

방통융합정책연구 KCC-2018-24

통신서비스 이용자 권익보호 강화를 위한 피해구제 방안 연구

(A Study on the Remedies for Enhancing the Protection
of User Rights of Telecommunication Service Users)

이종목/고병권

2018. 12

연구기관 : 한국정보통신진흥협회



이 보고서는 2018년도 방송통신위원회 방송통신발전기금 방송통신
융합 정책연구사업의 연구결과로서 보고서 내용은 연구자의 견해
이며, 방송통신위원회의 공식입장과 다를 수 있습니다.

제 출 문

방송통신위원회 위원장 귀하

본 보고서를 『통신서비스 이용자 권익보호 강화를 위한 피해구제 방안 연구』의 연구결과보고서로 제출합니다.

2018년 12월

연구기관 : 한국정보통신진흥협회

총괄책임자 : 이 중 목

참여연구원 : 고 병 권

목 차

요약문	vii
1. 서 론	1
가. 연구의 필요성 및 목적	1
나. 연구 방법	6
2. 통신서비스 분야별 다발민원 실태현황	7
가. 이동통신 및 알뜰통신 민원동향	7
나. 이동통신 및 알뜰통신 민원사례	18
3. 해외통신기구 및 기관의 통신서비스 피해구제 활성화 정책	22
가. 미국의 통신서비스 이용자 보호 및 피해구제 관련 정책	22
나. 호주의 통신서비스 이용자 보호 및 피해구제 관련 정책	29
다. 영국의 통신서비스 이용자 보호 및 피해구제 관련 정책	41
4. 통신서비스별 이용자 피해구제를 위한 피해보상(기준) 가이드라인	64
가. 통신서비스 이용자 피해구제 관련 주요법령 및 내용	46
나. 통신서비스 이용자 피해보상(기준) 가이드라인 도출 개요	53
다. 이동통신 및 알뜰통신 이용자 피해유형 도출	54
라. 이동통신 및 알뜰통신 이용자 피해보상(기준) 가이드라인 도출	56

5. 통신서비스 분야별 피해구제 관련 사업자 내부 자율점검 기준	56
가. 이동통신 및 알뜰통신 사업자 내부점검 기준 도출 개요	65
나. 이동통신 및 알뜰통신 사업자 자율점검 체크리스트	66
다. 통신서비스 피해구제 사업자 내부자율점검 활용	73
6. 연구성과 및 정책제언	74
가. 연구의 성과 및 활용	74
나. 정책적 제언	77
참고문헌	80

표 목 차

<표 I-1> 이동통신·알뜰통신 이용자 피해유형	ix
<표 1-1> 무선·유선통신서비스 가입자 현황	1
<표 1-2> 2015년~2017년 주요 품목별 다발 상담 순위	2
<표 1-3> 2016년 대비 상담증가 상위 품목별 주요 상담내용	2
<표 1-4> 앱마켓별 콘텐츠 매출 현황	3
<표 1-5> '17년 구글플레이스토어 및 애플앱스토어 수익 및 다운로드 순위	4
<표 2-1> 조사 개요	8
<표 2-2> 표본과 표집방법	8
<표 2-3> 민원유형별 이동통신과 알뜰통신의 표본	9
<표 2-4> 이동통신 불만 및 피해유형: 국민신문고 통신민원	11
<표 2-5> 알뜰통신 불만 및 피해유형: 국민신문고 통신민원	41
<표 2-6> 1372 소비자상담센터의 상담 다발 주요 품목(대분류) 현황: 이동통신 및 알뜰통신	15
<표 2-7> 1372 소비자상담센터의 상담 다발 품목: 이동통신 및 알뜰통신	61
<표 2-8> 피해 유형별 현황: 이동통신 및 알뜰통신	71
<표 4-1> 이용자 보호 관련 주요법령 및 내용	64
<표 4-2> 이동통신서비스업 소비자분쟁해결 기준	84
<표 4-3> 모바일콘텐츠 소비자분쟁해결 기준	94
<표 4-4> 초고속인터넷 소비자분쟁해결 기준	15
<표 4-5> 이동통신 이용자 피해유형	55
<표 4-6> 이동통신 분야 통신서비스 맞춤형 피해구제 기준: 가입단계	75
<표 4-7> 이동통신 분야 통신서비스 맞춤형 피해구제 기준: 이용단계	16

<표 4-8> 이동통신 분야 통신서비스 맞춤형 피해구제 기준: 해지단계46
<표 5-1> 이용자 피해구제 관련 통신사업자 내부기준 자율점검 구성범례56
<표 5-2> 이동통신·알뜰통신 이용자 피해구제 관련 사업자 내부기준 자율점검 체크리스트66

그림 목 차

[그림 1-1] 이동통신 분야 통신서비스 맞춤형 피해구제 기준: 가입단계	x
[그림 1-2] 이동통신 분야 통신서비스 맞춤형 피해구제 기준: 이용단계	xi
[그림 1-3] 이동통신 분야 통신서비스 맞춤형 피해구제 기준: 해지단계	xi
[그림 1-1] 연구방법 및 단계별 실행목표	5
[그림 1-2] 추진체계 및 연구방법	6
[그림 2-1] 이동통신 불만 및 피해유형: 국민신문고 통신민원	1
[그림 2-2] 알뜰통신 불만 및 피해유형: 국민신문고 통신민원	3
[그림 4-1] 이용자 피해보상(기준) 가이드라인 도출 개요	35
[그림 4-2] 이동통신 이용자 피해유형	5
[그림 4-3] 이동통신 분야 통신서비스 맞춤형 피해구제 기준: 가입단계	7
[그림 4-4] 이동통신 분야 통신서비스 맞춤형 피해구제 기준: 이용단계	10
[그림 4-5] 이동통신 분야 통신서비스 맞춤형 피해구제 기준: 해지단계	13

요 약 문

1. 제 목

통신서비스 이용자 권익보호 강화를 위한 피해구제 방안 연구

2. 연구 목적 및 필요성

통신서비스가 다양한 형태 및 방법으로 제공됨에 따라 이용자의 피해유형이 복합적으로 발생하여 통신서비스 전반에 대한 피해구제 뿐만 아니라 사업자의 피해구제, 사회제도적 피해구제 등 통신서비스 이용자 피해구제의 활성화를 위한 연구의 필요성이 대두되었다. 한국소비자원(2018)의 주요 품목별 다발 상담 순위를 살펴보면 2017년 기준 1위 휴대폰/스마트폰, 2위 이동전화서비스, 4위 초고속인터넷, 39위 모바일게임서비스 등 통신서비스의 상담순위가 매우 높게 나타나고 있다. 특히 모바일 게임서비스의 상담건수가 급격하게 증가하는 등 통신서비스 이용자 피해가 여전히 높게 나타나, 통신서비스 분야별 이용자 권익보호 강화를 위한 객관적인 피해구제 기준이 필요한 실정이다.

최근 급격하게 성장하고 있는 포털 등 부가통신서비스에 대한 분쟁 발생 시 해결할 수 있는 소비자분쟁해결 기준이 필요하다. 사업자는 이용자의 니즈에 맞춰 신규상품을 출시하고 사업자간 결합상품을 선보이는 등 상품은 더욱 복잡다양해지고 있으며 이용자 민원 또한 새로운 유형의 민원이 급증하고 있다. 또한, 통신서비스 사업자별 피해구제 기준이 상이하고 민원의 강도에 따라 차별적 보상을 제공하고 있어 장기적인 관점에서 통신서비스별 이용자 권익보호 강화를 위한 피해구제 사례분석 및 피해구제 기준의 체계적인 연구가 필요하다.

또한 일반상품에 대한 피해 뿐 아니라 자사결합상품, 통신서비스 사업자간 동등결합상품 등 다양한 서비스 상품이 출시되고 피해범위 또한 급격하게 확대되는 등 통신서비스 이용자 권익보호 강화를 위한 피해구제 기준의 구체화 및 사업자 내부기준 자율점검방안 연구가 필요하다.

아울러 해외통신기구 및 주요기관의 통신서비스 이용자 피해구제를 위한 주요정책 및 동향 확인이 필요하다.

본 연구의 연구목적은 통신서비스 이용자 권익강화를 위해 세분화된 피해구제 방안을 연구하는 것을 목적으로 하고 있다.

3. 연구의 구성 및 범위

통신서비스 이용자 권익강화를 위한 피해구제 방안 연구를 목표로 하고 있는 이 연구의 구체적인 구성 및 범위는 다음과 같다.

첫째, 이동통신 및 알뜰통신 분야의 이용자 피해실태를 분석하고 피해구제 기준을 연구한다.

둘째, 통신서비스별 피해구제 시 세부기준 마련 및 법률상 적합성을 검토하고, 피해구제 수준의 형평성을 검토한다.

셋째, 통신서비스별 피해구제 관련 사업자 내부기준 자율점검방안을 연구한다.

넷째, 통신서비스 피해구제 활성화 정책을 위한 해외통신기구 및 기관 동향 및 정책을 조사한다.

4. 연구 내용 및 결과

통신서비스 이용자 권익강화를 위해 세분화된 피해구제 방안을 연구하는 것을 목적으로 분석한 결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 통신서비스 분야별 다발민원 실태현황을 분석하고자 국민신문고 및 1372 소비자상담센터와 한국소비자원의 통신 민원 동향과 사례를 살펴보았다. 국민신문고의 2017년 1년 간의 이동통신 불만 및 피해유형을 분석한 결과 이용계약 단계에서는 업무처리 분야의 민원이 가장 많았고 다음으로는 명의도용, 가입요금제 순이었다. 이용단계에서는 부당요금, 통신품질, LTE, 해지단계에서는 부당요금, 해지제한, 직권해지 등의 민원이 많이 나타나고 있었다.

둘째, 이동통신 및 알뜰통신의 이용자 피해유형을 도출하였다. 이동통신 및 알뜰통신의

이용자 피해유형은 가입, 이용, 해지단계에 맞추어 도출되었으며 구체적인 내용은 다음과 같다.

<표 I-1> 이동통신·일몰통신 이용자 피해유형

구분	피해유형
가입	1) 통신판매 된 이동통신 단말장치 구매계약의 청약철회
	2) 이동전화 이용 계약 체결 시 중요사항 미고지 또는 허위고지
	3) 법정대리인 동의 없는 미성년자 계약
	4) 명의도용 계약
이용	5) 통화품질 불량 - 가입 14일 이내 - 가입 15일 이후 6개월 이내
	6) 미신청 부가서비스 요금 청구
	7) 월정액 가입 부가서비스 중 미사용 부가서비스 요금 청구
	8) 이용자 동의 없는 부가서비스 유료 전환
	9) 요금 과다 청구
해지	10) 사망·행방불명 등으로 인한 해지
	11) 해지 처리

<그림 I-1> 이동통신 분야 통신서비스 맞춤형 피해구제 기준: 가입단계



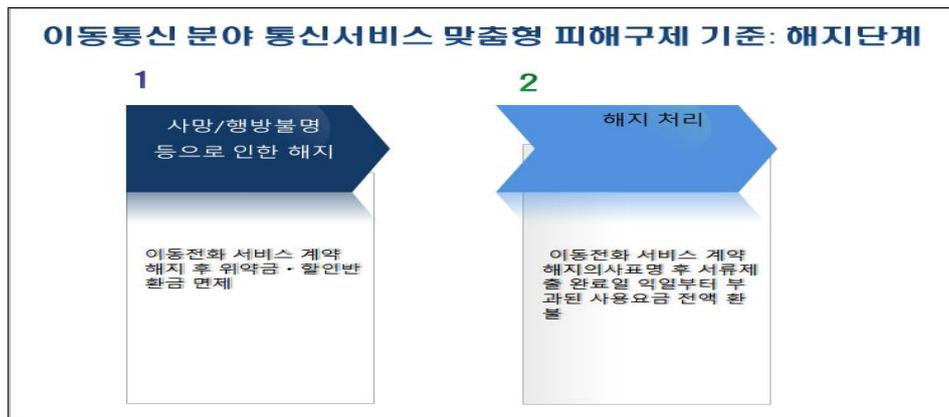
이용단계의 경우 '통화품질 불량', '미신청 부가서비스 요금청구', '월정액 가입 부가서비스 중 미사용 부가서비스 요금 청구', '이용자 동의 없는 부가서비스 유료 전환', '요금 과다청구'와 관련된 해결기준과 확인 및 증빙사항이 규정되어 있다.

[그림 I-2] 이동통신 분야 통신서비스 맞춤형 피해구제 기준: 이용단계



해지단계의 경우 '사망/행방불명 등으로 인한 해지', '해지처리'와 관련된 해결기준과 확인 및 증빙사항이 규정되어 있다.

<그림 I-3> 이동통신 분야 통신서비스 맞춤형 피해구제 기준: 해지단계



5. 연구 성과 및 정책 제안

본 연구의 연구목적은 통신서비스 이용자 권익강화를 위해 세분화된 피해구제 방안을 연구하는 것을 목적으로 하고 있으며, 구체적인 연구의 성과는 다음과 같다.

- 첫째, 통신서비스 분야별 다발민원에 대한 실태현황 자료
- 둘째, 통신서비스 이용자 피해구제 관련 주요법령 자료
- 셋째, 통신서비스 분야별 이용자 피해유형 도출
- 넷째, 통신서비스별 이용자 피해구제를 위한 피해보상(기준) 가이드라인
- 다섯째, 통신서비스별 피해구제 관련 사업자 내부기준 자율점검 기준안
- 여섯째, 해외통신기구 및 기관의 통신서비스 피해구제 활성화 정책 등이다.

본 연구의 분석결과를 기초로 통신서비스 이용자 권익강화를 위한 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 이동통신 분야의 경우 가입 단계에서 중요사항 미고지 또는 허위고지로 인한 이용자 피해가 여전히 발생하여 문제 해결을 위한 대책 마련이 필요하다.

둘째, 이동통신 단말장치를 전자상거래 등 통신으로 구매 할 경우 청약철회가 가능하다는 정보를 이용자에게 제공하면 관련 이용자 피해 예방에 도움이 될 것으로 생각된다.

셋째, 법정대리인 동의 없는 미성년자 계약으로 인한 이용자 피해가 여전히 발생하고 있다. 이 연구에서 개발된 이동통신 분야 통신서비스 피해보상기준을 기초로 사후규제 또는 자율규제 형식으로 모니터링을 한다면 법정 대리인 동의 없는 미성년자 계약으로 인한 이용자 피해 예방에 도움이 될 것으로 생각된다.

넷째, 통화품질 불량 관련 이용자 피해가 다발민원으로 나타나고 있다. 그런데 이용자가 체감하는 통화품질 불량과 사업자의 약관에 규정된 품질 불량 기준이 차이가 있어, 이에 대한 개선이 필요하다.

다섯째, 미신청 부가서비스 요금 청구, 요금 과다 청구 등 사업자의 부당행위나 불법행위로 인한 이용자 피해가 발생하고 있어, 사후규제 강화나 지속적인 모니터링이 필요하다. 또한 이용자 친화적인 통신시장 환경 조성을 위하여 이용자가 함께 할 수 있는 통로를 마련하는 것도 도움이 될 것으로 생각된다.

여섯째, 통신서비스 이용자의 피해유형을 분석하기 위하여 정부기관 및 기구의 정보공개가 필요하다.

향후 통신 서비스 이용자 권익보호 및 피해구제 기준 마련을 위한 정책 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 이동통신과 알뜰통신 등의 피해구제 기준을 마련하였는데, 앞으로 지속적인 개정 및 보완이 필요하다.

둘째, 본 연구는 이동통신과 알뜰통신을 위주로 연구하였는데, 향후 추가연구에는 통신 서비스를 기반으로 한 초고속인터넷, 포털, 앱마켓, 오픈마켓 등 부가통신서비스에 대한 피해구제 기준 마련이 필요하다.

SUMMARY

1. Title

A Study on the Remedies for Enhancing the Protection of User Rights of Telecommunication Service Users

2. Objective and Importance of Research

As telecommunication services are provided in various forms and methods, the types of damage caused by users are complex. Therefore, not only damage remedies for telecommunication services but also researches for revitalization of telecommunication service users' remedies such as damage relief and social institution damage relief A need emerged. According to the ranking of the bundle counseling service by the Korea Consumer Agency (2018), the ranking of consulting services such as first mobile phone / smartphone, 2nd mobile phone service, 5th broadband internet and 39th mobile game service are very high in 2017 . Especially, the number of consultation on mobile game service has increased rapidly, and the damage of communication service users is still high.

Recently, consumer dispute resolution standards that can be solved in the event of disputes on additional communication services such as portals that are growing rapidly are needed. Businesses are launching new products in line with the needs of users and introducing combined products among them, and products are becoming more complicated, and new types of complaints are also increasing in user complaints. In addition, it is necessary to analyze the case of damage relief and to study system of damage relief in order to strengthen the protection of user rights by telecommunication service from the long-term point of view because it provides discriminatory compensation

according to the intensity of complaints.

In addition, not only damage to general merchandise but also a variety of service products such as its own combined products and equally-coupled products between telecommunication service providers have been released and the scope of damage has been drastically expanded. It is necessary to study the standard autonomous inspection method.

In addition, it is necessary to confirm major policies and trends for overseas telecommunication organizations and major organizations to relieve users of telecommunication services.

The purpose of this study is to investigate the detailed remedies for strengthening the rights of users of telecommunication services.

3. Contents and Scope of the Research

The purpose of this study is to investigate the ways to prevent damage to telecommunication service users.

First, we analyze the actual condition of user 's damage in the field of mobile communication and intelligent communication and study the standard of damage relief.

Second, it examines the appropriateness of laws and regulations, and examines equity of damage relief level.

Third, the autonomous I
nspection method of internal standard for damage relief related to telecommunication service will be studied.

Fourth, investigate overseas communication organizations and institutional trends and policies for the revitalization of telecommunication services.

4. Research Results

The purpose of this study is to investigate the detailed remedial measures to strengthen the rights and interests of users of telecommunication services.

First, the current status of the complaints by the telecommunication service sector

Second, major laws and regulations related to the relief of telecommunication service users

Third, the type of user damage by communication service sector

Fourth, Compensation (standard) guideline for user damage relief by communication service

Fifth, the autonomous inspection standard

Sixth, there is a policy to revitalize communication services of overseas communication organizations and organizations.

5. Policy Suggestions for Practical Use

Based on the results of this study, suggestions for strengthening the interests of users of telecommunication services are as follows.

First, in the field of mobile communication, it is necessary to prepare countermeasures for problem solving due to the user 's damage due to important matters or false notices at the subscribing stage.

Second, if the mobile communication terminal device is purchased by communication such as electronic commerce, providing the information that the subscription can be withdrawn to the user is considered to help prevent the damage of the related user.

Third, there is still damage to the user due to the contract of the minor without the consent of the legal representative. If it is monitored in the form of post regulation or autonomous regulation on the basis of the telecommunication service damage compensation standard developed in this study, it will help to prevent user damage due to the contract of minors without the consent of the legal representative.

Fourth, damage to users related to poor call quality is a frequent complaint. However, there is a difference between the poor quality of the call quality experienced by the user and the poor quality standards stipulated in the terms of the service provider.

Fifth, damage caused by unauthorized acts or illegal activities such as service charges, excessive charges, and so on are occurring. Also, it would be helpful to provide a channel for users to create a user-friendly communication market environment.

Sixth, information disclosure of government agencies and organizations is necessary to analyze the damage type of communication service users.

6. Expectations

In the future, the following policy proposals will be made to protect the rights and interests of users of telecommunication services and to set standards for damage relief.

First, this study has prepared the criteria for damage relief such as mobile communication and public communication, and it needs to be continuously revised and supplemented in the future.

Second, this study focused on mobile communication and neighbors communication. In future researches, it is necessary to prepare the damage relief standards for additional communication services such as broadband Internet, portal, app market, and open market based on communication service.

CONTENTS

Chapter 1. Introduction

Section 1. Necessity and purpose of research

Section 2. Research method

Chapter 2. Status of multiple complaints by telecommunication service sector

Section 1. Mobile communication and Resale communication

Chapter 3. Policies for the revitalization of communication services of overseas communication organizations and organizations

Section 1. US's telecommunications service user protection and damage relief policy

Section 2. Australia's telecommunications service user protection and damage relief policy

Section 3. UK's telecommunications service user protection and damage relief policy

Chapter 4. Compensation Guideline Guidelines for User Damage Remediation by Telecommunication Service

Section 1. Major laws and regulations related to the relief of telecommunication service users

Section 2. Outline of Guideline for Compensation Guidelines for Telecommunication

Service Users

Section 3. Mobile communication and Resale communication

Chapter 5. Criteria for self-inspection within the service operators concerned with damage relief by area of communication service

Section 1. Mobile communication and Resale communication

Chapter 6. Research results and policy recommendations

Section 1. Research results and utilization

Section 2. Policy Suggestions

1. 서 론

가. 연구의 필요성 및 목적

1) 연구의 필요성

통신서비스가 다양한 형태 및 방법으로 제공됨에 따라 이용자의 피해유형이 복합적으로 발생하여 통신서비스 전반에 대한 피해구제 뿐만 아니라 사업자의 피해구제, 사회제도적 피해구제 등 통신서비스 이용자 피해구제의 활성화를 위한 연구의 필요성이 대두되었다.

