통신분쟁조정위원회

2024년 2월

2023년

통신분쟁조정 사례집

CASEBOOK

방송통신위원회
Korea Communications Commission

KAIT 한국정보통신진흥협회
Korea Association for ICT promotion

※ 본 사례집 내용의 무단전재를 금하며, 인용 시에는 반드시 방송통신위원회의
「2023년 통신분쟁조정사례집」이라고 밝혀주시기 바랍니다.

김홍일
방송통신위원회 위원장

"분쟁조정사례집이 국민들에게 유사 피해와 분쟁을 예방하는 내비게이션 역할을 할 수 있기를"

축 사

안녕하십니까? 방송통신위원회 위원장 김홍일입니다.

2023년 한 해 동안 이용자와 통신사업자 간의 분쟁조정 결과를 집대성한 「2023년 통신분쟁조정 사례집」이 발간되었습니다. 이 사례집은 올해로 네 번째 발간으로, 국민들께서 '통신분쟁조정위원회'에 분쟁조정신청하신 사건 중 100건의 사례를 추린 것입니다.

이 사례집의 발간은 비슷한 유형의 피해사례, 분쟁빈도가 잦은 사례, 조심하거나 알아두셔야 할 사례 등을 선정해 국민들께서 유사한 피해를 당하지 않도록 안내하는 내비게이션 역할을 하고, 분쟁을 예방하는 데에도 큰 도움이 될 것으로 기대합니다.

'통신분쟁조정위원회'는 전기통신사업법 제45조의2에 따라 전기통신사업자와 이용자 간의 분쟁을 조정하는 방송통신위원회의 법정기구로서 국민불편해소 1번지로 자리매김했습니다.

올해로 5년차에 접어든 통신분쟁조정위원회는 그간에 축적된 사례와 조정 노하우를 기반으로 국민들께 더욱 가까이 다가가고 신속하게 분쟁을 조정하기 위해 분쟁조정위원을 10명에서 30명까지 늘리고 직권조정 결정제도를 도입하는 등 법·제도를 개선하였고, 보다 전문적이고 믿음직스러운 피해구제기관으로 거듭나기 위해 노력하고 있습니다.

2023년 한 해 동안 통신분쟁조정위원회에 총 1,259건이 접수되었고 90%에 육박하는 해결률을 보이고 있습니다. 2022년에 비해 조정신청 건수는 18.8%, 해결률은 6.7%P 증가했습니다. 분쟁조정위원님과 방통위 사무처, 유관기관 관계자분들의 노고에 감사드리며, 여기에 안주하지 않고 국민들께서 불편하신 부분이 없도록 늘 귀 기울이고 살피겠습니다. 감사합니다.

2024년 2월

방송통신위원회 위원장 김 홍 일

발간사

구종상
통신분쟁조정위원회 위원장

"
**이 사례집이
관련 분쟁을
예방하고, 이용자들의
피해구제 이정표의
역할을 할 수 있기를**
"

전기통신서비스는 2023년 11월 기준으로 그 가입자가 초고속인터넷서비스 2,353만 회선, 무선통신 중 휴대폰 서비스 가입자 5,620만 회선으로, 전 국민의 일상과 관련된 일이 되었습니다.

이처럼 전기통신서비스가 필수적인 커뮤니케이션 수단으로써 자리매김한 현대사회에서 그 입지만큼이나 분쟁사건 역시 차근차근 증가하고 있습니다. 새로운 서비스 등장과 기존 서비스의 다변화로 인해 분쟁은 날이 갈수록 복잡해지고 있고 이를 조정하고 구제하는 일은 점점 더 높은 전문성을 요하게 되었습니다.

이는 전기통신서비스 관련 피해구제의 선도적 기관인 통신분쟁조정위원회의 역할이 더욱더 중요해진 이유이며, 통신분쟁조정위원회가 매년 사례집을 발간하여 대표 사례들을 공개하는 이유입니다.

통신분쟁조정위원회는 어느덧 네 번째 <통신분쟁조정 사례집>을 발간하게 되었습니다. 각 사례집에는 100건의 조정사례가 수록되어 있어 이제 합계 약 400건의 대표적인 사례가 공개되었습니다. 이렇게 누적된 다양한 피해사례와 조정안들이 분쟁을 예방하고 싶은 분들과 피해를 구제받고 싶은 분들의 이정표가 될 수 있기를 기대합니다.

2023년에는 통신분쟁조정위원회의 조정위원 수가 최대 30명으로 확대되고 조정위원회의 의결을 거쳐 직권으로 조정을 갈음하는 직권조정결정 제도가 도입됨에 따라 분쟁조정 업무가 더욱 효율적으로 진행될 것으로 기대하고 있습니다.

위원회는 그간 축적한 전기통신서비스에 관한 전문 지식과 노하우를 토대로 통신분쟁을 보다 공정하고 신속하게 해결하고 이용자들이 안심하고 서비스를 이용할 수 있는 안전망 역할을 수행하기 위해 더욱 노력하겠습니다.

2024년 2월

통신분쟁조정위원회 위원장 구 종 상

일러두기

본 사례집은 2023년 통신분쟁조정위원회에 접수되어 처리된 사건들을 정리하여 전기통신서비스 이용자의 피해와 전기통신사업자와 이용자 간의 분쟁을 사전에 예방하고, 나아가 분쟁 발생 시 유사한 사례를 참고하여 당사자 간에 원만한 합의를 도출하는데 도움이 되기를 바라는 목적으로 발간하게 되었습니다.

본 사례집에 소개된 사례들은 통신분쟁조정위원회의 조정 실적을 바탕으로 한 "조정사례"로서 유사한 사건의 경우에도 세부적인 사실 관계에 따라 조정결정이 달라질 수 있음을 유의하여야 합니다.

또한, 신청인 및 피신청인에 대해서는 대상을 특정할 수 없도록 식별 가능한 정보는 삭제 또는 비식별화하였습니다.

개별 분쟁조정 사례에 관련된 세부사항 및 분쟁 상담은 통신분쟁조정상담센터(☎ 142-246, www.tdrc.kr)에 문의하시기 바랍니다.

Contents

01

개 요

제1절 통신분쟁조정위원회 소개 12

1. 추진 배경 및 목적 12
2. 설립근거 13
3. 분쟁조정위원회 구성 및 운영 14
4. 주요 기능 17
5. 조정의 효력 18

제2절 통신분쟁조정 상담 및 조정 절차 안내 19

1. 분쟁조정 상담 및 신청 19
2. 분쟁조정 처리 절차 20

02

통신분쟁조정 처리 현황

제1절 분쟁 상담 현황 26

1. 경로별 상담 현황 26
2. 유형별 상담 현황 28

제2절 분쟁조정 사건 처리 현황 30

1. 통신분쟁조정위원회 운영 실적 30
2. 연도별 분쟁조정 사건 처리 현황 31

CASEBOOK

03

통신분쟁조정 사례

제1절 분쟁조정 사례 **45**
1. 이용계약 관련 분쟁 45
2. 품질 관련 분쟁 110
3. 중요사항 설명 또는 고지 안내 관련 분쟁 132
4. 앱 마켓 관련 분쟁 179
5. 그 밖의 전기통신역무에 관한 분쟁 184

제2절. 조정 전 합의 사례 **205**
1. 이용계약 관련 분쟁 205
2. 품질 관련 분쟁 207
3. 중요사항 설명 또는 고지 안내 관련 분쟁 208
4. 그 밖의 전기통신역무에 관한 분쟁 211

붙 임

붙임 1. 통신분쟁조정제도 관련 법령 214
붙임 2. 통신분쟁조정 관련 서식 222
붙임 3. 통신분쟁조정제도 관련 FAQ 241

Contents

표목차

[표 1-1] 통신분쟁조정제도 경과 13
[표 1-2] 통신분쟁조정위원회 위원 구성 (제3기, '23.8 ~ '25.6) 15
[표 1-3] 통신분쟁조정위원회 위원 현황 (제3기, '23.8 ~ '25.8) 16
[표 2-1] 경로별 상담 실적 26
[표 2-2] 유형별 상담 실적 28
[표 2-3] 통신분쟁조정위원회 회의 개최현황 30
[표 2-4] 분쟁조정 신청 및 처리 현황 31
[표 2-5] 유형별 분쟁조정 신청 현황 33
[표 2-6] 지역별 분쟁조정 신청 현황 35
[표 2-7] 피신청인별 분쟁조정 신청 현황 37
[표 2-8] 피신청인별 분쟁조정 처리 현황 (2023년) 39

CASEBOOK

그림목차

[그림 1-1] 분쟁조정 상담 및 신청 절차 20
[그림 1-2] 통신분쟁조정 절차도 23
[그림 2-1] 경로별 상담 실적 27
[그림 2-2] 경로별 상담 분포도 (2023년) 27
[그림 2-3] 유형별 상담 실적 29
[그림 2-4] 유형별 상담 분포도 (2023년) 29
[그림 2-5] 분쟁조정 신청 현황 32
[그림 2-6] 분쟁조정 처리 현황 분포도 (2023년) 32
[그림 2-7] 유형별 분쟁조정 신청 현황 34
[그림 2-8] 유형별 분쟁조정 신청 현황 분포도 (2023년) 34
[그림 2-9] 지역별 분쟁조정 신청 현황 36
[그림 2-10] 지역별 분쟁조정 신청 현황 분포도 (2023년) 36
[그림 2-11] 피신청인별 분쟁조정 신청 현황 38
[그림 2-12] 피신청인별 분쟁조정 신청 현황 분포도 (2023년) 38
[그림 2-13] 무선 부문 주요 피신청인별 분쟁조정 해결률 (2023년) 40
[그림 2-14] 유선 부문 주요 피신청인별 분쟁조정 해결률 (2023년) 40

2023년 통신분쟁조정사례집

제 1 장

개 요

제1절 ▶ 통신분쟁조정위원회 소개
1. 추진 배경 및 목적
2. 설립근거
3. 분쟁조정위원회 구성 및 운영
4. 주요 기능
5. 조정의 효력

제2절 ▶ 통신분쟁조정 상담 및 조정 절차 안내
1. 분쟁조정 상담 및 신청
2. 분쟁조정 처리 절차

CASEBOOK

제1절 통신분쟁조정위원회 소개

1 추진 배경 및 목적

대체적 분쟁해결제도(Alternative Dispute Resolution, ADR)란 협상·조정·중재 등의 방법을 통해 당사자 간 자율적인 협조를 기반으로 신속하고 저렴한 분쟁 해결을 도모하는 제도를 의미한다. 대체적 분쟁해결제도가 대두되는 배경에는 사회 발전에 따라 사회 구성원 간의 분쟁 양상이 다양화·복잡화되는 상황에서 소송 등 사법적 절차는 많은 시간과 비용이 요구되어 신속한 분쟁 해결을 도모하는 데에 한계가 존재한다는 점이 있다.

과거 전기통신사업법은 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생하는 갈등을 해결하는 수단으로 재정(裁定) 제도를 두고 있었다. 전기통신사업법 상 재정이란 일방의 신청에 따라 당사자 간의 분쟁에 대해 방송통신위원회가 결정을 내리는 제도를 의미하는데, 의견진술, 사실조사, 변론보장, 대심구조 등 준사법적 절차가 요구되는 절차의 복잡성과 장기간의 처리시한으로 인해 사업자와 이용자 간의 소규모 분쟁을 처리하는 데에 있어 다소 비효율적인 방안으로 여겨졌다.

특히, 유·무선 전화, 초고속 인터넷 등 이미 포화된 통신서비스 시장에서 빅데이터, 사물인터넷 등 IT 기반의 신산업 서비스 출시, 방송통신 결합상품 증가 등으로 그 상품이 복잡·다양하게 변화하면서 통신 관련 소비자 피해가 증가하고 있다는 점에서 방송통신위원회의 재정을 통한 분쟁 해결의 한계가 더욱 두드러지게 되었고, 이에 따라 신속하고 효율적인 분쟁 해결 방안 마련의 필요성이 제기되었다.

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

2 설립근거

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

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

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

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

[표 1-1] 통신분쟁조정제도 경과

2018. 12. 11	통신분쟁조정제도 관련 전기통신사업법 개정
2019. 6. 12	통신분쟁조정제도 시행 및 제1기 통신분쟁조정위원회 구성
2020. 6. 11	통신분쟁조정 상담센터 개소식
2020. 6. 26	5G 분쟁조정 특별소위원회 구성
2021. 1. 18	통신분쟁조정지원시스템 오픈
2021. 6. 10	제2기 통신분쟁조정위원회 구성
2021. 9. 14	앱 마켓 분쟁조정 관련 전기통신사업법 개정
2021. 10. 28	앱 마켓 분쟁조정 특별소위원회 발족
2022. 6. 1	통신분쟁조정 품질측정체계 시범 운영
2023. 1. 3	통신분쟁조정제도 관련 전기통신사업법 개정(23. 7. 4 시행)
2023. 8. 16	제3기 통신분쟁조정위원회 구성

3 분쟁조정위원회 구성 및 운영

가. 분쟁조정위원회 구성

분쟁조정위원회는 방송통신위원회 위원장이 지명하는 위원장 1명을 포함하여 30명 이하의 위원*으로 구성하되, 이 중 5명은 상임위원으로 한다. 분쟁조정위원회 위원은 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 재직하고 있거나 재직하였던 사람, 판사·검사 또는 변호사로 5년 이상 재직한 사람, 공인회계사로 5년 이상 재직한 사람, 4급 이상의 공무원 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 사람으로서 전기통신과 관련된 업무에 실무경험이 있는 사람, 그 밖에 전기통신에 관한 지식과 경험이 풍부한 사람에 해당하는 사람 중에서 방송통신위원장이 방송통신위원회의 동의를 받아 성별을 고려하여 위촉한다.

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

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

나. 분쟁조정위원회 운영 및 소관 사무

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

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

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

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

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

[표 1-2] 통신분쟁조정위원회 위원 구성 (제3기, '23.8 ~ '25.6)

위원장	법조계	시민·소비자 단체	합 계
1명	8명	1명	10명

※ 위원 임기 2년, 1회 연임 가능(현재 전원 비상임)

[표 1-3] 통신분쟁조정위원회 위원 현황 (제3기, '23.8 ~ '25.8)

이 름	주요 이력사항	비 고
구종상 위원장	• 중앙대학교 신문방송학 학사·언론학 석사·신문방송학 박사 • (현) 동서대학교 방송영상학과 교수('96.3.~) • (전) 방송통신심의위원회 위원('11.5.~'14.4.), 한국방송통신전파진흥원 자문위원회 자문위원('09.9.~'10.8.)	학 계
김선희 위 원	• 연세대 법학 학사 • (현) 법무법인 율촌 변호사, 금융보안원 금융보안자문위원회 자문위원('20.~) • (전) 법무법인 충정 변호사, Ashurst 홍콩사무소 파견변호사	법조계
나황영 위 원	• 서울대 경제학부 학사, KAIST 경영학 석사, Northwestern Univ. LL.M. • (현) 법무법인 인성 변호사 • (전) 법무법인 바른, 세종 변호사	법조계
박민철 위 원	• 서울대 인류학·법학 학사 • (현) 김앤장 법률사무소 변호사, 인터넷상생협의체 위원('18~) • (전) 방통위 고문변호사, 개인정보보호위원회 고문변호사	법조계
박 옥 위 원	• 전남대 법학 학사 • (현) 변호사 박옥 법률사무소 대표, 법무부 자체규제심사위원회 위원 • (전) 소상공인시장진흥공단 자문변호사	법조계
신경희 위 원	• 이화여대 법학과 학사 • (현) 법무법인 강남 변호사, 대한장애인체육회 및 가맹단체 법률 고문 • (전) 민사집행 대한변호사협회 전문분야 등록	법조계
윤호상 위 원	• 고려대 법과대학 학사 • (현) 법무법인 세종 변호사, 방통위 정부혁신자문단 위원('23~) • (전) 방통위 공익법무관('16~'18), 방통위 개인위치정보사업 허가·인가 심사위원(~'21)	법조계
이동국 위 원	• 서울대학교 법과대학 학사 • (현) 법무법인 동인 변호사, 정보통신산업진흥원 평가위원, 대한상사중재원 중재인(IT), 온라인광고분쟁조정위원 • (전) 대전지방법원 등 판사	법조계
장주봉 위 원	• 서울대 법과대학 학사 • (현) 법무법인 광장 변호사 • (전) 김&장 법률사무소 변호사, 방통위 개인정보법령자문위원회 위원, 방통위 방송광고균형발전위원회 위원	법조계
한석현 위 원	• 명지대 정치학 석사 • (현) 서울YMCA 시민중계실 실장, 방통위 지능정보사회 이용자보호 민관협의회 위원 • (전) 인터넷 규제개선 공론화 협의회 위원	시민·소비자 단체

4 주요 기능

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

■ **전기통신사업법 제33조에 따른 손해배상과 관련된 분쟁** [제45조의2제1항제1호]

※ (예시) 이동전화 데이터서비스 미제공에 따른 손해배상 요구, 휴대폰 소액결제로 인한 손해 배상 요구, 국제로밍서비스 장애로 인한 손해배상 요구 등

제33조(손해배상) ① 전기통신사업자는 다음 각 호의 경우에는 이용자에게 배상을 하여야 한다. 다만, 그 손해가 불가항력으로 인하여 발생한 경우 또는 그 손해의 발생이 이용자의 고의나 과실로 인한 경우에는 그 배상책임이 경감되거나 면제된다.

1. 전기통신역무의 제공이 중단되는 등 전기통신역무의 제공과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우
2. 제32조제1항에 따른 의견이나 불만의 원인이 되는 사유의 발생 및 이의 처리 지연과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우

② 전기통신사업자는 전기통신역무의 제공이 중단된 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 이용자에게 전기통신역무의 제공이 중단된 사실과 손해배상의 기준·절차 등을 알려야 한다.

■ **이용약관(전기통신사업법 제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관에 한정되지 아니한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하여 발생한 분쟁** [제45조의2제1항제2호]

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

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

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

■ **전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁** [제45조의2제1항제4호]

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

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

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

■ **앱 마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 대한 분쟁** [제45조의2제1항제6호]

※ (예시) 앱에서 결제하지 않은 정보이용료에 대한 결제 취소 요구

■ **그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신역무에 관한 분쟁** [제45조의2제1항제7호]

5 조정의 효력

분쟁조정위원회는 분쟁조정을 마친 때 조정안을 작성하여 당사자에게 통지하며, 당사자 전원이 수락하는 경우 조정이 성립된다.

조정안을 통지받은 당사자는 조정안을 수락하는 경우 그 통지받은 날로부터 15일 이내에 수락 여부를 알려야 하는데, 조정이 성립되면 위원장은 조정서를 작성하여 당사자 전원에게 송달한다.

위원장 및 당사자 전원이 서명(또는 기명)·날인한 조정서는 집행력 있는 집행권원과 같은 효력을 가진다. 집행권원이란 국가의 강제력에 의해 실현될 청구권의 존재와 범위를 표시하고 집행력이 부여된 공정증서를 말하는 것으로, 당사자는 이를 근거로 법원에 강제집행을 신청할 수 있다.

제2절 통신분쟁조정 상담 및 조정 절차 안내

1 분쟁조정 상담 및 신청

가. 분쟁조정 상담

통신서비스 이용자들은 그동안 전화, 초고속인터넷 등 결합상품을 해지하거나 IPTV, 5G 등의 서비스 품질에 불만이 있어도 신고 접수와 관련한 답변, 피해구제 등이 각각 다른 절차로 진행돼 처리과정에서 불편함을 겪었다. 이에 방송통신위원회는 이 같은 문제를 개선하고 분쟁의 사전예방과 이용자보호 및 전문적인 상담을 진행하고자 2020년 6월에 통신분쟁조정 상담센터(142-246)를 개소하고 2021년 1월에 통신분쟁조정 지원시스템(www.tdrc.kr)을 오픈하여 온라인 상담도 진행하고 있다.

상담센터는 통신서비스 이용 시 불편·불만 민원인에게 관련 정보의 제공, 고충처리 및 피해구제에 대해 안내하고, 분쟁조정사건에 대한 절차 안내 및 정보를 제공하고 있다. 현재 총 3명의 상담원이 전화·인터넷 상담을 진행하고 있으며, 상담센터는 코로나19 상황 등을 고려한 비대면 방식의 상담·분쟁조정시스템을 도입해 분쟁조정위원과 이용자 및 사업자 간 원활한 소통을 지원하고, 시간·지역의 구애 없이 이용자 피해 상담창구 역할을 수행하고 있다.

