건이력정보
pipc_case_info	사건정보
pipc_exam_mng	사례관리

pipc_home_committee_mng_0403	홈페이지위원관리
pipc_home_mng	홈페이지관리
pipc_merge_case_hist_info	병합사건이력정보
pipc_merge_case_info	병합사건정보
pipc_notice_info	공고정보
pipc_receipt_info	접수정보
pipc_web_img_mng	홈페이지이미지관리
wise_neo_tbl_alert	검색엔진테이블

(7) 시스템 도입형태 및 UI 설계 원칙

- o 제4절에서 도출한 시스템 운영 형태에 따른 도입(안)에 따라 정보수집 및 활용, 관련 기관의 시스템 활용 편의 극대화를 위해 웹 기반 시스템을 구축한다.
- o 통신분쟁조정시스템은 운영자 측면(통신분쟁조정접수센터 담당자)과 사용자 측면(분쟁조정 신청자·피신청자 등)의 운영 효율성, 편의성, 가독성 그리고 마우스 등을 이용한 메뉴별 이동 동선을 최적화 하여 화면 UI를 구성한다.

① 웹 표준 준수

- o 통신분쟁조정시스템 인터페이스 구축 시 개방성, 확장성, 호환성, 접근성을 고려하여 웹 페이지 제작 시에는 표준안을 통한 작업 효율성 및 편리성을 제공하고 웹 페이지 사용 시에는 개방성이 확보되어 전달력이 향상되며 웹 페이지 방문자에게는 접근성을 제공하는 시스템이 될 수 있도록 웹 표준 코드를 적용한다.

[그림 4-40] 웹 표준을 통한 사용자 인터페이스 적용

웹 표준 준수	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 버전 호환성 유지를 위해 프로그램 개발 시 비표준 문법 생산을 방지하도록 검증된 저작도구를 사용 ▪ XHTML 1.x, HTML 4.x 표준에 맞추어 웹페이지 작성 ▪ 기존 흔히 사용되는 Table 구조를 Div 태그로 바꾸고 Font 등 스타일 태그는 스타일 시트(CSS)를 사용하여 구현 ▪ 구조와 표현을 엄격히 분리하여 HTML 코드량 축소
구조와 표현, 동작을 분리	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 구조(XHTML, HTML), 표현(CSS), 양식(DOM, ECMAScript) 분리 ▪ 스타일시트(CSS)를 통해 링크의 색상, 글자모양, 문서의 위치, 여백조정, 색깔, 요소 자체의 성격 변화, 클래스화를 통한 디자인 일관성 확보 ▪ HTML은 철저하게 구조화된 마크업만을 사용 ▪ 구조화 표현에서 행동(Behavior)을 분리하여 접근성 유지
디버깅	<ul style="list-style-type: none"> ▪ HTML과 XHTML, CSS, DOM, Javascript가 표준 문법에 맞는지 유효성 검사 수행 ▪ http://validator.w3.org/ - 브라우저 유효성 검사 ▪ http://jigsaw.w3.org/css-validator/ - CSS 유효성 검사 ▪ http://www.stg.brown.edu/service/xmlvalid/ - XML 유효성 검사 ▪ http://www.wah.or.kr/Archive/Kadowah.asp - 웹접근성 평가도구

② 기본화면 표준화 준수 방안

- 화면 표준화방안에 따라 크게 세가지 영역 즉 상단 메뉴 영역, 좌측 메뉴 영역, 우측 본문 영역으로 구성하고 각각의 영역에 맞는 기능과 메뉴는 사용자의 요구사항을 적극적으로 반영하고 화면설계 가이드라인을 준수하여 편의성과 통일성을 확보한다.

[그림 4-41] 기본화면 표준화 준수



- 1 전체 레이아웃**
 - 화면크기는 시스템 운영환경에 따라 표준화(예:1024 X 768 등)
 - 페이지 구성은 상단은 업무메뉴, 좌측은 업무별 상세메뉴, 우측은 업무화면으로 구성
 - 시스템 홈페이지 접속을 위한 메뉴 제공
- 2 sub메뉴 레이아웃**
 - 상단과 좌측을 활용
 - 대분류 아래 중분류 업무에 대한 메뉴 제시
 - 사용자 별 권한에 따른 메뉴 구성
- 3 본문 레이아웃**
 - 화면 타이틀 표시 버튼, 실행버튼 이미지 표준화
 - 텍스트 폰트, 타입, 크기, 색상 등 주관기관 홈페이지와 일관된 텍스트 맞춤
 - 사용자가 진행상태와 결과를 쉽게 볼 수 있고 향후 수행 활동을 쉽게 접근하도록 구성
- 4 좌측 메뉴 레이아웃**
 - 사용자가 자주사용하는 업무에 대한 접근성 강화를 위한 마이메뉴 적용
 - 중분류 이하의 메뉴단계를 최소화
 - 사용권한 별(시스템관리자, 사용자, 담당자 등) 메뉴 기능 자동 제시

③ 웹 호환성 및 웹 접근성 적용

- 프로그램 개발 시 웹사이트의 서비스를 브라우저에 관계없이 사용자에게 제공하기 위하여 신규 개발 업무에 대해서는 문자인코딩, 화면 디자인 요소, 코딩 표준 문법 등의 요소에 대해 전자정부 웹 호환성 지침을 적용하여 표준화한다.
- 전자정부 웹 호환성 지침 준수
 - 웹페이지는 문서 타입을 반드시 선언하고 선언한 문서타입에 해당하는 문법으로 구현
 - 문자 인코딩 방식은 EUC-KR 또는 UTF-8 중 하나를 지정하여 선언
 - 기타 W3C HTML 4.01 또는 W3C XHTML 1.0, 1.1에서 정한 표준 문법으로 구현
 - 웹 페이지의 화면 디자인 요소는 W3C CSS2.1 표준 문법을 준수
 - 웹페이지의 동적 기능을 제어하기 위하여 W3C DOM Level 2, Level 3 및 ECMA-International ECMA-262 3rd의 표준 문법을 준수.
 - 액티브 엑스(Active-X) 등 특정 브라우저용 내장프로그램을 사용하는 경우 타 브라우저를 지원하기 위한 방안 필요(단, 기술적 제약이 있을 경우에는 예외 처리)
- W3C 웹 호환성, 접근성 지침 준수