<표 1-1> 무선·유선통신서비스 가입자 현황

단위 : 명

구분	2014년 12월	2015년 12월	2016년 12월	2017년 12월	2018년 10월
이동전화	52,706,466	53,014,203	54,454,949	56,135,836	58,149,731
알뜰폰	4,583,890	5,920,878	6,840,589	7,522,852	7,959,932
초고속인터넷	19,198,934	20,024,419	20,555,683	21,195,918	21,457,508

※ 출처 : 2014년~2018년 10월 유·무선통신서비스 가입자 현황(과학기술정보통신부, <https://www.msit.go.kr/>)

과학기술정보통신부에 따르면 2018년 10월 기준 이동전화 가입자는 58,149,731명, 알뜰폰 가입자는 7,959,932명, 초고속인터넷 가입자는 21,457,508명으로 가입자가 계속적으로 증가하고 있다. 그리고 국내 GDP에서 통신비가 차지하는 비중이 4%에 달할 정도로 이는 해외 다른 국가들과 비교해도 상당히 높은 수준이다(과학기술정보통신부, 2017).

또한, 통신서비스 다발상담 품목별 상담건수는 감소하고 있으나 상담순위는 오히려 상승하거나 유지하고 있다.

<표 1-2> 2015년~2017년 주요 품목별 다발 상담 순위

단위 : 건

구분	2015년		2016년		2017년	
	순위	건수	순위	건수	순위	건수
휴대폰/스마트폰	1위	30,700	1위	28,112	1위	24,367
이동전화서비스	2위	23,952	2위	22,504	2위	21,873
초고속인터넷	7위	13,429	5위	13,747	4위	14,495
모바일게임서비스	-	-	50위 이하	2,284	39위	3,523

※ 출처 : 2015년, 2016년, 2017년 연간 소비자상담동향(한국소비자원)

특히, 모바일게임서비스는 '16년 대비하여 '17년 상담 증가 상위 품목 중에서 6위를 차지할 정도로 상담건수가 매우 급격하게 증가하고 있다.

<표 1-3> 2016년 대비 상담증가 상위 품목별 주요 상담내용

단위 : 건

순위	구분	2016년	2017년	주요 상담내용
1위	에어컨	6,492	8,065	냉방불량, 소음, 냄새발생 등
2위	호텔	2,200	3,725	광고와 상이한 서비스로 인한 불만족 등
3위	TV	7,147	8,633	화면 불량으로 인한 A/S 지연 등
6위	모바일게임서비스	2,284	3,523	미성년자 결제 환급 요구 거절 등

※ 출처 : 2017년 연간 소비자상담동향(한국소비자원)

이에 통신서비스 분야별 이용자 권익보호 강화를 위한 객관적인 피해구제 기준 마련이 필요하다. 공정거래위원회는 소비자기본법 제16조(소비자분쟁의 해결) 2항과 소비자기본법 시행령 제8조(소비자분쟁해결기준) 3항에 따라 소비자와 사업자 사이에 발생하는 분쟁

을 원활하게 해결하기 위하여 소비자분쟁해결기준을 제정하여 고시하고 있으나 통신서비스별로 복잡하고 다양하게 발생하는 분쟁종류와 유형에 비해 해결기준이 상당히 부족하다.

최근 급격하게 성장하고 있는 포털 등 부가통신서비스에 대한 분쟁 발생 시 해결할 수 있는 소비자분쟁해결 기준이 필요하다. 사업자는 이용자의 니즈에 맞춰 신규상품을 출시하고 사업자간 결합상품을 선보이는 등 더욱 복잡다양해지고 있으며 이용자 민원 또한 새로운 유형의 민원이 급증하고 있다. 또한, 통신서비스 사업자별 피해구제 기준이 상이하고 민원의 강도에 따라 차별적 보상을 제공하고 있어 장기적인 관점에서 통신서비스별 이용자 권익보호 강화를 위한 피해구제 사례분석 및 피해구제 기준의 체계적인 연구가 필요하다.

인터넷 이용이 확대되면서 이동전화서비스도 기본적인 통화기능 이외에도 앱을 이용한 다양한 콘텐츠 이용이 활성화되고 있다. 앱 인텔리전스 플랫폼 앱애니가 발표한 '17년 결산보고서에서는 한국이 전 세계 앱 시장 국가별 수익 기준 순위에서 구글플레이스토어가 3위, 애플앱스토어가 5위이며 다운로드 기준 순위도 각각 9위와 10위를 차지할 정도로 일상생활의 중심에 앱이 깊숙하게 위치하고 있다.

<표 1-4> 앱마켓별 콘텐츠 매출 현황

단위 : 억원, %

구분	2016년	2017년	2018년(예상)
구글플레이스토어	41,131	48,810	57,445
	60.5%	60.7%	60.8%
애플앱스토어	16,656	19,737	22,992
	24.5%	24.5%	24.3%
윈스토어	7,775	9,347	11,425
	11.4%	11.6%	12.1%
기타	2,437	2,596	2,578
	3.6%	3.2%	2.7%

※ 출처 : 2017 무선인터넷 산업현황 실태조사 보고서(한국모바일산업연합회)

<표 1-5> '17년 구글플레이스토어 및 애플앱스토어 수익 및 다운로드 순위

순위	국가별 수익 기준		국가별 다운로드 기준	
	플레이스토어	앱스토어	플레이스토어	앱스토어
1	일본	중국	인도	중국
2	미국	미국	브라질	미국
3	한국	일본	미국	일본
4	독일	영국	인도네시아	영국
5	대만	한국	러시아	러시아
6	영국	대만	멕시코	프랑스
7	프랑스	호주	터키	독일
8	호주	캐나다	베트남	캐나다
9	캐나다	독일	한국	브라질
10	러시아	프랑스	태국	한국

※ 출처 : 모바일 앱 생태계 및 트렌드 2017년 결산보고서(앱애니)

대표적인 포털사인 네이버와 카카오의 '17년 영업수익은 각각 4조 6천억 원, 1조 9천억 원에 이를 정도로 포털사업자의 사업영역 확대에 따른 영업수익은 점점 커지고 있다. 이처럼 과거의 단순 검색서비스가 아닌 다양한 형태의 플랫폼 서비스를 제공하는 등 거대 기업이 되면서 불공정 행위가 다수 발생하고 있으며 이는 이용자의 피해와 직결되는 심각한 문제이다.

이에 일반상품에 대한 피해 뿐 아니라 자사결합상품, 통신서비스 사업자간 동등결합상품 등 다양한 서비스 상품이 출시되고 피해범위 또한 급격하게 확대되는 등 통신서비스 이용자 권익보호 강화를 위한 피해구제 기준의 구체화 및 사업자 내부기준 자율점검방안의 연구가 필요하다.

2) 연구 목적

본 연구의 연구목적은 통신서비스 이용자 권익강화를 위해 세분화된 피해구제 방안을

연구하는 것이며, 이를 달성하기 위한 실행목표는 다음과 같다.

첫째, 이동통신 및 알뜰통신 분야의 이용자 피해실태를 분석하고 피해구제 기준을 연구한다.

둘째, 통신서비스별 피해구제 시 세부기준 마련 및 법률상 적합성을 검토하고, 피해 구제 수준의 형평성을 검토한다.

셋째, 통신서비스별 피해구제 관련 사업자 내부기준 자율점검방안을 연구한다.

넷째, 통신서비스 피해구제 활성화 정책을 위한 해외통신기구 및 기관을 조사한다.

[그림 1-1] 연구방법 및 단계별 실행목표



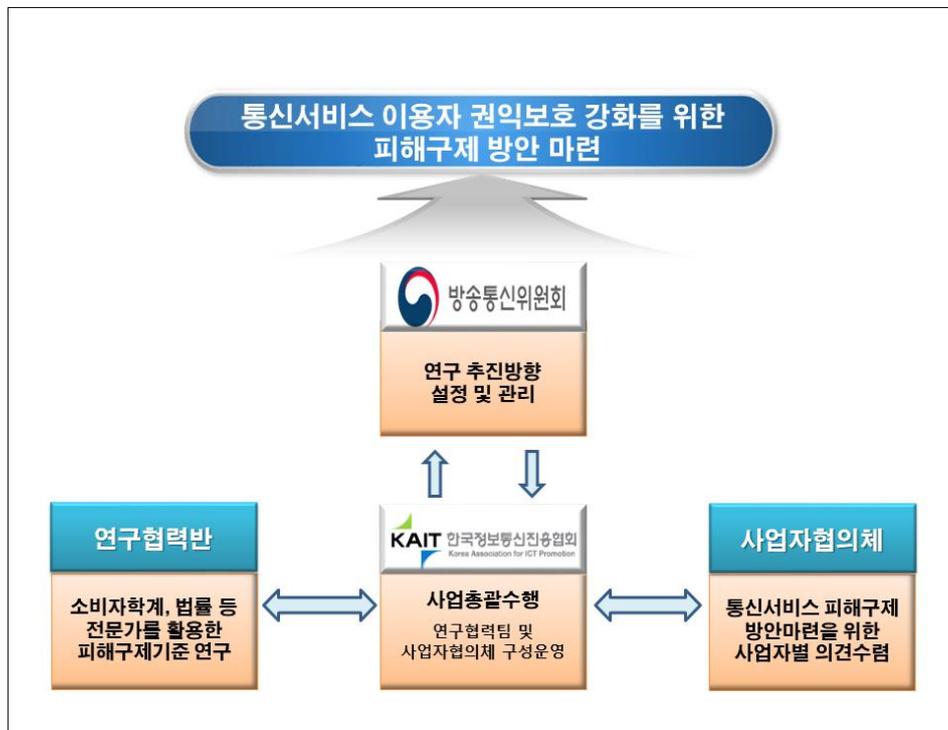
나. 연구 방법

이 연구의 연구내용은 통신서비스별 다발적으로 발생하고 있는 민원 연구, 이용자 피해에 대한 통신서비스별 피해구제 세분화 기준 연구, 통신서비스 사업자별 피해구제 사례 현황 조사, 이용자 피해구제를 위한 보편적·법률적합성·형평성 적용방안 연구 및 기준 마련, 통신서비스별 피해구제 관련 사업자 내부기준 자율점검방안 마련, 통신서비스 피해구제 활성화 정책마련을 위한 해외통신기구 및 기관 조사이다.

이러한 연구내용을 수행하기 위하여 산학연 전문가 중심의 연구협력팀 구성 및 운영과 이동통신, 알뜰통신 등 서비스별 사업자 협의체 구성 및 운영하고자 한다.

본 연구의 추진체계 및 연구방법을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

[그림 1-2] 추진체계 및 연구방법



방송통신위원회와 지속적인 협의를 기반으로 이동통신, 알뜰통신 등 분야별 전문가(학계, 연구기관, 법조계 등) 중심의 연구협력팀을 구성하고, 사업자 협의체의 운영을 통해 체계적으로 추진한다.

구체적으로 살펴보면 방송통신위원회는 연구 추진방향 설정 및 관리를 담당하고, 한국정보통신진흥협회는 이용자 다발민원 조사·분석, 사업자별 사례 및 현황 분석, 기준 마련, 적용방안 연구, 연구협력팀 및 사업자 협의체 구성·운영, 해외통신기구 현황조사 등을 한다.

연구협력반은 통신서비스 이용자 권익보호 강화를 위한 피해구제 방안 연구, 법률자문, 결과물에 대한 자문 등을 하고, 사업자협의체는 통신서비스별 사업자 담당자 위주로 협의체를 구성하여 피해구제 세부기준 검토 및 내부 적용을 위한 의견을 제시하고 수렴한다.

2. 통신서비스 분야별 다발민원 실태현황

가. 이동통신 및 알뜰통신 민원동향

본 장에서는 이동통신 및 알뜰통신 관련 민원 동향과 사례를 살펴보고자 한다. 구체적으로 살펴보면 우선 최근 1년 즉 2017년 국민신문고의 고충민원을 분석하고, 민간소비자단체와 한국소비자원이 함께 상담하는 1372 소비자상담센터의 상담을 분석하고자 한다. 마지막으로 한국소비자원의 피해구제절차 상의 이동통신 및 알뜰통신 관련 민원 동향과 사례를 살펴보고자 한다.

1) 민원 동향

(1) 국민신문고

국민신문고의 피해구제 동향을 분석하기 위하여 2017년 1월 1일부터 12월 31일 까지 접수된 통신서비스 고충민원을 분석한 조사 개요를 살펴보면 <표 2-1>과 같다.

<표 2-1> 조사 개요

구분	내용
분석대상	<ul style="list-style-type: none"> 최근 1년간 국민신문고에 접수된 통신서비스 고충민원 : 이동통신, 알뜰통신
조사기간	<ul style="list-style-type: none"> 2017. 1. 1. ~ 2017. 12. 31. (1년)
조사방법	<ul style="list-style-type: none"> 국민신문고 접수민원의 통계분석(개인정보 삭제본)
분석방법	<ul style="list-style-type: none"> SPSS 통계 프로그램을 이용하여 통계분석

분석대상은 2017년 1년간 국민신문고에 접수된 민원에서 통신서비스 고충민원을 모집단으로 한다. 구체적으로 살펴보면 통신고충민원 중 이동통신과 알뜰통신 고충민원을 분석대상으로 하였다. 조사기간은 2017년 1월 1일부터 2017년 12월 31일까지 1년이고, 분석방법은 SPSS 통계 프로그램을 이용하여 빈도, 백분율, 평균 등 기초통계분석과 교차분석 등을 실시하였다.

본 연구의 표본은 2017년 1년 동안 국민신문고에 접수된 통신민원 중 ‘정부민원’과 ‘기타민원’을 제외한 고충민원으로 모집단과 표본 집단은 <표 2-2>와 같다.

<표 2-2> 표본과 표집방법

구분	내용	모집단	표본집단
표본과 표집방법	이동통신	13,279건	2,423건
	알뜰통신	3,160건	825건
	<ul style="list-style-type: none"> 표본 추출방법 1단계: ‘무응답’ 등 내용이 부실한 민원 삭제 2단계: 민원유형 대분류에서 ‘정부답변’, ‘기타’ 항목 삭제하고 고충민원만 선택 3단계: 민원유형 중분류에서 민원유형 분류가 어려운 ‘문의’ 항목 삭제 		

‘이용계약’, ‘통신서비스’, ‘계약해지’ 등 이용단계에 따라 이동통신과 알뜰통신의 민원건수를 살펴보면 다음과 같다.

<표 2-3> 민원유형별 이동통신과 알뜰통신의 표본

단위: 건수, %

구분			통신사업구분	
			이동통신	알뜰통신
민원 유형	이용 계약	빈도	295	164
		%	12.2%	19.9%
	통신 서비스	빈도	1,990	478
		%	82.1%	57.9%
	계약 해지	빈도	138	183
		%	5.7%	22.2%
전체		빈도	2,423	825
		%	100.0%	100.0%

* 분류가 어려운 사업자 답변인 '문의' 항목과 불완전 응답은 제외함

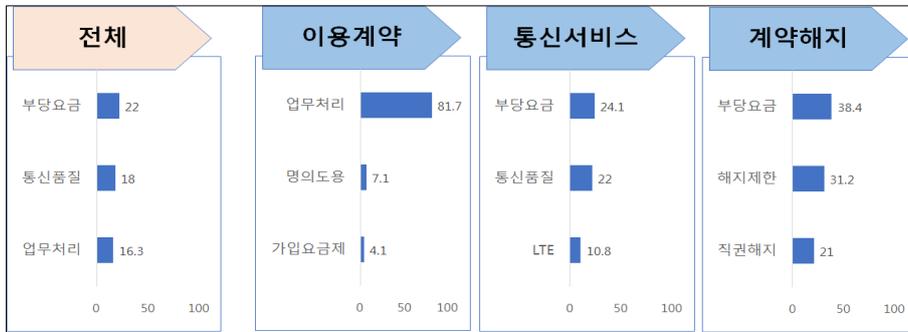
** 이용자 고충민원의 특성상 불만과 피해가 혼재되어 있음

이동통신 민원유형을 ‘이용계약’, ‘통신서비스’, ‘계약해지’ 단계로 살펴보면 다음과 같다.

[그림 2-1] 이동통신 불만 및 피해유형: 국민신문고 통신민원

단위: %, Top3

<이동통신 불만 및 피해유형(대분류*중분류)>



<이동통신 불만 및 피해유형(대분류*중분류*소분류)>

순위	이용계약	통신서비스	계약해지
1	업무처리 개통관련, 변경관련, 설치관련	부당요금 데이터통화, 부당요금, 소액결제, 음성통화료, 정보이용료	부당요금 기간연장, 위약금
2	명의로용 가족가입, 기타, 대출사기, 지인가입, 추가개통, 타인가입, 허위주장	통신품질 VOIP, 기기불량, 서비스내용, 전송속도, 천재지변, 통화품질, 휴대인터넷	해지제한 의무가입, 해지방법, 해지위약금
3	가입요금제 가입비부가, 고지위반, 무료통화권, 사은품제공, 위약금 대납, 의무기간, 임의변경	LTE 기타, 요금, 통화품질	직권해지 약관위반, 요금미납

* 상위 3순위만 요약하여 정리함 * 중분류상 동일한 항목이라도 실제 발생하는 소분류 항목은 다를 수 있음

<표 2-4> 이동통신 불만 및 피해유형: 국민신문고 통신민원

단위: 건수, %

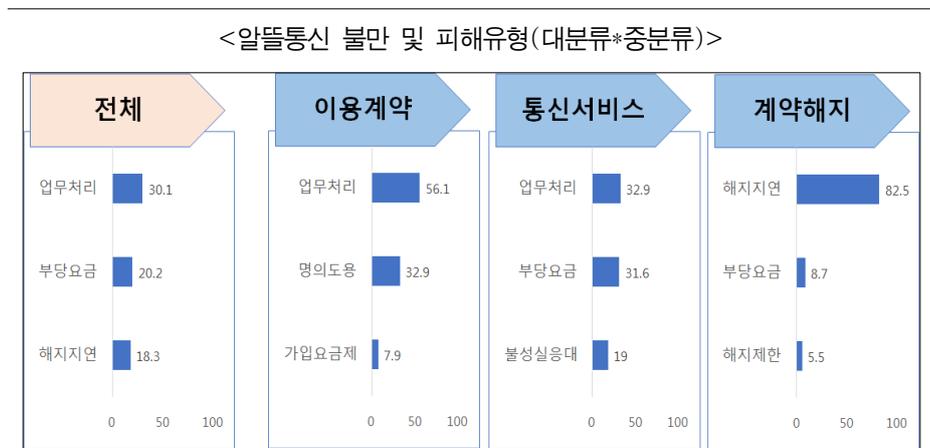
구분	민원유형			전체	
	이용계약	통신서비스	계약해지		
LTE	빈도	0	214	0	214
	%	.0%	10.8%	.0%	8.8%
가개통관련	빈도	8	0	0	8
	%	2.7%	.0%	.0%	.3%
가입요금제	빈도	12	0	0	12
	%	4.1%	.0%	.0%	.5%
가입제한	빈도	7	0	0	7
	%	2.4%	.0%	.0%	.3%
단말기 보험	빈도	0	58	0	58
	%	.0%	2.9%	.0%	2.4%
멤버십	빈도	0	44	0	44
	%	.0%	2.2%	.0%	1.8%
명의로용	빈도	21	0	0	21
	%	7.1%	.0%	.0%	.9%
미납자등록	빈도	0	167	0	167
	%	.0%	8.4%	.0%	6.9%
미성년가입	빈도	6	0	0	6
	%	2.0%	.0%	.0%	.2%
부가서비스	빈도	0	28	0	28
	%	.0%	1.4%	.0%	1.2%
부당요금	빈도	0	479	53	532
	%	.0%	24.1%	38.4%	22.0%
불성실응대	빈도	0	254	0	254
	%	.0%	12.8%	.0%	10.5%
업무처리	빈도	241	153	0	394
	%	81.7%	7.7%	.0%	16.3%
요금제	빈도	0	17	0	17
	%	.0%	.9%	.0%	.7%
이용제한	빈도	0	97	0	97
	%	.0%	4.9%	.0%	4.0%
직권해지	빈도	0	0	29	29
	%	.0%	.0%	21.0%	1.2%
청구	빈도	0	36	0	36
	%	.0%	1.8%	.0%	1.5%

구분	민원유형			전체	
	이용계약	통신서비스	계약해지		
통신품질	빈도	0	437	0	437
	%	.0%	22.0%	.0%	18.0%
해지제한	빈도	0	0	43	43
	%	.0%	.0%	31.2%	1.8%
해지지연	빈도	0	0	13	13
	%	.0%	.0%	9.4%	.5%
회수대행	빈도	0	6	0	6
	%	.0%	.3%	.0%	.2%
전체	빈도	295	1990	138	2423
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

알뜰통신 민원유형을 ‘이용계약’, ‘통신서비스’, ‘계약해지’ 단계로 살펴보면 다음과 같다.