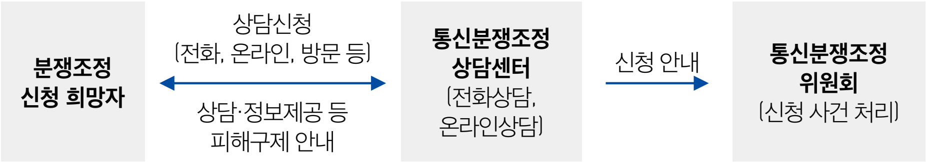
또한, 분쟁조정 신청을 희망하는 이용자들에게 신청 방법과 신청 이후의 처리 절차, 통신분쟁조정 지원시스템 온라인 서비스 이용 방법 등을 안내하여 쉽고 편리하게 분쟁조정 제도를 이용할 수 있도록 분쟁조정 신청 이전 단계에서부터 이용자 편의를 도모하고 있다.

나. 분쟁조정 신청

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

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

[그림 1-1] 분쟁조정 상담 및 신청 절차



2 분쟁조정 처리 절차

통신분쟁조정제도는 이용자가 스마트폰, 인터넷 등 통신서비스를 이용하는 과정에서 전기통신사업자와 발생한 분쟁에 대하여 전기통신사업법에 따라 분쟁조정위원회를 통해서 가장 적절한 해결방안인 조정안을 받아 당사자가 합의에 이를 수 있도록 이끌어주는 제도이다. 또한 상시적으로 분쟁사건에 대한 상담 및 자문 업무를 진행함으로써 분쟁조정을 보완하고 있다.

분쟁조정위원회는 사건이 분쟁조정 신청을 접수한 날부터 60일 이내 (부득이한 경우 1회에 한해 30일 이내의 범위에서 처리기간 연장) 이를 심의하여 조정안을 통지하며, 통지를 받은 당사자는 그 통지를 받은 날부터 15일 이내에 조정안에 대한 수락 여부를 분쟁조정위원회에 알려야 한다. 반면, 15일 이내에 당사자가 수락의 의사를 표시하지 아니한 경우에는 조정을 거부한 것으로 본다. 조정안을 수락하는 경우 그 통지받은 날로부터 15일 이내에 수락 여부를 알려야 하는데, 조정이 성립되면 위원장은 조정서를 작성하여 당사자 전원에게 송달한다. 위원장 및 당사자 전원이 서명(또는 기명)·날인한 조정서는 집행력 있는 집행권원과 같은 효력을 가진다.

① 신청사건의 접수 및 통보

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

② 소위원회 및 주심위원 지정

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

③ 조정 전 합의 권고

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

④ 분쟁조정위원회 조정

- 분쟁조정위원회는 당사자 또는 이해관계인의 의견을 들을 필요가 있다고 인정되는 경우 이들에게 회의에 출석하여 의견 진술 요청
- 분쟁조정위원회는 의견을 들으려는 경우에는 긴급한 경우가 아니면 의견청취 7일 전까지 시기 및 장소를 당사자 및 이해관계인에게 통지
- 통지를 받은 당사자 또는 이해관계인은 회의에 출석할 수 없는 부득이한 사유가 있으면 미리 서면(전자문서를 포함한다)으로 의견을 제출
- 의견을 진술하려는 자는 대리인을 통한 의견 진술 가능
- 분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청을 접수한 날부터 60일 이내에 심사하여 조정안을 작성하며, 부득이한 경우 1회에 한해 30일 이내의 범위에서 처리기간 연장

⑤ 분쟁조정의 거부 및 중지

- 분쟁조정위원회는 신청자가 이중으로 조정을 신청한 경우(조정 결정 또는 조정종결 사건에 관하여 다시 조정을 신청한 경우도 포함) 또는 신청의 내용이 부적법하거나 부당한 목적으로 신청하였다고 인정되는 경우에는 조정 신청 거부할 수 있으며, 이 경우 조정거부 사유 등을 당사자에게 통보함
- 분쟁조정위원회는 조정절차 진행 중에 당사자 중 일방이 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소를 제기하거나 조정 개시 전에 이미 소가 제기된 사실이 확인된 경우에는 그 조정절차를 중지하고 이를 당사자에게 통지하며, 소가 취하된 경우에는 조정절차를 속개

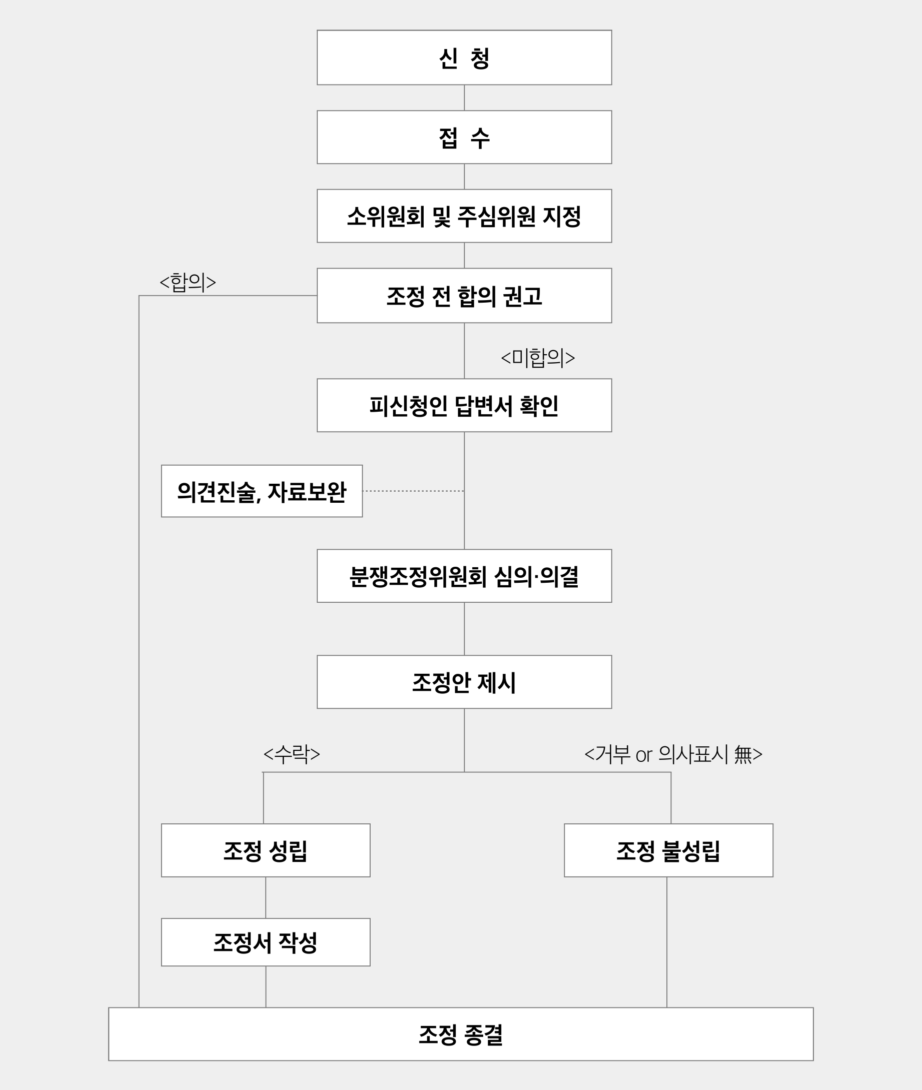
⑥ 조정의 성립 및 불성립

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

⑦ 조정의 종결

- 조정은 전기통신사업법 제45조의8 규정에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 종결
  - 법 제45조의5제5항에 따른 조정 전 당사자간 합의 권고를 통해 합의가 이루어진 경우
  - 분쟁조정위원회가 해당 조정사건에 대해 당사자 간 합의가 이루어질 가능성이 없다고 인정하는 경우
  - 법 제45조의6에 따라 분쟁조정 이중 신청, 신청내용 부적법, 부당한 목적의 신청이 인정되는 경우 등 분쟁조정위원회가 조정을 거부한 경우
  - 당사자가 법 제45조의7제2항에 따라 지정 기간 내에 조정안에 대한 수락의 의사표시를 하지 아니하거나 수락거부 의사를 표시한 경우
  - 법 제45조의7제3항에 따라 당사자 전원이 조정안을 수락하여 조정이 성립된 경우
  - 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소송의 판결이 확정된 경우

[그림 1-2] 통신분쟁조정 절차도



※ 직권조정결정 도입·시행으로 추후 규칙 등에 반영 예정

2023년 통신분쟁조정사례집

제 2 장

통신분쟁조정 처리 현황

제1절 ▶ 분쟁 상담 현황
1. 경로별 상담 현황
2. 유형별 상담 현황

제2절 ▶ 분쟁조정 사건 처리 현황
1. 통신분쟁조정위원회 운영 실적
2. 연도별 분쟁조정 사건 처리 현황

CASEBOOK

제1절 분쟁 상담 현황

1 경로별 상담 현황

2023년 통신분쟁조정 상담센터에 접수된 상담건수는 총 9,678건으로 전년 대비 1.4% 감소하였다. 유선 전화 상담이 9,467건(97.8%)으로 가장 많은 비중을 차지하였고, 통신분쟁조정 지원시스템을 통한 인터넷 상담은 124건(1.3%), 이메일 등을 통한 기타 상담은 87건(0.9%)으로 나타났다.

[표 2-1] 경로별 상담 실적

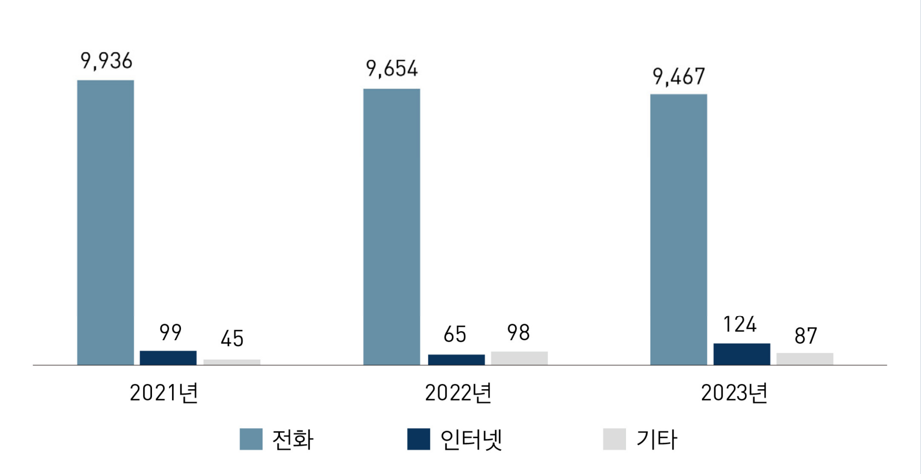
(단위 : 건)

유 형	2021년 (1.1~12.31)	2022년 (1.1~12.31)	2023년 (1.1~12.31)	합 계
전 화	9,936 (98.6%)	9,654 (98.3%)	9,467 (97.8%)	29,057 (98.2%)
인터넷	99 (1.0%)	65 (0.7%)	124 (1.3%)	288 (1.0%)
기 타	45 (0.4%)	98 (1.0%)	87 (0.9%)	230 (0.8%)
합 계	10,080 (100%)	9,817 (100%)	9,678 (100%)	29,575 (100.0%)

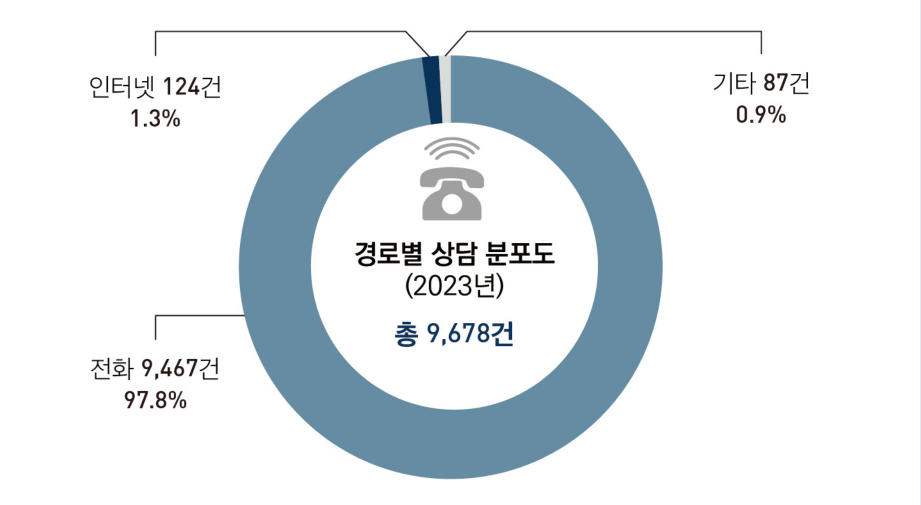
※ 기타 : 이메일 등을 통한 상담 접수

[그림 2-1] 경로별 상담 실적

(단위 : 건)



[그림 2-2] 경로별 상담 분포도 (2023년)



2 유형별 상담 현황

2023년 분쟁조정 접수 유형별 상담 현황을 살펴보면, 서비스 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁인 통신분쟁조정위원회 조정신청 방법과 구비서류 등의 안내 상담인 「신청안내 등 기타」 유형이 3,312건으로 전체의 34.2%를 차지하였다. 다음으로 「이용계약」 유형 상담이 2,948건으로 전체의 30.5%, 서비스 「중요사항 설명 또는 고지 안내」 유형 상담이 2,022건으로 전체의 20.9%, 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁인 「품질」 유형 상담이 1,396건(14.4%) 순으로 나타났다.

[표 2-2] 유형별 상담 실적

(단위 : 건)

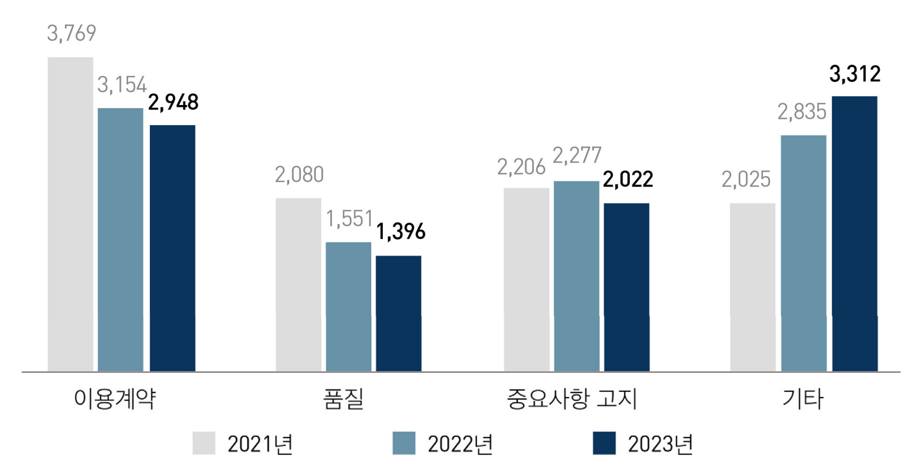
대분류	2021년 (1.1~12.31)		2022년 (1.1~12.31)		2023년 (1.1~12.31)		합 계	
	건수	비중	건수	비중	건수	비중	건수	비중
이용계약 관련	3,769	37.4%	3,154	32.1%	2,948	30.5%	9,871	33.4%
품질 관련	2,080	20.6%	1,551	15.8%	1,396	14.4%	5,027	17.0%
중요사항 설명 또는 고지 안내 관련	2,206	21.9%	2,277	23.2%	2,022	20.9%	6,505	22.0%
신청안내 등 기타	2,025	20.1%	2,835	28.9%	3,312	34.2%	8,172	27.6%

일러두기

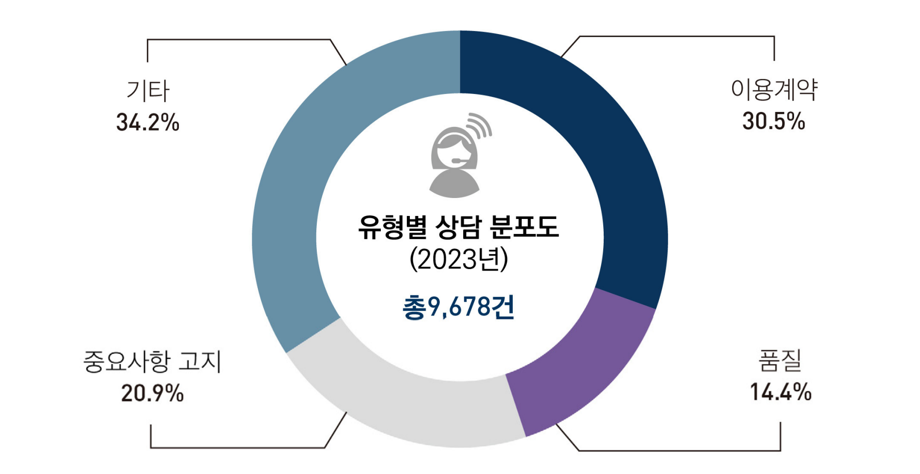
전기통신사업법 제45조의 2 제1항 제1호에 따른 '손해배상' 유형은 2021년도 분쟁유형 재분류(자체조정)에 따라 각 항목으로 포함

[그림 2-3] 유형별 상담 실적

(단위 : 건)



[그림 2-4] 유형별 상담 분포도 (2023년)



제2절 분쟁조정 사건 처리 현황

1 통신분쟁조정위원회 운영 실적

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

분쟁조정위원회는 2023년에 전체회의를 20회 개최하여 통신분쟁조정 접수 사건 처리기간 연장을 심의·의결하였으며 분쟁조정 신청사건 및 통신분쟁조정 처리 결과를 논의하였다. 소위원회 회의는 분과회의와 특별소위원회로 운영, 분과회의(조정회의)는 신청인과 피신청인 양 당사자의 의견을 청취하여 합리적인 조정안을 마련하기 위해 100회 개최하였으며, 특별소위원회는 전기통신사업법 개정('23.1.)으로 직권조정제도 도입에 따라 실효성 있는 업무 추진을 위해 '직권조정결정 소위원회'를 발족하여 운영할 예정이다.

[표 2-3] 통신분쟁조정위원회 회의 개최현황

(단위 : 건)

구 분	전체회의	분과회의(조정회의)	특별소위(5G, 앱마켓)	합 계
2021년	24	177	3	204
2022년	24	124	9	157
2023년	20	100	0	120
합 계	68	401	12	481

※ 특별소위 : 5G 특별소위원회('20.6~12), 앱 마켓 특별소위원회('21.10~'22.9)

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

2 연도별 분쟁조정 사건 처리 현황

가. 분쟁조정 신청 및 처리 현황

분쟁조정위원회에 접수된 분쟁조정 신청건수는 2021년은 1,170건, 2022년은 1,060건, 2023년은 1,259건으로 통신분쟁조정 지원시스템 도입 후 꾸준히 증가하였고, 지난 3년간 총 3,489건의 조정신청이 접수되었다. 이 중 조정회의가 개최되기 전 사무처 합의권고를 통해 양 당사자의 합의로 사건이 종료된 '조정 전 합의'는 2021년 374건, 2022년 337건, 2023년 270건으로 총 981건으로 나타났다.