[그림 4-42] W3C 웹 호환성, 접근성 지침 준수

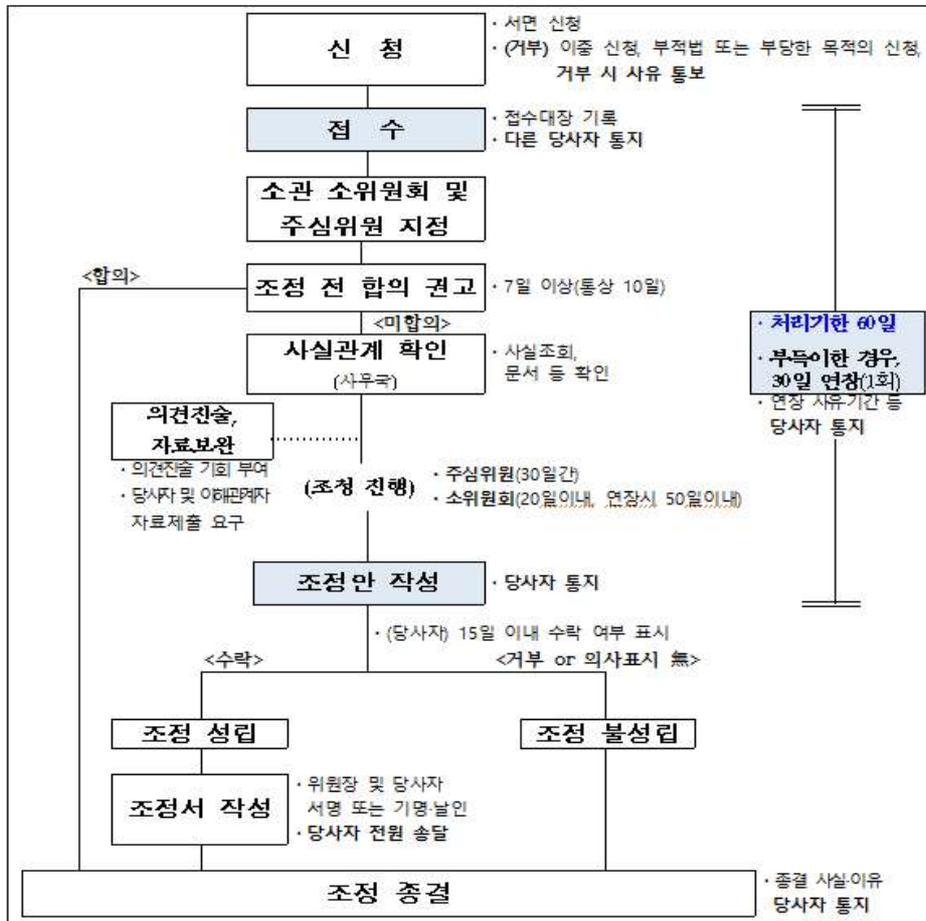
<p>텍스트 호환성</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 핵심정보는 반드시 텍스트/HTML 포맷으로 제공 ▪ 텍스트는 반드시 사용된 배경색에 대해 뚜렷이 대비되는 색으로 표시(다양한 환경의 256 COLOR 지원 그래픽 카드에서 식별 가능 여부가 테스트되어야 함)
<p>폰트 설정</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 글자에 대한 형식은 태그를 사용하기 보다는 CSS를 통해 지정해서 사용 ▪ CSS 에는 일반적으로 사용 가능한 글꼴을 face 속성에서 지정해서 사용 ▪ 어떤 정보가 특정 글꼴로 표현되어야 한다면 해당 정보는 이미지로 표현하고 텍스트 형식의 ALT값을 제공
<p>테이블 호환성</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <table> 태그 방식의 레이아웃 보다는 <div>와 CSS와 접목된 레이아웃 방식으로 적용 ▪ 컬럼 수는 최소로 효과적으로 유지해야 하고 중첩 테이블은 가능한 배제 ▪ 테이블 내의 정보는 가능하면 수평으로 위치하도록 적용 ▪ Ending 태그는 절대 생략 금지, 셀 내의 배경 이미지는 배제
<p>대안 TAG 정의</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ , <applet>, <input>, <object> 태그 등에는 ALT, LONGESC, TITLE 같은 텍스트 정의를 반드시 삽입 ▪ 중요한 로고가 처음으로 사용되는 곳에는 완전한 공식적인 설명을 제공

나. 시스템 개발

(1) 오프라인 분쟁조정 업무현황 분석

- 통신분쟁조정시스템을 개발하기 위하여 기존 오프라인(유선, 이메일 접수 등)에서 운영 중인 통신분쟁조정 업무에 대한 분석을 진행한다.

[그림 4-43] 통신분쟁조정 절차



(2) 시스템 구성

- o 통신분쟁조정시스템의 접근성, 활용성, 최신성을 고려하여 운영자가 최적의 상태에서 시스템을 사용할 수 있도록 인터넷 기반 시스템 환경을 구성하기 위하여 신규 서버 및 상용 SW를 도입하여 시스템을 구성 및 개발한다.

<표 4-14> H/W 및 S/W 구성

구분		사양	비고
HW	DB Server	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CPU : Xeon Silver 4110 8C 2.1GHz * 2CPU ▪ Memory : TruDDR4 64GB ▪ Disk : SSD 2.5in 240GB * 2EA(OS: RAID-1) / SAS 2.5in 900GB * 4EA(Data: RAID-5) ▪ HBA : none ▪ NIC : 1GbE BaseT 4Port(OnBoard) ▪ ODD : none ▪ Dual Power Supply ▪ Warranty : 3YR 	
	WEB/WAS Server	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CPU : Xeon Silver 4110 8C 2.1GHz * 2CPU ▪ Memory : TruDDR4 64GB ▪ Disk : SSD 2.5in 240GB * 2EA(OS: RAID-1) / SAS 2.5in 2.4TB * 5EA(Data: RAID-5, Usable-8TB) ▪ HBA : none ▪ NIC : 1GbE BaseT 4Port(OnBoard) ▪ ODD : none ▪ Dual Power Supply ▪ Warranty : 3YR 	
	All Flash Storage	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Controller : Dual Active/Active ▪ Cache : 64GB ▪ Host Port : 10Gb SR 4-Port, 16Gb FC 4-Port 	

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Protocol : FC, FCoE, iSCSI ▪ RAID : RAID-5(Distributed-RAID) ▪ Disk : Flash 1.92TB * 8EA(Usable 10TB) ▪ Dual Power Supply ▪ H/W Warranty : 3YR, 24x7 	
SW	Red Hat Standard Subscriptions	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Red Hat Enterprise Linux Standard(8x5) 1YR Subscription ▪ 8x5 Service & Only Remote(Mail, Web, Telephone) Support 	
	Reporting Tool	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 섹션과 테이블 동시 지원 ▪ 데이터 쿼리와 리포트 디자인 통합 ▪ 다양한 통계 추출 및 조회 	

(3) 전자정부 표준프레임워크 적용

- o 통신분쟁조정시스템은 어플리케이션 아키텍처 중심의 시스템 구축 전략에 따라, 시스템의 향후 확장성 및 품질속성을 고려하여 전자정부 표준 프레임워크 적용, Layered 아키텍처 기반의 설계, 웹 기반 최신정보기술 및 전자정부 표준개발 환경을 고려하여 구축한다. 전자정부 표준프레임워크를 활용한 개발환경은 개발 PC에서 개발서버, 운영서버로 연결되는 개발 흐름을 지원하며 구현도구, 테스트 도구, 형상관리도구, 배포도구를 활용한다.

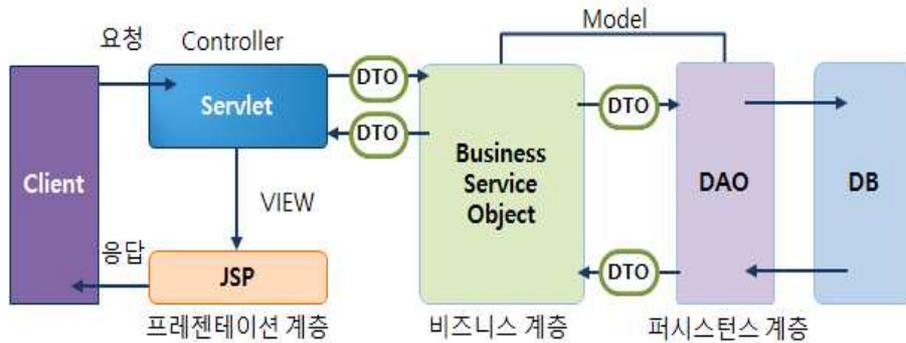
[그림 4-44] 개발지원도구 구성



① 전자정부 표준프레임워크 특징

- o 통신분쟁조정시스템의 프레임워크 설계는 전자정부 표준프레임워크(Spring)의 개발 패턴 및 공통 컴포넌트 구성을 활용한다. Java 표준의 프레임워크 사용으로 현업과 운영자에게는 시스템 이해의 용이성과 유지보수 단순성을 제공하고, 개발자에게는 개발 표준에 따른 개발을 유도하여 균일한 개발 품질을 제공함으로써 개발위험을 최소화하고 성능이 검증된 어플리케이션을 구축한다.