[그림 2-2] 알뜰통신 불만 및 피해유형: 국민신문고 통신민원

단위: %, Top3



<알뜰통신 불만 및 피해유형(대분류*중분류*소분류)>

순위	이용계약	통신서비스	계약해지
1	업무처리 개통관련, 변경관련, 설치 관련	업무처리 교환, 이진, 임의변경, 임의처리, 지연, 차단요청, 통화내역	해지지연 상담지연불가, 해지지연
2	명의도용 가족가입, 기타, 대출사기, 지인가입, 추가개통, 타입가입, 허위주장	부당요금 데이터통화, 부당요금, 소액결제, 음성통화료, 정보이용료	부당요금 약정기간산정, 위약금
3	가입요금제 고지위반, 무료통화권, 위약금대납, 의무기간, 임의변경	불성실응대 고객센터, 대리점, 미납자독촉	해지제한 의무가입, 해지방법

* 상위 3순위만 요약하여 정리함 * 중분류상 동일한 항목이라도 실제 발생하는 소분류 항목은 다를 수 있음

<표 2-5> 알뜰통신 불만 및 피해유형: 국민신문고 통신민원

단위: 건수, %

구분		민원유형			전체
		이용계약	통신서비스	계약해지	
LTE	빈도	0	3	0	3
	%	.0%	.6%	.0%	.4%
가개통관련	빈도	1	0	0	1
	%	.6%	.0%	.0%	.1%
가입요금제	빈도	13	0	0	13
	%	7.9%	.0%	.0%	1.6%
가입제한	빈도	4	0	0	4
	%	2.4%	.0%	.0%	.5%
명의도용	빈도	54	0	0	54
	%	32.9%	.0%	.0%	6.5%
미납자등록	빈도	0	13	0	13
	%	.0%	2.7%	.0%	1.6%
부가서비스	빈도	0	7	0	7
	%	.0%	1.5%	.0%	.8%
부당요금	빈도	0	151	16	167
	%	.0%	31.6%	8.7%	20.2%
불성실응대	빈도	0	91	0	91
	%	.0%	19.0%	.0%	11.0%
수신자부담	빈도	0	1	0	1
	%	.0%	.2%	.0%	.1%
업무처리	빈도	92	156	0	248
	%	56.1%	32.6%	.0%	30.1%
요금제	빈도	0	7	0	7
	%	.0%	1.5%	.0%	.8%
이용제한	빈도	0	13	0	13
	%	.0%	2.7%	.0%	1.6%
직권해지	빈도	0	0	6	6
	%	.0%	.0%	3.3%	.7%
청구	빈도	0	7	0	7
	%	.0%	1.5%	.0%	.8%

구분		민원유형			전체
		이용계약	통신서비스	계약해지	
통신품질	빈도	0	25	0	25
	%	.0%	5.2%	.0%	3.0%
해지제한	빈도	0	0	10	10
	%	.0%	.0%	5.5%	1.2%
해지지연	빈도	0	0	151	151
	%	.0%	.0%	82.5%	18.3%
회수대행	빈도	0	4	0	4
	%	.0%	.8%	.0%	.5%
전체	빈도	164	478	183	825
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(2) 1372 소비자상담센터

이용자의 모든 물품과 서비스의 불만접수와 피해구제를 하는 1372 소비자상담센터의 2017년 이동전화서비스와 관련된 상담 동향을 살펴보면 다음과 같다.

<표 2-6> 1372 소비자상담센터의 상담 다발 주요 품목(대분류) 현황:

이동통신 및 알뜰통신

단위: 건, %

순위	대분류 품목	2017년 건수(비율)
1	의류 섬유용품 (간편복, 신발 등)	103,499(13.0)
2	정보통신서비스 (이동전화서비스, 초고속인터넷 등)	70,627(8.9)
5	정보통신기기 (휴대폰, 스마트폰 등)	42,223(5.3)

2017년 1372 소비자상담센터 소비자상담은 총 795,883건이었다. 그 중에 상담이 가장 많은 품목은 '의류, 섬유용품' 이었고, 그 다음 순위가 정보통신서비스로 나타났다. 정보통신서비스는 이동전화서비스와 초고속인터넷 상담을 합한 품목으로 전체 상담 중 8.9%로 나타났다. 또한 5위가 휴대폰과 스마트폰 등인 정보통신기기에 관한 상담으로 전체 상담 중 5.3%이었다. 정보통신서비스와 정보통신기기를 합할 경우 비율이 14.2%로 1위인 의류 섬유용품보다 오히려 상담 비율이 높고 다른 품목보다 이용자의 상담이 높은 것으로 나타났다.

상담 다발 품목 현황을 살펴보면 2017년 기준 가장 상담이 많은 품목은 휴대폰/스마트폰 이었고, 그 다음 순이 이동전화서비스로, 이동통신과 관련된 상담이 많은 것으로 나타났다.

주요 상담 내용은 아래 표와 같다.

<표 2-7> 1372 소비자상담센터의 상담 다발 품목: 이동통신 및 알뜰통신

단위: 건, %

순위	소분류 품목	2017년 건수(비율)	주요 상담내용
1	휴대폰/스마트폰	24,367(3.1)	- 전원 꺼짐, 발열, 작동불량, 방수 기능 하자, 블루투스 연결불량 등 품질불량 - AS 후에도 동일하자 반복, 수리비 과다청구, 수리용 부품 미보유 등 AS 불만족
2	이동전화서비스	21,873(2.7)	- 통화품질 불량, 기기 성능 불량으로 인한 계약해제, 해지 시 거부 또는 위약금 과다청구 - 약정지원금 미지급, 약정내용 상이, 위약금 미지원 등 계약 불이행

(3) 한국소비자원의 피해구제

2017년 한국소비자원의 피해¹⁾구제절차 상에 나타난 이동전화서비스 피해유형별 현황은 다음과 같다.

한국소비자원의 피해구제절차 상에 나타난 이동전화서비스 피해유형은 계약이 가장 많았고, 부당행위, 품질/AS, 가격/요금, 기타, 표시/광고, 약관 순으로 나타났다.

<표 2-8> 피해 유형별 현황: 이동통신 및 알뜰통신

단위: 건, %

구분	건수(비율)	내용
계약	791(69.2)	- 계약해제·해지, 청약철회, 위약금, 계약불이행, 무능력자 계약 등
부당행위	157(13.7)	- 부당채권추심, 부당행위 등
품질·AS	147(12.9)	
가격·요금	23(2.0)	- 가격·요금, 이자·수수료 등
표시·광고	5(0.5)	
약관	4(0.4)	
기타	15(1.3)	- 거래관행, 단순문의상담, 법·제도 등
계	1,144(100.0)	- 거래관행, 단순문의상담, 법·제도 등

출처: 한국소비자원(2018), 2017 소비자피해구제연보 및 사례집.

우선 이동전화서비스 중 가장 피해가 많았던 유형은 ‘계약’으로 계약해제나 해지, 청약철회, 위약금, 계약불이행, 무능력자 계약 등이 주류를 이루었다. 두 번째는 부당행위로 부당채권추심이나 부당행위였고, 품질과 AS관련 내용은 그 다음 순으로 나타났으며 가격과 요금 관련, 기타, 표시광고, 약관 순이었다.

한국소비자원의 이동전화서비스 피해유형 별 현황을 살펴보면 대다수가 계약이나 부당행위에 몰려있는 것을 알 수 있다.

- 1) 소비자피해(Consumer Damages)란 소비자가 사업자로부터 구입한 물품 및 용역을 사용(이용)하는 과정에서 물품의 하자 또는 결함이나 사업자의 채무불이행 또는 불법행위 등으로 인하여 입은 생명·신체·재산·정신상의 손해를 총칭하며, 이러한 소비자 피해는 사업자로부터 구입한 물품 또는 용역을 사용(이용)하는 과정에서 생명·신체·재산·정신상의 손해를 입지 않았지만, 물품 또는 용역의 효용이나 사업자의 사후조치 및 거래행위와 관련하여 소비자가 가졌던 합리적인 기대에 미치지 못해 발생하는 소비자 불만(Consumer Complaints)과 구별된다고 하였다(한국소비자원, 2018).

나. 이동통신 및 알뜰통신 민원사례

이동통신 및 알뜰통신의 민원 사례를 살펴보기 위하여 국민신문고의 민원사례와 한국소비자원의 품목별 피해구제 사례, 2017년 소비자피해구제연보 및 사례집에 나타난 피해사례를 분석하였다. 이 사례는 이동통신 및 알뜰통신 이용자의 불만이나 피해 유형을 살펴보기 위한 것으로 처리결과는 분석하지 않았다.

이용자의 피해유형 별 사례를 살펴보면 다음과 같다.

(1) 이동전화 이용 계약 체결 시 중요사항 미고지 또는 허위고지

개통철회 관련 민원

알바를 시작하기로 하였는데 일을 시작하려면 휴대폰을 개통해야 한다고 하였으나 요금제 및 기타 사항에 대해서는 아무 설명도 하지 않고 그냥 태블릿으로 모든 내용을 보여주시도 않고 요금제 및 철회에 관한 내용 등 일절의 언급을 해주지 않고 가입유도후 해지 거부하여 불만임

출처: 국민신문고/민원/민원·정책 질의응답(2018.12.23)

(2) 법정대리인 동의 없는 미성년자 계약

부모 동의 없이 미성년자가 계약한 이동전화계약의 경우

미성년자인 자녀가 부모의 동의 없이 이동전화 서비스 계약을 체결하여 사용하고 있었는데 부모는 최근에 이용료 체납으로 신용정보회사에서 불량거래자로 등록하겠다는 통보서를 받고서 그 사실을 알게 되었습니다. 이에 부모는 이동전화서비스 사업자에게 계약취소를 요구했는데 거절당했습니다. 계약취소가 안 되는 것이지요?

출처: 한국소비자원/품목별피해구제사례(2018.09.13)

(3) 명의로용계약

명의를 확인 없는 스마트폰 기기 변경에 따른 미납금 취소 요구

지인의 스마트폰 개통 시 명의를 대여해 준 사실이 있었는데 2018.1.20. 스마트폰 기기 변경 및 미납요금 발생에 따른 청구서를 받게 되었습니다. 개통 시에만 명의를 대여해 준 것이지 기기 변경과 관련해서는 동의하지도 않았고, 확인 결과 관련 서류도 미비된 상태에서 기기 변경이 이루어져 2018.5.19. 이동통신사에 명의로용이므로 기기 변경 시점을 기준으로 해서 계약해지 및 미납요금 청구 취소를 요구하였습니다. 이 경우 제가 원하는 대로 처리가 가능한지요?

출처: 한국소비자원/품목별피해구제사례(2018.09.28)

(4) 통화품질 불량

품질보증기간 이내 동일하자 4회 발생한 스마트폰 단말기

스마트폰 구입 후 3개월이 경과하고부터 전원이 꺼지는 하자가 발생하여 수리를 받았으나 하자가 개선되지 않아 그 후로 4회 수리를 받았습니다. 그러나 하자가 개선되지 않아 제품 구입가 환불을 요구하였더니 거절합니다.

출처: 한국소비자원/품목별피해구제사례(2018.09.14)

직장 사무실 내 통화불량의 경우 계약해지 가능 여부

한 달 전 모 통신사의 이동전화서비스로 번호이동하며 스마트폰도 교체하였는데 유독 직장 사무실에서 통화가 잘 연결되지 않고 끊김 현상이 있는 등 통화품질이 불량합니다.

이전 통신사의 경우에는 아무런 문제가 없었고, 사무실내 다른 직원들도 통화품질 불량 문제는 없었습니다. 이런 경우 이동전화 계약해지는 가능한지요?

출처: 한국소비자원/품목별피해구제사례(2018.09.13)

(5) 이용자 동의 없는 부가서비스 유료 전환

이벤트 응모 후 계속 청구된 부가서비스 이용 요금의 반환 가능 여부

인터넷 검색을 하던 중 휴대폰 번호를 입력하면 사은품을 제공한다고 하여 이름, 주민등록번호, 인증번호를 입력하였습니다. 원하는 사은품을 제공받지 못하여 잊고 지냈으나 최근 이동전화요금청구서에 알지 못하는 요금이 매월 청구된 것을 발견하고 이동통신사에 문의하자 이벤트 응모는 부가서비스의 무료 체험 이벤트였으며 무료 체험 기간 내에 해지 신청을 하지 않아 유료로 자동 전환되었다고 합니다. 3개월간 쓰지도 않은 부가서비스 대금이 인출되었는데 환불받을 방법은 없나요?

출처: 한국소비자원/품목별피해구제사례(2018.09.13)

소비자 동의 없이 자동결제된 소액결제 대금 환급 가능 여부

음원사이트에서 무료이벤트중이라고 하여 회원으로 가입하였을 뿐인데 9,500원씩 6개월째 자동으로 휴대폰 소액결제가 되었습니다. 사이트에 게시된 전화번호로 여러 번 연락을 취해도 전혀 연결이 되지 않고 있고 결제와 관련하여 아무런 고지를 받지 못하였는데 이런 경우 환급을 받을 수 있는지요?

출처: 한국소비자원/품목별피해구제사례(2018.09.13)

(6) 요금 과다 청구

휴대폰 정지 임의해제 및 요금 과다청구

휴대폰 미납요금을 납부하고 약정기간도 남고 할부도 남아서 정지 상태로 뒤도 문제 없을까하고 고객센터에 문의를 한 결과 '본인'이 정지 해제를 하지 않는 이상 절대 풀리지 않는다는 말을 듣고 정지 상태로 두었습니다. 그런데 고지서 요금이 너무 많이 나와서 확인해 본 결과 누군가가 정지를 해제하고 사용했다고 하네요. 고객센터에 문의해서 안풀린다면 왜 풀렸냐고 물으니 성인 목소리가 비슷하고 생년월일과 주소지를 알고 있어 풀어 주었다는데 ...
고객센터 직원 말만 믿고 정지했다가 풀려서 200만원 가까이 청구된 요금을 제가 물어야 하는 건지요.

출처: 국민신문고/민원/민원·정책 질의응답(2018.12.23)

(7) 해지 처리

해지 누락으로 발생한 이동전화서비스 통신요금 환급 요구

A씨는 2010.7. 통신사의 이동전화서비스 계약을 체결하여 이용 중 2012.9. 대리점을 통해 이 사건 이용계약을 해지하고, 번호이동을 신청하였는데, 이 사건 이용계약 해지 신청이 접수되지 않아 2012.9월부터 매월 16,870원이 출금된 것을 확인함
신청인은 출금된 통신요금 전액 환급을 요구함

출처: 한국소비자원(2018), 2017소비자피해구제연보 및 사례집

3. 해외통신기구 및 기관의 통신서비스 피해구제 활성화 정책

가. 미국의 통신서비스 이용자 보호 및 피해구제 관련 정책

미국의 통신규제기관인 FCC는 미국의 통신법(Telecommunications Act of 1996)에 근거하여 이용자보호 업무를 수행한다. FCC는 사업자간의 경쟁을 촉진함으로써 소비자를 보호하는 자율적인 방식의 개선을 추구하고 있다. 하지만 경쟁이 과열되면서 발생할 수 있는 사업자의 불법행위에 대해 강력한 대비책을 마련하고 있다.

1) Slamming regulation : 슬래밍 규제

불법행위의 대표적인 예로는 불법텔레마케팅, 슬래밍과 같은 이용자 이익저해행위를 들 수 있다. 이 중 슬래밍은 이용자를 기망하여 무단으로 사업자를 전환하고 이용자에게 추가청구요금, 위약금 등 실질적인 피해를 발생시키고 있어 FCC는 이에 대한 이용자 대비책을 마련하고 있다.

Slamming: Switching Your Authorized Telephone Company Without Permission

Slamming is the illegal practice of switching a consumer's traditional wireline telephone company for local, local toll, or long distance service without permission. The FCC's slamming rules help protect consumers from illegal switches, and provide a remedy if you've been slammed. The rules also prohibit unreasonable delays in an authorized switch by your local telephone company.

How to protect yourself against slamming

- Always examine your telephone bill immediately and thoroughly. If you see a new telephone company name on your bill, call the number that's shown on that portion of the bill and ask for an explanation.

- Be aware of the methods telephone companies can use to change your authorized telephone company legally. The FCC's rules require telephone companies to obtain your clear permission to make such a change.

- Ask your local telephone company to place a "freeze" on your account to keep anyone other than you from changing your authorized telephone company selection.

What to do if you've been slammed

If your authorized telephone company has been switched without your permission:

- Call the slamming company and tell it that you want the problem fixed and that, under FCC rules, you don't have to pay for the first 30 days of its service.
- Call your authorized company to inform it of the slam, and that you want to be switched back with the same calling plan you had before the slam.
- Also, tell your authorized local telephone company that you want all charges for switching companies removed from your bill.

If you have been slammed but HAVE NOT paid the bill of the slamming company, you DO NOT have to pay the slamming company for up to 30 days after being slammed. You also do not have to pay your authorized telephone company for any charges for up to 30 days. After 30 days, you must pay your authorized company for service, but at its rates, not the slammer's rates.

If you have been slammed, but discover it after you HAVE paid the bill of the slamming company, the slamming company must pay your authorized company 150 percent of the charges you paid the slamming company. Out of this amount, your authorized company will reimburse you 50 percent of the charges you paid the slamming company. Or, you can ask your authorized company to recalculate and resend your bill using its rates instead of the slamming company's rates.

Authorized switching methods

Your telephone service cannot legally be switched from your existing authorized telephone company to a new company unless the new company verifies the switch by one of the following methods:

- Using an independent third party to verify your oral authorization to switch
- Obtaining your signature on a letter that indicates, in writing, that you want to switch authorized telephone companies
- Providing a toll-free number that you can call to confirm the order to switch authorized telephone companies

Filing a slamming complaint

If you live in Alaska, Arizona, Delaware, Florida, Georgia, Hawaii, Illinois, Missouri, New Mexico, Pennsylvania, Rhode Island, Tennessee, Virginia, West Virginia, Wisconsin or the Virgin Islands, you can file a slamming complaint with the FCC.

You must include a copy of any bill you are complaining about. Please indicate on the copy of the bill the name of the slamming telephone company and the disputed charges.

Public service commissions in all other states, the District of Columbia and Puerto Rico process slamming complaints arising within those jurisdictions. If you live in a state or territory that processes slamming complaints, check the website of its public service commission for information on filing a complaint.

※ 출처 : FCC 홈페이지(<https://www.fcc.gov>)

FCC의 슬래밍 규제규칙은 불법적인 사업자 전환행위로부터 이용자를 보호하고, 피해를 입은 이용자에게 구제수단을 제공하는 역할을 한다. 홈페이지를 통해 이용자에게 피해발생 시 대처방안 등 가이드라인을 제공함으로써 이용자의 주의를 환기시키고 있다. 슬래밍 피해예방 및 피해발생 시 해결방안을 요약하면 다음과 같다

슬래밍 피해를 예방하려면..

- 항상 요금청구서를 철저히 확인해야 합니다. 만약 청구서에 새로운 사업자명을 발견한다면, 해당 회사에 연락해서 설명을 요청해야 합니다.
- 합법적으로 통신사업자 간 전환이 이루어지는 경우에 대해 알고 있어야 합니다.
- 본인의 통신사업자에 연락하여 본인이 아닌 타인의 인증을 통한 통신사업자 전환이 불가하도록 '동결'조치를 요청해야 합니다

슬래밍 피해가 발생했다면..

- 해당 사업자에게 연락을 취해 문제해결을 요청하고, FCC 규칙에 따라 슬래밍 피해 이후 30일간 요금을 지급할 의무가 없다고 고지합니다
- 전환 전 사업자에게 슬래밍 사실을 알리고, 이전 계약조건과 동일한 서비스로의 복구를 요청합니다.
- 또한, 전환 전 사업자에게 슬래밍으로 인한 청구요금 반환을 요청해야 합니다.

※ 출처 : FCC 홈페이지(<https://www.fcc.gov>)

위와 같이 FCC는 불법행위로 인한 이용자 피해발생 시 효과적인 구제방안을 마련하고 있다. 그리고 홈페이지 내 소비자 불만센터를 통해 슬래밍 등 이용자 이익저해행위에 관련된 민원을 접수하고, 이를 사업자에게 직접 전달하거나 분쟁해결기구에 이관하는 형태로 민원을 해결하고 있다.

2) Cramming regulation : 크래밍 규제

크래밍은 이용자가 동의하지 않은 청구금액을 부당하게 요청하는 행위를 말한다. 이는 일부 사업자가 이용자를 기망하여 이용자가 동의하지 않은 요금을 추가적으로 부과하거나, 이용계약 체결 시 관련된 모든 요금을 명확하게 설명하지 않은 경우에 발생한다. FCC는 이에 대한 이용자 대비책을 마련하고 있다.

Cramming - Unauthorized Charges on Your Phone Bill

What is cramming?
Cramming is the illegal act of placing unauthorized charges on your wireline, wireless, or bundled services telephone bill. The FCC has estimated that cramming has harmed tens of millions of American households.

Deception is the hallmark of cramming. Crammers often rely on confusing telephone bills to trick consumers into paying for services they did not authorize or receive, or that cost more than the consumer was led to believe.

Wireless consumers should be particularly vigilant. Smartphones are sophisticated handheld devices that enable consumers to shop online from wherever they are or charge app purchases to their phone bills. The more your mobile phone bill begins to resemble a credit card bill, the more difficult it may become to spot unauthorized charges.

How does cramming occur?

Cramming most often occurs when telephone companies allow other providers of goods or services to place charges on their customers' telephone bills, enabling a telephone number to be used like a credit or debit card account number for vendors. Crammers may attempt to place a charge on a consumer's phone bill having nothing other than an active telephone number, which can be obtained from a telephone directory.

What do cramming charges look like?

Cramming comes in many forms. Charges – such as those described below – may be legitimate if authorized but, if unauthorized, are cramming:

- Charges for services that are explained on your telephone bill in general terms such as “service fee,” “service charge,” “other fees,” “voicemail,” “mail server,” “calling plan,” and “membership.”
- Charges that are added to your telephone bill every month without a clear explanation of the services provided – such as a “monthly fee” or “minimum monthly usage fee.”
 - Charges for specific services or products you may not have authorized, like ringtones, cell phone wallpaper, or “premium” text messages about sports scores, celebrity gossip, flirting tips, or daily horoscopes.