[표 2-4] 분쟁조정 신청 및 처리 현황

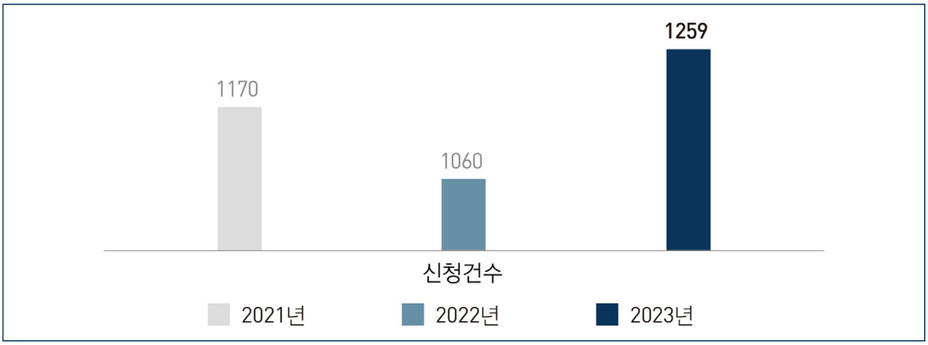
(단위 : 건)

구 분			2021년 (1.1~12.31)		2022년 (1.1~12.31)		2023년 (1.1~12.31)		합 계	
			건 수	비 중	건 수	비 중	건 수	비 중	건 수	비 중
분쟁조정 신청			1,170	100.0%	1,060	100.0%	1,259	100.0%	3,489	100.0%
처리	조정안 제시	조정성립	185	15.8%	148	9.6%	76	6.0%	409	11.7%
		조정불성립	311	26.6%	203	13.5%	95	7.6%	609	17.4%
		진 행	-	-	2	2.3%	42	3.3%	44	1.3%
	조정 전 합의		374	31.9%	337	27.1%	270	21.5%	981	28.1%
	기타(취하 등)		298	25.5%	370	28.6%	475	37.7%	1,143	32.8%
	소 계		1,168	99.8%	1,060	81.1%	958	76.1%	3,186	91.3%
사실확인			2	0.2%	0	18.9%	301	23.9%	303	8.7%

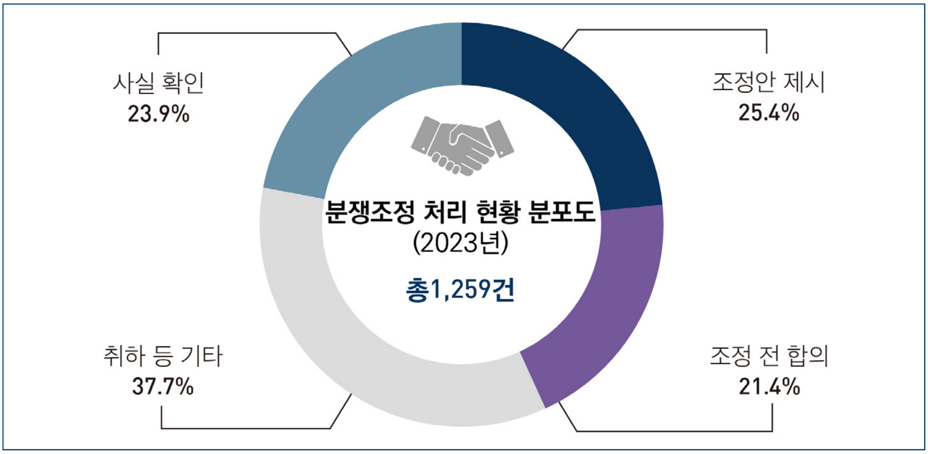
분쟁조정위원회의 심의를 통해 조정안이 제시된 사건 중 양 당사자가 수락한 '조정성립' 건수는 2021년 185건, 2022년 148건, 2023년 76건으로 총 409건이 해결되었고, 양 당사자가 수락하지 않거나 의사를 표시하지 않은 '조정불성립' 건수는 2021년 311건, 2022년 203건, 2023년 95건으로 총 609건이며, 2023년 말 기준 조정안을 제시하여 조정 진행 중인 사건은 44건이다. 취하 등의 기타 사유로 종결된 사건은 2021년 298건, 2022년 370건, 2023년 475건으로 총 1,143건이며, 2023년 말 303건이 사실확인 진행 중이다.

[그림 2-5] 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)



[그림 2-6] 분쟁조정 처리 현황 분포도 (2023년)



분쟁조정 접수 유형별 신청 현황을 살펴보면, 2021년에는 「이용계약」 유형이 41.8%로 가장 많았고 2022년과 2023년에도 동일하게 「이용계약」 유형이 각각 43.9%, 47.1%로 가장 많았다. 이외에 2023년에는 「중요사항 설명 또는 고지 안내」 유형이 32.9%, 「품질」 유형이 8.7% 순으로 나타났다.

[표 2-5] 유형별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)

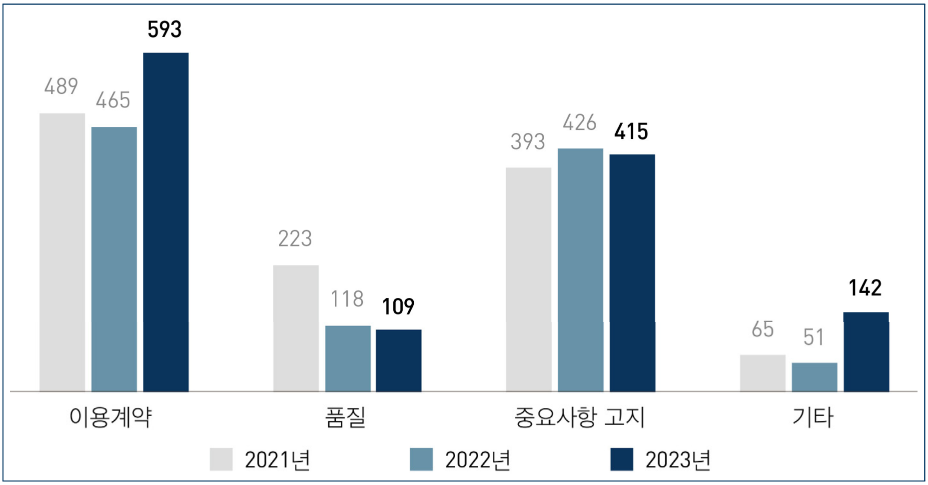
대분류	세분류	2021년 (1.1~12.31)		2022년 (1.1~12.31)		2023년 (1.1~12.31)		합 계	
		건수	비중	건수	비중	건수	비중	건수	비중
이용계약 관련	계약 체결	182	15.5%	153	14.5%	255	20.3%	590	16.9%
	계약 이용	92	7.9%	118	11.1%	158	12.5%	368	10.6%
	계약 해지	216	18.4%	194	18.3%	180	14.3%	589	16.9%
품질 관련	속도 품질	50	4.3%	34	3.2%	45	3.6%	129	3.7%
	통화 품질	173	14.8%	84	7.9%	64	5.1%	321	9.2%
중요사항 설명 또는 고지 안내 관련	이용 요금	97	8.3%	91	8.6%	83	6.6%	272	7.8%
	약정 조건	277	23.7%	321	30.3%	314	24.9%	912	26.1%
	요금 할인	18	1.5%	14	1.3%	18	1.4%	50	1.4%
기타	명의 도용	46	3.9%	33	3.1%	93	7.4%	172	4.9%
	기기 불량	3	0.3%	-	-	-	-	3	0.1%
	기타	2	0.2%	5	0.5%	34	2.7%	41	1.2%
	소액결제 (앱마켓, 정보이용료 관련)	14	1.2%	13	1.2%	15	1.2%	42	1.2%

일러두기

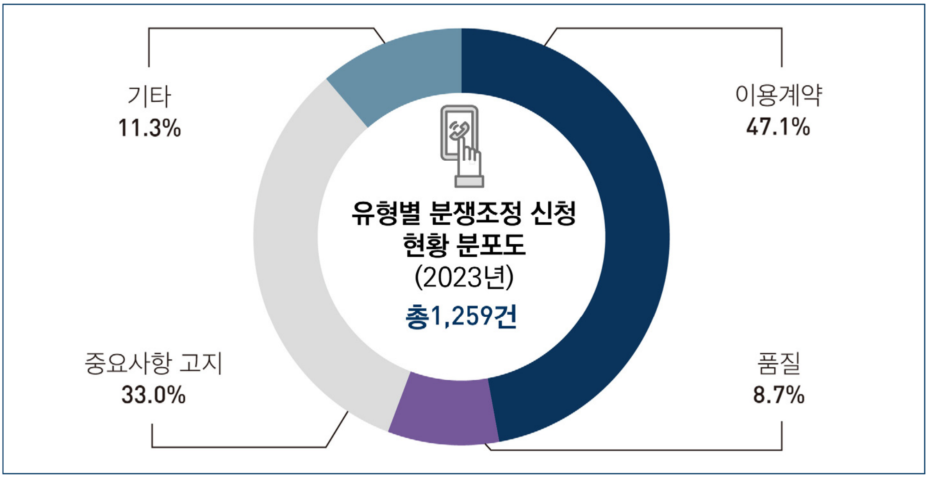
전기통신사업법 제45조의 2 제1항 제1호에 따른 '손해배상' 유형은 2021년도 분쟁유형 재분류(자체조정)에 따라 각 항목으로 포함

[그림 2-7] 유형별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)



[그림 2-8] 유형별 분쟁조정 신청 현황 분포도 (2023년)



나. 지역별 분쟁조정 신청 현황

2023년 분쟁조정위원회에 신청된 사건을 지역별로 분석해보면 서울, 경기 지역이 총 647건으로 전체에서 약 51.4%를 차지하였다. 이외의 나머지 48.5%는 지역별로 고루 분포되어 있어, 통신서비스에 관한 분쟁이 전국적으로 발생하고 있다는 점을 나타내고 있다. 서울(26.8%), 경기(24.5%)에 이어 인천(9.2%), 부산(9.1%), 경남(5.1%), 대구(3.3%)가 뒤를 이었다.

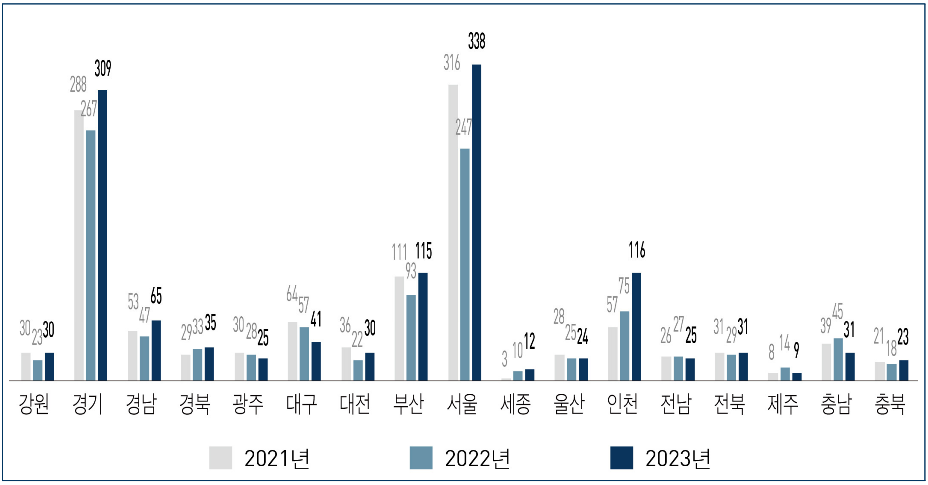
[표 2-6] 지역별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)

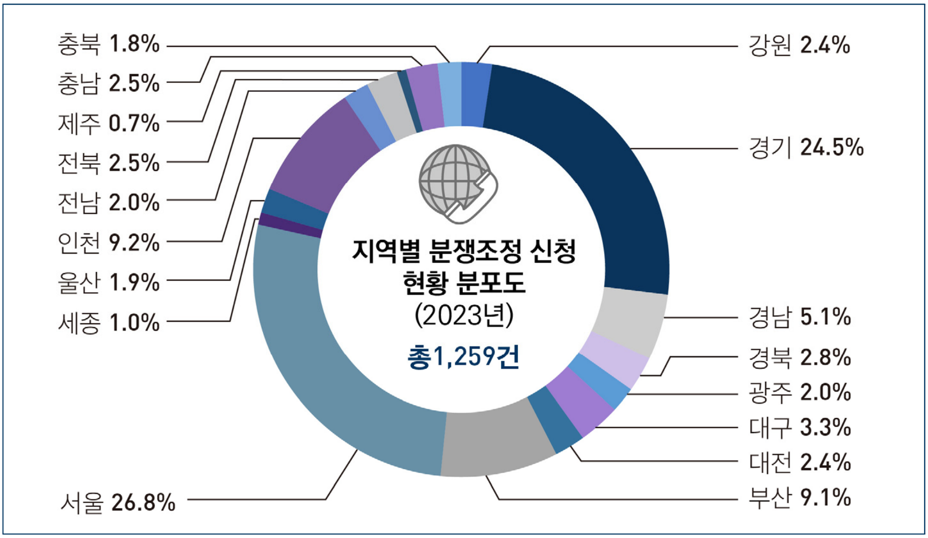
구분	2021년 (1.1~12.31)		2022년 (1.1~12.31)		2023년 (1.1~12.31)		합계	
	건수	비중	건수	비중	건수	비중	건수	비중
강원	30	2.60%	23	2.2%	30	2.4%	83	2.4%
경기	288	24.60%	267	25.2%	309	24.5%	864	24.8%
경남	53	4.50%	47	4.4%	65	5.1%	165	4.7%
경북	29	2.50%	33	3.1%	35	2.8%	97	2.8%
광주	30	2.60%	28	2.7%	25	2.0%	83	2.4%
대구	64	5.50%	57	5.4%	41	3.3%	162	4.7%
대전	36	3.10%	22	2.1%	30	2.4%	88	2.5%
부산	111	9.50%	93	8.8%	115	9.1%	319	9.1%
서울	316	27.00%	247	23.3%	338	26.8%	901	25.8%
세종	3	0.20%	10	0.9%	12	1.0%	25	0.7%
울산	28	2.40%	25	2.4%	24	1.9%	77	2.2%
인천	57	4.90%	75	7.1%	116	9.2%	248	7.1%
전남	26	2.20%	27	2.5%	25	2.0%	78	2.2%
전북	31	2.60%	29	2.7%	31	2.5%	91	2.6%
제주	8	0.70%	14	1.3%	9	0.7%	31	0.9%
충남	39	3.30%	45	4.2%	31	2.5%	115	3.3%
충북	21	1.80%	18	1.7%	23	1.8%	62	1.8%
합계	1,170	1	1,060	100.0%	1,259	100.0%	3,489	100.0%

[그림 2-9] 지역별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)



[그림 2-10] 지역별 분쟁조정 신청 현황 분포도 (2023년)



다. 피신청인별 분쟁조정 신청 및 처리 현황

통신분쟁조정 피신청인의 대부분은 이동통신망사업자(MNO)로, 2023년도에는 SKT, KT, LGU+ 3사의 분쟁 건이 975건(77.4%)으로 대부분을 차지하는 것으로 나타났으며, 그 중 KT가 499건(39.6%)으로 가장 많이 신청된 것으로 나타났다.

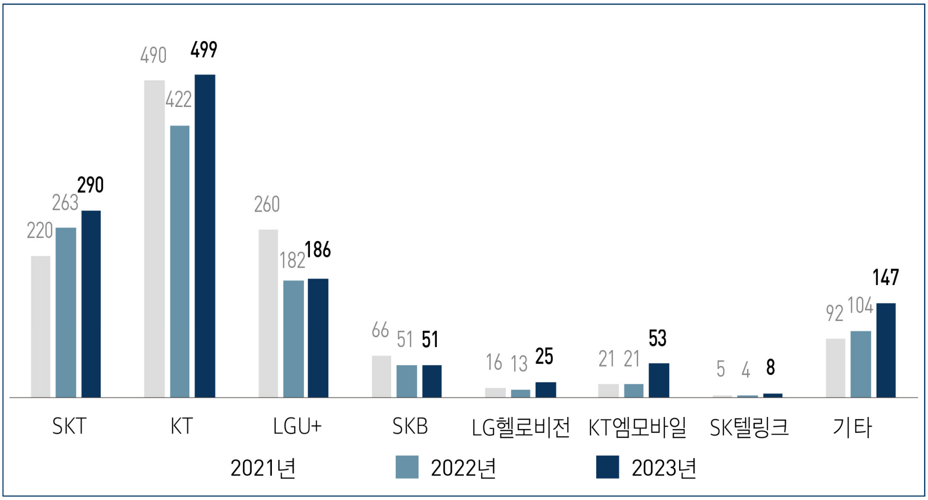
[표 2-7] 피신청인별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)

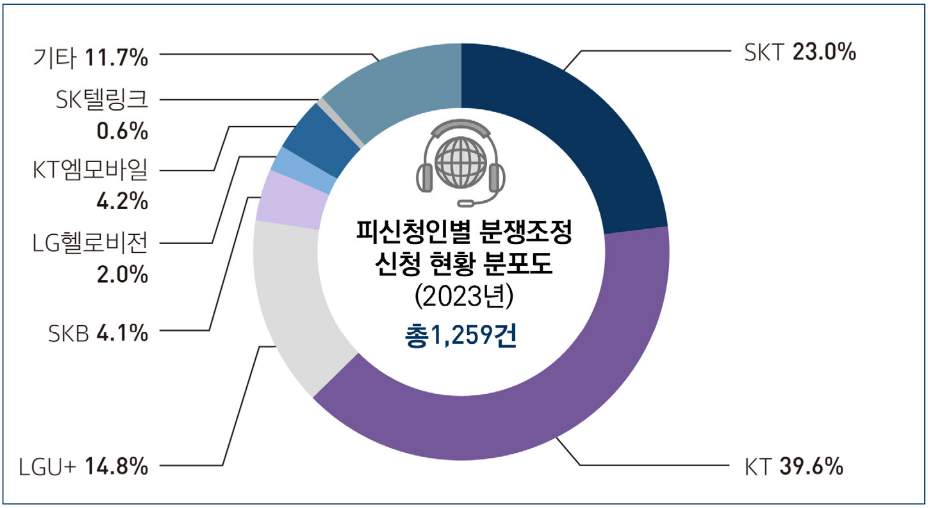
구 분	2021년 (1.1~12.31)		2022년 (1.1~12.31)		2023년 (1.1~12.31)		합 계	
	건수	비중	건수	비중	건수	비중	건수	비중
SKT	220	18.8%	263	24.8%	290	23.0%	773	22.2%
KT	490	41.9%	422	39.8%	499	39.6%	1,411	40.4%
LGU+	260	22.2%	182	17.2%	186	14.8%	628	18.0%
SKB	66	5.6%	51	4.8%	51	4.1%	168	4.8%
LG헬로비전	16	1.4%	13	1.2%	25	2.0%	54	1.6%
KT엠모바일	21	1.8%	21	2.0%	53	4.2%	95	2.7%
SK텔링크	5	0.4%	4	0.4%	8	0.6%	17	0.5%
기 타	92	7.9%	104	9.8%	147	11.7%	343	9.8%
합 계	1,170	100.0%	1,060	100.0%	1,259	100.0%	3,489	100.0%

[그림 2-11] 피신청인별 분쟁조정 신청 현황

(단위 : 건)



[그림 2-12] 피신청인별 분쟁조정 신청 현황 분포도 (2023년)



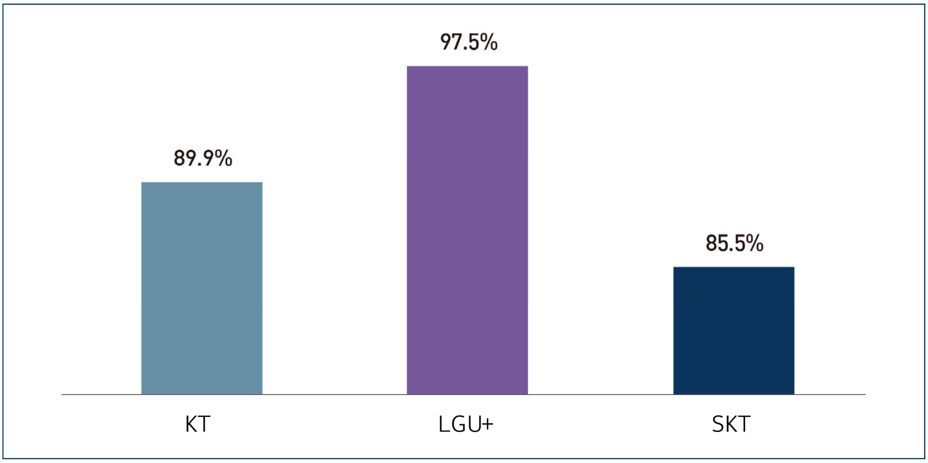
2023년 피신청인별 분쟁조정 처리 현황을 살펴보면, 총 692건이 조정 전 합의 또는 조정안 수락 등으로 종결돼 82.9%의 해결률을 보였으며, 무선통신서비스 부문의 해결률은 82.1%, 유선통신서비스 부문의 해결률은 85.4%로 나타났다. 주요 피신청인의 해결률을 비교하면, 무선통신서비스 부문에서는 KT가 85.6%, LGU+가 79.8%, SKT가 76.2% 순이었으며, 유선통신서비스 부문에서는 LGU+가 87.5%, SKB가 87.2%, KT가 83.5%, SKT가 75.0% 순으로 나타났다.