[그림 4-45] 전자정부 표준프레임워크(Spring MVC)



화면처리 계층

- Ajax 기능제공을 위한 Tag Library 제공
- 웹 보안상의 취약점에 대응하기 위한 기능 제공
- MVC 디자인 패턴을 적용하여 사용자 화면을 개발할 수 있는 기반 구조 제공

업무처리 계층

- 비즈니스 로직과 업무 흐름의 분리를 지원
- XML 등의 외부 설정으로 업무흐름 구성을 제공
- 미리 정의된 프로세스를 실행하는 기능을 제공

데이터 처리 계층

- 데이터베이스 접근 기술에 대한 추상화된 접근 방식을 제공
- 업무 로직과 데이터베이스 연결 방식 간의 종속성을 배제
- Transaction 처리에 대한 일관성 있는 프로그래밍 모델을 제공함

업무통합 계층

- 타 시스템과의 연동기능을 지원
- 웹 서비스를 이용할 수 있도록 하는 기능 제공
- 다양한 솔루션 연계 방식에 대한 표준 처리 방식을 제공

**화면프레임워크
사용 편의를 위한
웹 개발도구
Eclipse지원
처리계층**

자료 : 전자정부 표준프레임워크 포털

② 전자정부 표준프레임워크 적용 효과

- 어플리케이션 프레임워크인 Spring과 DB 프레임워크인 IBATIS를 기반으로 시스템 개발을 진행하여 표준화된 기반 구조를 제공함으로써 개발 생산성 향상, 전자정부 시스템 간의 컴포넌트 재사용성 향상, 연계 표준을 통한 상호 운용성 향상, 응용 소프트웨어의 표준화 효과가 있다.

[그림 4-46] 전자정부 표준프레임워크 기반 개발 시 장점



구분	전자정부표준프레임워크 적용 시 장점
공통 컴포넌트	<ul style="list-style-type: none"> • SI 사업에서 응용SW 개발 시 공통적으로 활용하기 위하여, 재사용이 가능하도록 개발한 어플리케이션의 집합으로 소프트웨어 재사용성을 높임 • 로깅 처리, 보안, 엑셀, FTP, 캐쉬, 메일, 오브젝트 풀링 등 응용 시스템을 구축하는 데 필수적인 기반 컴포넌트 제공
정립된 아키텍처와 Pattern	<ul style="list-style-type: none"> • 컴포넌트기반으로 시스템을 개발할 수 있도록 설계/개발을 위한 컴포넌트 분류 방법, 컴포넌트 작성 규칙, 컴포넌트 실행 모델 등 MVC 모델의 디자인 패턴 적용
개발 LifeCycle	<ul style="list-style-type: none"> • 형상관리, 빌드관리, 배포관리, 테스트 지원, UML 디자인 지원 등 소프트웨어 개발 전 주기를 관리할 수 있는 소프트웨어 개발 관리도구 활용
J2EE 기반의 개발패턴	<ul style="list-style-type: none"> • J2EE 환경에서 개발할 수 있는 DI(Dependency Injection), AOP(Aspect Oriented), ORM(Object Relational Mapping), MVC(Model-View-Control)등 개발 패턴을 활용
웹 개발 틀	<ul style="list-style-type: none"> • 어플리케이션 표준 템플릿 및 패턴 관리 • Ajax 기능제공을 위한 Tag Library 활용
DATA Mapper를 통한 DB접근	<ul style="list-style-type: none"> • SQL 문장과 프로그래밍 코드의 분리를 통해 변화의 유연성 확보 • DB접근 클래스와 비즈니스 로직을 담은 클래스의 분리 적용 • JDBC와 SQL을 유지하면서도 훨씬 더 적은 코드로도 JDBC처럼 작동
모바일 디바이스 API	<ul style="list-style-type: none"> • 모바일 환경을 고려한 egovframe의 모바일 컴포넌트 적용으로 향후 모바일 환경으로의 전환이 용이

자료 : 전자정부 표준프레임워크 포털

③ 전자정부 표준프레임워크 구성 요소

- o 전자정부 표준프레임워크는 기존의 실행환경, 개발환경, 관리환경, 운영환경 등 4개의 표준프레임워크 환경과 공통 컴포넌트 외에 모바일 디바이스 API가 새로 구성되어 분쟁조정시스템의 모바일 서비스 실시 시 보다 안정적으로 전환할 수 있도록 한다.

[그림 4-47] 전자정부 표준프레임워크 구성요소 및 기능



자료 : 전자정부 표준프레임워크 포털

④ 전자정부 표준프레임워크 실행환경 아키텍처

- 전자정부 표준프레임워크 실행환경은 5개 서비스 그룹으로 구성되며 34개의 서비스를 제공하며, 실행환경 사용 시 필수적인 서비스들과 타 서비스의 의존성이 높은 서비스를 핵심 계층으로 활용한다.

[그림 4-48] 전자정부 표준프레임워크 실행환경 아키텍처

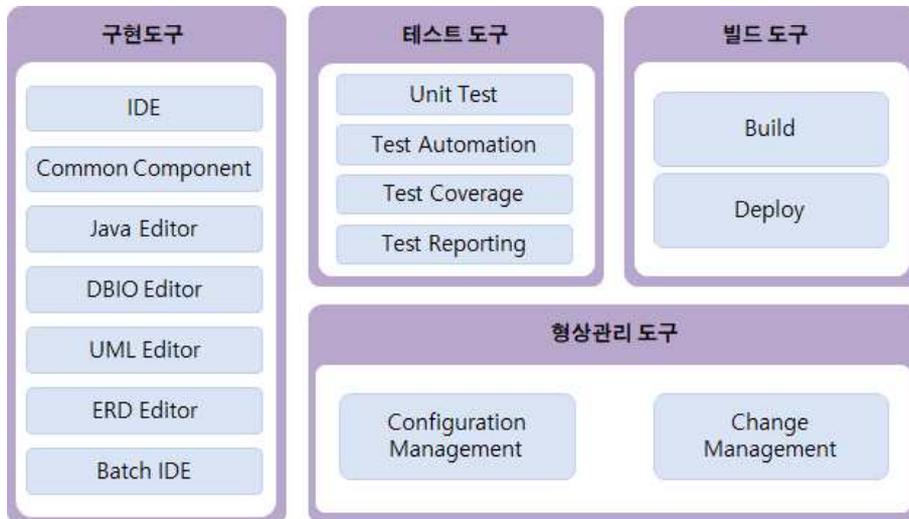


자료 : 전자정부 표준프레임워크 포털

⑤ 전자정부 표준프레임워크 개발환경 아키텍처

- o 전자정부 표준프레임워크의 개발 환경은 보다 정확하고 효율적인 어플리케이션의 개발을 위해 실행환경에서 제공하는 다양한 기능들을 효과적으로 사용하기 위한 개발 툴을 의미한다. 전자정부 표준 프레임워크 개발환경은 4개 서비스 툴로 구성되며, 개발환경 서비스 구조는 아래 그림과 같다.

[그림 4-49] 전자정부 표준프레임워크 개발환경 아키텍처



서비스 도구	기능 및 역할
구현도구	<ul style="list-style-type: none"> 개발자의 코드 작성을 지원하는 도구로 에디터, 디버거, 개발절차, 템플릿 기능 제공 모델링, 에디팅, 컴파일링, 디버깅 환경 어플리케이션 개발을 위한 가이드 모델을 통한 유형별 템플릿 기반의 코드 자동 생성 소스코드의 정합성을 체크하는 코드 인스펙션 모바일 웹 소스코드 구현 및 검증
테스트 도구	<ul style="list-style-type: none"> 개발자가 작성된 코드를 테스트 하기 위한 도구로 테스트, 테스트리포트, 커버리지 분석 기능 제공 JUnit 기반의 UnitTest 지원 HTML/XML/Excel 형식의 테스트 리포팅 테스트 케이스 커버리지 수치 및 코드 영역 확인
빌드 도구	<ul style="list-style-type: none"> 개발자가 작성된 코드를 컴파일, 빌드, 배포하기 위한 도구로 빌드/빌드자동화 도구 제공 Maven 기반의 빌드 Nexus Repository를 사용한 라이브러리 관리 Hudson을 사용한 빌드 자동화 및 빌드결과 피드백
형상관리 도구	<ul style="list-style-type: none"> 형상요소에 대한 식별 및 등록, 이력관리를 지원하는 Configuration Management와 이슈를 등록하고 검색할 수 있는 ChangeManagement로 구성

자료 : 전자정부 표준프레임워크 포털

⑥ 전자정부 표준프레임워크 관리환경 및 운영환경 아키텍처

- 관리환경은 표준프레임워크의 운영현황 파악을 위한 활용현황 등의 도구 및 표준프레임워크의 기능개선, 유지보수 등 프레임워크 관리를 위한 기능을 활용한다. 운영환경은 표준프레임워크 기반 어플리케이션에 대한 모니터링도구와 정보시스템의 효율적인 운영을 위한 커뮤니케이션 도구를 활용한다.