How can I protect myself against cramming?

- Carefully review your telephone bill every month, just as closely as you review your monthly credit card and bank statements.
- Ask yourself the following questions as you review your telephone bill:
 - Do I recognize the names of all the companies listed on my bill?
 - What services were provided by the listed companies?
 - Does my bill include charges for calls I did not place or services I did not authorize?
 - Are the rates and line items consistent with the rates and line items that the company quoted to me?

- When in doubt, ask questions. You may be billed for a call you placed or a service you used, but the description listed on your telephone bill for the call or service may be unclear. If you don't know what service was provided for a charge listed on your bill, ask your telephone company to explain the charge before paying it.
- Make sure you know what service was provided, even for small charges. Cramming often goes undetected as very small "mystery charges" - sometimes only \$1, \$2, or \$3 - to thousands of consumers. Crammed charges can remain on bills for years.
- Keep a record of the services you have authorized and used. These records can be helpful when billing descriptions are unclear.
- Carefully read all forms and promotional materials - including the fine print - before signing up for telephone or other services to be billed on your phone bill.

What should I do if I think I've been crammed?

Take the following actions if your telephone bill lists unknown or suspicious charges:

- Call the telephone company responsible for your bill, explain your concerns about the charges, and ask to have incorrect charges removed. You can also call the company that charged you, ask them to explain the charges, and request an adjustment to your bill for any incorrect charges.
- If neither the telephone company sending you the bill nor the company that provided the service in question will remove charges you consider to be incorrect, you can file a complaint:
 - With the FCC about any charges on your telephone bill, whether they relate specifically to telephone service or to other products or services that appear on your bill;
 - With your state public service commission for telephone services within your state (www.naruc.org/commissions.cfm);
 - With the Federal Trade Commission (<https://www.ftccomplaintassistant.gov>) about charges for non-telephone services on your telephone bill

※ 출처 : FCC 홈페이지(<https://www.fcc.gov>)

또한, FCC는 2016년 특정 사업자의 제공정보 누락으로 인한 이용자 피해가 발생하여 해당 사업자에게 권고처분한 사례가 있다.

FCC 처분사례

- 2016년 Comcast사는 이용자의 부당요금반환청구에 대해 가입자의 서비스 및 장비 업그레이드에 대한 비용을 청구했다는 답변을 했습니다. 하지만 이용자들은 이메일이나 요금청구서를 통해 본인이 동의하지 않은 장비 업그레이드 비용을 확인하기 전까지 추가요금 청구사실을 알지 못 했다고 주장했습니다. 이용자들은 동의하지 않은 추가청구금액에 대해 환급을 요청했으나, 상당한 시간과 노력을 허비했습니다. 이에 따라 FCC는 해당 사건에 대해 조사를 실시했습니다. 그 결과, FCC는 Comcast사에게 이용자가 승인하지 않은 서비스 및 장비에 대한 요금반환을 위해 \$2.3M을 지불하기를 권고했습니다.

※ 출처 : FCC 홈페이지(<https://www.fcc.gov>)

위 사례를 포함하여 크래밍으로 인한 이용자의 피해가 증가하면서, FCC는 해당 사례를 조사하여 고객의 환급을 용이하게 하고 승인되지 않은 변경사항에 대한 요금청구가 불가하도록 정책을 마련했다. 그리고 FCC는 크래밍에 관련하여 이동통신서비스 이용자들이 각별한 주의를 기울이기를 경고하고 있다. 해당서비스 이용자는 스마트폰을 통해 앱구매, 앱내 구매, 통신사 대리결제 등 다양한 결제시스템을 이용할 수 있고, 이는 청구요금에 대한 부주의를 유발하기 때문이다. 또한, FCC는 슬래밍과 크래밍이 이용자 이익저해행위 중 가장 큰 부분이라고 고지하고 있다. 그래서 해당 문제를 근본적으로 해결하기 위해 가이드라인을 마련하여 이용자를 교육하고 있으며, 슬래밍과 크래밍 행위를 범한 통신사업자에게는 강력한 제재를 가하고 있다. 일례로, 2018년 6월 FCC 공개위원회에서 슬래밍과 크래밍 위반사항으로 인해 Tele Circuit Network Corporation에 \$5.3M의 벌금을 부과했다.

3) Consumer complaints Center : 소비자불만센터 운영 및 민원데이터 공개

FCC 소비자불만센터는 무선 및 유선전화, 통신, 방송, 케이블 및 위성 TV 서비스 관련 카테고리 별 불만접수 시스템을 갖추고 이용자의 민원을 체계적으로 처리하고 있다. 그리고 접수된 민원의 정보와 처리결과를 분석해 이용자 및 이용자보호 유관기관에 데이터를 제공하고 있다. 이러한 방법을 통해 소비자불만센터는 이용자 보호정책 마련을 위한 소비자 의견 수렴 시스템으로도 활용되고 있다. 소비자불만센터는 FCC 홈페이지를 통해 다음과 같은 기능을 제공하고 있다.

소비자불만센터 제공기능

- 민원분석데이터 : 일자, 접수방법, 상태 등 접수민원 상세정보 확인 가능
- 스팸전화 : 로보콜, 스푸핑을 비롯한 스팸성 전화 데이터 확인 가능
- 불만지도 : 지역별 접수민원 데이터 확인 가능
- 위치검색 : 지역정보 검색을 통해 민원 상세정보 확인 가능
- 차트 : 접수민원 관련 도식화 데이터 확인 가능

※ 출처 : FCC 홈페이지(<https://www.fcc.gov>)

소비자불만센터에 접수된 민원은 우선적으로 사업자에게 해당 민원과 FCC의 의견을 송부한다. 그리고 30일 이내 민원이 처리되지 않으면, 소비자불만센터에서 직접 민원을 담당

하여 처리한다. 이처럼 이용자의 민원을 해당 사업자에게 이관하는 방식은 민원처리의 신속성을 증시하는 FCC의 견지가 드러난다. FCC는 신속한 민원처리와 더불어 현안으로 문 제시되는 민원들을 전면에 부각시키고, 이를 유형화시켜 홈페이지를 통해 이용자에게 안내한다. 그리고 해당 민원에 대한 FCC의 방침을 공개하고, 이용자들의 주의를 당부한다.

4) Consumer-guides : 이용자 피해예방을 위한 카테고리 별 이용자가이드 제공

FCC는 이용자가이드를 제작해 무선 및 유선전화, 통신, 방송, 케이블 및 위성 TV 서비스를 비롯해 이용자에게 영향을 미치는 기타 통신 문제 해결 요령과 권장 사항을 제공한다.

<p>통신분야 이용자가이드</p> <ul style="list-style-type: none"> · 요금 청구 및 수수료 관련 사항 : 빌링쇼크, 국제전화, 선불전화, 수신자부담 전화 등 ... · 사기 등 불법행위 및 경고 관련 사항 : 크래밍, 슬래밍, 스푸핑, 로보콜 등 ... <p>방송분야 이용자가이드</p> <ul style="list-style-type: none"> · 콘텐츠 관련 사항 : 광고불만, 외설적인 콘텐츠, 폭력적인 콘텐츠 등 ... · 케이블 및 위성 관련 사항 : 케이블 요금, 유료방송서비스, 케이블 신호문제 등 <p>광대역분야 이용자가이드</p> <ul style="list-style-type: none"> · 광대역 및 인터넷 관련 사항 : 광대역 속도가이드, 학교 및 도서관 지원 프로그램 등

※ 출처 : FCC 홈페이지(<https://www.fcc.gov>)

해당 가이드 내용은 영어, 스페인어, 중국어, 타갈로그어, 베트남어 등으로 제공되어 미국 내 다양한 국적의 이용자가 사용하도록 제작되었다. 그리고 신규 이슈 발생 시 상시 업데이트 가능한 구조로 만들어져 FCC가 추구하는 이용자보호의 방향성을 보여준다.

나. 호주의 통신서비스 이용자 보호 및 피해구제 관련 정책

호주의 ACMA(Australian Communications and Media Authority)는 통신규제기관인 호주 통신위원회(Australian Communications Authority, ACA)와 호주 방송국(Australian Broadcasting Authority, ABA)이 2005년 7월에 합병되어 설립되었다. Telecommunications (Consumer Protection and Service Standards) Act 1999(통칭 : Act)는 호주 통신업계의 이용자보호 관련 제도의 종합본이며, ACMA는 Act 1999에 근거하여 방송통신 분야의 규제를 시행한다. Act 1999는 사업자 간 자율경쟁을 통한 이용자 혜택 유도 및 궁극적인 형태의 이용자보호 성과를 얻기 위한 제도이며, 경쟁정책 시행에 의해 수반되는 불공정행위와 일부계층의 소외 등 부작용을 최소화하려는 목적도 포함한다. 그러므로 해당 법안보다 이용자에게 이익이 되는 내용의 일반계약이 있다면, 그 계약조항이 해당 법규보다 우선시되거나 대체가능한 특징을 갖는다. Act의 하위법안으로는 이용자 권익보호를 위한 통신사업자 의무사항 준수규정인 CSG(Customer Service Guarantee)와 일반계약, 판매, 청구 등에 관련된 통신산업 행동강령인 TCP(Telecommunications Consumer Protections)가 있다.

1) CCH(Consumer Complaints Handling) : 소비자불만처리표준

2018년 7월부터 적용된 소비자불만처리표준인 CCH(Consumer Complaints Handling)은 Act의 하위법안으로 ACMA가 이용자의 민원을 처리하는 기준이 된다. CCH는 통신사업자에게 다음과 같은 내용을 통해 이용자의 민원을 효과적으로 해결하기 위한 불만처리 프로세스 수립을 의무화하고 있다.

Complaints handling process
7 Establish a complaints handling process
(1) A carriage service provider that offers to supply telecommunications products to consumers under a consumer contract must:
(a) establish a complaints handling process that includes the minimum requirements for consumer complaints handling; and
(b) comply with the minimum requirements for consumer complaints handling set out in its complaints handling process.
(2) The carriage service provider's Chief Executive Officer (or equivalent) must approve the complaints handling process and be responsible for its implementation and operation.

8 Minimum requirements – accessibility

(1) A complaints handling process must:

- (a) be set out in writing;
- (b) be made available to the public on the carriage service provider's website in a concise form that sets out the minimum requirements for complaints handling referred to in paragraphs (d) to (m), and sections 9 and 10;
- (c) be made available to a consumer on request, or as soon as practicable after a consumer informs the carriage service provider they wish to make a complaint, in a form that is suitable for the consumer and, where appropriate, made available to carriage service providers or carriers identified in sections 23 and 24;
- (d) be free of charge for consumers to use;
- (e) be focused on the needs and expectations of consumers making a complaint and be easy to understand and use;
- (f) state that consumers have a right to make a complaint;
- (g) set out how and when a consumer can make a complaint and monitor the progress of their complaint;
- (h) permit consumers to make complaints by telephone, letter, email and online;
- (i) permit consumers to make complaints in store, where the carriage service provider offers services at a physical location;
- (j) specify the telephone number, email address and web address where a consumer can make a complaint;
- (k) require members of its personnel to:
 - (i) clarify with a consumer if they wish to make a complaint where the consumer has made contact and expressed dissatisfaction through one of the channels referred to in paragraph (h) or paragraph (i), and the member of the personnel is uncertain if the consumer wishes to make a complaint; and
 - (ii) provide consumers with help to formulate, make and progress a complaint, and set out steps to assist members of its personnel to help consumers with special needs or disabilities, and consumers from non-English backgrounds or those suffering financial hardship;
- (l) allow for consumers to nominate a representative to make and handle a complaint;
- (m) set out in sequence each potential step in the process for managing a complaint that was unable to be resolved on first contact, including the following steps:
 - (i) receipt of a complaint;
 - (ii) acknowledgment of a complaint;
 - (iii) initial assessment of a complaint;
 - (iv) investigation of a complaint;
 - (v) response to a complaint and proposed resolution;
 - (vi) communicating the carriage service provider's decision in response to the complaint;

<p>(vii) implementation of agreed resolution;</p> <p>(viii) losing a complaint;</p> <p>(ix) the process where a complaint is referred to the TIO for external dispute resolution;</p> <p>and</p> <p>(x) the procedures for identifying and handling urgent complaints, including how those procedures differ from handling ordinary complaints.</p> <p>(2) A carriage service provider must ensure that its personnel dealing directly with consumers:</p> <p>(a) are given access to a copy of the complaints handling process; and</p> <p>(b) understand the minimum requirements for consumer complaints handling and their roles and responsibilities under the complaint handling process.</p> <p>(3) A carriage service provider must ensure that information about how a consumer can contact the carriage service provider to make a complaint or enquiry can be accessed via a link on the homepage for its website.</p> <p>9 Minimum requirements – timeliness</p> <p>A complaints handling process must identify the relevant time periods associated with each step in the process, including the response times for managing a complaint set out in sections 12, 13, 14, 15, 16 and 17.</p> <p>10 Minimum requirements – transparency</p> <p>A complaints handling process must:</p> <p>(a) include an internal process for prioritising complaints that is clear, accessible and transparent for consumers;</p> <p>(b) include an internal process for escalating a consumer’s complaint, which is clear, accessible and transparent for consumers;</p> <p>(c) require complaints to be escalated at the reasonable request of a consumer;</p> <p>(d) set out a description of how escalated complaints will be managed;</p> <p>(e) set out a dispute resolution process, which provides a consumer with the right to escalate a complaint to the TIO after the carriage service provider has been given a reasonable opportunity to resolve a complaint, and which includes details about how a consumer can contact the TIO;</p> <p>(f) provide that a consumer’s telecommunications service cannot be cancelled for the sole reason that the consumer was unable to resolve the complaint directly with the carriage service provider and pursued options for external dispute resolution; and</p> <p>(g) include a process for classifying complaints into different categories, which clearly describes each category of complaint.</p>
--

※ 출처 : 호주 법령정보안내 홈페이지(<https://www.legislation.gov.au>)

불만처리 프로세스 수립과 관련된 주요내용을 요약하면 다음과 같다.

7 불만처리 프로세스 수립 (1) 이용계약을 체결하고 이용자에게 통신관련 상품이나 서비스를 제공하는 통신사업자는 다음과 같은 사항을 이행해야 합니다. (a) 이용자 불만처리를 위해 최소 요구사항이 포함된 프로세스를 수립할 의무가 있습니다. (b) 불만처리 프로세스에 명시된 이용자 불만처리 최소 요구사항을 준수해야 합니다.

※ 출처 : 호주 법령정보안내 홈페이지(<https://www.legislation.gov.au>)

또한, 해당 프로세스가 정상적으로 운영되기 위한 세부 규칙도 명시하고 있다. 세부 규칙을 통해 관리자 채용의 의무화, 민원처리절차 등 다양한 의무사항을 설명하고 있다.

11 Complaints management A carriage service provider must ensure that: (a) its complaints handling process is managed by a senior manager who is required to maintain the effective and efficient operation of that process in accordance with the minimum requirements for consumer complaints handling; and (b) its personnel dealing directly with consumers or personnel dealing with complaints: (i) manage and resolve complaints in an effective and efficient manner in accordance with the minimum requirements for consumer complaints handling; (ii) treat consumers making a complaint with fairness and courtesy; (iii) can identify and record a complaint; and (iv) can classify complaints in accordance with the provider's process mentioned in paragraph 10(g).
13 Resolution of complaints (1) A carriage service provider must: (a) use its best efforts to resolve a complaint on first contact; (b) implement processes for the identification, management and resolution of urgent complaints; (c) investigate a complaint to the extent that is commensurate with the seriousness of the complaint, where it is not possible to resolve a complaint to the satisfaction of the consumer at first contact or without an investigation; (d) ensure that its personnel understand what remedies are available to assist with the resolution of a complaint; (e) tailor any remedy offered to a consumer so that, as far as practicable, the remedy addresses the main cause of the complaint, and the individual circumstances of the consumer;

(f) resolve complaints about alleged billing errors no later than the end of the billing period immediately following the consumer's current billing period;

(g) provide confirmation of a proposed resolution of a complaint, within 15 working days of receiving the complaint;

(h) provide confirmation of a proposed resolution of an urgent complaint, and if the consumer accepts the proposed resolution, implement that resolution, within 2 working days of receiving the urgent complaint;

(i) where a complaint is indicative of broader problem or systemic issue, seek to resolve the main cause of that problem or issue;

ting that resolution, except where:

(j) complete all necessary actions to implement a proposed resolution, within 10 working days of the consumer accepting that resolution, except where:

(i) otherwise agreed with the consumer;

(ii) the consumer agreed to undertake actions to implement the proposed resolution by a specified time, but did not complete the actions as agreed;

(iii) the complaint is an urgent complaint and paragraph (h) applies;

(k) provide confirmation to a consumer that their complaint has been resolved, as soon as practicable after the carriage service provider completes its investigation of the complaint; and

(l) only allow a complaint or an urgent complaint to be closed with the consent of the consumer, or where the carriage service provider has complied with subsection 15(2), section 16 or section 17.

(2) A carriage service provider must, upon receiving a request from a consumer to provide written confirmation of the matters set out in paragraphs (1)(g), (h) or (k), provide that confirmation in writing to the consumer within 5 working days after receiving the request.

※ 출처 : 호주 법령정보안내 홈페이지(<https://www.legislation.gov.au>)

불만사항 관리와 불만사항 해결에 대한 주요내용을 요약하면 다음과 같다.

11 불만사항 관리

통신서비스 사업자는 다음과 같은 사항을 준수해야 합니다.

(a) 불만처리 프로세스는 일정한 자격을 갖춘 관리자를 통해 이용자 불만처리를 위한 최소 요구사항을 준수하여 해당 프로세스를 효과적이고 효율적으로 운영해야 합니다.

13 불만사항 해결

(1) 통신서비스 사업자는 다음 사항을 준수해야 합니다.

(a) 초기대응을 통해 불만사항을 해결하려 노력해야 합니다.

(b) 긴급한 사건을 해결하기 위한 절차를 마련해야 합니다.

※ 출처 : 호주 법령정보안내 홈페이지(<https://www.legislation.gov.au>)

이처럼 ACMA는 이용자 권익제고를 위해 강력한 법안을 제정하여 적용하고 있다. ACMA는 이용자 설문조사와 민원 정리를 통해 이용자의 의견을 분석하고, 이를 새로운 정책을 마련하는데 적극적으로 참고한다. 그리고 법안마련을 홍보하는 기사를 통해 이용자에게 새로운 의견을 제안할 수 있는 경로를 안내하기도 한다. ACMA는 해당 법안을 비롯하여 이용자 피해구제 및 방지를 위한 신규법안을 마련 중이다.

2) TIO (Telecommunications Industry Ombudsman) : 통신산업 ombudsman

ACMA는 통신서비스 사업자에게 과징금을 부과하거나, 제재를 가하는 역할도 맡고 있다. 이용자의 민원처리 및 사업자 간의 분쟁을 해결하기 위해 ACMA의 전신인 ACA와 호주연방정부의 주도로 통신산업 ombudsman(TIO)이 설립되었다. TIO는 민원처리 및 분쟁해결을 위해 Act 1999에 근거하여 분쟁관련 조사 및 결정권을 행사한다.

Our Powers
 We are able to handle complaints about telephone and internet services, including by collecting any documents or information relevant to the complaint. We have the authority to decide the resolution of a complaint (the telecommunications company is legally obliged to implement) up to \$50,000, and make recommendations up to \$100,000.

해당기관의 권한
 TIO는 통신 및 광대역서비스에 관련하여 불만을 해결하고, 분쟁해결을 위해 관련 문서 또는 정보를 수집할 수 있습니다. 그리고 분쟁해결을 위해 통신사에 최대 \$50,000까지 과징금을 부과할 수 있으며, 최대 \$10,000까지 중재안 제안이 가능합니다.

※ 출처 : TIO 홈페이지(<https://www.tio.com.au>)

또한, TIO는 독립적인 조직으로 운영되며 분쟁당사자의 공정하고 형평성있는 분쟁해결을 추구하며 신속하고 효율적인 민원처리를 위한 방안을 마련하고 있다.

- 분쟁해결의 개략적인 절차 : 접수 → 통신사 고지 → 조사 → 조정 → ombudsman 결정
- 민원처리의 개략적인 절차 : 접수 → 패스트트랙/조정/조사 → 평가 → 검토/결정
- 패스트 트랙(Fast Track) : 쟁점이 단순한 분쟁이나 민원의 경우 경제적인 부담을 줄이고, 신속하게 처리하기 위해 해당 통신사업자에게 분쟁이나 민원을 이관하는 방안입니다. 단, 모든 사업자가 해당 절차를 수용하는 것은 아니며, 이용자의 불만해결을 위해 적극적으로 노력하는 사업자에게 해당하는 사안입니다.

※ 출처 : TIO 홈페이지(<https://www.tio.com.au>)

TIO는 접수된 민원이나 해결된 분쟁에 대한 정보 및 기타 조치 등을 ACMA를 비롯한 통신산업 관련 기구에 제공함으로써 통신사업자 행동규약(Codes of Practice) 제정에 도움을 준다. 또한 민원통계 분석자료를 기반으로 이용자보호 관련 문제점을 발굴하여 ACMA 등 해당 정부기관에 보고한다. 그리고 통계자료는 TIO 홈페이지를 통해 이용자에게 공개되기도 한다. TIO는 자체적인 문제해결을 통해 이용자의 권익을 도모하지만, 개별 사례를 분석 및 판단하여 해당 사업자에게 직접 이관하고 해결하도록 권고하기도 한다.