[표 2-8] 피신청인별 분쟁조정 처리 현황 (2023년)

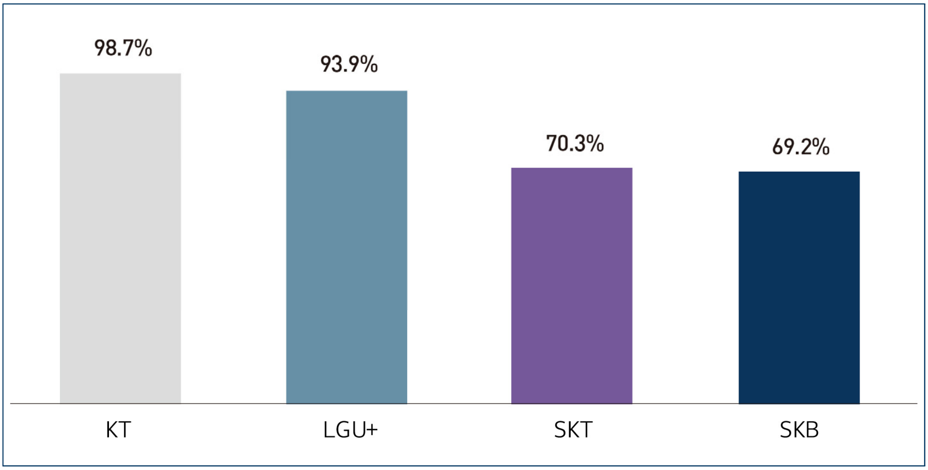
(단위 : 건, %)

구분	건수 (A+B)	무선통신서비스								유선통신서비스							
		신청 (A)	해결				미해결	진행중	신청 (B)	해결				미해결	진행중
			조정 전 합의	조정안 수락	취하 등 기타	소계	조정 불수락			조정 전 합의	조정안 수락	취하 등 기타	소계	조정 불수락	
KT	499	389	156 (51.0)	27 (5.8)	92 (30.1)	275 (89.9)	31 (10.1)	83	110	38 (47.5)	9 (11.2)	32 (40.0)	79 (98.7)	1 (1.2)	30
LGU+	186	114	2 (2.5)	0 (0.0)	75 (95.0)	77 (97.5)	2 (2.5)	35	72	0 (0.0)	2 (4.1)	44 (89.8)	46 (93.9)	3 (6.1)	23
SKT	290	246	24 (12.9)	8 (4.3)	127 (68.3)	159 (85.5)	27 (14.5)	60	44	2 (5.4)	2 (5.4)	22 (59.5)	26 (70.3)	11 (29.7)	7
SKB	51	-	-	-	-	-	-	-	51	9 (23.1)	7 (17.9)	11 (28.2)	27 (69.2)	12 (30.8)	12
기타	233	193	30 (25.2)	16 (13.4)	65 (54.7)	111 (93.3)	8 (6.7)	74	40	9 (42.9)	5 (23.8)	7 (33.3)	21 (100.0)	0 (0.0)	19
합계	1,259	942	212 (30.7)	51 (7.4)	359 (52.0)	622 (90.1)	68 (9.9)	252	317	58 (25.7)	25 (11.1)	116 (51.3)	199 (88.1)	27 (11.9)	91

[그림 2-13] 무선 부문 주요 피신청인별 분쟁조정 해결률 (2023년)



[그림 2-14] 유선 부문 주요 피신청인별 분쟁조정 해결률 (2023년)



CASE
BOOK

제 3 장

통신분쟁조정 사례

제1절 ▶ 분쟁조정 사례

1. 이용계약 관련 분쟁
2. 품질 관련 분쟁
3. 중요사항 설명 또는 고지 안내 관련 분쟁
4. 앱 마켓 관련
5. 그 밖의 전기통신역무에 관한 분쟁

제2절 ▶ 조정 전 합의 사례

1. 이용계약 관련 분쟁
2. 품질 관련 분쟁
3. 중요사항 설명 또는 고지 안내 관련 분쟁
4. 앱 마켓 관련
5. 그 밖의 전기통신역무에 관한 분쟁

CASEBOOK

통신분쟁 유형 분류표

대분류	세분류
이용계약 관련 이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하여 발생한 분쟁 및 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁	계약 체결
	계약 이용
	계약 해지
품질 관련 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁	속도 품질
	통화 품질
중요사항 설명 또는 고지 안내 관련 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위와 관련된 분쟁	이용 요금
	약정 조건
	요금 할인
앱 마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 관한 분쟁	소액결제
	정보이용료
그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신역무에 관한 분쟁	명의 도용
	기기 불량
	기 타

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

※ 각 사례별 '손해배상'이 포함된 사건인지 여부는 사례별 제목 하단에 별도 표식

- **손해배상 ☑** : 신청인의 손해배상 요구가 포함된 사건
- **손해배상 ☐** : 신청인의 손해배상 요구가 포함되지 않은 사건

제1절 분쟁조정 사례

1 이용계약 관련 분쟁

가. 계약 체결 관련

사 례 01 부당하게 휴대전화를 개통하게 되었다며 문제해결 요청

사건개요

▪ 휴대전화를 분실하여 임대기기를 문의하였는데 재고가 없다고 거짓으로 고지하며 단말기 기기 값을 무료로 이용할 수 있다고 개통을 유도하였는데, 개통 후 안내한 사항과 다르게 단말기 기기값이 청구되었다며 분쟁조정 신청

신청인 주장 / 손해배상 ☐ / 조정 성립

▪ '22년 10월 A동에 소재한 ○○매장에서 휴대폰 분실신고를 하고 임대 기기에 대해 문의함

- 매장 직원은 임대기기는 없다고 안내를 하며 무료 기기 구입을 권유함

▪ 신청인이 쓰던 기기와 비슷하다고 안내를 받고 구매 후 변심이 생길 경우 변경이 자유롭게 가능하다고 안내를 받음

- 구매 후 기기 성능이 현저히 떨어져 A/S센터에 문의를 하니 기기의 성능이 현저히 떨어지는 것 이라고 안내를 받음

▪ 고객센터에 문의를 하니 임대기기는 재고가 있었고 허위로 판매한 사실을 인정함

피신청인 주장

▪ 개통대리점 확인 결과, 임대폰 재고 관련 신청인 방문 당시 임대기기 재고가 있음을 안내 드렸으나, 구형 모델임에 따라 신청인이 거부하셨다는 입장

- 당시 구형 단말기만 보유하고 있었음

- 개통 대리점은 신청인에 추가적인 단말기 대금이 발생하지 않도록 공시 지원금을 적용하면 단말기 대금이 저렴해지는 중저가 단말기('22년 3월 출시)를 권유했으며, 잔여 할부금은 대리점이 부담하여 단말기 대금이 청구되지 않도록 조치 후 신청인 동의를 거쳐 개통을 진행
- 개통 당시 약정사항을 안내한 녹취 확인 결과, 출고가, 약정조건 등 정상 안내가 진행된 것으로 확인되며, 위약금에 대한 언급은 없었으나 서식지 상 지급받은 지원금 관련 해지/기기변경 시 위약금 발생이 기재되어 있음
  - 신청인 주장의 임대기기 재고 관련 및 안내 미흡에 대해 확인되는 사항이 없음에 따라, 신청인 요청의 기기변경 시 발생하는 위약금 면제 처리는 수용이 어려움

조 정 안

- 신청인이 피신청인에게 기기를 조정성립일로부터 한 달 이내에 반납하는 것을 조건으로 피신청인은 신청인에게 ○○원을 지급한다. 조정 성립

조정이유

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

사 례 02 가입하지 않은 서비스로 요금을 납부하게 되었다며 손해배상 요청

사건개요

- 피신청인측에서 신청인이 가입하지 않은 유선서비스 부가서비스 이용요금을 청구하였다며 분쟁조정 신청

신청인 주장 / 손해배상 ☑ / 조정 성립

- 신청인이 가입하지도 않고 가입되어 있는 줄도 몰랐던 서비스의 요금을 7년 가까이 부과한 부분이 있음
- 신청인 거주 특성상 이용하지 않은 서비스인데 가입되어 있어 굉장히 황당하며 환불 요청을 했지만 받아들여지지 않음

피신청인 주장

- A서비스는 월정액 상품으로 시청 여부와 관계없이 가입 후부터 해지 전까지 요금을 청구하는 상품임
  - A서비스 이용요금이 포함된 요금 청구서는 우편을 통해 신청인에게 매월 정상 발송한 것으로 확인
- 신청인은 A서비스 가입 및 콘텐츠 시청 사실을 부인하고 있지만, 리모컨을 통해 서비스를 가입한 것으로 확인되며, 가입 이후 관련 콘텐츠 시청이력 또한 존재하는 것으로 확인
  - 신청인은 A서비스를 피신청인 엔지니어가 신청한 것으로 주장하지만 '17년 5월 서비스 신청 당시 신청인 관련 엔지니어 출동 및 고객센터 상담 이력이 없음
- 피신청인의 귀책사항으로 보기 어려우나 신청인의 시청이력 등을 고려하여 '21년 2월부터 청구된 요금에 대해서는 환불 조치가 가능하지만, 신청인이 요구하는 전액 환불 조치는 수용 불가

조 정 안

- 피신청인은 '23. 10. 30.까지 신청인에게 ○○원을 반환한다. 조정 성립

조정이유

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

사 례 03 특정기기에서 변경한 사항을 다른 기기로 이동할 수 없다며 분쟁조정 신청

사건개요

- A기기로 이동 또는 가입된 번호는 다른 B기기로 이동할 수 없다는 사항을 고지하지 않는 등 계약 시 미흡한 업무처리로 피해가 발생하였다며 분쟁조정 신청

신청인 주장

- '23년 1월, 피신청인의 온라인 쇼핑몰을 통해 A를 번호이동 개통함
- A로 가입된 번호는 B로 변경할 수 없다는 사실을 알게 되었는데 해당 서비스 당시 이를 고지 받지 못함
- 피신청인이 이를 고지하지 않은 것이 중대한 의무위반이라고 생각함

손해배상 ☑

조정 성립

피신청인 주장

- 피신청인 확인 결과, 신청인 가입 회선의 C요금제는 B로 변경 등 이용이 제한되는 상품
  - 피신청인 홈페이지 요금제 안내, 이용약관 등을 통해 C요금제는 한정된 기기에서만 사용이 가능함을 고지하고 있으며, 피신청인 업무 지침 상 △△ 기기의 이동전화 유심 이동은 불가함이 확인됨
  - A의 회선 번호를 B에서 사용하기 위해서는 해당 회선을 해지하고 90일의 번호 재사용 제한 기간이 경과한 후 B를 포함하여 이동통신 기기에서 사용할 수 있음
- 피신청인 요금제 변경 관련 안내가 이행 중으로 피신청인의 책임있는 사유로 판단하기 어려우며, 해당 회선의 A-B 변경은 기술적으로 불가함에 따라 신청인 요청의 변경 조치는 수용이 어려움

조 정 안

- 피신청인은 상품가입단계에서 가입자에게 발생한 이동 불가 상품유형에 대해 고지하는 방안을 마련하도록 노력하여야 한다.
- 피신청인은 신청인이 사용하는 ○○○○이용요금 ○○원(○○원 × ○개월)을 감면해주기로 한다. 조정 성립

조정이유

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

사 례 04 계약체결 시 내용과 현재 명시된 계약 내용이 다르다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 신청인이 신청한 할부기간과 피신청인측에서 가지고 있는 할부기간이 다르다며 분쟁조정 신청

신청인 주장

- "가" 대리점에서 약정한 내용과 달리 할부기간이 계산되어 요금이 약정내용과 다르게 청구되고 있음

손해배상 ☑

조정 불성립

피신청인 주장

- '21년 2월 개통을 진행하였던 "가" 대리점으로 사실관계를 확인 해본 결과, 실제 판매는 "나" 판매점에서 진행되었고 "가" 대리점 측과 위탁매매 계약 방식으로 휴대폰 판매점을 운영 중이었으며 "나" 판매점 측과 고객 간 계약이 진행된 후 "나" 판매점의 약속을 이행하지 않아 동일 피해자가 다수 발생되었음을 확인함
- "가" 대리점 측에서는 판매점과 고객 간 개별 계약에 대해 전혀 알 수 없었으며 할부금 지원 및 휴대폰 요금 대납 등 기타 조건에 대해서는 상호간의 개별 계약에 해당하여 피신청인 또는 "가" 대리점에서 해당 계약 조건에 대한 부분을 처리할 수 없음
- 개별 계약에 대한 이행요구는 신청인이 판매점을 상대로 개별고소가 진행되어야 할 것으로 판단되어 신청인의 요청에 대해 수용 불가

조 정 안

- 피신청인은 '23. 10. 30.까지 신청인에게 ○○만원을 반환하기로 한다. 조정 불성립

조정이유

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

사 례 05 서비스 교체과정에서 기존 서비스가 해지되지 않고 요금을 이중 부과했다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 기존 사용하던 인터넷이 해지되지 않아 인터넷 요금이 이중으로 청구되었다며 분쟁조정 신청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 불성립

- '21년 7월 기존에 쓰던 A사에서 B사로 변경하면 텔레마케터 측에서 다 알아서 해지해주고 혜택을 지급한다는 텔레마케터 전화를 받고 며칠 뒤 B사로 변경
- 텔레마케터가 말한 내용은 B사측에서 와서 설치하고, B에서 오는 전화만 한 번 받으면 텔레마케터 측에서 해지 등 처리를 한다고 해서 별도로 서비스 해지 신청을 하지 않고 B사 서비스를 이용하였음
- 나중에 확인해보니 기존 A사 서비스가 해지되지 않고 이중부과 되고 있어 해당 문제를 해결하기 위해 조정신청을 함

피신청인 주장

- 신청인이 가입당시 판매점에서 A사 서비스 해지 처리를 해주었다고 반복적으로 말씀하셨지만, 해당 부분은 확인이 불가능하며 해지는 본인이 절차를 진행해야 함을 안내함
  - 가입녹취에도 개통 후 꼭 기존 사용하던 A사 서비스를 해지해야 된다고 안내드린 부분으로 이중요금 납부 관련하여 처리가 불가하다고 안내해 드림
- 판매점의 불법영업 및 잘못된 안내하는 것을 방지하고자 가입당시 대리점 상담원이 신청인과 통화 시 B사 서비스 설치 후 A사의 서비스는 직접 해지하시도록 안내드린 것으로 B사 서비스를 해지하지 않아서 요금이 이중 납부되게 된 것은 신청인의 과실로 판단되어 신청인의 요금 반환 요구는 수용할 수 없는 입장임

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 기 납부한 인터넷요금 중 ○○만원을 환불한다.

조정 불성립

조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정 및 통신이용자 보호라는 본 분쟁조정제도의 취지를 종합적으로 참작하여, 피신청인이 신청인이 기 납부한 요금 중 30% 정도를 감면함이 바람직하다고 판단하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 06 개통철회를 요청한 이용자를 속여 동의없이 기기변경을 진행했다며 문제해결 요청

사건개요

- 명의도용으로 개통된 휴대전화 회선에 대해 개통철회를 요청하였는데, 판매점에서 신청인을 속여 동의없이 기기변경을 진행했다며 문제해결 요청

신청인 주장 / 손해배상 ☑ / 조정 성립

- '20년 9월, 제3자가 홀로 '가'판매점을 방문하여 신청인 명의로 휴대전화 A회선을 개통하였음
- 판매점에서는 위임장 등 대리인이 계약을 체결하는 경우 제출받아야 할 서류가 구비되지 않았음에도 신청인 명의로 휴대전화 A회선을 개통시켰음
- 명의가 도용된 사실을 인지한 신청인은 개통 다음날, 해당 판매점을 방문하여 휴대전화 A회선에 대해 개통철회를 요청하였음
- 그런데 판매점주는 신청인을 속여 휴대전화 A회선을 개통철회하지 않고, 오히려 신청인이 기존에 이용하고 있었던 휴대전화 B회선에 대해 기기변경을 진행하였음
- 개통철회 요청 당시, 판매점주는 계약해지를 위한 절차라며 특정 서류에 자필로 서명할 것을 종용하였는데, 나중에 알고보니 해당 서류는 A회선 개통철회가 아닌 B회선 기기변경과 관련된 서류였음
- 이처럼 개통철회를 요청한 신청인을 속여 동의 없이 기기변경을 진행하는 등 이용자를 기만한 행위에 대해 문제해결을 요청함

피신청인 주장

- '가'판매점에서는 휴대전화 A회선의 경우 서류 미구비 등 개통 과정에 일부 미흡한 부분이 있었음을 인정하고 있음
- 그러나 휴대전화 B회선의 경우, 신청인이 특정 단말기 구매를 희망하여 기기변경을 진행하였다고 주장하고 있음
- 또한 기기변경 조건을 신청인에게 충분히 고지하였고, '전자신청서' 및 '판매점 확인서(이면계약서)'에 신청인의 서명을 받았다고 소명하고 있음

- 판매점에서는 '20년 9월 기기변경 당시의 CCTV 화면 캡처본과 신청인의 자필 서명이 명시된 '판매점 확인서'를 증빙자료로 제출하였음
- 판매점의 소명 및 증빙자료 등을 고려하였을 때, 판매점에서 신청인의 동의 없이 휴대전화 B회선에 대해 기기변경을 진행하였다고 판단하기는 어렵다고 사료됨

조 정 안

- 피신청인은 신청인의 휴대전화 B회선과 관련하여 다음과 같은 사항을 이행한다.

  (1) 피신청인은 신청인에게 청구된 ○○○만원을 면제처리 한다.

  (2) 피신청인은 신청인에게 □□만원을 지급한다. 조정 성립

조정이유

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

사 례 07 약속한 지원금을 지급하지 않는 등 부당한 휴대전화 계약 건이라며 문제해결 요청

사건개요

- 서비스 개통 시 안내한 지원금을 지급하지 않고 반납한 단말기에 대해 보상을 진행하지 않는 등 부당한 계약체결이라며 판매점에서 약속한 사항을 이행하도록 조치 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 불성립

- '22년 4월, 신청인은 휴대전화 기기변경을 위해 '가'판매점을 방문하였음
- 판매점에서는 휴대전화 기기변경과 함께 유선서비스(인터넷, IPTV 등)도 신규로 개통하면 ○○○만원을 지원금으로 지급하겠다고 하였음
- 또한 기존에 사용하고 있는 휴대전화 단말기를 반납하면 지원금 이외에 추가 보상을 제공하겠다고 하였음
- 이에 신청인은 기존에 사용하고 있던 단말기를 반납하고, 휴대전화 기기변경을 진행하였으며 유선서비스(인터넷, IPTV 등)도 신규로 개통하였음
- 그러나 서비스 개통 후 지금까지 지원금 일부를 지급받지 못하였고, 반납한 단말기에 대해서도 보상을 받지 못하였음
- 따라서 판매점에서 계약 시 약속한 사항을 이행할 것을 요청함

피신청인 주장

- '22년 4월, 신청인은 '가'판매점에서 휴대전화 기기변경 및 유선서비스 신규 개통을 진행하였음
- 판매점에서는 지원금 ○○○만원 지급 및 반납 단말기에 대한 추가 보상을 약속한 적이 없으며, 신청인에게 안내한 사항은 유·무선서비스 개통 관련 지원금과 반납 단말기에 대한 보상금을 포함하여 총 □□만원을 지급하는 것이었다고 소명하고 있음
- 다만, □□만원 중 일부 금액이 미지급된 것으로 파악되어 판매점에 약속사항을 이행할 것을 전달하였고, 판매점에서 해당 금액을 신청인의 계좌에 입금한 사실을 확인하였음

- 또한 피신청인은 공식 계약서에 ‘가입점의 개별약정(이면계약) 관련 주의사항’ 내용을 반영하여, 판매점과 이용자 간 개별계약(이면계약)에 대해서는 피신청인에게 이행 책임이 없음을 고지하고 있음
- ‘공식 계약서’에 기재된 내용과 실제 개통 내용이 동일하여 문제가 없는 상황이므로, 판매점과 신청인의 개별계약에 대해서는 피신청인에게 이행 책임이 없는 것으로 사료됨

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 ○○만원을 지급한다. 조정 불성립

조정이유

1. [기초 사실]

- 신청인은 ’22년 4월, 피신청인과 5G 서비스 이용계약을 체결하였다.
- 신청서에 의하면, 판매자는 신청인에게 ○○○만원을 지원금으로 지급하기로 약속하였고, 사용하던 중고 휴대전화 단말기를 반납하면 별도로 보상해 주겠다고 하였다.
- 다만, 신청인은 조정회의에서 ‘판매자로부터 직접 약속을 받은 게 아니라 판매자와 신청인을 소개해준 지인(이하 ‘A’)에게서 들었다.’라고 말하였다. 신청인은 지금까지 판매자로부터 △△만원을 받았다.
- 이용계약 체결 경위와 관련하여, 신청인은 A에게 택배로 주민등록증을 보냈고, 누군가가 신청인 대신 ‘이동전화 신규계약서’를 작성한 것으로 보인다. (A가 작성하였을 가능성이 있다.)
- 신청인은 조정회의에서 ‘판매자가 ○○○만원을 지급하기로 하였다.’라고 말하였으며 신청인이 말하는 ○○○만원을 뒷받침하는 이면계약서 등 증빙 자료는 없다.