[그림 4-50] 전자정부 표준프레임워크 관리환경 구성요소

변경관리	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 프레임워크 관련 개발소스, 배포파일, 산출물 등의 변경 및 형상을 관리하는 기능을 제공
서비스 요청관리	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 프레임워크를 활용하는 기관으로부터 서비스 및 지원에 대한 요청을 접수 받아 이를 처리하고 결과를 피드백하는 기능을 제공
현황관리	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 프레임워크 배포 현황 및 지원사항에 대한 관리 기능을 제공
표준관리	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 프레임워크 버전업, 변경버전 반영, 신규기능 추가 검토 등 프레임워크 표준을 관리하기 위한 기능을 제공

자료 : 전자정부 표준프레임워크 포털

[그림 4-51] 전자정부 표준프레임워크 운영환경 구성요소

모니터링 도구	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 어플리케이션에서 발생하는 동작정보와 수행로그를 수집하고 시스템 상태에 대한 모니터링 기능을 제공 ▪ 에이전트는 스케줄, 로깅 등의 설정을 기반으로 모니터링 대상 시스템에서 실행 ▪ 에이전트가 실행되면서 시스템 정보 및 프로그램 로그 수집 및 기록 ▪ 운영자에게 수집된 정보를 그래프, 차트를 활용하여 다양한 형태로 표현
커뮤니케이션 도구	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 개발 및 운영시에 관련 이해당사자의 원활한 의사소통을 지원하고 프로젝트에서 발생하는 각종 관리항목에 대한 등록 및 관리 기능을 제공 ▪ 개선요청, 설정관리, 운영정보, 게시판사료실, 일정관리, 산출물관리, 회의실 관리, 공지사항, 검색관리
배치운영 도구	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 일괄(배치) 개발/실행환경에서 작성된 배치Job을 등록/실행하고 수행현황을 모니터링하며 처리결과를 확인하기 위한 표준화된 운영환경을 제공 ▪ 검증완료된 배치 Job만 운영에 배포하여 장애 사전예방 ▪ 배치작업의 직접 실행 및 중지, 실패한 작업에 대한 재처리 기능 제공 ▪ 배치작업에 대한 주기적인 수행을 위한 스케줄 관리 기능 제공

자료 : 전자정부 표준프레임워크 포털

⑦ 전자정부 표준프레임워크 적용 단계별 방법

- 전자정부 표준프레임워크 적용을 위한 단계는 도입검토, 사업계획수립, 사업수행(설계), 사업수행(개발) 단계로 나누어진다. 또한 제공하는 구현도구, 테스트 도구, 배포 도구 등을 활용하여 개발 생산성 및 효율성을 확보한다.

[그림 4-52] 전자정부 표준프레임워크 단계별 적용 방법



주요 단계	프로세스 설명
개념 아키텍처 정의	<ul style="list-style-type: none"> • 프레임워크 현황 및 참조모델(전자정부 및 상용 프레임워크 등) 분석을 통한 프레임워크 개발 방향성 수립 • 프레임워크 개발 방향성에 따른 개념적인 수준의 아키텍처 정의
요구정의	<ul style="list-style-type: none"> • 개념 아키텍처에 기반한 프레임워크 기능 및 비기능 요구사항 정의
논리아키텍처 정의	<ul style="list-style-type: none"> • 개념 아키텍처의 각 구성요소에 대한 현황 및 참조모델 상세 분석을 통한 프레임워크 정책 정의 (기래제어, 로깅, 메시지변환, 입출력, 예외처리, 캐시, 트랜잭션관리 등) • 프레임워크 각 구성요소에 대한 신규개발/재사용/오픈소스/상용솔루션 도입 등 획득전략 정의
컴포넌트 설계	<ul style="list-style-type: none"> • 프레임워크 내에 존재하는 컴포넌트의 식별, 컴포넌트 상호작용 분석을 통한 인터페이스 정의, 컴포넌트 내부에 대한 상세 설계 수행
데이터 설계	<ul style="list-style-type: none"> • 프레임워크 저장소에 대한 물리 수준의 데이터 모델링 수행
테스트 설계	<ul style="list-style-type: none"> • 프레임워크 테스트 계획 수립 및 테스트 시나리오 작성 • 프레임워크 성능 및 안정성 검증을 위한 참조 어플리케이션 개발
개발	<ul style="list-style-type: none"> • 프레임워크 실행, 개발, 운영, 관리 환경 구현 • 단위 테스트 시나리오 작성 및 단위 테스트 수행
테스트	<ul style="list-style-type: none"> • 프레임워크 기능 테스트 수행 • 참조 어플리케이션 실행을 통한 프레임워크 성능 및 안정성 테스트 수행
시스템 이행	<ul style="list-style-type: none"> • 시스템 자원 및 프레임워크 설치 • 인수 테스트 및 시스템 릴리즈
시범 운영	<ul style="list-style-type: none"> • 프레임워크 시범운영 계획수립 • 프레임워크 시범 운영

자료 : 전자정부 표준프레임워크 포털

다. 기능개발 상세

(1) 내·외부 시스템 개발

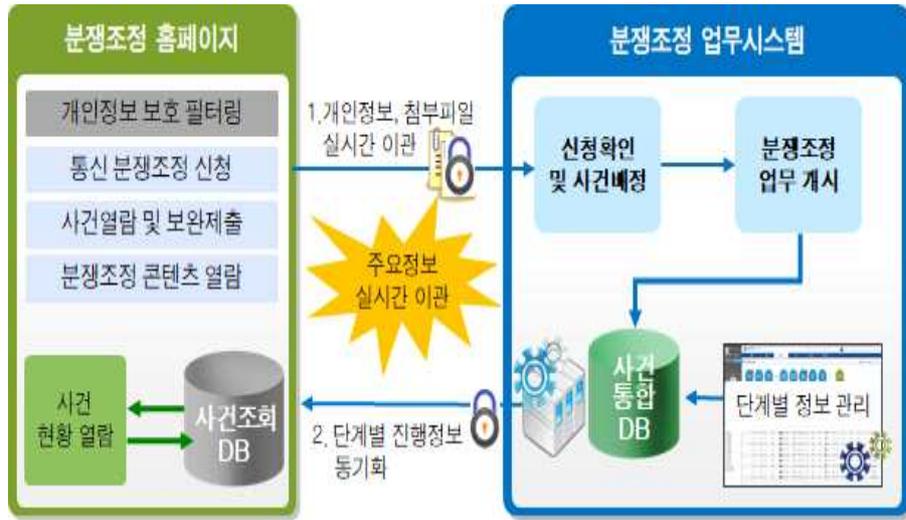
- 통신분쟁조정시스템은 대전통합전산센터의 인터넷망에서 서비스되는 분쟁조정 홈페이지와 행정망에서 서비스되는 내부 분쟁조정 업무시스템으로 분리하여 구축되며 대상자별 맞춤형 서비스를 제공하여 대국민의 만족도 증대와 내부 분쟁조정 업무의 편의성을 극대화 한다. 또한 대국민 창구를 통해 접수된 자료 중 민감한 개인정보나 주요정보는 행정망(내부망)으로 실시간 이관 및 관리하여 자료의 유출을 원천 차단한다.

[그림 4-53] 내·외부 시스템 예시 화면



- 민감한 정보의 유출을 원천 차단하기 위해 등록 및 제출되는 주요정보는 행정망(내부업무시스템)으로 실시간 이관 및 삭제처리하여 통합관리하며 단계별 정보와 같은 정보제공 차원의 항목은 동기화하여 서비스한다.