3) Prevent unauthorised transfers : 사업자 무단전환 규제

무단전환(Unauthorised transfers)은 이용자의 동의없이 통신서비스 사업자를 전환하는 불법행위이며 FCC가 규정하는 Slamming과 동일한 개념으로 스캠, 불법텔레마케팅과 더불어 이용자의 피해를 야기하는 주된 원인이다. 유선 상으로 개인정보를 취득하고, 모호한 안내를 통해 이용자의 동의를 얻는 등 다양한 방법을 통해 사업자 무단전환행위가 이루어지고 있다. 그래서 해외의 통신규제기관들도 해당 문제로 인한 이용자의 피해를 예방하려 노력하고, 발생한 피해에 대해 적극적인 피해구제 방안을 내놓고 있다. 이와 관련하여 ACMA에서는 다음과 같은 예방안을 마련하고 있다.

Tips for avoiding unauthorised transfers

While you can authorise a transfer over the phone, sometimes it can be confusing and you may not be aware of exactly what's going on. If you get a call about your telephone account, keep these tips in mind:

Some companies may lead you to believe they are calling on behalf of your existing provider. Make sure you know who you are speaking to, the company they're calling from and what you're being offered before you agree to anything.

Before you accept an offer, make sure you understand the rates and the terms and conditions. It's a good idea to ask the caller to send you information about the offer, including a Critical Information Summary setting out the key terms and conditions so you can check the details before you make a decision.

Be cautious about giving the caller any personal information such as your date of birth or driver's licence number. The sales person may tell you they need the information for confirmation purposes, but providing this information is often the first step in authorising a transfer.

If you are not interested in the offer, make it clear to the caller by being polite and

firm.

Always check your telephone bill to make sure you're still with your chosen provider.

무단전환 예방안

- 일부 사업자는 이용자로 하여금 본인들이 기존 서비스를 제공 중인 사업자로 혼동하게 만듭니다. 어떠한 제안에 동의하기 전, 본인이 통화중인 상대방에 대해 정확하게 파악해야 합니다.
- 제안을 수락하기 전, 요금에 대한 사항이나 이용약관을 제대로 이해했는지 확인해야 합니다.
- 귀하의 생년월일이나 운전면허 등록번호 등 개인정보를 발신자에게 제공하는 것에 유의해야 합니다. ...
- 기존 통신요금청구서를 확인해 발신인이 기존 사업자와 일치하는지 확인합니다.

※ 출처 : ACMA 홈페이지(<https://www.acma.gov.au>)

이와 같은 사전예방안 뿐만 아니라 이용자에게 도움이 될 수 있는 대처방안 및 보상요청 방안을 안내하고, 적발된 사업자에게 과징금을 부과하는 등 적극적인 대처를 통해 이용자의 피해근절을 도모하고 있다.

What can I do if it happens to me?

If your telco service has been transferred without your consent, you should contact:

- the new provider you have been transferred to—tell them that you did not authorise the transfer and ask to be returned to your preferred/original provider
- your original provider—let them know what happened and explain that you would like to go back to your previous service arrangements.

In most cases, the problem should be resolved between the two providers. If it is not, you can contact the Telecommunication Industry Ombudsman (TIO) on 1800 062 058.

Liability for charges following an unauthorised transfer

If you have not authorised a transfer and you disagree with the charges billed to you by the new provider, you should lodge a complaint with the new provider. If you are not happy with the response from this provider, you can contact the TIO.

무단전환 발생 시 대처방안

- 전환된 신규사업자에게 연락을 취해 이용자가 전환을 승인하지 않았으므로 기존 사업자의 재전환을 요청합니다.
- 기존 사업자에게 연락을 취해 무단 사업자전환 사실을 알리고, 이전 서비스로 회귀하고 싶음을 통보합니다.

무단전환에 따른 청구요금 보상방안

· 귀하가 사업자전환에 동의하지 않았고, 청구요금에 대해 불만이 있다면 신규 사업자에게 연락을 취해 민원을 제기해야 합니다. 하지만 해당 절차로 보상이 이루어지지 않는다면, TIO 측에 문의해 분쟁을 해결해야 합니다.

※ 출처 : ACMA 홈페이지(<https://www.acma.gov.au>)

4) Unexpected mobile content charges : 의도하지 않은 모바일 콘텐츠 요금청구 방지
스마트폰을 이용한 앱마켓 내 결제와 인앱구매 등 기본적인 통신서비스 이용요금과는 별개로 모바일 콘텐츠 사용요금이 증가하는 추세이다. 이에 따라 통신사업자들은 DCB와 같은 결제시스템을 간소화하고 앱마켓 내에서 다양한 콘텐츠를 이용자에게 제공함으로써 이용자의 편익제고 및 수익증진을 꾀하고 있다.

Understanding direct carrier billing

Direct carrier billing (DCB) allows you to easily buy digital content with only one or two clicks, and charge the purchase to your mobile phone bill or have it deducted from your prepaid balance.

It's sometimes called 'third-party purchases' or 'content purchases' on your bill. This is because mobile providers do not market or develop the content services—instead, they come from third-party content providers.

DCB can be an easy way to buy content online—however, some customers have found charges on their mobile bill for content they accidentally bought or believe they did not subscribe to. So, it pays to know how it works—particularly if you have children or others using your mobile phone.

How does it work?

You can use DCB to pay for a wide range of entertainment and content services, such as games, movies and music; apps and in-app purchases (including from Google Play); TV voting and competitions; ringtones; and age-restricted content.

There are two types of purchases:

one-off charges, like when you download a game or vote in a competition
subscriptions that charge on an ongoing basis to play online games or receive content such as daily horoscopes, quizzes or personality tests.

※ 출처 : ACMA 홈페이지(<https://www.acma.gov.au>)

DCB 사용방안에 대한 주요 요약내용은 다음과 같다.

Direct Carrier Billing (DCB) 사용방안
DCB는 이용자 편익증진을 위해 통신사를 통해 진행하는 대리결제 시스템입니다. 해당 요금은 일반적으로 청구서에 '3자 구매' 또는 '콘텐츠 구매'라고 기재됩니다.
1. 일회성 요금 부과 : 게임앱 다운로드나 단발성 투표시스템 이용, 인앱 결제 등
2. 지속적인 요금 부과 : 온라인 게임 등 콘텐츠 사용요금 등

※ 출처 : ACMA 홈페이지(<https://www.acma.gov.au>)

하지만 편의성을 증시한 시스템 변화와 더불어 해당 문제와 관련된 이용자 민원도 증가하는 추세이다. 이에 따라 ACMA는 DCB 이용 시 문제 예방안과 이용 시 유의사항을 이용자에게 안내하고 있다.

How can I avoid or manage DCB charges?
There are a number of things you can do to avoid or limit your DCB charges:

Ask your provider to bar access to DCB. Telstra, Optus and Vodafone have information on how to bar DCB for your mobile service. First, make sure all existing subscriptions have been cancelled by using one of the methods to unsubscribe from the service before barring DCB. Barring will not remove or cancel existing subscriptions.
Your mobile provider applies a pre-set limit to your monthly spending on DCB. Both Telstra and Optus allow their prepaid and postpaid customers to use DCB with pre-set limits that you can adjust.
Regularly check for DCB charges on your bill and in SMS notifications. If you're a prepaid customer, you can log in to view your account via your mobile provider's portal. Here are the customer portals for Telstra, Optus and Vodafone.

DCB 청구로 인한 피해예방안
· 사용 중인 통신서비스 사업자에게 DCB 차단을 요청합니다.
· 월별 DCB 상한금액을 설정합니다.
· 청구서 및 SMS 알림을 통해 청구금액을 정기적으로 확인해야 합니다.

When using DCB, be aware that:

- you won't need to provide your bank account or credit card details
- your mobile provider pays the third party for the content, and then charges you in your monthly bill or from your prepaid balance
- your mobile provider may pass your phone number to the third-party content provider

to supply you with the content

these are extra charges, which are not part of your monthly plan for calls, SMS and data.

Most importantly, you should always read the terms and conditions to understand any ongoing costs associated with the service.

DCB 이용 시 유의사항

- 은행계좌 또는 신용카드 세부 정보를 제공할 필요가 없습니다.
 - 이동통신사가 콘텐츠에 대해 제3자에게 비용을 지불한 다음 월 청구서 또는 선불 장액에서 청구합니다.
 - 해당 서비스 이용 시 이용자의 개인정보(전화번호 등)가 타사 콘텐츠 제공 업체에 제공될 수 있습니다.
 - 전화, SMS 및 데이터에 대한 월별 계획된 금액이 아닌 추가요금입니다.
- 가장 중요한 점은 서비스와 관련된 지속적인 비용을 이해하기 위해 이용약관을 항상 읽어야 한다는 것입니다.

※ 출처 : ACMA 홈페이지(<https://www.acma.gov.au>)

또한, 과도한 통화량과 데이터 사용량 때문에 발생하던 이전의 'Bill shock'현상과 달리 최근 의도하지 않은 모바일 콘텐츠 구매로 인해 새로운 유형의 'Bill shock'현상이 발생하고 있다. 이를 예방하기 위해 이용요금 SMS알림, 환불조치의 조건완화 및 간소화 등 다양한 방안을 마련하고 있다.

This message should provide:

- the name of the service
- a description of whether you've made a 'one-off' purchase or have subscribed
- the charges you'll see on your mobile bill
- how to unsubscribe from a subscription service
- a contact phone number for customer service.

SMS알림은 다음과 같은 내용을 포함해야 합니다.

- 제공 콘텐츠명
- 일회성 구매 또는 지속적인 청구 구분여부
- 모바일 청구서에 표시되는 청구금액
- 서비스 탈퇴 방법
- 고객센터센터 연락처

How do I seek a refund?

You may be entitled to a refund if you were:

- charged without your consent
- misled about the charges or the nature of services.
- A refund may not be offered if you simply change your mind or if your mobile device has been used by someone else who made the purchases.
Contact your mobile provider or the third-party content provider named on your mobile bill to see if you can find a resolution. If your issue remains unresolved, contact the TIO.

다음과 같은 경우 환불이 가능합니다.

- 이용자의 동의 없이 청구가 이루어졌을 시
 - 요금이나 서비스에 대해 제대로 인지하고 있지 못한 경우
 - 단, 단순변심이나 구매한 콘텐츠를 타인이 이용했다면 환불이 불가합니다.
- 우선적으로 콘텐츠 제공업체 또는 이동통신사와 해결하고, 해결이 불가할 때에는 TIO측에 민원을 접수하여 해결해야 합니다.

※ 출처 : ACMA 홈페이지(<https://www.acma.gov.au>)

ACMA는 DCB와 SMS 알림 두 가지 정책 이외에도 스팸, 불법텔레마케팅 등 이용자의 피해를 야기할 수 있는 행위에 대한 제재방안과 제도를 시행하고 있고, 이미 발생한 이용자의 피해를 적극적으로 구제하기 위해 호주 경쟁 및 소비자위원회(Australian Competition & Consumer Commission : ACCC)와 같은 기구와의 적극적인 협업 및 이관처리 등 노력을 기울이고 있다.

다. 영국의 통신서비스 이용자 보호 및 피해구제 관련 정책

영국 내 방송통신규제위원회인 Ofcom은 방송통신 분야의 정책을 제시하고, 사업자를 규제 및 감독하는 독립기관이다. Ofcom은 방송통신 시장의 효율적인 경쟁을 추구하고 이용자의 이익을 증진하기 위해 다양한 정책을 시행하고 있다.

1) Automatic compensation : 자동보상제도

통신사업자가 제공하는 서비스품질 관련 이용자 피해구제를 위한 자동보상제도는 이용자 권익보호를 위한 중요한 정책이다. Ofcom의 조사결과에 따르면 대다수의 유선전화와 광대역서비스 이용자가 제공받는 서비스에 만족하고 있지만, 2017년 11월 기준 대해 500만명이 넘는 이용자가 불편을 겪고 있다. 대표적으로 약 25만건의 엔지니어 방문 누락 사례와 100만건 이상의 설치 지연 사례를 들 수 있다. 그러나 최근 서비스품질 문제로 피해를 겪고 있는 이용자의 15%정도만이 적절한 보상을 받고 있다. 게다가 이용자는 평균적으로 서비스 장애의 경우 하루 당 £3.69, 설치 지연의 경우에는 하루 당 £2.39의 보상을 받고 있으나 이는 이용자의 기대에 미치지 못 하는 수준이다. 이러한 문제를 해결하기 위해 Ofcom은 피해상황 발생 시 이용자의 별도 요청없이 자동으로 일정금액을 보상하는 제도를 마련했다. 그 보상안은 다음과 같다.

Problem	A landline or broadband customer would be entitled to compensation if...	Amount of compensation
Delayed repair following loss of service	Their service has stopped working and it is not fully fixed after two full working days.	 £8 for each calendar day that the service is not repaired
Missed appointments	An engineer does not turn up for a scheduled appointment, or it is cancelled with less than 24 hours' notice.	  £25 per missed appointment
Delays with the start of a new service	Their provider promises to start a new service on a particular date, but fails to do so.	 £5 for each calendar day of delay, including the missed start date

서비스 장애 후 수리 지연 시

· 영업일 기준 2일 이후까지 서비스복구가 완료되지 않을 경우에는 하루 당 £8를 보상합니다.

엔지니어가 예정된 일자에 방문하지 않을 시
· 예정된 일자에 방문하지 않거나, 예정일 이전 24시간 이내에 일정을 취소할 경우에는 한 건당 £25를 보상합니다.

신청 서비스 제공 지연 시
· 예정된 서비스 제공일자에 신규 서비스가 제공되지 않을 경우에는 예정일자 후 하루 당 £5를 보상합니다.

※ 출처 : Ofcom 홈페이지(<https://www.ofcom.org.uk>)

이용자 피해구제를 위해 The Digital Economy Act 2017 개정안에서 Ofcom의 권한을 강화한 것이 자동보상제도의 시행에 뒷받침이 되었다. Ofcom의 요청으로 BT, Sky, TalkTalk, Virgin Media, Zen Internet(현 영국 내 유선 및 광대역서비스 고객 점유율 : 약 90%)과 같은 광대역서비스 사업자가 해당 제도에 참여하기로 합의했다. 그리고 중소기업의 1/3 정도는 주거용 유선 및 광대역서비스를 이용하고 있어 광범위한 피해구제가 가능하다. 하지만 자동보상제도를 시행하기 위해선 통신사업자의 청구시스템, 온라인 계정 및 콜센터 등 다양한 부분에서의 변화가 필요하고, 모든 이용자가 차별없이 해당 제도를 통해 혜택을 받기 위해선 기타 사업자들의 동참도 필요하다. 따라서 Ofcom은 해당 제도의 원활한 시행을 위해 15개월의 시범시행 기간을 예상하고 있다.

2) Mobile bill limits : 청구요금 한도설정

2018년 10월 1일부터 영국 내 모든 이동통신사는 신규 계약, 계약 연장 및 사업자 변경 계약 시 청구요금의 한도를 설정하는 옵션을 의무적으로 제공해야한다. 표준 계약서에서 언급하는 청구요금 한도의 개념은 다음과 같다.

What is covered by a bill limit?

Your provider is only required to apply a bill limit to the mobile phone services that they provide to you. This will cover your use of your mobile phone to send text messages, make calls and use data. This does not cover other charges on your bill that may be charged by your mobile provider but are not mobile phone services, for example, fees for paper bills or late payment fees.

청구요금 한도란 무엇입니까?

· 귀하에게 이동전화 서비스를 제공하는 통신사업자는 청구요금 한도를 설정해야 합니다. 이는 전화, SMS, 데이터 사용 등 기본적인 이동통신서비스 금액을 의미합니다. 부가서비스 이용요금이나 휴대전화를 이용해 타사 제공서비스를 이용하는 소액결제요금은 포함되지 않습니다.

※ 출처 : Ofcom 홈페이지(<https://www.ofcom.org.uk>)

청구요금 한도설정은 'Bill shock'으로 인한 이용자의 피해를 근본적으로 차단하기 위해 마련한 제도이며, 만일에 발생할 사업자의 과다요금 청구로부터 이용자의 피해를 보상할 근거의 역할도 병행한다. 그리고 해당 제도를 효과적으로 시행하기 위해 Ofcom은 다음과 같은 의무사항을 마련했다.

What happens when I reach my limit?

Your provider will let you know if you are likely to reach the limit before the end of a particular billing period. Your contract should explain when and how your provider will give you this notice. For example, your provider may send a text message to warn you if your usage has reached 80%.

When you have reached your bill limit, your provider will give you a further notice. Once your limit is reached you may not be able to make calls, send text messages or use data above your monthly allowance. However, you will still be able to access emergency services. If your provider allows you to continue to use mobile phone services after your limit has been reached, they cannot charge you beyond the bill limit unless you have agreed to go over it.

사용금액이 한도액에 근접하게 되면 어떻게 됩니까?

· 사용금액이 한도액에 근접했을 시, 귀하에게 이동전화 서비스를 제공하는 통신사업자는 해당 청구 기간이 도래하기 전에 이용자에게 통지를 해야 합니다. 이때, 통지시점은 이용자가 설정할 수 있습니다. 예를 들면, 청구한도의 80%에 도달하면 통지합니다.

사용금액이 한도액에 도달하게 되면 어떻게 됩니까?

· 사용금액이 한도액에 도달했을 시, 통신사업자는 이용자에게 해당 사실을 통지합니다. 그리고 전화, SMS, 데이터 사용 등 해당 서비스가 중지됩니다. 하지만 긴급서비스는 제한되지 않습니다. 한도설정 금액에 도달한 이후에 이용자의 청구한도변경 요청없이 이용자가 서비스를 이용할 수 있도록 사업자가 서비스를 재개한다면, 이후 사용량에 대해서는 이용자가 요금을 납부할 의무가 없습니다.

※ 출처 : Ofcom 홈페이지(<https://www.ofcom.org.uk>)

청구요금 한도설정으로 발생할 수 있는 이용자의 불편함을 고려해 이용자의 한도설정 해제 요청 시 사업자의 승낙을 통해 한도를 변경 또는 해제할 수 있다. 또한, Ofcom은 청구요금 한도설정 제도를 소개하면서 인앱 구매 제한설정 방법과 제도 시행 전 이용자의 피해예방을 위한 'Bill Shock'예방법 등을 같이 알리고 있다. 이는 해당 기관이 직접적으로 규제할 수 없는 부분에서의 이용자 피해 또한 예방하려는 목적이다. 하지만 현재 해당 제도는 유선 또는 광대역서비스에 적용되지 않고, 이동통신서비스에만 한정 적용되고 있다.

3) Quality of service-report : 통신사업자 서비스 품질보고서 제공

Ofcom은 분기별로 통신사업자 서비스 품질보고서를 제공함으로써 이용자의 편의를 도모하고, 사업자의 서비스 품질향상을 장려한다. 이는 Ofcom에서 실시하는 자체조사 및 소비자 민원접수 데이터 등을 통합하여 결과를 도출한다. 다음은 2017년 기준 각 분야별 사업자 만족도 조사결과이다.

이동통신	giffgaff : 98% Tesco Mobile : 97% EE : 93% O2 : 92% Three : 89% Vodafone : 88% Virgin Mobile : 86%
유선전화	Sky : 90% EE : 90% BT : 88% Virgin Media : 84% Plusnet : 81% TalkTalk : 82%
광대역서비스	Plusnet : 86% Sky : 83% Virgin Media : 83% BT : 79% EE : 79% TalkTalk : 72%

※ 출처 : Ofcom 홈페이지(<https://www.ofcom.org.uk>)

통신사업자 서비스 품질보고서는 서비스비용, 해당 사업자에 대한 이용자의 의견 및 민원현황, 문제 발생 시 사업자의 처리방침, 민원처리 실적 등 다양한 정보를 제공한다. 그리고 중요 평가요소로는 전반적인 만족도, 이용자 불만사유, 고객센터 통화대기시간, Ofcom 접수 민원 건수, 민원해결 만족도, 대안분쟁해결제도 만족도가 있다.

4. 통신서비스별 이용자 피해구제를 위한 피해보상(기준) 가이드라인

가. 통신서비스 이용자 피해구제 관련 주요법령 및 내용

통신서비스 이용자 피해구제 관련 주요법령 및 내용을 살펴보고자 한다.

관련법령으로는 모든 상품과 서비스를 이용하는 소비자의 권익 증진을 목표로 하는 소비자기본법, 전기통신역무에 특화된 전기통신사업법, 정보통신망에서 이용자 보호를 규정하고 있는 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 등이 있다.

소비자기본법은 제18조와 제19조에서 소비자권익 증진을 위한 사업자의 의무를 규정하고, 제21조는 소비자 정책에 관한 기본계획수립에 있어서 소비자 권익과 관련된 사항을 포함하고 있다. 즉 전반적인 소비자에 관한 기본 권리와 책무를 규정하고 있다고 볼 수 있다.

전기통신사업법은 제32조에 전기통신역무에 대한 이용자 보호 관련 제반사항을 규정하고 있고, 제33조는 전기통신사업자는 전기통신역무의 제공 또는 이용자에게 손해를 입힌 경우의 배상을 규정하고 있다. 마지막으로 55조는 금지행위 위반으로 피해를 입었을 경우 손해배상 관련 사항을 규정하고 있다. 전기통신사업법 시행령 [별표4] 금지행위의 유형 및 기준규정은 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공행위를 구체적으로 명시하고 있다.