2. [판단]

- 회사는, 대리점 또는 판매점이 이용자와 ‘개별계약’을 체결하지 않도록 해야 한다. 그럼에도 대리점 또는 판매점이 ‘개별계약’으로 이용자를 유인하는 경우가 많다.

- 신청인은 '개별계약'을 주장하나 판매자와 직접 '개별계약'을 체결하지 않았고, '개별계약'의 구체적 내용을 뒷받침하는 자료가 없다.
- 신청인이 받은 혜택은 △△만원이다. 한편, 신청인이 스스로 단말기 대금의 일부를 납부한 사실이 없다고 진술하였으므로, 해당 금액 역시 혜택으로 보인다.
- 신청인이 '이동전화 신규계약서'를 직접 작성하지 않았고, 판매자는 신청인의 위임장을 받지 않았음에도 신청인 명의의 계약서를 작성하였으므로 판매자에게 잘못이 있다.
- 하지만 신청인이 이용계약 체결을 위해 A를 믿고 A에게 주민등록증을 보냄으로써 이용계약 체결을 위임하였다고 볼 수 있으므로, 신청인의 진의에 반해서 이용계약이 체결된 것은 아니다.
- 피신청인의 공공적 성격 및 제공하는 역무의 내용에 비추어 보았을 때 피신청인은 사회적 약자를 배려할 사회적인 책무가 일반적인 기업에 비해 크다. 사업자의 사회적 지위와 책무, 이용자 보호 원칙 등을 고려하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 08 동의없이 기기변경을 진행하고 단말기를 편취하였다며 피해구제 요청

사건개요

- 고령의 노인을 대상으로 동의없이 휴대전화 기기변경을 진행하고 해당 단말기를 중간에서 편취하였다며 판매점의 불법행위로 발생한 피해에 대해 구제요청

신청인 주장

손해배상 □

조정 불성립

- 신청인은 고령의 노인으로 '가'통신사에 가입하여 A단말기를 이용하고 있었음
- '22년 6월, 판매점 대표가 휴대전화 요금을 저렴하게 설계해 주겠다며 통신사 변경을 제안하였음
- 판매점 대표가 제안한 내용은 휴대전화 번호와 A단말기는 기존 그대로 유지한 상태에서 통신사만 변경('가'통신사→피신청인)하면 이용요금을 매우 저렴하게 만들어준다는 것이었음
- 판매점 대표는 신청인 거주지와 판매점 위치가 너무 멀어 직접 방문이 어려우니, 신청인의 신분증과 A단말기를 본인에게 보내주면 통신사 변경을 완료한 다음 돌려주겠다고 하였음
- 이에 신청인은 판매점 대표의 안내에 따라 신분증과 A단말기를 우편으로 송달하였고 며칠 후 신분증과 A단말기를 돌려받았음
- 이후 휴대전화를 이용하고 있던 도중 피신청인측으로부터 미납요금 통지서를 수령하게 되었음
- 대리인(신청인의 자녀)을 통해 확인한 결과, 신청인 명의의 단말기가 A단말기에서 B단말기로 변경되어 있었으며, B단말기 할부금이 지속적으로 청구되고 있었음
- 판매점 대표가 통신사 변경을 진행하면서 신청인 동의없이 기기변경을 하였고, B단말기는 판매점 대표가 중간에서 가로챈 것으로 추정됨
- 신청인은 A단말기를 사용하고 있음에도 동의없이 기기변경된 B단말기 할부금을 납부하고 있음
- 따라서 B단말기 할부금 등 판매점 대표의 불법행위로 발생한 피해에 대해 구제를 요청함

피신청인 주장

- ’22년 6월, 신청인은 통신사 변경(‘가’통신사→피신청인) 및 휴대전화 기기변경(A단말기→B단말기)을 진행하였음
- 피신청인은 이용자가 휴대전화 서비스에 가입하는 경우, 개통 후 60분 이내에 ‘가입 안내 메시지’ 및 ‘계약서’를 MMS로 발송하고 있음
- 이를 통해 이용자가 상세 계약내용을 직접 확인할 수 있도록 조치하고 있으며 신청인에게도 해당 MMS가 발송된 것으로 확인됨
- 또한 이용자와 판매점 간의 이면계약 피해를 방지하기 위해 ‘공식 계약서’ 내에 ‘개별약정 주의사항’을 안내하고 있음
- 아울러 휴대전화 가입 이후에도 MMS를 통해 ‘개별약정 주의사항’을 고지하고 있으며 신청인에게도 해당 MMS가 발송된 것으로 확인됨
- 휴대전화 개통을 담당하였던 대리점에서는, 본인들은 계약서에 따라 개통만 진행하였을 뿐, 이면계약 체결 여부 및 관련 내용에 대해서는 전혀 인지할 수 없었다고 소명하고 있음
- 그럼에도 신청인의 불편을 해소하기 위해 판매점측에 여러 차례 약속사항을 이행할 것을 종용하였으나, 판매점 대표가 잠적하여 본인들도 난처한 상황이라고 답변하였음
- ‘공식 계약서’에 기재된 내용과 실제 개통 내용이 동일하여 문제가 없는 상황이므로, 신청인과 판매점 대표가 개별적으로 체결한 계약으로 발생한 피해에 대해서는 피신청인측에서 처리하기 어려움
- 따라서 해당 통신분쟁사건은 신청인이 판매점 대표를 상대로 고소를 진행하는 등 수사기관을 통해 해결해야 할 사항으로 판단됨

조 정 안

- 피신청인은 ’22년 6월 신청인 명의로 가입된 휴대전화를 개통철회 한다.
- 피신청인은 신청인이 기납부한 B단말기 할부금 전액을 신청인에게 반환하고, B단말기 잔여 할부금은 전액 면제처리 한다.
- 피신청인은 신청인이 B단말기를 피신청인에게 반환할 의무가 없음을 확인한다.

조정 불성립

조정이유

- 자료에 의하면 신청인은 판매점 대표에게 기망을 당하여 본인도 인지하지 못한 상황에서 기기변경을 하게 되었다.
- 이 과정에서 판매점 대표는 신청인 몰래 '공식 계약서'를 위조하여 작성한 것으로 보인다.
- 신청인은 A단말기를 사용하고 있음에도 동의없이 기기변경된 B단말기 할부금을 지속적으로 납부해오고 있다.
- 불법행위의 주체가 판매점이기는 하지만 'USIM 기기변경' 과정이 매우 비정상적이기 때문에 피신청인측에서도 기기변경에 문제가 있음을 충분히 확인할 수 있었을 것으로 판단된다.
- 또한 계약서 위조, 명의도용 등 개통 과정에서 빈번하게 발생하는 피해와 관련하여, 피신청인에게는 해당 문제를 사전에 방지하거나 그것이 여의치 않다면 사후에라도 문제를 해결해야 할 책임이 있다.
- 따라서 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례 09 반복적인 불법 전화영업으로 이용자 이익을 저해하였다며 강력한 조치 요청

사건개요

- 피신청인 영업점에서 본사임을 사칭하고 단말기 기기값을 거짓으로 고지하는 등 반복적으로 불법 전화영업을 하여 이용자 이익을 저해하고 있다며 강력한 조치 요청

신청인 주장

손해배상 ☐

조정 성립

- ’23년 4월, 피신청인 영업점에서 신청인에게 연락을 하여 본사임을 사칭하고, 특별 할인혜택으로 단말기를 아주 저렴하게 구매할 수 있다며 기기변경을 유도하였음
- 신청인은 피신청인의 제안 내용이 괜찮다고 생각하여 기기변경을 진행하였는데, 개통 후 요금 청구서를 확인해보니 안내받은 내용과 다르게 단말기 기기값이 24개월 할부로 전액 청구되고 있었음
- 신청인은 지난 2년간(’22년~’23년) 불법 전화영업으로 여러 차례 피해를 입었으며, 그때마다 피신청인은 재발방지를 약속하였음
- 그러나 불법 전화영업은 여전히 근절되지 않았으며 피신청인은 관리·감독에 노력을 기울이기는커녕 이를 방조하고 있음
- 따라서 반복적으로 불법 전화영업을 자행하여 이용자 이익을 저해하고 있는 행위에 대해 강력한 조치를 요청함

피신청인 주장

- 신청인의 휴대전화 서비스 개통을 담당하였던 대리점은 별도 업체와 계약을 맺고 전화영업을 통해 가입자를 유치해온 것으로 확인됨
- 대리점에서는 개통 과정에서 일부 미흡한 부분이 있었다는 사실을 인정하며, 해당 업체와 즉시 거래관계를 중단하였다고 소명하였음
- 피신청인은 대리점의 무분별한 전화영업을 방지하기 위해 해당 대리점의 영업 현황 및 거래처를 조사하고 대표자 면담을 진행하였으며 규정에 따라 금전적 페널티를 부과하였음

- 또한 신청인이 무분별한 전화영업으로 여러 차례 피해를 입은 사실이 확인되어, 신청인에게 더 이상 영업 목적의 전화를 하지 않도록 전산에 관련 내용을 등록하였음
- 피신청인은 무분별한 전화영업으로 이용자 이익이 저해되지 않도록 추가적인 재발방지 대책을 강구할 예정이며, 통신분쟁조정위원회의 조정에 적극 협조하겠음

조 정 안

- 피신청인은 신청인의 단말기 잔여 할부금을 면제한다. **조정 성립**

조정이유

- 위 사건과 관련하여 유통망에서 불법행위가 발생하였던 사실이 명백하고, 피신청인의 관리·감독에 현실적인 어려움이 있다고 하더라도 이에 대한 책임이 존재한다고 할 것이다.
- 따라서 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 10 고령의 노인에게 무분별한 영업행위를 하여 손해를 입혔다며 피해구제 요청

사건개요

- 휴대전화 요금을 저렴하게 만들어 주겠다며, 기기변경 유도, 단말기 갈취, 유·무선서비스 신규개통 등 무분별한 영업행위를 일삼아 고령의 노인에게 막대한 손해를 입혔다며 피해구제 요청

신청인 주장 / 손해배상 ☑ / 조정 성립

- 신청인은 여든이 넘은 노인으로 금전적인 여유가 없어 무료급식소에서 끼니를 해결하는 등 극심한 생활고를 겪고 있음
- 피신청인 대리점에서는 이러한 신청인에게 휴대전화 이용요금을 적게 나오게 해준다며 여러 번 기기변경을 진행하고 필요도 없는 유·무선서비스를 신규로 개통시키는 등 무분별한 영업행위를 하였음
- 이러한 대리점의 작태는 본인들의 금전적 이득을 위해 고령의 노인을 철저히 기망한 행위라고 판단됨
- 이에 대리인(신청인 지인)이 대리점을 방문하여 강력히 문제를 제기하였으나, 해당 대리점은 본인들에게 아무런 잘못이 없다는 입장을 고수하고 있음
- 신청인은 감당하지 못할 통신서비스 요금으로 고통 받고 있으며, 아픈 몸을 이끌고 폐지를 주우러 다니는 등 어려움을 겪고 있음
- 따라서 대리점의 무분별한 영업행위로 인하여 신청인이 부당하게 감내하고 있는 손해에 대해 피해구제를 요청함

피신청인 주장

- ’20년 12월, 신청인은 A대리점에서 휴대전화 기기변경을 진행하였으며 기존 단말기를 반납하는 조건으로 △△만원을 지원받았음
- ’21년 10월, 신청인은 단말기 액정이 파손되어 A대리점을 재차 방문하여 휴대전화 기기변경을 진행하였으며, 유선서비스 약정기간 만료로 사은품 등을 지급받고 유선서비스 약정을 갱신하였음
- ’22년 8월, 신청인은 단말기 액정이 파손되어 B대리점에서 휴대전화 기기변경을 진행하였으며 기존 단말기를 반납하는 조건으로 ▲▲만원을 지원받았음

- ’23년 1월, 신청인은 단말기 파손으로 B대리점을 재차 방문하였고 해당 대리점에서는 A/S를 권유하였으나, 신청인은 A/S를 거부하고 새 단말기로 교체해 줄 것을 요청하였음
- 다만, B대리점에서는 본인들의 수수료를 챙기기 위해 기기변경이 아닌 휴대전화 신규개통을 진행한 것으로 확인됨
- 신청인과 대리점의 주장이 상이한 상황이나, 개통 과정에서 일부 석연치 않은 정황이 확인된 점, 신청인이 고령의 노인인 점 등을 고려하여 이용자 보호를 위해 통신분쟁조정위원회의 조정에 적극 협조하겠음

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 다음과 같은 사항을 이행한다.

(1) ’21년 10월에 개통된 A단말기 잔여할부금 ○○만원을 면제한다.
(2) ’21년 10월에 개통된 유선서비스를 위약금 없이 해지한다.
(3) ’22년 8월에 개통된 휴대전화 서비스를 위약금 없이 해지하고, B단말기 잔여할부금 □□만원을 면제한다.
(4) ’23년 1월에 개통된 휴대전화 서비스를 위약금 없이 해지한다. 조정 성립

조정이유

- 신청인이 여든이 넘은 고령의 노인인 점, 대리점에서 데이터 사용량이 많지 않은 신청인에게 고가요금제를 이용하게 한 점, ’20년 12월부터 ’23년 1월 사이에 3차례나 휴대전화 기기변경을 한 석연치 않은 정황이 있는 점, 기존 휴대전화 회선을 해지하지 않고 신규개통을 진행함으로써 요금을 이중으로 납부하게 하여 고령의 신청인에게 경제적 부담을 가중시킨 점 등 제반사정을 종합적으로 고려하여 주문과 같이 결정한다.

사 례
11

불명확한 사유로 유선서비스가 추가 개통되었다며 이용요금 환급 요청

사건개요

- 불명확한 사유로 신청인이 인지하지 못한 유선서비스 1회선이 추가로 개통되었고 장기간 요금이 납부되었다며, 피신청인측에서 부당하게 청구한 이용요금 환급 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 성립

- ’15년 7월, 신청인이 인지하지 못한 유선서비스 1회선이 추가로 개통되어 ’15년 7월부터 현재까지 장기간 이용요금이 청구되고 있었음
- 이에 유선서비스 1회선이 추가로 개통된 사항에 대해 피신청인측 고객센터에 문의하였으나 명확한 답변을 듣지 못하였음
- 피신청인측에서 부당하게 요금을 징구한 사항이라고 판단되어 이용요금 환급을 요구하였더니, 피신청인은 가입신청서 등 명백한 가입 증거가 있다며 환급을 거부하였음
- 가입신청서를 확인한 결과, 신청서에 기재된 서명이 신청인의 필체와 확연히 달라 계약서 위조가 의심된다며 문제를 제기하였으나, 피신청인은 환급이 어렵다는 말만 되풀이하고 있음
- 이처럼 피신청인측에서 유선서비스 이용요금을 부당하게 징구한 사항에 대해 기납부한 요금 전액 환급을 요청함

피신청인 주장

- ’15년 7월, 신청인은 피신청인 유선서비스 1회선을 추가로 개통하였음
- ’15년 8월, 신청인은 피신청인 고객센터에 연락하여 유선서비스를 마을회관에 설치하였다고 하며 납부자 변경절차를 문의하였음
- 또한 ’18년 1월, 마을회관에서 유선서비스 A/S를 접수한 이력이 있으며 ’20년도에는 서비스 장애에 대한 보상으로 요금을 감면 받기도 하였음
- 신청인은 가입신청서에 기재된 서명이 본인의 필체가 아니라고 주장하고 있으나 객관적인 근거자료가 없어 명확한 사실관계 파악이 어려움

- 납부자 변경절차 문의 내용, A/S 접수 이력 및 요금감면 이력 등을 고려하였을 때, 신청인은 유선서비스 1회선이 추가로 개통되었다는 사실을 충분히 인지할 수 있었던 것으로 판단됨
- 따라서 유선서비스 이용요금 전액 환급 등 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 ○○만원을 환급한다. 조정 성립

조정이유

- 이 사건과 관련하여 신청인이 고객센터에 최초 상담을 진행한 것은 사실인 것으로 보이나, 유선서비스 설치 및 A/S 등의 과정에서 실제 계약자를 정확하게 확인하지 않은 피신청인의 과실이 존재하고 업무처리에 있어서도 일부 미흡한 부분이 있었던 것으로 판단된다.
- 이에 따라 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례 12 명의도용으로 핸드폰이 개통되었다며 요금면제 요청

사건개요

- 명의도용으로 인해 이용하지 않은 서비스 이용요금이 청구되었다며 문제해결 요청

신청인 주장 / 손해배상 ☑ / 조정 성립

- 신청인 명의로 신청된 휴대폰을 배송하였으나 '폐문부재'로 반송되었다는 연락을 통신사 고객센터에서 받음
- 해당 휴대폰에 관한 신청을 한 적이 없어 취소를 요청하였으나 거절당함
- 이후 휴대폰 할부금은 모두 청구되었고 해당 회선은 직권해지 됐으나 △△신용정보를 통해 해당 채무에 대한 변제를 요구받음
- 이에 신청인이 신청하지 않은 휴대폰에 대한 취소 및 할부금 등 전체 요금에 대한 변제를 받고자 분쟁조정을 신청함

피신청인 주장

- 휴대폰 배송이 주소지의 폐문부재 사유로 반송되었고 당사 고객센터에서 재배송 안내연락을 하니 신청인은 휴대폰 신청사실이 없다며 재배송을 거부함
- 당사에서는 온라인 비대면 개통 시 본인 실명확인과 본인인증이 모두 정확히 일치하는 건만 개통을 진행하고 있기에 명의도용 근거를 찾기 어려움
- 명의도용의 경우에는 수사 기관의 결과 또는 소송 결과를 지참할 경우 명의도용 접수/조사를 진행할 수 있음. 명의도용에 대한 결과 증빙(법원 판결문)이 가능하다면 가까운 당사 상담센터에 내방하여 명의도용 접수 시 명의도용 처리절차에 따라 업무를 진행할 예정
- 명의도용 근거가 명확하지 않은 상황에서 신청인의 요구사항은 처리가 어려운 상황으로, 수용이 불가하다는 입장임

조 정 안

- 피신청인이 신청인에게 부과한 휴대전화 단말기 대금과 휴대전화 요금 전액을 면제하기로 하고, 신청인이 기납부한 금액을 환불하기로 한다. 조정 성립

조정이유

- 신청인이 발달장애(지적장애)가 있고, 명의도용된 사실이 인정되어 위와 같이 결정한다.