[그림 4-54] 분리개발 및 보안



(2) 시스템 별 대시보드 구축

- 분쟁조정 홈페이지와 분쟁조정 업무 시스템에 역할에 따른 대시보드를 구축한다. 대시보드는 각 사용자별 주요업무를 한 눈에 보여주고 해야 할 일을 가독성 높게 표현하여 내부사용자의 업무 생산성이 극대화 될 수 있도록 지원하고 외부 신청자는 자신의 사건의 단계와 담당자, 필요 요건 등을 쉽게 확인할 수 있도록 하여 분쟁조정 업무의 신뢰성과 대국민 만족도를 향상한다.

[그림 4-55] 대시보드(현황판) 예시화면

방송통신위원회
Korea Communications Commission

개인현황판

분쟁조정 홈페이지
대시보드

개인현황판 >

진행중 사건 조회

서명 추가제출

My 진행중인 사건

번호	사건번호	신청일자	접수구분	신청인	이메일주소	신청목적	담당자	상태
10	P160121_0000001	2016.03.30	개인	홍길동	123@naver.com	밴드폰 번호무단사용...	홍길동	접수완료
9	P160121_0000001	2016.03.30	집단	홍길동	123@naver.com	밴드폰 번호무단...	홍길동	접수대기
8	P160121_0000001	2016.03.30	개인	홍길동	123@naver.com	밴드폰 번호무단사용...	홍길동	접수완료
7	P160121_0000001	2016.03.30	집단	홍길동	123@naver.com	밴드폰 번호무단...	홍길동	접수대기
6	P160121_0000001	2016.03.30	개인	홍길동	123@naver.com	밴드폰 번호무단사용...	홍길동	접수완료

사건 정보

사건번호: PFC-B-06-17

신청인: 박용진 | 신청인: 최준석 | 기간: 2016.02 ~ 2016.06

합수 → 요건일부 → **사실조사** → 합의 종료 → 위원회 보고 조정결정

* 단서종 단서사유 발생하면으로 이해됩니다.

사건 문의

Email gatepji@korea.kr
Call 070-1234-1234

최문석
(9:00 ~ 18:00)

Q&A바로가기 | FAQ바로가기

방송통신위원회
Korea Communications Commission

분쟁조정 관리 분쟁조정 통계 분쟁조정 서

분쟁조정 업무 시스템
대시보드

통신분쟁조정시스템 - 현황판

> 2016년 4월 5일 사건처리 현황

신청	접수완료	요건일부	사실조사	합의종료	조정종료	조정유보	조정유지
12	24	3	16	12	7	2	11

> 2016년 4월 5일 추가당사자 신청 현황

신청 번호	1차요청 (다중요청)	2차요청 (다중요청)
7	12	5

> 2016년 4월 5일 사건처리 현황

신청구분	건수
합의종료	10
조정종료	4
조정유보	7
조정유지	8
조정유보	5

> 2016년 4월 5일 사건처리 현황

> 2016년 4월 5일 사건처리 현황

조정유보 사유	건수
합의종료에 동의 않는 개인당사자접	1
제정당사자접 사건지 조정유보	3
과다한 개인정보 수집	6
고지장 발송을 넘어선 복수 리피팅 가능에 조정유보	8
개인정보 취급자에 의한 정보 침해 우려	30
개인정보 보호 기술적 관리가 소자 위임	20
수집 또는 제공받은 목적달성 후 개인정보 보유	4
불합리한 사내 처리절차 요구불응	7
당사자의 불합리한 요구로 인해 합의 종료 조정유보	8
기타 개인정보 침해(개인정보의 무단 수집 등)	5

- 155 -

(3) 단계별 사건처리 및 이력기능

- 통신분쟁조정은 단계별로 진행되며 각 단계마다 충족요건에 대한 확인이 필요하다. 따라서 각 단계별 프로세스와 충족요건을 정의하고 이를 탭 형태로 구성하여 사건을 단계별로 진행 할 수 있는 기능을 개발한다. 또한 각 단계에서는 필수 요건을 확인하여 충족해야만 다음 단계로 진행될 수 있도록 적용하며 진행되는 모든 정보는 이력으로 관리하여 향후 사건의 진행과정을 활용할 수 있도록 구축한다.

[그림 4-56] 단계별 사건처리 기능

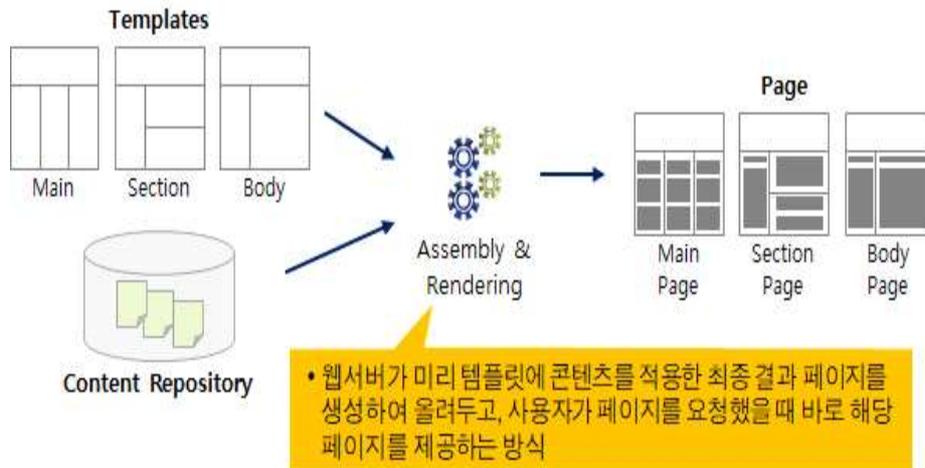


- 표준화 업무프로세스를 도식화하여 템 형태로 사건의 처리상태를 한눈에 조회할 수 있도록 제공
- 진행중인 단계를 선택하여 세부 진행상황을 열람할 수 있도록 제공
- 사건 담당자가 업무 처리하는 즉시 실시간으로 열람할 수 있도록 구성
- 업무시스템 뿐만 아니라 분쟁조정 홈페이지에서도 업무처리 현황을 편리하게 조회할 수 있도록 연계 구축

(4) 분쟁조정 홈페이지 콘텐츠 관리 체계

- 분쟁조정 홈페이지의 콘텐츠는 다양한 사용자 환경 또는 법/제도 변경에 따라 그 내용의 관리가 용이해야 항상 정확하고 최신의 정보를 제공할 수 있다. 따라서 이미지를 제외한 모든 콘텐츠는 HTML형식으로 제공하여 시스템 운영자가 쉽고 편하게 관련 콘텐츠를 관리할 수 있도록 개발한다.

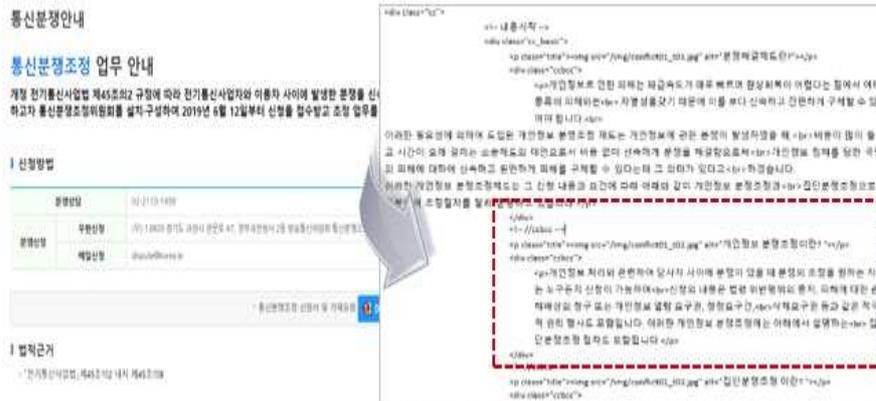
[그림 4-57] 콘텐츠와 디자인 템플릿 분리



- 콘텐츠의 내용 변경이 필요한 부분은 비주얼한 디자인적 요소를 배제한 순수한 내용만을 텍스트 콘텐츠로 관리.
- 예시) 제목의 경우 콘텐츠 저장소에서는 제목 문자열만 저장하고, 제목이 어떤 서체/크기/색깔로 표시될 지 등은 디자인 템플릿으로 관리
- 콘텐츠에 적절한 디자인 템플릿을 적용하면 최종적으로 HTML/JSP 등의 페이지

가 생성됨.