정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률에서는 제23조에서 제26조까지 정보통신망에서 이용자 보호 등을 규정하고 있으며, 개인정보와 본인확인조치에 관한 규정이 있다.

<표 4-1> 이용자 보호 관련 주요법령 및 내용

법 및 시행령		권익증진 및 권리보호
소비자기본법	법	제18조, 제19조 소비자권익 증진을 위한 사업자의 의무규정 제21조(기본계획의 수립 등) 공정거래위원회의 소비자 정책에 관한 기본계획 수립에 있어서 소비자 권익과 관련된 주요한 사항 포함

법 및 시행령	권익증진 및 권리보호	
전기통신사업법	법	<p>제32조(이용자보호) 전기통신역무에 대한 이용자의 의견 및 불만을 즉시 처리할 것을 정하고 이와 관련된 제반사항 규정</p> <p>제33조(손해배상) 전기통신사업자는 전기통신역무의 제공 또는 제32조 제1항에 따른 의견이나 불만의 원인이 되는 사유의 발생 및 이의 처리 지연과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우에는 배상</p> <p>제55조(손해배상) 제52조제1항에 따른 조치가 있는 경우에 금지행위로 피해를 입은 자는 금지행위를 한 전기통신사업자에게 손해배상을 청구할 수 있으며, 그 전기통신사업자는 고의 또는 과실이 없었음을 증명하지 못하면 책임을 면할 수 없다.</p>
	령	<p>[별표4] 금지행위의 유형 및 기준 규정</p> <p>5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위</p> <p>법 제50조 제1항 제5호 중 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.</p> <p>가. 부당한 요금청구와 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 이용계약과 다른 내용으로 요금을 청구하는 행위 2) 요금 관련 프로그램의 조작 등을 통하여 이용자가 부담해야 하는 요금과 다르게 요금을 청구하는 행위 등을 규정함
정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률	령	제23조~제26조 정보통신망에서의 이용자 보호 등을 규정하고 있으며, 특히 개인정보, 본인확인조치 등을 정함

구체적인 이용자 피해유형과 관련 해결기준을 제시하는 소비자분쟁해결기준을 살펴보면 다음과 같다.

우선 이동통신서비스의 경우 ‘법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약’, ‘명의도용 계약으로 인한 피해’, ‘품질불량’, ‘신청하지 않은 부가서비스 요금징수’, ‘무료서비스 사용 후 소비자 동의 없이 유료서비스로 전환되어 발생한 피해’로 이용자 피해를 유형화한 후 해결기준을 제시하고 있다.

<표 4-2> 이동통신서비스업 소비자분쟁해결 기준: (2018.2.28, 개정 시행)

분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약	계약취소	기 납부한 요금(가입비, 보증금 또는 보증보험료)을 환급하고 미납요금 및 잔여 위약금에 대한 청구행위를 금지함
2) 명의도용 계약으로 인한 피해	계약취소	
3) 주생활지(주민등록지, 요금청구지, 직장소재지)에서의 통화품질 불량 - 가입 14일 이내 - 가입 15일 이후 6개월 이내	계약해제 계약해지 및 해지신청 직전 1개월 기본료 50% 감면	이동통신 서비스 계약과 단말기 등의 판매계약이 결합된 경우에 단말기 및 주변기기를 포함하여 반품함
4) 연속 3시간 이상 또는 1개월 누적 6시간 이상 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해	손해배상	누적시간의 기산시점은 서비스 중지·장애 발생일 부터임 손해배상액은 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 기본료와 부가사용료의 6배에 상당하는 금액을 최저 기준으로 함 서비스 중지·장애 시간은 소비자가 사업자에게 통지한 때와 사업자가 서비스를 이용하지 못하는 상황을 안 시간 중 빠른 시간을 기준으로 하되, 서비스가 불가항력(천재지변 등)이나 업체의 사전고지(회선공사 등), 소비자의 고의·과실로 인하여 중지되거나 장애가 발생한 경우에는 서비스 중지·장애시간 계산에서 제외함
5) 신청하지 않은 부가서비스 요금 징수	환급	
6) 무료서비스 사용 후 소비자 동의 없이 유료서비스로 전환되어 발생한 피해	유료로 전환된 시점에서 부과된 요금 환급 및 계약해지	

※ 출처 : 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회고시 제 2018- 2호)

모바일콘텐츠 소비자분쟁해결 기준을 살펴보면 ‘법정대리인의 동의 없는 미성년자의 계약’, ‘사업자가 판매하는 유료 콘텐츠를 소비자가 구입 후 7일 이내에 청약철회를 요구하는 경우’, ‘사업자가 계약 전 기본사항을 고지하지 않았거나 유료정보 표기를 하지 않은 경우’, ‘소비자의 동의가 없는 상태에서의 결제’, ‘허위 과장광고에 의한 이용계약’, ‘1개월 이상의 계속적 이용 계약인 경우’, ‘서비스의 중지장애’ 등을 유형화한 후 해결 기준을 제시하였다.

<표 4-3> 모바일콘텐츠 소비자분쟁해결 기준

분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 법정대리인의 동의 없는 미성년자의 계약	계약 취소	기납부한 요금은 환급하고 미납요금 및 위약금은 청구를 금지함
2) 사업자가 판매하는 유료 콘텐츠를 소비자가 구입 후 7일 이내에 청약철회를 요구하는 경우	유료 콘텐츠 구입가 환급	단, 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」 제17조제2항에 해당하는 경우에는 청약철회 대상에서 제외함
3) 사업자가 계약 전 기본사항을 고지하지 않았거나 유료정보 표기를 하지 않은 경우	계약 취소	
4) 소비자의 동의가 없는 상태에서의 결제 - 소비자 동의 없이 결제된 경우 - 결제 내역을 소비자에게 고지하지 않은 경우	계약 취소 청구금액 환급	결제할 때마다 비밀번호 등이 확인절차를 거치게 하는 기본 프로그램을 제공하였지만 소비자가 이러한 확인절차를 거치지 않겠다고 설정한 경우에는 제외함 고지방법: SMS, 이메일 등
5) 허위, 과장광고에 의한 이용계약	계약 취소	이용료는 소비자가 지급한 모든 비용임

분쟁 유형	해결 기준	비고
6) 1개월 이상의 계속적 이용 계약인 경우 - 소비자가 계약해지를 요구한 경우	해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 잔여기간 이용요금의 10% 공제 후 환급	단, 계약체결일 또는 서비스 이용 가능일로부터 7일 이내에 해지를 요구하는 경우에는 위약금 없이 이용 일수에 해당하는 금액만 공제하고 환급함
- 사업자의 귀책사유로 인한 계약해지	잔여기간의 이용료 및 동 금액의 10%를 가산하여 환급	
- 소비자의 동의 없이 무료이용기간이 경과한 후 유료로 전환한 경우	유료청구 금액 전액 환급	
- 대금 자동결제 시 소비자에게 고지를 하지 않은 경우	청구 금액 환급	자동으로 매월 또는 일정시기에 대금을 결제하기로 한 경우 사업자는 소비자에게 결제 내역(결제 금액, 결제시기, 결제방법 등)에 대하여 전자우편 또는 휴대전화 문자 메시지 등으로 고지해야 함
7) 서비스의 중지·장애 - 사전고지하지 않은 경우 · 3일 이상 서비스가 연속해서 중지되거나 장애가 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 중지·장애발생 누적시간이 72시간을 초과한 경우 · 4시간 이상 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해	계약해지 및 잔여기간에 대한 이용료 환급 서비스 중지·장애시간의 3배를 무료로 연장	서비스 중지·장애시간에 대하여 다툼이 있는 경우 소비자가 회사에 통지한 후부터 계산하며, 서비스가 불가항력(천재지변 등)이나 소비자과실로 인하여 중지되거나 장애가 발생한 경우에는 서비스 중지·장애시간 계산에서 제외함
- 사전고지 한 경우 · 서비스중지·장애를 사전에 고지하였으나 서비스중지·장애 시간이 10시간을 초과하는 경우	초과된 시간만큼 이용기간을 무료로 연장	사전고지라 함은 서비스 중지, 장애 24시간 이전에 고지된 것을 의미 함

※ 출처 : 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회고시 제 2018- 2호)

초고속인터넷 소비자분쟁해결 기준을 살펴보면 ‘법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약’, ‘임대된 모뎀 등 장비의 불량’, ‘설치지연’, ‘계약기간 이내에 서비스가 안되는 지역으로 이사한 경우’, ‘계약기간이 자동 연장된 경우 고객의 계약기간 만료 전 해지’, ‘이전지역의 상품의 속도가 초기 계약 상품속도의 50%에 못 미치는 경우’ 등의 이용자 피해유형을 제시한 후 해결기준을 제시하고 있다.

<표 4-4> 초고속인터넷 소비자분쟁해결 기준

분쟁유형	해결기준	비고
1) 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약	계약취소	기 납부한 요금을 환급하고 미납요금 및 잔여 위약금에 대한 청구행위를 금지함
2) 임대된 모뎀 등 장비의 불량으로 2회 이상 수리하였으나 하자(3회째)가 재발할 경우	임대된 장비 교환	
3) 1시간 이상의 서비스장애가 월3회 이상 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 장애 누적시간이 48시간 이상 발생한 경우	위약금(가입 시 면제한 설치비 및 할인혜택 포함) 없이 계약 해지	누적시간의 기산시점은 서비스 중지장애 발생일 부터임 서비스 중지장애 시간은 소비자가 사업자에게 통지한 때와 사업자가 서비스를 이용하지 못하는 상황을 안 시간 중 빠른 시간을 기준으로 하되, 서비스가 불가항력(천재지변 등), 소비자의 고의과실로 인하여 중지되거나 장애가 발생한 경우에는 서비스 중지장애시간 계산에서 제외함
4) 3시간 이상 또는 월별누적시간 12시간을 초과하여 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해	손해배상	
5) 설치 지연	예약취소	
6) 계약기간 이내에 서비스가 안 되는	위약금 없이 계약	해당업체의 확인 시

분쟁 유형	해결 기준	비고
지역으로 이사한 경우	해지	해외이주, 장기 유학(1년 이상의 유학)의 경우 관련 자료 제출 시 위약금 없이 계약을 해지함(단, 할인 혜택금액은 반납)
7) 계약기간이 자동 연장된 경우 고객의 계약기간 만료전 해지	위약금 없이 계약 해지	
8) 이전지역의 상품의 속도가 초기 계약 상품속도의 50%에 못 미치는 경우	소비자는 위약금의 50% 지급 후 계약 해지	

※ 출처 : 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회고시 제 2018- 2호)

나. 통신서비스 이용자 피해보상(기준) 가이드라인 도출 개요

통신서비스 이용자 피해보상(기준) 가이드라인을 도출한 과정을 살펴보면, 다음과 같다.

[그림 4-1] 이용자 피해보상(기준) 가이드라인 도출 개요

단계	주요 내용
1단계	<ul style="list-style-type: none"> 통신서비스 이용자 분쟁유형 분석 및 도출 <ul style="list-style-type: none"> - 국민신문고, 1372 소비자상담센터, 한국소비자원, 기업 등에 나타난 통신서비스 이용자 분쟁유형 분석 및 선정
2단계	<ul style="list-style-type: none"> 국내외 통신기구/기관의 동향 및 사례분석 <ul style="list-style-type: none"> - 국내: 국민신문고, 1372 소비자상담센터, 소비자원 등의 통신서비스 민원 동향 및 사례분석 - 해외: 해외 통신기구의 민원 동향 및 사례분석
3단계	<ul style="list-style-type: none"> 주요 관계자 협의 <ul style="list-style-type: none"> - 관련사업자, 소비자단체, 법조계, 학계 전문가와 약 10여 차례의 협의
4단계	<ul style="list-style-type: none"> 통신서비스 맞춤형 피해구제 기준 도출

1단계에서는 통신서비스 이용자 피해유형 즉 분쟁유형을 도출하기 위하여 국민권익위원회의 국민신문고, 1372 소비자상담센터, 한국소비자원, 기업 등에 나타난 이동통신 및 알뜰통신 관련 다발민원을 분석하였다.

2단계에서는 국내외 통신기구/기관의 동향 및 사례를 분석하였다. 국민신문고의 최근 1

년간 통신서비스 고충민원을 분석하였고, 1372 소비자상담센터의 2017년 통신서비스 상담 동향 및 사례를 분석하였다. 마지막으로 한국소비자원의 피해구제과정에서 나타난 통신서비스 동향과 사례를 분석하였다.

또한 해외 주요기구의 이용자 상담 동향과 사례를 분석하였다.

3단계에서는 상기의 과정에서 도출된 피해보상(기준)을 초안으로 하여 주요 관계자와 협의하여 현실에 맞게 수정하였다. 관련사업자, 소비자단체, 법조계, 학계 전문가와의 협의 및 자문을 토대로 현실에 맞는 맞춤형 피해보상(기준) 가이드라인을 수정하였다

4단계에서는 통신서비스 맞춤형 피해구제기준을 완성하였다. 맞춤형 피해구제기준은 이용자 관점에서 가입, 이용, 해지 3단계에 따라 이용자 피해(분쟁) 유형을 분류하고, 유형별로 분쟁해결을 위한 해결기준을 담고 있으며, 해결과정에서 필요한 필수 구비서류 등을 제시하였다.

다. 이동통신 및 알뜰통신 이용자 피해유형 도출

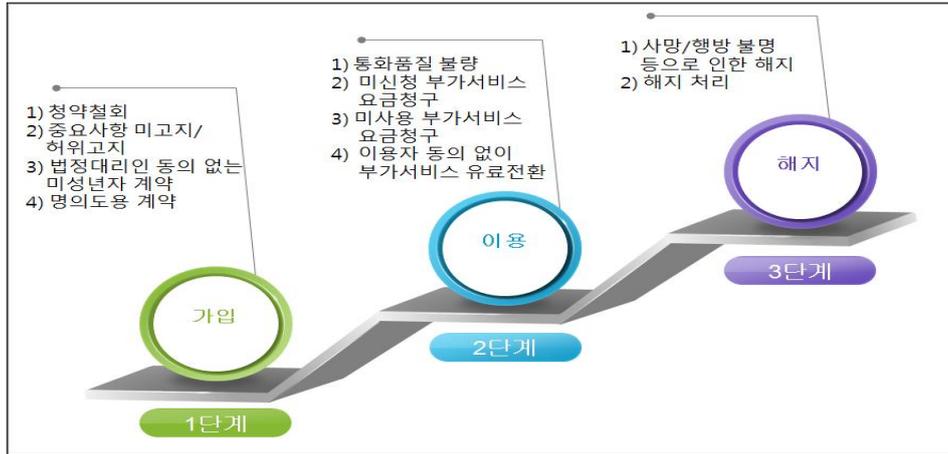
상기의 연구와 주무기관, 전문가 등과 논의 후 이동통신 및 알뜰통신의 이용자 피해유형을 도출하면 다음과 같다. 이용자 피해유형은 가입, 이용, 해지단계에 맞추어 도출되었으며 구체적인 내용은 다음과 같다.

가입단계에서는 ‘통신 판매된 이동통신 단말장치 구매계약의 청약철회’, ‘이동전화 이용계약 체결 시 중요사항 미고지 또는 허위고지’, ‘법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약’, ‘명의도용 계약’ 등의 피해유형이 있다.

이용단계에서는 ‘통화품질 불량’이 있는데 이는 가입 14일 이내와 15일 이후 6개월 이내로 다시 분류하였고, ‘미신청 부가서비스 요금청구’, ‘월정액 가입 부가서비스 중 미사용 부가서비스 요금 청구’, ‘이용자 동의 없는 부가서비스 유료 전환’ 등이 있다.

해지단계에서는 ‘사망, 행방불명 등으로 인한 해지’, ‘해지처리’ 등의 이용자 피해유형이 있다.

[그림 4-2] 이동통신 이용자 피해유형



<표 4-5> 이동통신 이용자 피해유형

구분	피해유형
가입	1) 통신 판매된 이동통신 단말장치 구매계약의 청약철회
	2) 이동전화 이용 계약 체결 시 중요사항 미고지 또는 허위고지
	3) 법정대리인 동의 없는 미성년자 계약
	4) 명의도용 계약
이용	5) 통화품질 불량 - 가입 14일 이내 - 가입 15일 이후 6개월 이내
	6) 미신청 부가서비스 요금 청구
	7) 월정액 가입 부가서비스 중 미사용 부가서비스 요금 청구
	8) 이용자 동의 없는 부가서비스 유료 전환
	9) 요금 과다 청구
해지	10) 사망·행방불명 등으로 인한 해지
	11) 해지 처리

라. 이동통신 및 알뜰통신 이용자 피해보상(기준) 가이드라인 도출

이동통신 분야 피해구제기준은 이용자 관점에서 가입, 이용, 해지 3단계에 따라 분쟁유형을 분류하고, 유형별로 해결기준과 확인 및 증빙 사항을 담고 있으며, 구체적인 내용은 다음과 같다.

(1) 가입 단계

이동통신 분야의 가입단계의 피해유형은 다음과 같다.

첫째로 ‘통신판매 된 이동통신 단말장치 구매계약의 청약철회’로 정품셀이 미개봉된 미개통 단말기의 경우 즉시 청약철회 후 이동통신 단말장치 구입비용 환불이 가능하다. 단, 단순변심에 따른 청약철회 시 원상회복의무에 따라 이용자가 재화를 반환하는데 필요한 비용은 이용자가 부담하는데, 이러한 것은 방문판매 등의 청약철회의 경우 사업자가 반환비용을 지불하는 것과 차이를 보인다.

둘째는 ‘이동전화 이용 계약 체결 시 중요사항 미고지 또는 허위고지’의 경우이다. 이동전화 서비스 관련 중요사항 미고지 또는 허위고지의 경우 이동전화 서비스 이용계약 취소 후 위약금과 할인반환금 면제가 가능하다. 단말기 구입 관련 중요사항 미고지 또는 허위고지의 경우 이동통신 단말장치 구입 계약 취소 후 이동통신 단말장치 구입비용 환불이 가능하다.

셋째, ‘법정대리인 동의 없는 미성년자 계약’의 경우 즉시 이동전화 서비스 계약취소 후 이동통신 단말장치 구입비용과 계약체결 시부터 부과된 사용 요금을 환불한다. 단, 민법 16조 법정대리인의 추인 혹은 제한능력자의 속임수에 해당 시 구제가 불가능하다.

넷째, ‘명의도용 계약’의 경우 즉시 이동전화 서비스 계약 취소 후 잔여 할부금과 미납금을 면제하고 명의자가 납부한 요금 환불이 가능하다. 명의도용 신청서는 본인 확인을 위해 자필작성한 후 제출하여야 한다.

[그림 4-3] 이동통신 분야 통신서비스 맞춤형 피해구제 기준: 가입단계



<표 4-6> 이동통신 분야 통신서비스 맞춤형 피해구제 기준: 가입단계

구분	분쟁유형	확인 및 증빙사항	제출자	해결기준
가입	1) 통신판매된 이동통신 단말장치 구매계약의 청약철회	① 청약 7일 이내(전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 제17조 제1항이 정한 기간을 의미함) 발송한 철회 요청 서류(음성통화 녹취자료로 갈음 가능)	이용자 · 사업자	0 즉시 청약 철회 후 이동통신 단말장치 구입비용 환불 ※ 단, 단순변심에 따른 청약철회 시 원상회복의무에 따라 이용자가 재화를 반환하는데 필요한 비용은 이용자가 부담 ※ 개통 또는 개봉 시에는 청약철회권이 제한된다는 것을 포장이나 그밖에 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 명확히 표시를 하는 경우에만 청약철회가 제한됨
		② 정품셀이 미개봉된 미개통 단말기	이용자	

구분	분쟁 유형	확인 및 증빙 사항		해결 기준
			제출자	
	2) 이동전화 이용 계약 체결 시 중요사항 미고지 또는 허위고지	① 서비스 이용계약서 (음성통화 녹취자료로 갈음 가능)	사업자	<ul style="list-style-type: none"> ○ [이동전화 서비스 관련 중요사항 미고지 또는 허위고지] 이동전화 서비스 이용계약 취소 후 위약금과 할인반환금 면제 ○ [단말기 구입 관련 중요사항 미고지 또는 허위고지] 이동통신 단말장치 구입계약 취소 후 이동통신 단말장치 구입비용 환불 ※ 이동전화 서비스 사용한 경우 사용요금은 이용자 납부 ※ 이동통신 서비스 계약과 단말기 등의 판매계약이 결합된 경우에 단말기 및 주변기기를 포함하여 반품
※ 단, '중요사항'은 전기통신사업법 제50조 제1항 제5호의2 및 전기통신사업법 시행령 [별표4]에 따라서 사업자명, 이용요금, 지원금, 요금할인, 경품, 할부수수료, 보험료, 약정기간, 위약금, 손해배상, 결합판매 구성상품의 전체·개별 할인을 등의 약정 조건, 서비스 개시 전의 신청 철회권 행사방법 등의 사항 의미				
	3) 법정대리인동의 없는 미성년자 계약	○ [오프라인 가입 시]		<ul style="list-style-type: none"> ○ 즉시 이동전화 서비스 계약 취소 후 이동통신 단말장치 구입비용과 계약체결 시부터 부과된 사용요금 환불 ※ 단, 민법 16조 '법정대리인의 추인' 혹은 17조 '제한능력자의 속임수'에 해당 시 구제 불가 ※ 이용자는 이동통신 단말장치 반납 의무 있음
① 법정대리인 신분증 스캔본		사업자		
② 행정안전부 가족관계 조회 시스템 조회 결과		사업자		
※ 가입 시 법정대리인 내방하지 않은 경우, 가족관계증명서 (또는 기본증명서), 법정대리인 인감날인 위임장과 인감증명서 추가 제출				
○ [온라인 가입 시]				
① 법정대리인 신분증 스캔본	사업자			
② 가족관계증명서 (혹은 기본증명서)	사업자			

구분	분쟁 유형	확인 및 증빙 사항		해결 기준
			제출자	
		③ 법정대리인 동의서	사업자	
	4) 명의도용 계약	① 서비스 이용계약서 (음성통화 녹취자료로 갈음 가능)	사업자	0 즉시 이동전화 서비스 계약 취소 후 잔여 할부금과 미납금을 면제하고 명의자가 납부한 요금 환불 ※ 명의도용 조사의뢰 신청서는 본인 확인을 위해 자필 작성·제출 ※ 명의자가 개인정보를 타인에게 제공한 경우는 명의대여에 해당하므로, 구제 불가(명의자가 지인에게 명의대여, 명의자가 개통의사를 밝히고 대리점 직원이 대리서명한 경우 등) ※ 단, 명의도용자가 요금을 납부한 경우 명의도용자에게 기납부요금 환불불가
② 신분증 스캔본		사업자		
③ 신분증 분실확인서		이용자		
④ 명의도용 조사의뢰 신청서		이용자		
※ 온라인 가입 시에는 온라인 본인인 증절차 거쳐야 함				

(2) 이용단계

이동통신 분야의 이용단계의 피해유형은 다음과 같다.