사 례 13 명의도용으로 휴대폰이 개통되었다며 분쟁조정 신청

사건개요

▪ 대출사기 및 명의도용으로 휴대전화가 개통되어 막대한 피해가 발생하였다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 성립

▪ 대출 조회 중, 휴대폰을 담보로 대출이 가능하다는 안내를 받게 되었고 대출 절차(신분증, 문자인증)가 제2금융권과 크게 다르지 않아 별다른 의심 없이 대출을 받기로 함

▪ 이후 갑자기 온라인샵에서 휴대폰 구매, 택배발송 등의 안내를 받아 문의하니 한도를 늘릴 수 있도록 도와주는 과정이라는 안내를 받음

▪ 이러한 안내가 이상하다고 생각되어 대출철회를 요청하였으나 철회되지 않았으며, 온라인샵 고객센터로 판매사기, 명의도용 등 상담을 해도 온라인 개통 시 정상적인 절차로 진행된 사항이라 절차상 문제없다는 답변만 받음

▪ '휴대폰이 개통되는 사실을 몰랐다'는 이야기도 하였으나 인증번호를 불러준 명의자 과실이라는 답변만 받았으며, 수차례 확인을 요청한 후에야 수취인의 연락처와 어느 지역으로 배달되었는지 안내받게 되었음

▪ 경찰서에 사건을 접수하였고 경찰서에서 공문을 보내겠다 하였음에도 택배 수취인의 정보를 알려줄 수 없다는 답변에 화가 났으며 사용하지 않은 휴대폰 기기값과 현재 사용하는 휴대폰의 약정이 해지되어 위약금까지 납부해야 하는 상황이 당황스러움

▪ 이에 본인이 사용하지 않은 휴대폰 기기값 취소, 현재 사용하는 휴대폰 약정 원상복구(위약금 면제) 그리고 신규가입/기기변경 시 본인인증 단계의 강화를 요청하고자 분쟁조정을 신청함

피신청인 주장

▪ 당사는 신규가입, 기기변경 시 신청 당일 개통 60분 후 계약사항을 직접 확인할 수 있도록 가입 안내 메시지 및 가입계약서를 MMS으로 발송하며, 홈페이지에서도 확인 가능함

▪ 당사에서는 온라인 비대면을 통한 개통 시 본인 실명확인과 본인인증 모두 정확히 일치하는 건에 대해서만 개통을 진행하고 있기에 명의도용 근거를 찾기 어려운 상황임

- 온라인 개통 건의 경우 수사 기관의 결과 또는 소송 결과를 지참 할 경우 명의도용 접수/조사를 진행할 수 있어 명의도용에 대한 결과 증빙(법원의 판결문) 첨부가 가능하다면 가까운 당사 지점에 내방하여 명의도용 접수가 되어야 업무처리 진행이 가능함
- 본 건은 온라인 비대면 개통된 것으로서 본인 실명인증(주민번호, 성명확인)과 본인인증(휴대폰 인증)의 두 가지 인증 이력이 정확히 일치하여 개통된 회선으로 명의도용 근거가 명확하지 않은 상황에서 신청인이 요청하는 요구사항은 처리가 어려운 상황으로 신청인의 요청사항은 수용이 불가함

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 청구되는 월 청구액(단말기할부금+통신요금)을 일정기간 유예한다. 유예기간은 신청인이 명의도용에 대한 결과 증빙(수사기관의 수사결과, 법원 판결, 소송결과 등)이 가능한 시점 등으로 피신청인의 안내에 따라 신청인과 피신청인이 협의하여 결정한다. **조정 성립**

조정이유

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

사 례 14 장애인을 속여 휴대전화를 개통하였다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 장애인을 속여 휴대전화 개통, 단말기 갈취 등을 하였다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 불성립

- 신청인은 자폐성 장애가 있는 중증 장애인임. 신청인이 인터넷 채팅으로 만난 A는 신청인이 장애가 있는 것을 알게 되자 금전착취, 대출실행, 휴대폰 소액결제, 휴대폰 가개통 등 다수의 범죄행위를 저질렀음
- A는 판매점 대표 B와 연락하여 휴대폰 가개통을 의뢰하였고, 신청인은 제대로 된 이해없이 A가 시키는 대로 □□역으로 이동하여 판매점 대표 B를 만나 휴대폰 2회선을 신규 가입함
- 신규가입 시 구매한 휴대폰을 받지 못하고 2개의 USIM카드만 받은 채 판매점 대표 B로부터 휴대폰 판매대금 ○○만원을 입금받은 후 A의 은행 계좌로 다시 입금하였음
- 피해사실을 알게된 신청인의 어머니가 통신사와 피신청인측 고객센터로 피해구제 요청을 하였음
- 통신사는 해당사건 경위를 등을 조사한 후 개통취소 조치를 하였으나, 휴대폰 할부금과 요금도 구제받기 위하여 분쟁조정을 신청함

피신청인 주장

- 휴대폰 판매점을 통해 확인한 결과, 신청인에게 신규가입 계약 내용은 모두 정상 안내하였고 명의자의 서명 후 개통되었으며 회유나 협박을 한 적은 없었다는 답변을 받음
- 또한, 신규가입 당시 신청인은 본인이 장애인이라는 사실을 알리지 않았고 복지카드가 아닌 주민등록증을 신분증으로 제출하였기에 장애인이라는 사실을 알지 못하였다고 함
- 의사능력이 있는 성인이 직접 구매 의사를 밝히고 신규가입 계약을 진행하였고, 이동전화 신규계약서에는 명의자 신분증, 서명 등이 정상적으로 첨부되어 있음

- 신청인의 장애를 인지할 수 없었으므로 휴대폰 할부금과 요금에 대한 피해구제요청은 수용 불가함

조 정 안

- 신청인과 피신청인이 체결한 모든 이용계약은 무효임을 확인하고, 피신청인이 신청인에게 부과했거나 부과한 단말기 대금, 콘텐츠 이용료, 구독서비스, 소액결제 대금 등을 포함한 모든 요금을 면제한다. 조정 불성립

조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위를 살펴본 바, 신청인의 중증 자폐성 장애 정도로 보아 해당 판매점과의 계약시 이용계약의 법률적 의미나 효과에 대하여 제대로 이해하였다고 보기 어려우며, 판매점 또한 신청인의 장애 정도를 계약 당시 충분히 인지할 수 있었을 것으로 판단된다.
- 관련하여 유사한 대법원 판례 법리 등을 종합하면 신청인의 이용계약은 무효에 해당한다.
- 피신청인의 공공적 성격 및 제공하는 역무의 내용에 비추어 사회적 약자를 배려할 사회적인 책무가 일반적인 기업에 비해 매우 크다.
- 사업자의 사회적 직위와 책무, 이용자 보호 원칙 등과 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 15 계약당시 안내받은 사항과 다르게 요금이 과다하게 청구되었다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 휴대전화 계약 시 받은 단말기가 중고였으며, 안내받은 것보다 높은 요금이 청구되었다 주장하며 문제해결 요청

신청인 주장 / 손해배상 ☑ / 조정 성립

- ’21년 12월 개통 시 지급받은 기기는 중고단말기임
- 판매점은 이동통신서비스에 가입할 당시 위약금 면제를 제안하면서 고가요금제 사용을 유도하였음
- 피신청인측은 신청인에게 위약금과 고가요금제 중 ○○원을 지원하기로 하였으나, 신청인에게 약속한 지원금 가운데 일부만 지원함
- 현재 신청인은 노령의 기초생활수급자로 단말기 대금, 분할상환 수수료, 연체가산금, 위약금을 납부할 형편이 안되어 분쟁조정을 신청함

피신청인 주장

- 신청인 개통 단말기의 일련번호 조회 시 ’21년 12월 최초 개통되었으며, 가입 당시 기존 계약의 위약금이 있었으나 신청인과 판매자 간 개별 계약을 통해 고가요금제 사용을 조건으로 판매자 측에서 위약금을 지원한 것으로 확인됨
- 판매점은 신청인에게 위약금과 고가요금제 사용 명목으로 ○○원을 지원하기로 하였으나, 일부만 지원하고 나머지는 누락한 것으로 보이며 현재 판매인은 해당 금액을 지원할 의사가 있는 것으로 확인됨
- 신청인 회선은 약정기간 내 통신사 변경 번호이동이 진행되어 기존 단말기 대금이 청구된 것으로 확인되며, 이로 인해서 현재 단말기 대금, 분할상환 수수료, 연체가산금, 위약금이 미납된 상태임
- 신청인 주장의 중고 단말 판매가 아닌 것으로 확인되며, 계약 체결 이후 약정기간 내 번호이동 해지 및 미납이 발생하여 정상 추심을 진행한 것으로 신청인이 요청한 잔여 할부금 납부 등의 보상은 진행이 어려움

▪ 다만, 해당 판매자의 개별계약서 작성, 고가요금제 사용 강요 등 불완전판매 발생에 대해서는 유사 사례 재발 없도록 페널티 부과, 담당자 교육 등의 조치를 이행하겠음

조 정 안

▪ 피신청인은 신청인의 미납요금을 면제한다. 조정 성립

조정이유

▪ 신청인은 '21년 12월 피신청인의 이동통신서비스에 가입하면서 지급받은 단말기가 중고단말기라고 주장한다.

▪ 신청인은 '21년 12월 피신청인의 이동통신서비스에 가입하였으나, '22년 3월 다른 이동통신사로 번호이동하였다. 이 과정에서 신청인에게 발생한 단말기 대금 등의 잔액은 주문표시 금액과 같다.

▪ 판단하건대, 신청인이 지급받은 단말기가 중고단말기라고 입증할 증거는 없다. 그러나, (i) 신청인이 피신청인의 이동통신서비스에 가입할 당시 판매자가 위약금면제를 제안하면서 고가요금제 사용을 유도한 사실이 인정되는 점, (ii) 판매자는 수탁관계를 통하여 피신청인의 업무를 수행하였으므로 판매자의 고가요금제 유도행위에 대해서 피신청인도 책임을 부담하는 것이 타당한 점, (ii) 판매자가 신청인에게 약속한 지원금의 미지급 금액을 지원(신청인을 대신하여 피신청인에게 요금을 납부하는 방법)할 의사가 있으므로 이를 통하여 피신청인의 손실이 감소할 수 있다는 점, 및 (iv) 신청인이 노령의 기초생활수급자인 점을 고려해 본다면, 신청인이 현재 미납 중인 이용요금 등을 면제하는 것이 공평의 관점에 부합한다. 따라서 주문과 같이 결정한다.

사 례 16 계약 시 중요사항을 미흡하게 고지하였다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 휴대폰 이용계약 체결 시, 대리점에서 신청인에게 중요사항을 미흡하게 고지하였다며 문제해결 요청

신청인 주장 / 손해배상 ☑ / 조정 성립

- 휴대폰 개통 시 대리점에서는 계약서에 작은글씨로 기재되어 있는 할부기간 연장으로 인한 요금인하 방법을 설명하지 않음
- 단말기 파손 후 3번을 방문하면 1대값이 제외된다고 하며 굳이 매장으로 방문하도록 하여 하루 일과를 소진함
- 단말기가 파손 후 받은 휴대폰은 전 휴대폰과 연동되지 않는 점을 설명하지 않았고 상당히 불친절하게 응대해 스트레스로 인한 지병을 악화시킴

피신청인 주장

- 대리점 확인 결과, 신청인은 기존 단말기 파손으로 추가 회선을 개통했으며 요금, 단말대금 및 할부 관련 등 주요 사항을 안내받음
- 신청인은 '22년 7월 개통 이후 '22년 10월 다시 내방하여 기기 파손으로 인한 변경을 요청함
- 이후 신청인의 과다요금 청구 관련 지속적인 민원 제기로 '23년 2월 ○○원을 지원한 바 있음
- 신청인과 판매자 간 주장이 상이한 상황으로, 신청인 주장을 뒷받침할 수 있는 증빙의 확인이 어려우나 신청인 고령인 점과 단기간 내 동일기종 구매 등을 고려하여 재차 개통한 단말기 잔여 할부금 △△원(가산금 포함)의 지원이 가능함

조 정 안

- 신청인은 피신청인에게 미납대금 중 ○○원을 지급하고, 피신청인은 신청인에 대한 나머지 미납대금(할부금, 가산금 및 미납요금 등 포함)을 면제한다. 조정 성립

조정이유

- 신청인은 ’22년 7월 피신청인 대리점에서 이동통신서비스를 개통하였으나(이하 “1차개통”), 단말기가 파손되어 동일한 대리점에서 ’22년 10월 1차개통과 다른 번호로 다른 이동통신서비스를 개통하였는데(이하 “2차개통”), 1차개통을 유지하면서 2차개통을 할 필요가 없었고, 2차개통을 통해 이용할 수 있는 번호가 변경되어 여러 피해가 발생했다고 주장한다.
- 피신청인은 2차개통 당시에 관련된 사실을 안내했으나 신청인이 파손된 기기 변경을 요구해 불가피하게 2차 개통을 하게 되었다고 주장한다.
- 먼저 2차개통과 관련하여 판단하건대, 1차 개통 시 신청인이 구매한 단말기가 파손된 경우에 파손된 단말기만 교체하면 충분함에도 불구하고 2차개통이 이루어진 이유에 대해 피신청인이 합리적 근거를 제시하고 있지 못한 점, 2차 개통이 이루어졌음에도 불구하고 1차 개통을 해지하거나 사용중지 처리하지 않고 그대로 유지한 점 등을 고려해 본다면 신청인에 대한 2차 개통은 부당한 것으로 판단되므로 2차 개통과 관련된 신청인의 미납대금은 면제하는 것이 공평의 관점에 부합한다.
- 다음으로 1차 개통과 관련하여 판단하건대, 신청인이 2차 개통 이후 약 2개월 이후에 2차 개통을 해지하여 그 기간 동안 1차 개통의 통신번호를 이용하지 못한 피해가 발생했고, 2차 개통의 처리 등과 관련하여 고령의 신청인에게 상당한 정신적 고통이 있었을 것으로 보이는 점 등을 고려한다면, 신청인이 1차 개통으로 인한 이동통신서비스를 ’23년 4월까지 이용했다고 하더라도 이에 따른 이용요금 등은 금 ○○원으로 한정하고 나머지 미납대금은 면제하는 것이 공평의 관점에 부합한다. 따라서 주문과 같이 결정한다.

사 례 17 단말기 무료라고 안내받았으나 기기값이 청구되었다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 개통 시 기기값이 무료라 하였는데, 개통 후 이러한 약속사항을 이행하고 있지 않다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 불성립

- 휴대폰 기기값의 잔여 할부금을 ○○○판매자가 본인 신용카드로 결제해주고, 기납부한 할부금은 입금해 주기로 함
- 그러나 이후 판매자가 연락 두절되었고 당시 작성된 계약서는 판매자가 임의로 작성한 계약서로 계약서 내 '매매계약이 불성립, 무효인 경우' 대금을 거부할 수 있다는 내용이 확인되어 A통신사 고객센터로 기납부한 할부금 반환을 요청하였으나 작성된 계약서에는 이상이 없다는 안내와 함께 판매자에 대해 소송을 진행하라는 답변만 들음
- A통신사에 기 납부한 할부금 반환을 요청하고자 분쟁 조정을 신청함

피신청인 주장

- 신청인은 기기값 선할인을 받아 기기변경 하였음
- 개통을 진행하였던 대리점 확인 시, 기기변경 시 필요한 구비서류(계약서, 신분증 등)가 정상 수신되었으며 판매자 ○○○과 신청인 간 불완전판매 협의사항에 대해 전혀 알 수 없었던 것으로 확인하였음
- 또한, 신청인께서 제출하신 '서비스 가입 견적서'는 신청인과 판매점과의 개별계약으로 볼 수 있는 증빙자료이며 판매자 ○○○은 다수의 고객들에게 사기행위로 수감 중인 상태로 확인하였음
- 객관적인 증빙자료로 볼 수 있는 '단말기/USIM변경 신청서' 확인 시 실제 개통 내용과 동일하여 문제가 없는 상황에서 신청인과 판매자 ○○○과의 개별 계약에 대해 당사 또는 대리점에서 처리하는 것은 불가하여 요청하신 할부금 반환 요청에 대해서는 수용 불가하다는 의견임

조 정 안

▪ 피신청인은 신청인에게 납부된 단말기 대금을 반환한다. 조정 불성립

조정이유

▪ 신청인이 '22년 5월 기기변경을 진행할 당시 판매점이 신청인에게 제시한 견적서에 기기가 무료인 것으로 기재되어 있었으나, 실제로는 지원금을 제외한 단말기 대금이 △△원으로 가입이 되었고, 이에 신청인이 단말기 할부금 ○○원을 피신청인에 납부하였다.

▪ 피신청인은 위와 같은 기기 가격에 대한 문제는 판매점과 신청인 사이의 개별계약 관계의 문제이고, 피신청인은 신청인에게 가입안내 메세지 및 가입계약서를 MMS URL로 발송하여 신청인이 단말기 가격을 확인할 수 있도록 조치했으므로 납부된 단말기 할부금을 신청인에게 반환할 수 없다고 주장한다.

▪ 판단하건대, (i) 피신청인은 피신청인을 위하여 또는 대리하여 이동통신서비스 가입업무 등을 처리하는 판매점의 업무수행을 직접 또는 대리점을 통하여 관리 감독할 책임을 부담하므로 판매점의 부당한 또는 불법적인 행위에 대해서도 일정한 책임을 부담하는 것이 타당하다는 점, (ii) 피신청인이 판매점의 행위 일부에 대해서만 그 효과가 자신에게 귀속되고, 자신에게 불리한 행위에 대해서는 그 효과의 귀속을 거절할 수 있다고 보는 것은 부당하다는 점, (iii) 신청인이 대면상담과 견적서 등을 통하여 단말기가 무료라고 확인받은 상황에서 피신청인이 MMS URL을 통해 단말기 가격 등이 포함된 가입계약서를 발송하였다는 사실만으로 피신청인의 책임이 면제된다고 보기 어려운 점 등을 고려한다면, 피신청인은 판매점이 신청인에게 표시한 바에 따라 단말기를 무료로 제공하여야 한다고 보는 것이 공평의 관점에 부합한다.

▪ 이에 주문과 같이 결정한다.

사 례 18 부당하게 휴대전화가 개통됐다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 피신청인 영업점에서 자녀에게 강압적인 분위기를 조성하여 계약 체결을 강요하고 개통 절차도 미흡하게 진행하는 등 휴대전화 개통이 부당하게 이뤄졌다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 불성립

- 신청인의 아들은 '23년 4월 □□통신사 대리점을 지나가고 있는데 영업사원이 다가와서 현재 요금 그대로 기기변경 가능하며, 혜택도 많다고 하며 아들을 대리점으로 데리고 갔음
- 계약 전 아들은 이용요금 결제가 신청인의 카드로 되기 때문에 우선 신청인에게 전화해서 동의를 구해야 한다고 했는데도 영업사원은 전화할 필요가 없다고 하고 사용 중이던 핸드폰도 돌려주지 않음
- 신청인이 회사 업무차 출장으로 2주 후 집에 돌아왔는데 아들의 핸드폰이 바뀌어 있어서 해당 대리점과 □□통신사에 연락을 취해 계약해지를 몇 차례 요구하였으나 안된다는 말뿐이었음
- 이제 막 성인이 된 아이를 붙잡고 영업행위를 한다는 게 어처구니가 없어 분쟁조정을 신청함

피신청인 주장

- 피신청인 확인 결과, 명의자는 만 19세 이상의 성인으로 가입 당시 별도의 법정 대리인 동의가 필요하지 않았으며, 서식지 작성 내용과 실제 개통 사실이 일치하고 명의자 서명, 신분증 확인 등 동의를 거친 정상적인 계약으로 판단됨
- 기기변경의 경우에는 피신청인이 기존에 보유하고 있던 명의자 정보를 활용하며 요금 납부 역시 기존의 납부 정보와 동일하게 적용되기에 별도의 납부자 동의 절차는 거치지 않음
- 개통 후 14일 내 기기/품질불량 확인 시 철회가 가능하나 현재 기간이 경과했으며, 판매 과정에서 대리점 과실 판단이 어려움에 따라 신청인이 요청하는 철회는 불가한 입장임

▪ 판매자의 특정 요금제 사용 지정, 개별계약 체결 행위 등 불완전판매에 대해서는 내부 규정에 따라 담당자 재교육, 금전 페널티 부과 등 재발방지 조치를 이행할 예정임

조 정 안

▪ 피신청인은 위약금 없이 신청인의 아들 명의로 개통된 휴대폰 개통을 취소한다.