[그림 4-58] HTML 구현방안 예시



- 이미지를 제외한 모든 콘텐츠는 HTML 형식으로 제공하여 관리가 용이하도록 개발

(5) 분쟁조정 신청

- 분쟁조정 신청자가 분쟁조정을 신청할 때 본인인증을 필수로 진행 하도록 구축하며 신청이 완료 되면 신청자는 홈페이지의 마이페이지에서 신청한 내용의 접수증을 출력 할 수 있도록 개발한다. 또한 서면이나 FAX로 분쟁조정을 신청한 경우 담당자가 제출 신청서를 검토 후 분쟁조정 업무 시스템에서 온라인 신청할 수 있도록 개발한다.

[그림 4-59] 분쟁조정 신청 업무 프로세스



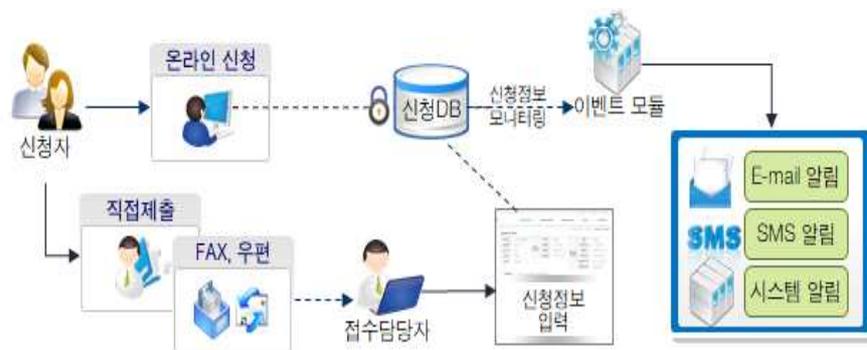
<표 4-15> 분쟁조정 신청 프로세스 상세설명

구분	상세내용
본인인증	<ul style="list-style-type: none"> 분쟁조정 홈페이지를 통하여 분쟁조정을 신청하기 위해서는 본인인증 절차가 필수 휴대폰, 신용카드, 공공 아이핀을 인증수단으로 적용
신청유형 등록	<ul style="list-style-type: none"> 신청단계에서 신청에 요약항목을 입력 또는 선택하여 신청 조건에 부합하는지 확인하고 이를 신청자에게 알려주는 기능 요약항목 정보를 내부 담당자에게 제공 하여 확인/검토 시 업무 편의성을 강화
신청내용 등록	<ul style="list-style-type: none"> 통신 분쟁조정 신청서에 신청인 정보, 피신청인 정보, 사건내용을 등록 하는 기능.
접수증 출력	<ul style="list-style-type: none"> 신청이 완료된 후 (담당자를 통하여 신청이 된 경우도 포함) 신청자가 마이페이지를 통하여 신청 접수증을 출력 할 수 있는 기능

(6) 접수 및 배부관리

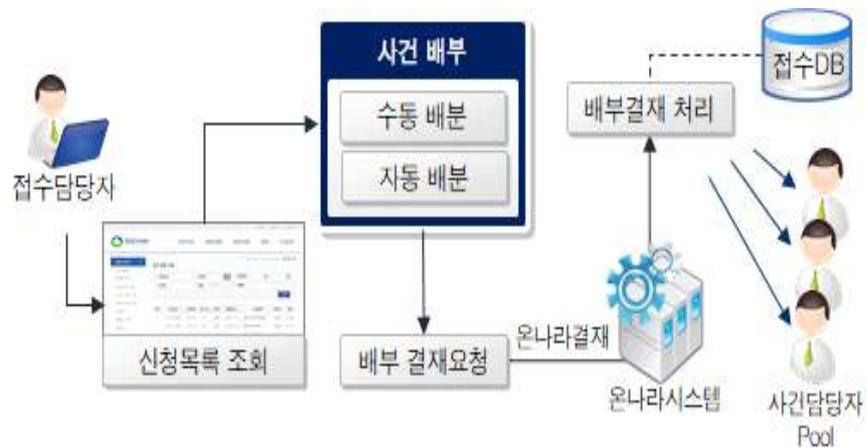
- 통신 분쟁조정 신청방법은 온라인 신청과 오프라인 신청으로 구분할 수 있다. 온라인의 경우 신청자가 분쟁조정 홈페이지를 통해 정보기입 및 자료를 첨부하여 신청하지만 오프라인인 경우는 서면으로 제출하거나 FAX로 신청을 받게 된다. 따라서 온라인 신청 뿐 아니라 오프라인으로 접수된 FAX나 서면 신청서 등의 문서를 사무국 담당자가 시스템에 등록하여 온라인화 할 수 있는 기능을 개발한다.

[그림 4-60] 분쟁조정 접수관리 개념도



- 오프라인으로 접수 받은 자료는 업무담당자가 수령 후, 분쟁조정 시스템에 등록

[그림 4-61] 분쟁조정 배부관리 개념도



- 배부 결재가 완료되면 SMS, 이메일 등 알림으로 통지
- 자동배분은 사건 건수에 따라 자동으로 담당자를 지정하는 기능으로 제공

(7) 분쟁조정 자료 관리

- 통신 분쟁조정 자료 관리기능을 위하여 분쟁조정 업무 전주기에서 일어나는 모든 상황을 이력등록 하도록 개발한다. 통신분쟁의 이력등록은 일반 텍스트 자료에서 증거, 의견 자문결과와 피신청인, 신청인이 제출한 조정승낙서 같은 자료도 수집할 수 있도록 하고 등록된 첨부파일은 자동으로 PDF로 변환 하여 등록 하도록 기능을 개발한다.

[그림 4-62] 분쟁조정 자료관리 구축(안)

신청 및
접수내용

보정서류
이력

사건조사
이력

합의진행
이력

분쟁조정
진행이력

사건번호 P160123_00000001 신청일자 2016-05-21 접수구분 집단 담당자 담당자명 조정부 조정부명	이름 홍길동 신청인 전화번호 02-1234-5678 인적사항 이메일주소 email@naver.com 휴대전화 010-2345-3456	이름 홍복기 피신청인 전화번호 02-1454-3456 인적사항 이메일주소 email@daum.net 휴대전화 010-5678-2345 웹사이트주소 웹사이트명 구글
--	---	--

사건 제목: 사이버 가입시 등록된 개인정보 무단 이용

사건 내용:

접수시 첨부파일

등록일자	첨부파일
2016-05-01	접수시 첨부된 원본파일 (신청인식 사실확인 관련 문서).pdf
2016-05-01	접수시 첨부된 원본파일 (신청인식 사실확인 관련 문서).pdf

보정서류 첨부파일

등록일자	첨부파일
2016-05-01	보정서류로 추가로 받은 첨부파일 (관련 문서).pdf
2016-05-01	보정서류로 추가로 받은 첨부파일 (관련 문서).pdf

사건조사 진행 이력

등록일자	제목	내용	첨부파일
2016-05-01	사건조사 처음	사건에 대한 기본적인 내용 조사	
2016-05-01	사건조사 두번째	외문사실 추가 인터뷰 및 자료 요청	사건조사시 첨부된 원본파일 (관련 문서).pdf 사건조사시 첨부된 원본파일 (관련 문서).pdf

합의 진행 이력

등록일자	제목	내용	첨부파일
		내용 없음	

분쟁조정 진행 이력

등록일자	제목	내용	첨부파일
		내용 없음	

<표 4-16> 분쟁조정 자료관리 상세설명

구분	상세내용
신청/접수내용	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신청인이 신청한 내용 과 신청과 함께 등록된 첨부파일을 조회 하는 기능
보정서류	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 보정서류 요청을 통하여 추가 접수된 보정서류에 대한 조회 기능
사건조사 이력	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사건조사 진행 시 등록된 사건 진행 이력 조회 기능
합의진행 이력	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 조정 전 합의 시 협의 진행 사항을 등록한 이력 조회 기능
분쟁조정 이력	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 분쟁조정 시 조정진행상황을 등록한 이력의 조회 기능