첫째, '통화품질 불량(가입 14일 이내)'로서 통화품질 불량 확인 시 계약 해제 후 할인 반환금 면제가 가능하다. 통화품질과 상관없는 통신요금 서비스 결제액은 청구하며, 결합 판매인 경우에는 단말기 및 주변기기를 포함하여 반품하여야 한다.

'통화품질 불량(가입 15일 이후 6개월 이내)'의 경우는 통화품질 불량 확인 시 해지신

청 직전 1개월 기본료를 50% 감면과 위약금, 할인반환금 면제 후 계약 해지가 가능하다.

둘째, ‘미신청 부가서비스 요금 청구’의 경우, 미신청 부가서비스 관련 납부금액 전액 환불이 가능하다.

셋째, ‘월정액 가입 부가서비스 중 미사용 부가서비스 요금 청구’는 사업자가 홈페이지, 보도자료 등을 통해 일정 기간 미사용 시 미과금 사실을 사전공표한 부가서비스의 경우, 미사용 일정 기간 경과 후부터 미사용 시 미청구하고 청구된 요금을 환불한다.

넷째, ‘이용자 동의 없는 부가서비스 유료 전환’의 경우 부가서비스 계약 취소 후 기납부 부가서비스 요금 환불이 가능하다. 서비스 유료 전환은 약관으로 표현되어야 하며, 해당 내용을 아주 작은 글씨로 적시하는 등 이용자에게 충분히 고지되지 않은 경우 유료전환 효력이 없는 것으로 간주하며, 가입 당시 이용자가 해당 서비스가 유료이며 한시적으로 요금을 면제해 준다는 점을 알고 있었을 경우는 적용이 불가 하다. 또한 이용자 가입 시 무료 서비스였으나 추후 유료로 전환된 경우, 유료 전환 시점에 다시 가입동의를 받아야 한다.

다섯째, ‘요금 과다 청구’의 경우 과납요금 환불이 가능하다. 과납요금이란 사업자 전산 상 로그데이터 사용량에 해당하는 요금과 요금고지서 상 요금부과내역의 차를 의미한다.

[그림 4-4] 이동통신 분야 통신서비스 맞춤형 피해구제 기준: 이용단계



<표 4-7> 이동통신 분야 통신서비스 맞춤형 피해구제 기준: 이용단계

구분	분쟁 유형	확인 및 증빙 사항		해결 기준
			제출자	
이용	5) 통화품질 불량 (가입 14일 이내)	① 서비스 이용계약서 (음성통화 녹취자료로 갈음 가능)	사업자	○ 통화품질 불량 확인 시 계약 해제 후 할인반환금 면제 ※ 통화품질과 상관없는 통신과금 서비스 결제액은 청구 ※ 이동통신 서비스 계약과 단말기 등의 판매계약이 결합된 경우 단말기 및 주변 기기를 포함하여 반품
		② 주생활지 통화품질 불량 확인서	사업자	
		※ 엔지니어의 통화품질 불량 확인은 1회 측정 시의 통화 신호 상태 기준이며 품질측정 결과에 대해 이용자 이의 제기 시 3회까지 추가측정 가능 ※ 엔지니어가 전산 입력한 통화품질 불량 확인서도 인정		
이용	6) 통화품질 불량 (가입 15일 이후 6개월 이내)	① 서비스 이용계약 (음성통화 녹취자료로 갈음 가능)	사업자	○ 통화품질 불량 확인 시 해지신청 직전 1개월 기본료 50% 감면(부가서비스 및 통신과금 서비스는 미포함)과 위약금과 할인반환금 면제 후 계약 해지
		② 주생활지 통화품질 불량 확인서	사업자	
		※ 엔지니어의 통화품질 불량 확인은 1회 측정 시의 통화 신호 상태 기준이며 품질측정 결과에 대해 이용자 이의 제기 시 3회까지 추가측정 가능 ※ 엔지니어가 전산 입력한 통화품질 불량 확인서도 인정		
이용	7) 미신청 부가 서비스 요금 청구	① 서비스 이용계약서 (음성통화 녹취자료로 갈음 가능)	사업자	○ 미신청 부가서비스 관련 납부금액 전액 환불 ※ 해당 부가서비스 신청 이력이 미존재함에도 가입 계약 되어있는 경우 부가서비스 계약 취소
		② 서비스 이용계약 변경신청서	사업자	
		③ (온라인 신청 시) 사업자 전산 시스템 상 신청 사실	사업자	

구분	분쟁 유형	확인 및 증빙 사항		해결 기준
			제출자	
8) 월정액 가입 부가서비스 중 미사용 부가 서비스 요금 청구		① 서비스 이용계약서 (음성통화 녹취자료로 갈음 가능)	사업자	0 사업자가 홈페이지·보 도자료 등을 통해 일정 기 간 미사용 시 미과금 사실 을 사전 공표한 부가서비스 의 경우 미사용 일정 기간 경과 후부터 미사용 시 미 청구하고 청구된 요금 환급
		② 사업자 전산 시스템 상 미사용 사실	사업자	
9) 이용자 동 의 없는 부가서 비스 유료 전 환		① 서비스 이용계약서 (음 성통화 녹취자료로 갈음 가 능)	사업자	0 부가서비스 계약 취소 후 기납부 부가서비스 요금 환불 ※ 서비스 유료 전환은 약 관으로 표현되어야 하며, 해 당 내용을 아주 작은 글씨 로 적시하는 등 이용자에게 충분히 고지되지 않은 경우 유료전환 효력이 없는 것으 로 간주하며, 가입 당시 이 용자가 해당 서비스가 유료 이며 한시적으로 요금을 면 제해 준다는 점을 알고 있 었을 경우는 적용 불가 ※ 이용자 가입 시 무료 서 비스였으나 추후 유료로 전 환된 경우, 유료 전환 시점 에 다시 가입동의 받아야 함
		② 서비스 이용계약 변경신 청서	사업자	
		③ (온라인 신청 시) 사업 자 전산 시스템 상 신청사 실	사업자	
10)요금 과다 청구		① 요금고지서 상 요금부과 내역	사업자	0 과납요금 환불 ※ 과납요금이란 사업자 전 산 상 로그데이터 사용량에 해당하는 요금과 요금고지 서 상 요금부과내역의 차 의미
		② 사업자 전산 상 로그데 이터 사용량	사업자	
		※ 이용자가 직접 지점 또는 대리점 방문하여 과금내역 확인 및 통화내역 열람 동의 후 이용자 로그데이터와 사 용량 점검하는 과금 검증을 통해 오류 확인		

(3) 해지단계

이동통신 분야 통신서비스 맞춤형 피해구제 기준 해지단계는 다음과 같다.

첫째, '사망/행방불명 등으로 인한 해지'의 경우 이동전화 서비스 계약을 해지 후 위약금이나 할인반환금 면제가 가능하다.

둘째, '해지처리'의 경우 서비스 해지신청 시 우편, 팩스, 온라인으로 해지신청서 송부가 가능하며, 이동전화서비스 계약 해지 의사표명 후 서류제출 완료일 익일부터 부과된 사용요금은 전액 환불이 가능하다.

이용자가 해지의사를 표명한 시점부터 사업자는 서비스 무과금 정지해야 한다. 무과금 정지는 해지의사표명 후 14일 까지 가능하며 이용자가 해당기간 내 서비스 해지신청서를 서면으로 제출해야 서비스 해지처리가 완료된다.

[그림 4-5] 이동통신 분야 통신서비스 맞춤형 피해구제 기준: 해지단계



<표 4-8> 이동통신 분야 통신서비스 맞춤형 피해구제 기준: 해지단계

구분	분쟁 유형	확인 및 증빙 사항		해결 기준
			제출자	
해지	11)사망·행방 불명 등으로 인한 해지	o [사망]		o 이동전화 서비스 계약 해지 후 위약금·할인반환금 면제
		① 상속인 신분증	이용자	
		② 가족관계증명서 등 상속 인임을 증명하는 서류	이용자	
		③ 사망진단서	이용자	
		o [행방불명]		
		① 상속인 신분증	이용자	
		② 가족관계증명서 등 상속 인임을 증명하는 서류	이용자	
		③ 법원 실종선고 결정문 사본	이용자	
		o [이민]		
		① 거주 여권·해외이주 신고 확인서·이민비자·국가 기관 발급 이민사실확인서 중 택 1	이용자	
	12)해지 처리	① 서비스 해지신청서 ※ 우편, 팩스, 온라인으로 해지신청서 송부 가능	사업자	o 이동전화 서비스 계약 해지의사표명 후 서류제출 완료 일 익일부터 부과된 사용요금 전액 환불 ※ 이용자가 해지의사를 표명한 시점부터 사업자는 서비스 무과금 정지 ※ 무과금 정지는 해지의사표명 후 14일 까지 가능하며 이용자가 해당기간 내 서비스 해지신청서를 서면으로 제출해야 서비스 해지처리 완료

5. 통신서비스 분야별 피해구제 관련 사업자 내부 자율점검 기준

가. 이동통신 및 알뜰통신 사업자 내부점검 기준 도출 개요

본 장에서는 이동통신 및 알뜰통신 관련 이용자 피해구제에 대한 사업자의 내부 자율점검 기준에 대해 살펴보고자 한다. 앞장에서 도출된 통신서비스 이용자 피해보상(기준) 가이드라인을 기준으로 하여 자율점검 체크리스트를 도출하였다. 본 자율점검 체크리스트는 이동통신사업자의 특성에 맞게 분쟁발생 시 이용자 피해를 신속히 구제하고 이용자를 보호하기 위한 내부 피해구제 기준에 대한 점검을 목적으로 한다. 다만, 정부기관의 조사 및 행정처분과는 무관한 사업자 자율적인 점검사항이다.

본 체크리스트는 사업자 내부 인트라넷 공지사항 및 업무 관련자 안내 메일, 고객센터 및 대리점 업무처리 매뉴얼 등을 점검대상으로 하고 있다. 아울러 자율점검 체크리스트를 공지하여 담당 부서 임직원 및 대리점 직원 등의 이해관계자가 수시로 확인하여 효율성을 제고해야 할 것이다. 그리고 본 체크리스트를 활용하여 임직원에게 담당업무와 관련하여 주기적으로 교육 및 자율점검을 실시하고 점검결과를 교육프로그램에 반영하여 활용성을 높이고 신규 다발민원 발생 시 분쟁유형과 점검기준 등을 수시로 개정하여 최신성을 유지해야 할 것이다. 체크리스트의 구성범례 및 구체적인 내용은 다음과 같다.

<표 5-1> 이용자 피해구제 관련 통신사업자 내부기준 자율점검 구성범례

“구분”	점검항목 관련 「맞춤형 피해구제기준 관련 주요민원」
“점검항목”	자율점검 대상자가 확인하여야 할 주요 점검항목
“ [] ”	점검항목의 해결기준
“ [二 二] ”	점검항목의 확인 및 증빙사항
“결과 표시”	점검항목 이행 시 ⇒ 기준준수 체크 / 불이행 시 ⇒ 개선 필요 체크
“개선계획 및 개선기한”	점검항목 이행을 확인할 자료

나. 이동통신 및 알뜰통신 사업자 자율점검 체크리스트

<표 5-2> 이동통신·알뜰통신 이용자 피해구제 관련 사업자 내부기준 자율점검 체크리스트

1) 가입단계

구분	점검항목	결과 (√/표시)		개선계획 및 개선기한
		기준 준수	개선 필요	
통신판매된 이동통신 단말장치 구매계약 철회	통신판매 된 이동통신 단말장치(단말기) 구매계약의 청약철회 관련 분쟁발생 시 해결기준과 확인·증빙사항을 분쟁해결 시 적용하고 있는가?			
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 즉시 청약 철회 후 이동통신단말장치 구입비용 환불 ※ 단, 단순변심에 따른 청약철회 시 원상회복의무에 따라 이용자가 재화를 반환하는데 필요한 비용은 이용자가 부담 ※ 개통 또는 개봉 시에는 청약철회권이 제한된다는 것을 포장이나 그밖에 소비자가 쉽게 알 수 있는 곳에 명확히 표시를 하는 경우에만 청약철회가 제한됨 			
이동전화 이용 계약 체결 시 중요사항 미고지 또는 허위고지	이용계약 체결 시 이용요금, 약정조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위로 이용자 피해발생 시 해결기준과 확인·증빙사항을 분쟁해결 시 적용하고 있는가?			
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 이동전화 서비스 관련 중요사항 미고지 또는 허위고지: 이동전화 서비스 이용계약 취소 후 위약금과 할인반환금 면제 ○ 단말기 구입 관련 중요사항 미고지 또는 허위고지: 이동통신 단말장치 구입계약 취소 후 이동통신단말장치 구입비용 환불 ※ 이동전화 서비스 사용한 경우 사용요금은 이용자 납부 ※ 이동통신 서비스 계약과 단말기 등의 판매계약이 결합된 경우에 단말기 및 주변기기를 포함하여 반품 			
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 이용계약서(음성통화 녹취자료로 갈음 가능) ※'중요사항'은 전기통신사업법 제50조제1항제5호의2 및 전기통신사업법 시행령 [별표4]에 따라서 사업자명, 이용요금, 지원금, 요금할인, 경품, 할부수수료, 보험료, 약정기간, 위약금, 손해배상, 결합판매 구성상품의 전체 개별 할인율 등의 약정 조건, 서비스 개시 전의 신청 철회권 행사방법 등 의미 			

구분	점검항목	결과 (√/표시)		개선계획 및 개선기한
		기준 준수	개선 필요	
법정대리인 동의없는 미성년자 계약	법정대리인의 동의없는 미성년자 계약으로 분쟁 발생 시 해결기준과 확인·증빙사항을 분쟁해결 시 적용하고 있는가?			
	<p>o 즉시 이동전화 서비스 계약 취소 후 이동통신단말장치 구입비용과 계약체결 시부터 부과된 사용요금 환불 ※ 민법 16조‘법정대리인의 추인’혹은 17조‘제한능력자의 속임수’에 해당 시 구제 불가, 이동통신단말장치 필수 반납</p> <p>[오프라인 가입 시] ① 법정대리인 신분증 스캔본 ② 행정안전부 가족관계 조회 시스템 조회 결과 ※ 가입 시 법정대리인 내방하지 않은 경우, 가족관계증명서 (또는 기본 증명서), 법정대리인 인감날인 위임장과 인감 증명서 추가 제출)</p> <p>[온라인 가입 시] ① 법정대리인 신분증 스캔본 ② 가족관계증명서(혹은 기본증명서) ③ 법정대리인 동의서</p>			

2) 이용단계

구분	점검항목	결과 (√/표시)		개선계획 및 개선기한
		기준 준수	개선 필요	
통화품질 불량 (가입 14일 이내)	통화품질 불량으로 인한 이용자 피해발생 시 해결기준과 확인·증빙사항을 분쟁해결 시 적용하고 있는가?			
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 통화품질 불량 확인 시 계약 해제 후 할인반환금 면제 ※ 통화품질과 상관없는 통신요금 서비스 결제액은 청구 ※ 이동통신 서비스 계약과 단말기 등의 판매계약이 결합된 경우 단말기 및 주변기기를 포함하여 반품 <ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 이용계약서(음성통화 녹취자료로 갈음 가능) ○ 주생활지 통화품질 불량 확인서 ※ 엔지니어의 통화품질 불량 확인은 1회 측정 시의 통화 신호 상태 기준이며 품질측정 결과에 대해 이용자 이의제기 시 3회까지 추가측정 가능 ※ 엔지니어가 전산 입력한 통화품질 불량 확인서도 인정 			
통화품질 불량 (가입 15일 이후 6개월 이내)	통화품질 불량으로 인한 이용자 피해발생 시 해결기준과 확인·증빙사항을 분쟁해결 시 적용하고 있는가?			
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 통화품질 불량 확인 시 해지신청 직전 1개월 기본료 50% 감면(부가서비스 및 통신요금 서비스는 미포함)과 위약금과 할인반환금 면제 후 계약 해지 <ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 이용계약서(음성통화 녹취자료로 갈음 가능) ○ 주생활지 통화품질 불량 확인서 ※ 엔지니어의 통화품질 불량 확인은 1회 측정 시의 통화 신호 상태 기준이며 품질측정 결과에 대해 이용자 이의제기 시 3회까지 추가측정 가능 ※ 엔지니어가 전산 입력한 통화품질 불량 확인서도 인정 			

구분	점검항목	결과 (√/표시)		개선계획 및 개선기한
		기준 준수	개선 필요	
미신청 부가서비스 요금 청구	이용자가 신청하지 않은 부가서비스에 대한 이용요금이 청구되어 피해발생 시 해결기준과 확인·증빙사항을 분쟁해결 시 적용하고 있는가?			
	<div style="border: 1px dotted black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ○ 미신청 부가서비스 관련 납부금액 전액 환불 ※ 해당 부가서비스 신청 이력이 미존재함에도 가입계약 되어있는 경우 부가서비스 계약 취소 </div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 이용계약서(음성통화 녹취자료로 갈음 가능) ○ 서비스 이용계약 변경신청서 ○ (온라인 신청 시) 사업자 전산 시스템 상 신청 사실 </div>			
월정액 가입 부가서비스 중 미사용 부가서비스 요금청구	월정액 부가서비스 가입 후 일정기간(3개월) 미이용 시 부가서비스 이용요금을 청구하지 않기로 사업자가 사전 공지하였으나 요금이 청구된 이용자 피해발생 시의 해결기준과 확인·증빙사항을 분쟁해결 시 적용하고 있는가?			
	<div style="border: 1px dotted black; padding: 5px;"> <p>사업자가 홈페이지·보도자료 등을 통해 일정 기간 미사용 시 미과금 사실을 사전 공표한 부가서비스의 경우 미사용 일정 기간 경과 후부터 미사용 시 미청구하고 청구된 요금 환급</p> </div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ·서비스 이용계약서(음성통화 녹취자료로 갈음 가능) ·사업자 전산 시스템 상 미사용 사실 </div>			

구분	점검항목	결과 (√/표시)		개선계획 및 개선기한
		기준 준수	개선 필요	
이용자 동의없는 부가서비스 유료 전환	무료로 부가서비스를 이용 중에 이용자의 동의 없이 유료로 전환되어 이용자 피해발생 시의 해결기준과 확인·증빙사항을 분쟁해결 시 적용하고 있는가?			
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 부가서비스 계약 취소 후 기납부 부가서비스 요금 환불 ※ 서비스 유료 전환은 약관으로 표현되어야 하며, 해당 내용을 아주 작은 글씨로 적시하는 등 이용자에게 충분히 고지되지 않은 경우 유료전환 효력이 없는 것으로 간주하며, 가입 당시 이용자가 해당 서비스가 유료이며 한시적으로 요금을 면제해 준다 점을 알고 있었을 경우는 적용 불가 ※ 이용자 가입 시 무료 서비스였으나 추후 유료로 전환된 경우, 유료 전환 시점에 다시 가입동의 받아야 함 			
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 이용계약서(음성통화 녹취자료로 갈음 가능) ○ 서비스 이용계약 변경신청서 ○ (온라인 신청 시) 사업자 전산 시스템 상 신청사실 			
요금 과다 청구	이용자가 사용한 음성통화 및 데이터 사용량 보다 요금이 과다 청구되어 이용자 피해발생 시 해결기준과 확인·증빙사항을 분쟁해결 시 적용하고 있는가?			
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 과납요금 환불 ※ 과납요금이란 사업자 전산 상 로그데이터 사용량에 해당하는 요금과 요금고지서 상 요금부과내역의 차 의미 			
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 요금고지서 상 요금부과 내역 ○ 사업자 전산 상 로그데이터 사용량 ※ 이용자가 직접 지점 또는 대리점 방문하여 과금내역 확인 및 통화내역 열람 동의 후 이용자 로그데이터와 사용량 점검하는 과금 검증을 통해 오류 확인 			