조정 불성립

조정이유

▪ 신용카드 가맹점은 신용카드 거래를 할 때마다 그 신용카드를 본인이 정당하게 사용하고 있는지 확인할 의무가 있는 바 (여신전문금융업법 제19조 제2항), 판매점이 성인이 된 고객(신청인의 아들)의 신용카드 사용권한 확인 없이 신청인의 신용카드로 결제를 처리한 과실이 인정되는 점, 기타 사건 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

나. 계약 이용 관련

사 례 01 휴대전화 기기변경 후 통신서비스 이용에 불편을 겪고 있다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 기기변경 단말기가 매우 불량하여 통신서비스 이용에 극심한 불편을 겪고 있다며 분쟁조정 신청

신청인 주장 손해배상 ☑ 조정 불성립

- '20년 11월, 피신청인의 프로그램 중 2년이 지나면 새로운 기기 구입 시 기기 값의 절반을 감면해 주는 프로그램으로 기기 구입 후, 2년이 지난 후 프로그램 실행하여 기기를 구입
  - 해당 프로그램의 조건이 까다로워 혜택을 받기 위해 당시 가장 출고가가 비싼 기기와 요금제를 약정하게 됨
- '22년 연말에 구입 후 기기에 불량이 발생하여, 서비스센터에 수차례 방문해서 전문 엔지니어에게 의뢰했지만 통화가 안되는 현상이 지속적으로 발생
- 이에 대해 선택약정으로 가입한 ○○원 중 공시지원금인 ○○원을 제외한 ○○원을 지급하도록 함

피신청인 주장

- 확인 결과 신청인의 주장 관련하여 피신청인 품질 불만 관련 이력은 확인 되지 않았고, 단말기의 경우 제조사 서비스 센터를 통한 판정 결과임
  - 단말기 불량은 피신청인의 책임 있는 사유로 보기 어려우며, 제조사를 통한 수리, 부품 교체 등의 처리가 필요한 사안으로 신청인 요청을 수용하기 어려움
- 신청인이 작성한 신청서 내용에는 고가 요금제를 선택해야 지원금을 많이 받을 수 있다는 내용은 사실이 아니며, 신청인이 구매한 A기기는 구매방식으로 인해 공시지원금을 받을 수 있는 대상이 아니며 공시지원금을 받아 구매한 B기기는 이용 전까지 일정 할인을 받았기 때문에 신청인이 할인을 적용받지 못했다는 내용과 다르며 할인적용은 수용하기 어려움

- 이외에도 신청인은 판매점으로부터 각각의 기기에 대해 일정 지원을 받은 것으로 확인됨

조 정 안

▪ 피신청인은 '23. 11. 30.까지 신청인에게 ○○만원(단말기금액 ○○만원 – 지원금 ○○만원)을 반환하기로 한다. 조정 불성립

조정이유

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

사 례 02 신청인이 인지하지 못한 서비스 이용 요금을 부과했다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 신청인이 인지하지 못한 서비스 이용요금이 부과되어 피신청인측에 문의하였는데, 미흡한 대응 및 업무 처리 등으로 이용자에게 불편을 끼쳤다며 분쟁조정 신청

신청인 주장

- A서비스에서 사용하지 않았던 B서비스 요금이 청구되었음
- 사용하지도 않았던 서비스 요금이 부과된 사실에 대해 문의하니 알 수 없다는 답변만 하는 등 책임 없는 태도가 너무나도 불쾌함

손해배상 ☑

조정 성립

피신청인 주장

- 신청인의 정기결제 고지 미흡 주장은 서비스 제공 사업자인 B와 관련된 사항임
  - B는 멤버십 가입 당시 정기적 자동결제에 대한 고지를 한 것으로 확인
  - 현행법상 B서비스 멤버십 요금 정기 결제와 관련해 피신청인의 고지 의무는 없으며, 관련 요금 청구만을 대행하고 있는 피신청인은 매월 요금 청구서에 청구 항목별 과금 내용을 고지
- A서비스의 특성상 B서비스 미시청 및 오과금 여부를 피신청인이 파악하는 것은 불가능
- □□ 요금 합산청구는 신청인이 이용중인 관련 서비스에서 A서비스 계정 및 비밀번호 입력을 통해 신청한 것으로 확인

조 정 안

- 피신청인은 '23. 11. 30.까지 신청인에게 ○○원(○○원 × ○개월)을 반환하기로 한다. 조정 성립

조정이유

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

다. 계약 해지 관련

사 례 01 서비스 이동 시 해지관련 고지가 미흡했다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 타 통신사 유선서비스로 이동 시, 피신청인측으로부터 기존 유선서비스 해지는 이용자가 직접 신청해야 한다는 사실을 일절 고지 받지 못해 이용하지 않은 서비스 요금이 지속적으로 청구되었다며 분쟁조정 신청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 성립

- ’15년 11월 타 통신사의 인터넷에 가입하면서 기존 A사의 해지신청을 직접 접수해야 한다는 사실을 안내 받지 못하여 해지를 하지 못함
- ’15년 11월 타 주소지로 이사하였지만 A사 인터넷의 가입존재여부를 알지 못하여 (해지된 줄 알고 있었음) 이전설치 접수조차 하지 못했음
- ’22년 12월 7년 전까지 거주했던 곳의 주소로 7년 동안 사용도 못한 인터넷의 비용이 매달 청구되어 자동이체로 빠져나갔다는 사실을 인지하게 됨
  - 이에 피신청인측에 이의를 제기했으나 본인들은 책임이 없다며 금액반환을 거부

피신청인 주장

- 신청인이 당사에 해지신청을 요청한 이력이 없어서 이용 약관상 당사는 신청인에게 과실이 있다고 판단됨
  - 또한 요금고지 청구서는 매달 이메일 또는 문자로 발송을 드렸으나, 신청인께 전달되지 않는 경우가 발생되었음
  - 신청인이 실제 사용하는 이메일 주소와 휴대폰번호를 현행화 해주시지 않아 요금고지 청구서가 신청인에게 수신이 안된 것으로 판단되어 당사는 신청인에게 과실이 있다고 판단됨
- 신청인이 서비스 해지 요청을 하지 않은 경우는 해지가 되지 않으므로, ’15년 11월 2주부터 ’22년 12월 서비스 해지까지 약 7년간 발생된 요금에 대한 환불 주장은 수용할 수 없음

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 기 납부한 인터넷 이용요금 중 ○○원을 환불한다.

조정 성립

조정이유

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

사 례 02 미흡한 업무처리로 해지 절차를 누락하여 서비스 이용 요금을 청구했다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 유선서비스 해지 누락으로 인해 이용하지 않은 서비스 이용요금이 청구되었다며 분쟁조정 신청

신청인 주장

손해배상 ☐

조정 성립

- ’15년에 해외사업 차 출국하였고, 당시 국내에 동거인이 있어 기존에 사용하는 인터넷과 TV를 방치한 채로 해외에 체류하였음
- ’15년부터 ’18년까지 서비스에 대해 동거인이 해지를 하지 않았다면 그에 대해 이용한 것을 감안하여 요금을 내는 것을 인정할 수 있지만 ’18년에 다시 사업을 개시하면서 ’22년 12월 해지가 되지 않음을 인지함
- ’15년부터 ’22년 12월까지 사용하지 않은 서비스 요금을 인출하고 책임지지 않으려는 피신청인의 태도에 대해 너무 억울하며, ’15년부터 ’18년까지의 서비스 요금을 내는 것은 동거인이 있어 인정할 수 있으나 ’19년부터 ’22년까지의 요금납부는 부당하다고 생각함

피신청인 주장

- 상담내용 확인 결과, 신청인의 인터넷 해지 신청 이력 없음
- 신청인에게 기존회선에 대한 안내가 시행되었음
  - ’18년 서비스 가입 당시 서비스 신청서에 기존 서비스 부분에 대한 안내가 있었음이 확인됨
- 매월 이메일로 인터넷 회선 요금명세서를 발송하고 있음을 확인
  - 신청인의 서비스 해지 신청 이력은 없었으며, 신규 서비스 가입 시에도 기존 사용 중인 서비스 내역이 있음을 안내했음. 따라서 고객의 서비스 미사용 주장을 참작하여 12개월치 요금 외 추가 환불 조치는 수용 불가 의견 드림

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 기 납부한 서비스 요금 중 ○○원을 환불한다.

조정 성립

조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정 및 통신이용자 보호라는 통신분쟁조정제도의 취지를 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 03 서비스 해지시 사전 고지 없이 직권해지 후 위약금을 청구했다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 피신청인이 서비스 해지 전에 고지하지 아니하고 서비스를 직권해지 하여 위약금을 출금하였다며 분쟁조정 신청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 불성립

- 신청인이 인지하지 못한 인터넷서비스 1회선이 설치되어 있었고, 해당 회선에 대한 직권해지가 이루어졌는데, 피신청인측에서 직권해지 관련 중요사항을 고지하지 않고 위약금을 청구함

피신청인 주장

- 신청인은 '19년 4월 □□서비스를 3년 약정으로 계약하여 이용하던 중, '20년 8월 추가로 설치한 서비스가 고지없이 직권해지되어 해당 부분에 대한 불만 제기
  - 신청인의 주장과 다르게 해당 직권해지 관련해서 4차례 SMS 고지를 하였고 직권해지 사유로는 타 고객 소유 장비로 확인되는 비정상 사용으로 인한 직권해지임

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 위약금 명목으로 인출한 ○○만원을 지급한다. 조정 불성립

조정이유

- 피신청인이 직권해지 한 회선은 비정상회선으로 해당 서비스 약관에 근거하여 정당하게 직권해지 할 수 있다. 다만, 직권해지를 통한 위약금 인출을 위해서는 명확하게 그 사실을 미리 신청인에게 고지해야 할 의무가 있으나, 피신청인이 제시한 자료만으로는 신청인에게 명확하게 고지되었다고 볼 수 없다고 보인다. 따라서 피신청인이 고지의무를 다하지 않은 사유를 감안하여 해당 인출된 위약금은 신청인에게 환불하는 것으로 주문과 같이 결정한다.

사 례 04 스미싱으로 소액결제가 되었다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 서비스 가입 시 신청인이 소액결제에 대해 동의한 적이 없는데, 스미싱 피해 관련 피신청인의 미흡한 업무처리로 소액결제 관련 피해가 발생하였다며 분쟁 조정 신청

신청인 주장 / 손해배상 ☐ / 조정 불성립

- ’23년 6월 자녀를 사칭한 해킹범들의 요구로 본인 핸드폰에 원격프로그램을 설치하게 되어 이후 해킹 사실을 인지하고 휴대폰 전원을 차단
- 해킹에 대한 피해상황 점검 중에 신청인의 휴대폰 소액결제로 ○○만원이 발생함을 확인함
- 이에 대해 피신청인에게 해당 소액결제에 대한 취소를 요청했으나 받아들여지지 않음
- 정보통신망법에 따른 보호조치 미흡에 대한 부분과 그에 대한 손해배상을 피신청인에게 청구하는 바임

피신청인 주장

- 사건 확인 결과, '23년 6월에 신청인 명의 회선으로 휴대폰 인증을 거쳐 소액결제 한도 ○○만원 상향(기존 ○○만원)후 소액결제가 진행됨
- 피신청인은 소액결제 관련 청구를 대행하는 사업자로 결제 금액에 대한 취소나 환불의 권한이 없으며, 이에 대한 보상은 콘텐츠 제공 사업자, 결제 대행업체 혹은 수사기관을 통해 처리가 필요한 상황으로 판단되어 신청인 요청의 결제 취소는 수용이 어려움
- 경찰 사건 접수 후 수사 결과에 따라 보이스피싱, 스미싱으로 인정되는 경우 콘텐츠 제공 사업자로부터 지원 혹은 보상을 받아야 함

조 정 안

- 피신청인은 ’23. 11. 30.까지 신청인에게 ○○원을 지급하기로 한다. 조정 불성립

조정이유

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

사 례 05 미흡한 해지처리로 인해 이용하지 않은 서비스 요금이 지속적으로 청구되었다며 조정 신청

사건개요

- 사용하지도 않은 서비스 요금이 지속적으로 청구되고 있어서 기존에 납부된 통신요금의 환불을 원하며 분쟁조정 신청

신청인 주장

- ’20년 7월 배우자 사망 후 신청인이 배우자 폰을 사용한 적이 없음에도 불구하고 서비스 요금이 청구되어 매우 억울한 상황임

손해배상 ☑

조정 불성립

피신청인 주장

- 3년 전 배우자가 사망 후 배우자 폰을 사용한 적이 없다고 주장하셨지만 고객센터로 신청인이 상담한 이력에 ’22년 11월에 서비스 관련 상담 받으신 기록이 있고 ’22년 12월 서비스 유지조건으로 상품권을 제공도 해드렸고, 12월 사용분부터 요금은 납부되지 않았으나 고령 등의 사유로 납부되지 않은 3개월간의 인터넷 요금도 감면 처리해 드린 것을 안내드림
  - ’22년 12월에 1년 약정 시 제공해 드린 상품권에 대한 위약금이 부과된 상태로 고객 사정을 고려하여 감면처리가 가능하나, 3년 간 인터넷 요금의 반환요청은 수용이 불가함을 안내해 드림
- 신청인이 주장하시는 ’20년 7월 이후 약 3년 간의 인터넷 요금의 반환요청은 저희 회사가 책임져야할 근거는 없으므로 수용이 어려움

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 기 납부한 인터넷 요금 중 ○○만원을 환불한다.

조정 불성립

조정이유

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

사 례 06 서비스 해지 시 이중으로 환급금을 청구했다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 서비스 해지 시 해지 환급금을 납부하였는데, 피신청인측에서 이중으로 해지 환급금을 청구했다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 □

조정 불성립

- ’22년 11월 □□사의 “가” 대리점으로부터 서비스 가입 권유를 받고 가입함
- ’23년 4월 □□사의 서비스에 불편을 느껴 △△사 서비스로 변경하기로 함
- △△사 안내 절차에 따라 진행하고 □□사에서 고지한 해지환급금 ○○원을 납부함
- ’23년 6월 “가” 대리점에서 해지환급금에 대한 부분을 납부하라며 미입금시 법적절차로 신고하겠다고 함
- □□사에서는 대리점과의 문제라 하면서 무관하다는 입장이고 “가” 대리점은 계속 납부하라고 독촉하고 있음

피신청인 주장

- 신청인에게 해지확인 요청 시 안내해드린 반환금은 약정만료 이전 중도 해지로 인한 할인반환금과 해당 서비스 기기의 할인반환금에 대한 부분이고 사은품에 대한 반환금은 없었음
  - 가입 및 상담 녹취 상 1년 이내 해지 시 사은품에 대한 반환금은 사은품을 반환해야 함을 안내하였고 신청인 동의하에 가입한 사항이었으므로, 신청인이 주장하시는 해지 시 고지 받지 못한 해지환급금 추가환수는 부당하며 지불할 수 없다는 것에 대해서 수용하기 어려움

조 정 안

- 피신청인은 ’23. 11. 30.까지 신청인에게 ○만원을 지급하기로 한다.
- 피신청인은 고객들이 오인하지 않도록 청구요금 안내 문자 내용을 개선하도록 노력한다. 조정 불성립

조정이유

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

사 례 07 정당한 사유 없이 휴대전화 개통철회를 거부하고 있다며 문제해결 요청

사건개요

- 피신청인 및 판매점에서 신청인의 휴대전화 개통철회를 정당한 사유 없이 거부하고 있다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 불성립

- ’23년 2월, 신청인은 판매점에서 휴대전화 기기변경을 하였음
- 기기변경 다음날, 신청인은 피신청인 및 판매점측에 휴대전화 서비스 개통철회를 요청하였음
- 피신청인 및 판매점에서는 개봉·개통된 휴대전화 단말기는 재판매가 어려워, 할부거래에 관한 법률에 따라 청약철회가 불가한 사유에 해당한다며 개통철회를 거부하였음
- 그러나 휴대전화 단말기는 개통 여부와 상관없이 상품 확인을 위해 개봉한 경우에는 할부거래에 관한 법률에 따라 개통철회가 가능한 것으로 알고 있음
- 이처럼 피신청인 및 판매점에서 법을 자의적으로 해석하여 정당한 사유 없이 이용자의 청약철회를 거부하고 있는 사항에 대해 문제를 제기하며 개통철회 조치를 취할 것을 요청함

피신청인 주장

- ’23년 2월, 신청인은 판매점에서 휴대전화 기기변경을 하였음
- 기기변경 다음날, 신청인은 분실하였던 단말기를 되찾았다며 단순변심 사유로 개통철회를 요청하였음
- 피신청인은 주생활 지역의 통신품질 불량 또는 단말기 기기불량에 한해 일정 조건에 부합하는 경우에만 개통철회를 진행하고 있음
- 개봉하거나 개통된 이후의 휴대전화 단말기는 다른 이용자에게 정상 가격으로 다시 판매하기 어려우며, 단순변심에 의한 개통철회를 인정할 경우 피신청인 및 판매점에서 그 손해를 모두 감당해야함

▪ 이처럼 단순변심에 의한 휴대전화 개통철회는 할부거래에 관한 법률 제8조제2항 제3호*에 따라 청약철회가 불가한 사유에 해당한다고 판단되어 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨

* 할부거래에 관한 법률 제8조(청약의 철회) ② 소비자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제1항에 따른 청약의 철회를 할 수 없다.
3. 시간이 지남으로써 다시 판매하기 어려울 정도로 재화 등의 가치가 현저히 낮아진 경우

조 정 안

▪ 피신청인은 신청인과 체결한 이용계약을 해지하되 위약금을 면제한다.

▪ 피신청인은 신청인으로부터 휴대전화 단말기를 받음과 동시에 신청인에게 휴대전화 단말기 대금을 반환한다. 조정 불성립

조정이유

1. [기초 사실]

▪ 신청인은 '23년 2월, 피신청인과 5G 서비스 이용계약을 체결하였다. 신청인은 기기변경 다음날 잃어버렸던 휴대전화 단말기를 찾아, 그날 피신청인과 판매점에 할부거래에 관한 법률 제8조제1항제1호를 근거로 '청약의 철회'를 하였다.

▪ 피신청인은 할부거래에 관한 법률 제8조제2항제3호를 근거로 신청인에게 '개통하면 휴대전화 단말기를 재판매하지 못하므로 청약을 철회할 수 없다.'라고 답변하였다.

▪ 신청인은 개통철회를 하지 못하고 현재 휴대전화 단말기를 사용하고 있다. 신청인은 이용계약 체결 무렵 휴대전화 단말기 할부원금 ○○○만원을 중도 완납하였다. (피신청인 답변서 2면)

2. [판단]

▪ 청약철회권이란 소비자가 계약을 체결하여 그 효력이 발생한 후에도 소비자에게 구입의 필요성을 재고할 기간을 주고 일정한 기간 안에 구매 의사를 철회한 경우에는 그 계약의 효력이 소멸하도록 하는 것이다. (헌법재판소 2012. 5. 31. 선고 2011헌바78 결정)

▪ 본 사안이 할부거래에 관한 법률 제8조제2항제3호에 해당하는지, 즉 청약 철회가 제한되는 "시간이 지남으로써 다시 판매하기 어려울 정도로 재화 등의 가치가 현저히

낮아진 경우"에 해당하는지 여부가 문제가 된다.

- '수원지방법원 2022. 1. 27. 선고 2021가단516059 판결'에 의하면 휴대전화 단말기 매매 계약에도 청약철회권이 원칙적으로 보장되고, 할부거래에 관한 법률 제8조제2항 각호의 경우에만 제한될 뿐이다.
- 수원지방법원 판결에 의하면 '단순변심'은 할부거래에 관한 법률 제8조제2항 제3호에 해당하지 않는다. 단지 '개통한 사정'을 휴대전화 단말기의 가치가 현저히 낮아진 경우로 볼 수 있는지 의문이다. 특히 입법자가 "현저히"라는 제한을 둔 취지를 고려해야 한다.
- 피신청인의 주장에 의하면, 휴대전화 단말기 매매계약에서 할부거래에 관한 법률 제8조 '청약의 철회' 규정이 적용될 여지가 없다. 수원지방법원의 판결은 이와 같은 관행을 지적한 것으로 보인다.
- 피신청인이 정당하지 않은 사유로 신청인의 휴대전화 단말기 개통철회를 거부하였으므로, 이로 인한 손해는 피신청인이 부담해야 한다.
- 피신청인의 공공적 성격 및 제공하는 역무의 내용에 비추어 보았을 때 피신청인은 사회적 약자를 배려할 사회적인 책무가 일반적인 기업에 비해 크다. 사업자의 사회적 지위와 책무, 이용자 보호 원칙 등을 고려하여 주문과 같이 결정한다.
- [보론 : 다만, 피신청인 진술에 의하면 '청약의 철회'는 반품에 관한 제조사의 정책과 밀접한 관련이 있다. 즉 '단순변심'으로 인한 7일 이내의 청약철회의 경우, 제조사에 반품할 수 없어 피신청인에게 일정 부분 손해가 발생할 수 있다. 그럼에도 소비자가 그 위험을 부담하는 것은 할부거래에 관한 법률의 입법취지에 부합하지 않는다. 할부거래에 관한 법률의 입법취지에 부합하는 방향으로, 통신사와 제조사는 유사 사례에 관해 논의할 필요가 있다.]