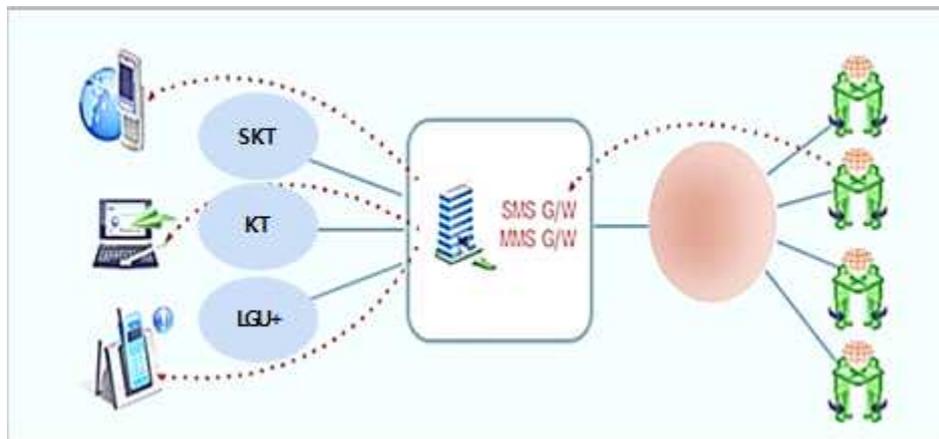
(8) 단계별 알림 기능

- 분쟁조정 신청 및 처리 시 통신 분쟁조정 업무담당자와 신청자간 업무 처리 시 정보 전달의 문제로 인하여 업무 지연을 방지하기 위하여 단계 별 알림 정보를 제공하는 기능으로 알림이 필요한 이벤트를 식별하고 담당자와 신청자에게 단계별 정보를 SMS 또는 E-mail을 이용하여 실시간으로 메시지를 전달할 수 있도록 개발한다.

[그림 4-63] 이벤트 별 알림 기능



[그림 4-64] SMS 서비스 연계

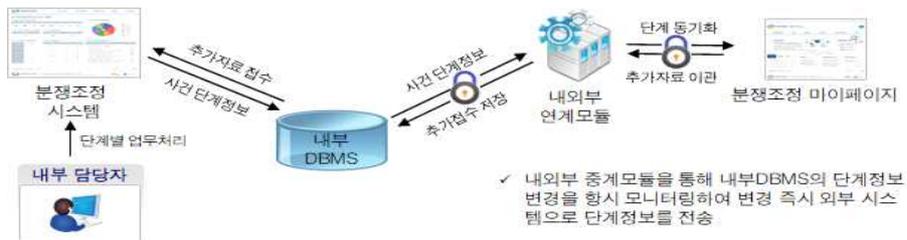


- 대량으로 한번에 문자를 발송할 수 있도록 DB 연동방식을 적용
- DATA를 주고 받는 별도 모듈을 설치하여 DB 서버와 연결하며 각각 지정한 테이블에 컬럼 값을 DB에 insert하면 연동 모듈이 DB를 읽어 해당 정보 값을 발송 서버로 전달

(9) 분쟁조정 진행 관리

- o 분쟁조정 신청자가 사건의 단계별 진행상황을 조회할 수 있도록 마이페이지를 개발하고 분쟁조정 내부 시스템에서 변경되는 단계를 분쟁조정 홈페이지와 동기화하여 실시간 진행 상태를 조회할 수 있도록 개발한다. 또한 마이페이지 진입 시, 본인인증을 적용하여 개인정보 보호를 강화한다.

[그림 4-65] 분쟁조정 진행정보 관리 시스템 프로세스



[그림 4-66] 분쟁조정 진행정보 조회



(10) 통계 기능

- 분쟁조정 관련 정보의 활용성을 위해 관리자가 다양한 정보를 현황 및 통계 자료로 제공하는 기능을 개발다. 주요 현황 정보는 침해유형별, 관련 법조항, 사건분류 유형, 위원회 결정 등이며 현재 관리하고 있는 통계 양식에 적합한 화면을 구성하여 제공한다.

[그림 4-67] 분쟁조정 통계 관리 구성도



- 사건처리 유형별 통계: 사건의 신청, 접수 이후에 처리 종료된 현황을 조회
- 위원회 결정별 통계: 사건의 신청, 접수 이후에 위원회의 조정 결정 현황을 조회
- 통신분쟁 유형별 통계: 신청, 접수된 사건의 통신분쟁 유형별 현황을 조회
- 관련 법조항 별 통계: 신청, 접수된 사건이 처리에서 적용된 관련법조항별 현황을 조회
- 피신청인 유형별 통계: 사건의 신청 시 등록된 피신청인에 대한 유형별 현황을 조회

[그림 4-68] 통계관리 화면예시

호출구분	일회	재회	기타	통신원	보통원	합산	대송	기타
2018-03-01	20	12	23	43	2	71	1	0
2018-03-02	13	23	2	4	2	44	23	1
2018-03-03	18	12	19	3	8	50	12	1
2018-03-04	3	1	4	2	0	10	1	1
2018-03-05	13	1	6	21	6	47	1	1
합계	67	53	56	75	23	355	38	4

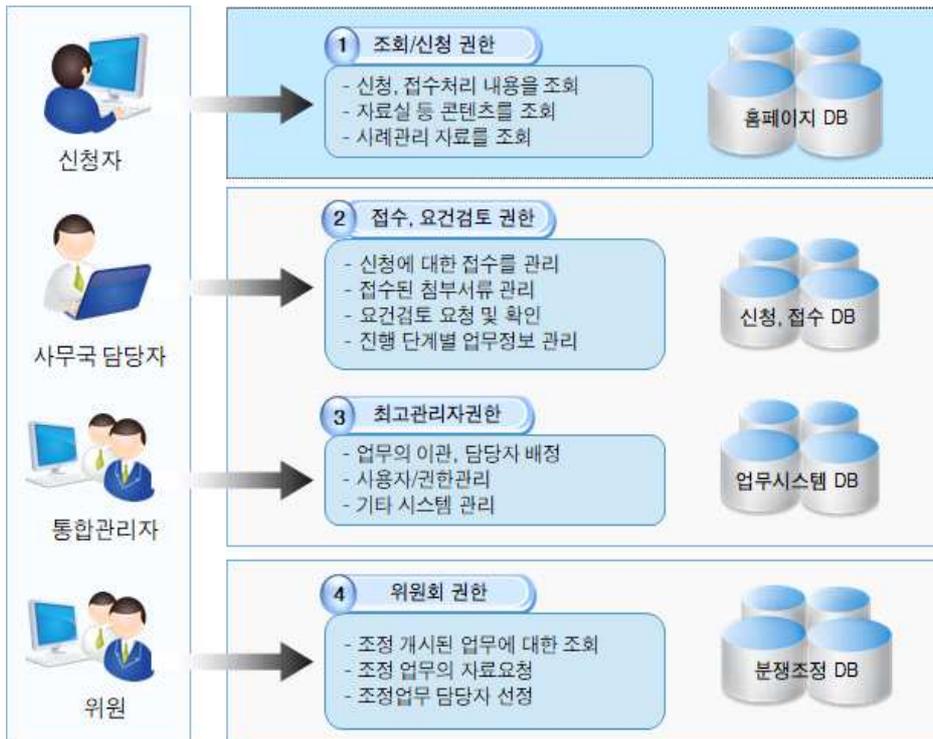
(11) 사용자 및 권한관리

- 분쟁조정 업무시스템의 사용자를 관리하는 기능을 구축한다. 사용자는 신청자, 사무국 담당자, 통합관리자, 위원 등으로 구분하여 역할기반의 권한을 관리하도록 구축하며, 그룹관리 기능을 개발하여 세부프로그램이 메뉴와 맵핑되어 다양한 권한그룹이 관리될 수 있도록 하여 확장성을 확보한 유연한 권한체계를 구축한다.