3) 해지단계

구분	점검항목	결과 (√/표시)		개선계획 및 개선기한
		기준 준수	개선 필요	
사망· 행방불명 등으로 인한 해지	사망 또는 행방불명, 이민 등으로 인한 해지요 청 시 처리기준과 확인증빙사항을 분쟁해결 시 적용하고 있는가?			
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 이동전화 서비스 계약 해지 후 위약금·할인반환금 면제 ○ [사망] <ul style="list-style-type: none"> ① 상속인 신분증 ② 가족관계증명서 등 상속인임을 증명하는 서류 ③ 사망진단서 ○ [행방불명] <ul style="list-style-type: none"> ① 상속인 신분증 ② 가족관계증명서 등 상속인임을 증명하는 서류 ③ 법원 실종선고 결정문 사본 ○ [이민] <ul style="list-style-type: none"> ① 거주 여권·해외이주 신고 확인서·이민비자·국가기관 발급 이민사실확인서 중 택 1 			
해지 처리	이동전화 서비스 해지 신청을 하였으나 해지처 리가 되지 않아 이용자 피해발생 시 해결기준과 확인·증빙사항을 해당부서 담당직원 및 고객센터 상담원, 대리점에 공지하고 분쟁해결(업무처리) 매뉴얼에 반영하였는가?			
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 이동전화 서비스 계약 해지의사표명 후 서류제출 완료일 익일부터 부과된 사용요금 전액 환불 ※ 이용자가 해지의사를 표명한 시점부터 사업자는 서비스 무과금 정지 ※ 무과금 정지는 해지의사표명 후 14일 까지 가능하며 이용 자가 해당기간 내서비스 해지신청서를 서면으로 제출해 야 서비스 해지처리 완료 ○ 서비스 해지신청서 <ul style="list-style-type: none"> ※ 우편, 팩스, 온라인으로 해지신청서 송부 가능 			

4) 기타운영단계(공통)

구분	점검항목	결과 (√/표시)		개선계획 및 개선기한
		기준 준수	개선 필요	
신규민원 또는 복합민원으로 피해구제기 준 마련	신규 발생된 민원 또는 가입과 이용 등이 복합된 피해발생으로 이용자가 민원을 제기하였으나 해당 민원에 대한 피해구제 기준이 없을 경우 피해구제 기준을 만들기 위한 내부 프로세스가 마련되어 있는가?			
피해구제 처리기한 기준마련 및 처리지연시 운영방안	이용자 피해구제 요청 시 처리기한 기준을 마련하고 처리지연 시 처리상황 중간 안내 등의 운영방안을 마련하고 조치하고 있는가?			
업무처리 (분쟁해결) 매뉴얼 반영	자율점검 체크리스트에 있는 분쟁유형 및 해결기준, 확인·증빙사항을 고객센터(상답사) 업무처리 매뉴얼에 반영하여 적극적으로 활용하고 있는가?			
자율점검체 크리스트 내부임직원 고지	자율점검 체크리스트를 사업자 내부 및 인터넷 및 메일로 공지하여 임직원과 대리점 직원 등 이해관계자가 볼 수 있도록 조치하고 있는가?			
자율점검체 크리스트 개정	신규다발민원 발생 및 사회적 이슈사항 등을 반영하여 자율점검 체크리스트를 주기적(예: 연2회)으로 개정하는 등 최신성을 유지하고 있는가? ※ 전기통신사업법 개정 등 이용자 보호 및 피해구제 관련 법률 통과 내용 반영 필수			
자율점검 체크리스트 교육	자율점검 체크리스트의 주요내용을 임직원과 대리점 직원 등 이해관계자에게 주기적으로 교육하고 그 결과를 교육프로그램에 반영하고 있는가?			
자율점검 실시	자율점검 체크리스트를 활용하여 주기적(예: 연2회)으로 자율점검을 실시하고 문제점 발견 시 개선계획을 수립하여 시행하고 있는가?			

다. 통신서비스 피해구제 사업자 내부자율점검 활용

통신서비스가 보편화되고 단일 상품서비스 뿐만 아니라 여러 가지 서비스가 합쳐진 결합서비스 상품이 출시되면서 이용자 피해유형도 다양한 형태로 나타나고 있다. 하지만 사업자가 이용자를 위한 분쟁유형별 피해구제 기준을 연구하고 적극적인 피해구제를 위한 노력은 상대적으로 부족하다. 이용자 피해구제는 규제관할권을 가지고 있는 방송통신위원회 등 정부의 중재나 규제로 해결하기 보다는 사업자의 자율적인 노력이 더 빠르고 효과적인 방법임이 분명하다. 물론 사업자가 제시하는 보상기준이 이용자가 생각하는 보상기준과의 괴리가 있을 수 있으나 분쟁유형별 보편화된 보상기준을 토대로 신속한 보상이 진행된다면 이용자의 기대보상 요구 수준도 기존보다 하향 조정될 수 있을 것이다.

본 체크리스트를 활용해 사업자가 내부 자율점검을 실시하고 위와 같은 문제점을 보완하는 동시에 이용자 피해구제를 위한 주기적인 내부점검 계획수립 등 체계적인 관리체계를 마련하고 시행하는 것은 매우 중요하다. 또한, 사업자는 내부 자율점검에서 끝나는 것이 아닌 해당 점검결과를 통해 새로운 이용자 보호 정책과 제도를 도출하기 위해 노력해야 한다.

다만, 본 과제에서 마련된 피해구제기준을 기초로 자율점검 체크리스트가 작성된 바, 사업자별 내부 기준과 사업적 특성에 맞는 내용과 점검방식으로 일부 수정·개선·보완이 필요할 것이다. 또한, 전기통신사업법과 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 등 관련 법령에서 사업자가 이용자 피해 예방 및 보호를 위해 내부에서 필수적으로 노력하고 준비해야 하는 필수무사항과 통신서비스 분야에서의 공통사항 점검 및 서비스별로 점검할 수 있는 표준 체크리스트 개발 등을 위한 별도의 후행연구가 필요하다.

6. 연구성과 및 정책제언

가. 연구의 성과 및 활용

본 연구는 통신서비스 이용자 권익강화를 위해 세분화된 피해구제 방안을 연구하는 것을 목적으로 하고 있다. 구체적인 연구의 구성 및 범위는 다음과 같다. 첫째, 이동통신 및 알뜰통신 분야의 이용자 피해실태를 분석하고 피해구제 기준을 연구한다. 둘째, 통신서비스별 피해구제 시 세부기준 마련 및 법률상 적합성을 검토하고, 피해구제 수준의 형평성을 검토한다. 셋째, 통신서비스별 피해구제 관련 사업자 내부기준 자율점검방안을 연구한다. 넷째, 통신서비스 피해구제 활성화 정책을 위한 해외통신기구 및 기관을 조사한다. 본 연구의 성과와 정책적 활용 내용은 다음과 같다.

첫째, 통신서비스 분야별 다발민원에 대한 실태현황 자료

최근 이동통신 및 알뜰통신 등 민원 동향과 사례를 분석하였다. 국민신문고, 1372 소비자상담센터, 한국소비자원 등 국내 통신서비스 동향과 해외 주요국의 민원동향과 사례를 분석하였다.

통신서비스 분야별 다발민원에 대한 동향자료는 4차 산업혁명을 맞이하여 급변하는 통신 시장 환경을 파악하고 선제적으로 이용자보호를 위한 정책마련의 기초자료로 활용할 수 있다.

둘째, 통신서비스 이용자 피해구제 관련 주요법령 자료

통신서비스 이용자 피해구제 관련 주요 법령으로 모든 상품과 서비스를 이용하는 소비자 권익 증진을 목표로 하는 소비자기본법, 전기통신역무에 특화된 전기통신사업법, 정보통신망에서 이용자 보호를 규정하고 있는 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 등의 내용을 분석하였다. 또한 구체적인 이용자 피해유형과 관련 해결기준을 제시하는 소비자분쟁해결기준을 살펴보았다.

이와 같은 연구내용은 통신서비스 이용자보호를 위한 법령 제정 및 개정 시 기초자료로 활용할 수 있다.

셋째, 통신서비스 분야별 이용자 피해유형 도출

소비자분쟁해결기준 및 통신서비스 사업자별 내부지침 등에 한정되었던 피해구제 기준을 분류하여 피해유형을 분류하였다. 통신서비스별로 다발적으로 발생하고 있는 민원현황을 조사하고 분석하였다.

① 최근 1년간 국민신문고에 접수된 민원 중 이동통신, 알뜰통신 고충민원을 추출하여 다발 민원의 유형과 사례를 분석하여 피해유형을 분류하였다.

② 1372 소비자상담센터와 한국소비자원의 피해구제절차 상의 이동통신, 알뜰통신의 다발 민원의 유형과 사례를 분석하여 피해유형을 분류하였다.

이러한 연구결과는 급변하는 통신 시장환경에서 새롭게 대두되는 이용자 피해유형을 파악하여 새로운 예방정책을 마련하고, 지속적으로 발생하는 이용자 피해방지를 위하여 사후 규제 강화 등 맞춤형 정책마련의 기초자료로 활용할 수 있다.

넷째, 통신서비스별 이용자 피해구제를 위한 피해보상(기준) 가이드라인

이동통신 분야 등 통신서비스별 이용자 피해구제를 위한 피해보상(기준) 가이드라인을 도출하였다.

피해보상기준의 주요연구 방법과 특징을 살펴보면 다음과 같다.

① 연구반·사업자·제도를 연구하였다. 학계, 법률 등 전문연구반 및 사업자 의견 수렴, 전기통신사업법, 소비자분쟁해결기준 등 복합적으로 검토·반영하여 보편적인 피해구제 기준을 연구하였다.

② 보상기준을 제시하였다. 가입·이용·해지단계에서 이용자 피해발생 시 서비스별로 표준화된 보상기준(안)을 제시하였다.

③ 이용자 차별을 해소하였다. 사업자가 이용자 피해에 대해 신속하고 통일성 있게 대응하여 이용자 차별요인을 적시에 해소하였다.

④ 사업자 인식을 제고하였다. 통신서비스 이용자 피해발생 시 자율적인 이용자 피해구제의 필요성과 중요성에 대한 사업자 인식을 제고하였다.

이동통신 및 알뜰통신 등 피해구제 기준 가이드라인 마련은 향후 방송통신서비스 분쟁 해결을 위한 기준으로 활용할 수 있고, 타 통신서비스 이용자 피해구제 기준 가이드라인 개발 시 기초자료로 활용할 수 있다.

고도의 첨단기술과 전문적인 통신서비스 피해구제기준은 다른 이용자보호 기관이나 민간단체의 이용자 상담 및 피해구제를 위한 표준화된 보상기준으로 활용할 수 있으며, 객관적이고 신뢰할 수 있는 피해보상기준은 사업자와 이용자가 모두 만족할 수 있는 피해구제 정책 강화와 이용자 피해예방에 도움이 될 수 있다.

다섯째, 통신서비스별 피해구제 관련 사업자 내부기준 자율점검 기준안

통신서비스 분야별 맞춤형 피해구제 기준에 근거한 통신서비스 피해구제 관련 사업자 내부기준에 대한 자율점검 체크리스트를 마련하여 이용자가 보편적이고 신속한 피해보상을 받을 수 있는 내부 정책이 있는지 확인할 수 있으며 피해구제 기준이 없는 경우 내부 기준으로 활용할 수 있다.

여섯째, 해외통신기구 및 기관의 통신서비스 피해구제 활성화 정책

주요 해외통신기구 및 기관의 이용자 보호 정책 및 동향을 조사하고 분석하였다.

① 미국의 FCC에서 마련한 이용자 보호 주요정책 및 세부정책을 조사하여 규제 방법 및 보상규모 등을 정리하였으며 이용자 이익제고 방안도 조사 분류하였다.

② 호주의 ACMA에서 시행하고 있는 이용자보호 주요정책과 관련 동향을 조사 분류하였다.

③ 영국의 Ofcom에서 시행하고 있는 이용자 보호 정책 및 세부정책 동향을 조사하였으며 주요 사례별 보상기준을 분류하였다.

이러한 연구결과는 해외 주요기관에서 최근 중요하게 생각하고 있는 이용자 보호 기준과 가이드 등 제도 확인을 통해 신규 이용자 보호정책을 마련하고 적용하는데 활용할 수 있다.

나. 정책적 제언

본 연구의 분석결과를 기초로 통신서비스 이용자 권익강화를 위한 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 이동통신 분야의 경우 가입 단계에서 중요사항 미고지나 허위고지로 인한 이용자 피해가 여전히 발생하여 문제 해결을 위한 대책 마련이 필요하다. 현재 관련 정책이 없는 것은 아니지만 지나친 사업자간 경쟁이나 이용자와 접점에 있는 판매원의 비전문성으로 인하여 여전히 관련 문제가 발생하고 있다.

이에 지속적인 사후규제와 함께 판매원의 전문성 강화를 위한 대책마련이 필요하다. 전국에 분포되어 있는 판매점에 대한 전문성 확보를 위한 교육이 어려울 경우 판매원을 위한 통신서비스를 계약할 때 참고할 수 있는 매뉴얼이나 체크리스트를 개발하여 제공하면 도움이 될 것으로 생각된다.

둘째, 이동통신 단말장치를 전자상거래 등 통신으로 구매 할 경우 청약철회가 가능하다는 정보를 이용자에게 제공하면 관련 이용자 피해 예방에 도움이 될 것으로 생각된다. 본 연구의 이동통신 분야 통신서비스 피해보상기준에 의하면, 「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률」에 의거하여 통신판매 된 이동통신 단말장치 구매의 경우 7일 이내에 청약철회가 가능하다고 명시되어 있다. 하지만 일반 이용자가 관련 사항을 알지 못하는 경우가 다수 있어, 이에 대한 정보제공 또는 교육의 형태로 제공될 경우 이용자의 정당한 권리행사에 도움이 될 것으로 생각된다.

셋째, 법정대리인 동의 없는 미성년자 계약으로 인한 이용자 피해가 여전히 발생하고 있다. 이 연구에서 개발된 이동통신 분야 통신서비스 피해보상기준에 의하면 오프라인 가입할 때와 온라인 가입할 때로 구분하여 법정대리인 신분증 스캔본 등 관련 서류를 구체적으로 제시하고 있다. 이에 사업자가 관련 서류를 제대로 받고 있는지 사후규제 또는 자율규제 형식으로 모니터링을 한다면 법정 대리인 동의 없는 미성년자 계약으로 인한 이용

자 피해 예방에 도움이 될 것으로 생각된다.

단, 이동전화나 온라인 인터넷 이용 시 게임 등 콘텐츠 구매와 관련된 사항은 추가적으로 연구와 피해구제기준 마련이 필요하다. 특히 법정대리인 동의 없는 아이템 구매는 다발적으로 발생하는 민원이므로, 향후 구체적이고 실효성 있는 피해구제기준 마련이 필요하다.

넷째, 통화품질 불량 관련 이용자 피해가 다발민원으로 나타나고 있다. 그런데 이용자가 체감하는 통화품질 불량과 사업자의 약관에 규정된 품질 불량 기준이 차이가 있다. 또한 이용자가 인터넷에서 통화품질을 객관적으로 측정할 수 있는 방법이 일부 있으나, 실제 분쟁발생 시 객관적인 자료로 적용이 힘들고, 사업자가 제공하는 통화품질 불량 확인만 할 수 있어 이에 대한 개선이 필요하다. 또한 품질불량을 확인하는 방법이 있다는 것을 알고 있는 이용자도 많지 않다.

이에 이용자가 원하는 시간에 객관적으로 측정할 수 있는 품질 확인 방법이 제공되어야 하고, 그 결과가 사업자와의 분쟁 발생 시 증거자료로 활용될 수 있어야 한다. 하지만 품질 개선을 위한 사업자의 비용 및 기술의 한계가 있을 수 있어, 이용자가 실감할 수 있는 품질불량의 기준 마련을 위하여 주무기관, 사업자와 협의하여 통화 품질 최저 기준 등의 대책마련이 필요하다.

다섯째, 미신청 부가서비스 요금 청구, 요금 과다 청구 등 사업자의 부당행위나 불법행위로 인한 이용자 피해가 발생하고 있어, 사후규제 강화나 지속적인 모니터링이 필요하다. 또한 이용자 친화적인 통신시장 환경 조성을 위하여 이용자가 함께 할 수 있는 통로를 마련하는 것도 도움이 될 것으로 생각된다.

여섯째, 통신서비스 이용자의 피해유형을 분석하기 위하여 정부기관 및 기구의 정보공개가 필요하다. 본 연구에서는 국민신문고의 경우 통신서비스 고충민원 중 개인정보와 구체적인 민원 내용을 제외한 내용을 분석하여 구체적인 민원내용 파악에 어려움이 있었다. 그리고 1372 소비자상담센터와 한국소비자원에서 구체적인 통계자료의 확인이 어려워 다양한 상품과 서비스 중 일부 분석된 내용을 토대로 분석하여 연구에 한계가 있었다.

이에 통신서비스 이용자 피해유형과 실태분석을 위하여 정부기관 및 기구의 정보공개가 요구된다. 빅데이터 시대를 맞이하여 개인정보를 제외한 데이터를 공개하여 정책입안자, 관련 기관, 학계 등 다양한 연구자나 실무자가 분석하여 이용자 권익강화와 피해예방을 위한 자료를 도출할 수 있도록 정보공개가 필요하다.

향후 통신 서비스 이용자 권익보호 및 피해구제 기준 마련을 위한 정책 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 이동통신과 알뜰통신 등의 피해구제 기준을 마련하였는데, 앞으로 지속적인 개정 및 보완이 필요하다. 통신시장은 고정되어 있는 시장이 아니라 지속적으로 발전하고 변화하는 시장이다. 특히 4차 산업혁명의 도래를 기대하는 최근 시장현황은 급속도로 변화하고 있다. 이에 변화하는 시장환경에 맞추어 이용자 권익보호 및 피해예방을 위하여 지속적인 통신시장 실태 분석 및 피해구제 기준의 개정이 필요하다.

둘째, 본 연구는 이동통신과 알뜰통신을 위주로 연구하였는데, 향후 추가연구에는 통신서비스를 기반으로 한 초고속인터넷, 포털, 앱마켓, 오픈마켓 등 부가통신서비스에 대한 피해구제 기준 마련이 필요하다. 이동통신 인터넷의 이용이 확대되면서 앱마켓의 이용이 급격하게 증가하고 있고, 온라인을 이용한 오픈마켓의 시장 점유율도 적지 않다. 이에 부가통신서비스의 이용자의 권익보호를 위한 피해구제 기준 마련이 필요하다.

셋째, 통신서비스 이용자 피해에 사업자와 정부가 적극적으로 대처하기 위한 자율적인 협의체 운영이 필요하다. 이용자 피해에 대해 주무기관에서는 지속적인 모니터링을 하고 있으나 인력과 시간, 그리고 다양하고 복잡한 분쟁유형을 감안하면 이용자 피해 대처방안 마련과 적용에 다소 늦어지는 것이 사실이다. 이에 본 연구를 통해 구성된 사업자 협의체를 지속적으로 운영하고 주무기관에서도 적극 참여하여 이용자 피해를 사전에 예방하고 피해발생 시 객관적이고 신속한 이용자 피해구제를 할 수 있는 구심점이 필요하다.

참 고 문 헌

국내 문헌

1372 소비자상담센터(2018), <http://www.ccn.go.kr>

2014년~2018년 10월 유·무선통신서비스 가입자 현황, 과학기술정보통신부, <https://www.msit.go.kr/>

2015년, 2016년, 2017년 연간 소비자상담동향, 한국소비자원, <http://www.kca.go.kr>

2017 무선인터넷 산업현황 실태조사 보고서(한국모바일산업연합회), <http://www.moiba.or.kr/>

국민신문고(2018), 고충민원, 내부자료

국민신문고/민원/민원·정책 질의응답, <https://www.epeople.go.kr>

모바일 앱 생태계 및 트렌드 2017년 결산보고서(앱애니), <https://www.appannie.com/kr/>

방송통신위원회 보도자료(2018.10.25), 방통위, 이동통신 분야 맞춤형 피해구제기준 마련.

한국소비자원/품목별피해구제사례, <http://www.kca.go.kr>

한국소비자원 2017 소비자피해구제연보 및 사례집, <http://www.kca.go.kr>

한국소비자단체협의회(2017), 통신소비자 권익증진을 위한 민원사례 연구, 방송통신정책연구보고서.

해외 문헌

<https://www.fcc.gov/>

<https://www.ofcom.org.uk/>

<https://www.acma.gov.au>

<https://www.legislation.gov.uk/>

<https://www.tio.com.au>

저 자 소 개

이 종 목

- 한양대 행정학 석사
- 현 한국정보통신진흥협회
이용자보호팀장

고 병 권

- 중앙대 경영학 학사
- 현 한국정보통신진흥협회 연구원

방통융합정책연구 KCC-2018-24

통신서비스 이용자 권익보호 강화를 위한 피해구제 방안 연구

2018년 12월 일 인쇄

2018년 12월 일 발행

발행인 방송통신위원회 위원장

발행처 방송통신위원회

경기도 과천시 관문로 47

정부과천청사

TEL: 02-2110-1323

Homepage: www.kcc.go.kr