[그림 4-69] 사용자 분류별 수집항목



[그림 4-70] 역할에 따른 권한



제 5 장 결 론

분쟁을 해결하는 궁극적인 방법은 법원을 통해서 판결에 의하여 분쟁을 해결하는 것이 전통적이고 최종적인 방법이다. 그러나 모든 정치·경제·사회적인 분쟁을 법원을 통해 해결하려고 하는 것은 최종적이고 궁극적인 해결이라는 장점이 있는 반면, 절차의 복잡성, 최종판결까지 장기간 소요로 말미암아 법원에 과중한 부담이 될 뿐만 아니라 변호사 선임료, 감정·검증비 등 과도한 비용이 소요되어 사회적 비용 및 시간에 있어 비효율적이다. 따라서 신속하면서도 비용이 적게 드는 분쟁해결절차를 필요로 하게 되는 것이다. 통신과 관련하여 발생하는 사업자와 이용자 간 분쟁을 효율적으로 조정하기 위해 2019년 6월 12일 도입된 통신분쟁조정제도는 2019년 말 기준 통신 분야 민원 상담은 6,689건이 이뤄졌고, 통신 분쟁 조정위원회의 중재안이 필요한 분쟁 조정 사건은 155건이 접수 되었다. 통신 분야 민원 상담은 중 이용 불편에 따른 손해 배상 2,388건, 계약 체결·해지 관련 민원 1,398건, 이용 약관 위반 596건이었다. 통신분쟁조정위원회 출범 이후 분쟁조정 신청은 기존 통신민원 재정 신청의 갑절 이상 급증했으며, 제도 도입 첫해임을 고려하면 통신분쟁조정 신청 건수는 크게 증가할 것으로 예상된다.

이처럼 증가하는 분쟁조정 사건들을 신속하고 효율적으로 처리하기 위해 세부 운영 규칙 제정 등 법제도 정비, 분쟁조정 절차별 업무매뉴얼 마련, 분쟁조정업무의 효율성 및 민원인의 편의성 제고를 위한 분쟁조정전산처리시스템 구축 방안 마련 등 안정적인 제도 시행을 위한 기반 구축이 필요할 것이다.

본 연구에서는 개정된 전기통신사업법과 전기통신사업법 시행령에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 운영세칙안을 제시하였고, 분쟁조정 업무담당자의 업무 일관성 및 편의 도모를 위한 업무매뉴얼과 통신분쟁을 투명하고 신속하게 처리하기 위한 통신분쟁조정 지원 시스템 구축 방안을 제시하였다.

아래에서는 연구내용을 요약하는 것으로 결론에 갈음하고자 한다.

제1장에서는 본 연구의 전제로서, 전기통신사업자와 이용자 간 분쟁조정을 위한 통신분쟁조정제도 시행에 따른 분쟁조정위원회의 실질적인 운영을 위해 구체적인 세부 운영규칙, 업무담당자의 업무 일관성 및 편의 도모를 위한 업무매뉴얼, 분쟁조정시스템 구축 방안 등 세부 시행 지침 마련이라는 연구의 필요성 및 목적을 설명하였다. 제2장에서는 전기통신사업법과 전기통신사업법 시행령에서 규정하고 있지 않은 소위원회는 몇 명으로 구성하여야 하는지, 신청서나 조정서 양식은 어떻게 해야하는지, 대리인의 자격은 어떠한지 등에 대한 사항을 타 분쟁조정 운영 세칙을 참고하여 최소한의 규정만을 담은 운영 세칙을 도출하였다. 향후 통신분쟁조정위원회의 조속하고 효율적인 운영이 시급히 요청된다는 점과 통신분쟁조정위원회의 사무업무를 지원할 사무국의 업무가 국민의 권리·의무에 대한 규제 효과를 가져오는 사무가 아니라 조사·관리 업무라는 점에 비추어 보았을 때 시행령 개정을 통해 사무국을 설치하는 방안도 가능할 것으로 보인다. 또한 통신분쟁조정위원회의 조정 업무는 앞으로 계속 증가할 것으로 예상되어 전기통신사업법 제45조의2 제2항을 개정하여 위원의 수를 증원하여 신속하고 밀도있는 조정이 이루어질 수 있도록 할 필요가 있다. 제3장에서는 통신분쟁조정위원회의 조정업무를 실제로 수행하는 조정위원 및 담당공무원의 업무의 일관성 및 지속성을 담보하고, 업무의 편의를 도모할 수 있도록 각 단계별 업무매뉴얼을 제시하였다. 업무 매뉴얼은 통신분쟁조정제도의 개요, 통신분쟁조정위원회 및 소위원회의 구성 및 운영에 관한 업무에 관하여 우선 기술하고, 신청서 접수, 신청서 확인, 분쟁조정 의 개시 및 사실조사, 위원회 회부, 사건 통계 관리 등 분쟁조정업무를 기준으로 하여 순서대로 매뉴얼을 구축하였다.

제4장에서는 통신분쟁조정 지원시스템 구축을 위해 국내·외 분쟁조정 관리 및 서비스 시스템 운영현황 조사, 통신분쟁조정접수센터 통신분쟁조정위원회 관리 체계 현황 분석 등을 실시하였으며, 통신분쟁조정 시스템을 구축하기 위한 시스템 구조설계, 데이터 모델링 및 운영 프로그램 개발 등을 통한 통신분쟁조정시스템 구축 방안을 수립하였다.

본 연구결과는 향후 통신분쟁조정 신청 건수가 크게 증가할 것으로 예상되는 상황에서 통신분쟁조정 사건의 신속하고 효율적인 해결 및 분쟁조정제도의 안정적 운영을 위한 기반 구축에 활용될 것으로 기대하며, 일반 국민들이 통신서비스 계약 체결에서부터 해지에

이르기까지의 전 과정에서 통신사로부터 피해를 입는 경우 소송 등 복잡한 절차를 거치지 않고도 신속하게 피해 구제를 받을 수 있게 되는 등 이용자의 권익이 대폭 증진될 것으로 기대한다.

참 고 문 헌

국내 문헌

온라인행정학 전자사전

대한변호사협회 (2010), 『한국 변호사 백서 2010』

하혜영(2012), 『행정형 ADR 기구의 제도설계에 대한 비교 연구』, 단국대학교 분쟁해결 연구센터

김봉철(2019), 『우리나라의 행정형 ADR 개선방안에 관한 연구』, 사법정책연구원 연구총서 2019-12

김동련(2011), 『정부위원회제도의 법리적 검토』, 한국토지공법학회 토지공법연구

과학기술정보통신부 <https://msip.go.kr>

방송통신위원회 <https://kcc.go.kr>

개인정보보호위원회 <https://www.pipc.go.kr/>

한국의료분쟁조정중재원 <https://www.k-medi.or.kr/>

법제처 국가법령정보센터(<http://www.law.go.kr/main.html>)

전자정부 표준프레임워크 포털

● 저 자 소 개 ●

임 태 훈

- 한국외국어대 경영정보학 석사
- 현 한국정보통신진흥협회 이용자보호실장

한 병 희

- 동양미래대학교 정보통신공학 학사
- 현 한국정보통신진흥협회 이용자보호팀 팀장

이 종 목

- 한양대 행정학 석사
- 현 한국정보통신진흥협회 이용자보호팀장

왕 안 나

- 세종사이버대 경영학
- 현 한국정보통신진흥협회 자격검정팀장

업 석 준

- 서울과학기술대 산업정보시스템공학 석사
- 현 한국정보통신진흥협회 이용자보호팀 차장

방통융합정책연구 KCC-2019-12

통신분쟁조정제도 활성화를 위한 시행 방안 연구

2019년 12월 일 인쇄

2019년 12월 일 발행

발행인 방송통신위원회 위원장

발행처 방송통신위원회

경기도 과천시 관문로 47

정부과천청사

TEL: 02-2110-1323

Homepage: www.kcc.go.kr