사 례 08 증빙서류 제출 기한이 도과하였다는 이유로 서비스 해지를 거부하고 요금을 청구하였다며 손해배상 요청

사건개요

- 이전설치 불가 지역으로 이사하여 유선서비스 해지 관련 증빙서류를 제출하였는데, 피신청인측에서 증빙서류 제출 기한이 도과하였다는 이유로 해지를 거부하고 장기간 요금을 청구하였다며 손해배상 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 성립

- ’19년 5월, 신청인은 피신청인 유선서비스에 가입하였으며 서비스를 이용하던 도중 ’20년 2월 이사를 하게 되었음
- 이에 유선서비스 이전설치를 요청하였고, 피신청인 고객센터에서는 해당 지역이 이전설치 불가 지역으로 확인되어 서비스 해지가 가능하니 이사 관련 증빙서류를 제출할 것을 안내하였음
- 이사 후, 이것저것 처리할 일이 많아 신청인은 ’20년 3월에 피신청인 고객센터에 연락하여 전입서류 등 이사 관련 증빙서류를 제출하였음
- 그런데 피신청인측에서는 서류 제출 기한이 경과하여 증빙서류가 인정되지 않는다며 서비스 해지를 거부하였음
- 이로 인해 신청인은 유선서비스 약정기간이 만료되는 ’22년 5월까지 약 27개월 동안 이용하지 못한 서비스 요금을 납부해야 했음
- 피신청인측에서 정당한 사유 없이 서비스 해지를 거부하고 부당하게 요금을 징구한 사항에 대해 손해배상을 요청함

피신청인 주장

- 피신청인은 개인정보 처리방침에 따라 이용자가 서비스를 해지하고 이용요금을 납부한 후 6개월이 경과하면 해당 이용자의 정보를 삭제하고 있음
- 신청인의 경우 유선서비스를 해지하고 이용요금을 납부한 후 6개월이 경과하여, 상담이력 등 신청인 관련 정보가 모두 삭제된 상황이라 객관적인 사실관계 파악이 어려움
- 다만, 피신청인은 증빙서류 제출 기한이 경과하였다는 사유로 이용자의 서비스 해지 요청을 거부하고 있지 않음

조 정 안

▪ 피신청인은 신청인에게 ○○만원을 환급한다. 조정 성립

조정이유

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

사 례 09 해지 의사를 밝혔음에도 서비스가 해지되지 않고 요금이 청구되었다며 손해배상 요청

사건개요

- 유선서비스 해지를 신청하고 관련 장비 회수까지 독촉하는 등 해지 의사를 분명하게 밝혔는데, 유선서비스가 해지되지 않고 장기간 부당하게 요금이 청구되었다며 손해배상 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 성립

- '07년 3월, 신청인은 피신청인 유선서비스(인터넷, IPTV)에 가입하였음
- '19년 10월, 신청인은 A통신사로 유선서비스를 변경하였고, 피신청인 유선서비스는 해지를 신청하였음
- 신청인은 해지 신청뿐만 아니라 피신청인측에 유선서비스 관련 장비를 얼른 회수해 갈 것까지 독촉하는 등 해지 의사를 명확하게 밝혔음
- 그런데 '23년 4월, 피신청인 유선서비스가 해지되지 않은 채 장기간 요금이 자동이체 되고 있었다는 사실을 알게 되었음
- 서비스 해지를 신청하고 관련 장비 회수까지 독촉하는 등 신청인이 해지 의사를 분명하게 밝혔음에도 불구하고, 피신청인은 유선서비스를 해지하지 않았으며 약 43개월 동안 부당하게 이용요금을 청구하였음
- 이처럼 피신청인측에서 장기간 부당하게 유선서비스 이용요금을 청구한 사항에 대해 손해배상을 요청함

피신청인 주장

- 신청인은 '19년 10월경 유선서비스(인터넷, IPTV) 해지를 신청하였다고 주장하고 있으나, 피신청인 전산시스템에서는 '19년 10월 전후로 신청인의 서비스 해지 신청은 물론이고 상담 이력조차 확인되지 않음
- 신청인의 경우 '18년 11월에 인터넷전화 서비스 해지를 요청한 사실이 있는데, 인터넷전화 서비스 해지 요청('18.11월) 이후 신청인과 피신청인 간 통화 이력은 없음
- 또한 피신청인은 신청인에게 매달 요금 청구서를 발송하는 등 유선서비스 이용요금 관련 중요사항을 충분히 고지하였음

- 피신청인측에서 서비스 해지를 누락하였다거나 부당하게 요금을 청구하였다고 볼 수 없으므로, 신청인의 요구사항(요금 전액 환급)을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 ○○○만원을 환급한다. 조정 성립

조정이유

- 신청인이 추가로 제출한 증빙자료를 검토한 결과, 신청인이 ’19년 10월 A통신사로 유선서비스를 변경한 사실이 확인된다.
- 일반 가정집에서 두 개의 통신사 유선서비스에 각각 가입하여 서비스를 개통하고 중복으로 이용하는 것은 일반적이지 않으며, 신청인에게 유선서비스를 중복으로 이용해야 할 특별한 사정이 있는 것도 아니다.
- 피신청인은 조정회의에서 신청인 명의로 개통된 유선서비스의 경우 최근 12개월간 이용내역이 존재하지 않는다는 사실을 인정하였다.
- 피신청인은 ’19년 10월부터 ’23년 4월까지 신청인에게 단 한 번도 유선서비스 계약 갱신 여부에 대해 확인하지 않은 미흡한 점이 있다.
- 신청인은 피신청인측에서 매달 요금 청구서를 송부하였음에도 해당 청구서를 확인하지 않은 아쉬운 점이 있다.
- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 10 재약정 의사가 없음을 밝혔는데 서비스가 해지되지 않고 요금이 청구되었다며 손해배상 요청

사건개요

- 유선서비스(인터넷, IPTV) 약정기간 만료 후 재약정 의사가 없음을 명백히 밝혔는데, 피신청인측에서 서비스를 해지하지 않고 장기간 이용요금을 청구하였다며 손해배상 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 성립

- ’16년 8월, 신청인은 피신청인 유선서비스(인터넷, IPTV)에 가입하였음
- ’20년 1월, 유선서비스 약정기간 만료에 따라 신청인은 피신청인 고객센터에 연락하여 재약정을 하게 될 경우 제공되는 혜택을 문의하였음
- 피신청인은 별도로 제공하는 혜택은 없다고 안내하였고 이에 신청인은 유선서비스 재약정을 하지 않겠다고 답변하였음
- 재약정 의사가 없음을 밝히기도 하였고 관련 장비까지 반납하였으므로 신청인은 유선서비스가 정상적으로 해지되었다고 생각하였음
- 그런데 ’23년 6월, 피신청인 유선서비스가 해지되지 않은 채 장기간 요금이 자동이체 되고 있었다는 사실을 알게 되었음
- 재약정 의사가 없음을 명백히 밝혔음에도 피신청인측에서 유선서비스를 해지하지 않고 이용요금을 장기간 청구한 사항에 대해 손해배상을 요청함

피신청인 주장

- ’16년 8월, 신청인은 피신청인 유선서비스(인터넷, IPTV)에 가입하였음
- ’20년 1월, 신청인은 고객센터에 연락하여 유선서비스 재약정을 신청하며 재약정 시 제공되는 보상을 문의하였음
- 피신청인은 재약정 시 별도로 제공하는 보상은 없다고 안내하였고 이에 신청인이 ‘재약정 신청 취소’를 요청하여 취소 처리를 완료한 다음 통화를 종료하였음
- 신청인은 ’20년 1월경 유선서비스 해지를 신청하였다고 주장하고 있는데, 피신청인 전산시스템 확인 시 신청인이 유선서비스 해지를 신청하거나 장비 회수를 요청한 이력이 없음

- 또한 피신청인은 신청인에게 매달 요금 청구서를 발송하는 등 유선서비스 이용요금 관련 중요사항을 충분히 고지하였음
- 피신청인측에서 유선서비스 해지를 미흡하게 처리하였다거나 부당하게 요금을 징구하였다고 볼 수 없으므로, 신청인의 요구사항(요금 전액 환급)을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 다음과 같은 사항을 이행한다.

(1) 피신청인은 신청인에게 ○○○만원을 환급한다.
(2) 피신청인은 신청인에게 청구된 이용요금을 전액 면제한다.
(3) 피신청인은 신청인의 유선서비스를 해지한다.
(4) 피신청인은 신청인에게 유선서비스 해지와 관련하여 필요한 사항을 구체적으로 안내한다. 조정 성립

조정이유

- 신청인 명의의 유선서비스(인터넷, IPTV)는 '19년 8월 이후로 약정기간이 자동으로 갱신되어 있는 상태였다.
- '20년 1월, 신청인은 피신청인 고객센터를 통해 유선서비스 재약정 거절 의사를 표시하고, 그 무렵 A통신사 유선서비스에 가입하였다.
- 장비 반환 여부는 불분명하나 신청인이 재약정 거절 의사를 표시한 이후 A통신사 유선서비스에 가입한 사정 등을 고려하면, 신청인의 '재약정 거절 의사'는 피신청인에게 '유선서비스 이용 중단'을 통보한 것으로 보는 것이 합리적이다.
- 다만 신청인에게는 서비스 정식 해지 절차를 간과하고 요금 청구서를 확인하지 않은 아쉬운 점이 있다.
- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 11 미사용 회선에 요금이 청구되었다며 분쟁조정 신청

사건개요

- ’13년도 개통된 휴대전화 관련, 신청인은 해당 회선이 해지되었다고 생각하였는데 요금이 청구되었다며 문제해결 요청

신청인 주장 손해배상 ☑ 조정 성립

- 신청인은 직원 복지혜택으로 ’13년도에 통신회선을 지원받았고 약정기간 이후 자동 해지되는 것으로 생각함
- ’23년 해당 회선이 해지되지 않아 요금이 계속 납부되고 있음을 알게되어 고객센터로 전화해 환불을 요청함
- 통신사에서는 일부 사용 이력이 확인된다며 데이터 요금제 월정액 기준 12개월 요금치에 대한 금액 환불 제안을 하였으나, 수용하지 않음
- 약정종료 이후 납부요금 중 데이터사용을 차감한 요금의 환불을 요청

피신청인 주장

- 회선을 더 이상 이용하지 않는 경우, 신청인이 직접 당사로 해지요청해야 하며 당사가 임의로 해당 회선을 해지 처리하기는 어려움
- 이동전화 회선의 소유 및 권리주체는 명의자에게 있으며, 당사에 등록된 카드로 매월 자동결제가 되었고, 별도 해지요청 이력이 확인되지 않는 상황을 볼 때 당사의 귀책으로 판단하기는 어렵기에 신청인이 요청하는 전액 환불은 수용 불가함
- 다만, 당사에서 제시하였던 12개월치 산출금액에 대해서는 환불 가능

조 정 안

- 피신청인은 납부된 요금 중 ○○원을 신청인에게 반환한다. 조정 성립

조정이유

- 신청인은 본인의 태블릿 사용을 위하여 피신청인의 데이터 서비스에 약정기간 2년으로 가입하였다.
- 신청인은 약정기간 종료 후 서비스가 자동종료되는 것으로 알고 있었으나, 종료되지 않아 이용요금을 계속 납부하였으므로 납부된 이용요금이 반환되어야 한다고 주장한다.
- 판단하건대 약정기간 종료 후 통신사업자가 일방적으로 이용계약을 해지하는 것은 불가능하고, 신청인이 요금안내 등을 수령할 수 있는 이메일 주소 등을 변경하지 않아 요금안내 등을 수령하지 못한 사실을 인정할 수 있어 이용요금이 부당하게 납부되었다고 볼 근거가 없다.
- 다만, 신청인이 장기간 이용계약을 유지한 사실 등을 고려하여 피신청인이 신청인이 납부한 이용요금 일부를 반환하는데 동의한 점 등을 고려하여 납부된 요금 중 18개월분을 반환하는 것이 공평의 관점에 부합한다. 따라서 주문과 같이 결정한다.

사례 12 서비스 관련 중요사항의 미흡한 고지로 계약에 혼란이 생겼다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 유선서비스 관련 중요사항을 미흡하게 고지하여 부당한 요금이 청구되었다며 기납부 요금 환급 및 위면해지 요청

신청인 주장 손해배상 ☑ 조정 성립

- 어머니의 휴대폰을 신청인의 명의로 개통하여 사용 중에 가족 중 한 명이 어머니의 휴대폰을 교체와 동시에 다른 통신사로 이전하는 과정에서 어머니의 명의로 기존 기기 해지신청 중에 지속적인 통신요금 인출내역을 발견함
- 해당 내역에 대해 어머니의 휴대폰 요금 납부 내역이라고 생각하였지만 어머니의 계좌에서도 요금이 인출된 내역을 발견하여 개통 대리점을 찾아가 사실을 확인하려 했지만 업주가 변경되어 확인하지 못했음
- 기존 사용 A사에 문의한 결과 본인 명의로 정확한 해지가 진행되지 않아 요금인출을 했다고 하였음
  - 해당 부분 문제는 통신사 대리점의 실수로 이전의 계약이 제대로 해지 되지 않아 요금청구가 발생한 사안임
- 해당 기기 사용 내역 등을 확인하지 않고 해지가 되지 않았다는 이유로 요금을 인출한 것에 대한 부분이 부당하다고 생각됨

피신청인 주장

- '14년 개통이후 해지관련 당사에 서류 수신 및 인입 기록이 전혀 없으며 사용여부에 무관하게 통신요금은 선택한 요금제의 기본료가 매월 청구되는 사안이므로 피신청인의 귀책 없음

조정안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 기 납부한 전화요금에서 30%에 해당하는 요금 상당액을 환불한다. 조정 성립

조정이유

- 기본적으로 해당서비스 요금의 청구는 해당 서비스 사용과 무관하게 가능한 것이지만, 서비스 사용이 장기간 되지 않은 경우 이에 대한 서비스 이용 확인을 해야 하는 피신청인의 의무도 일부 고려되어야 할 부분이다.
- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 13 명의변경 오안내로 위약금이 발생하였다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 명의변경이 가능함에도 안된다고 안내받아 불필요하게 서비스를 해지하여 위약금이 발생하였다며 해결 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 성립

- 신청인은 사업장 폐업으로 인해 '09년부터 사용해 온 인터넷 서비스가 더 이상 필요없게 되었으나, 약정기간 만료 전 해지하면 위약금을 물게 되므로 명의변경하여 다른 사람이 계속 사용케 하려고 □□플라자에 방문하였음
- 그러나 바로 전날 인터넷 정지조치를 하여서 엔지니어가 방문을 해야 서비스 재개가 되며 일정상 10여일 이후에나 가능하다고 함
- 명의변경 양수자가 3~4일 후 사용을 원해 명의변경을 하지 못하였고 이에 약정기간 불이행 위약금을 물게 됨
- 억울한 마음에 본사 고객센터에 확인해 보니 동일 조건에서 명의변경이 즉시 가능하다고 하였음. 재차 확인하여도 본 건은 엔지니어 방문 없이 처리 가능하다 함
- 동일한 업무에 대해 □□플라자와 본사 의견이 정반대임. 이에 신청인은 ○○통신사는 사건발생 이후 직간접적으로 발생한 유무형의 피해를 보상해야 한다 생각함
- ○○통신사는 고객센터와는 달리 일선현장에서 업무상황이 다를 수 있다며 귀책사유가 없다고 주장하나, 귀책 인정 후 손해배상을 해야 함

피신청인 주장

- 명의변경을 하기 위해서는 인터넷 정지해제가 선행되어야 함
- 당사 업무 프로세스상 해제를 위해 가설일 선택이 필요하며, □□플라자에서는 당시 가장 빠른 가설일자를 신청인에게 안내한 것으로 확인됨
- 고객센터에서는 예외적인 사유에 한해 가설일자를 임의로 등록 후 강제 처리하는 방안을 신청인에게 설명한 것으로 추정됨
- 신청인의 불편사항을 고려하여 총 ○○원에 한하여 감액 조치 가능하며, 손해배상 등의 추가 조치는 불가하다는 의견임

조 정 안	▪ 피신청인은 신청인에 중도해지 할인반환금 및 인터넷 1개월 이용료를 감액한다. 조정 성립
조정이유	▪ □□플라자와 피신청인의 고객센터에서 명의변경과 관련하여 서로 다른 방법을 안내하여 신청인에게 불편을 초래하였으므로, 이를 고려하여 인터넷 중도해지 할인반환금 및 인터넷 1개월 이용료에 대하여 감액조치함이 상당하다.

사 례 14 명의변경 전 일시정지 요청이 직권해지되었다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 명의변경 전에 일시정지를 원한다고 명확하게 의사표시를 하였으나, 피신청인측에서 해당 회선을 직권해지를 하였다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 ☐

조정 성립

- 모친 사망으로 고객센터에 전화하여 사망으로 인한 명의 변경을 원한다고 하고 명의변경 필요서류를 문자로 안내 받음. 이후 다시 전화하여 일시정지부터 처리함
- 이후 6개월이 지나기 전에 명의변경을 하려고 하였으나 '비실명 대상 직권해지' 되었다는 것을 확인함
- 이에 문의하니 '비실명 대상 명의변경 및 직권해지 안내문자'를 일시정지되어 있는 상태의 핸드폰으로 총 4회에 걸쳐 문자를 발송하였다 함
- 평생 사용하려고 한 모친의 번호가 도저히 이해할 수 없는 과정을 거쳐서 직권해지 되었으므로 원상 복구해 주기를 원함

피신청인 주장

- 신청인은 명의자 사망 이후 해당 회선 명의변경 문의 후 일시정지를 신청함
- 해당 회선의 확인결과 명의자 신분 변동이 있는 것으로 확인되어 부정가입 방지 등의 사유로 이용정지 후 직권해지 계획임을 SMS로 총 4회 알렸으나, 일시정지 상태로 수신하지 못한 것으로 확인됨
- 피신청인을 포함한 이동통신사들은 정부의 방침에 따라 부정가입 방지 및 보이스피싱 등 금융피해 방지를 위해 행안부 등 연계기관 데이터와 명의자 대조, 검증을 진행하고, 신분 변동이 확인되는 경우 이용정지, 직권해지의 순서로 정기적인 정비작업을 진행 중에 있음
- 가입자 본인이 아닌 타인이 회선을 점유하고 있던 상황임에 따라 개인정보 노출 등을 우려하여 우편으로 통보하지 않았던 것으로 판단됨
- 신청인 요청의 일시정지 이후 별도의 명의변경 신청이 없었으며, 비실명 가입자 회선정비에 따라 이용정지 기간을 거쳐 직권해지 처리함

- 신청인이 이용정지 당시 명의변경 예정임을 밝혔더라도, 개별 사유를 기록하여 직권해지 예외 대상으로 등록하기가 어려운 실정이었음
- 직권해지된 번호는 현재 타 통신사의 다른 명의자가 사용 중인 것으로 확인되며 복구가 어려운 실정임
- 현재 해당 번호의 원상복구가 어려우나, 신청인의 불편사항을 조금이라도 해소를 위해 다른 지원방안이 있다면 긍정적으로 검토할 예정임

조 정 안

- 피신청인은 신청인의 어머님이 사용한 번호와 가장 유사한 번호 3개를 안내하기로 한다. **조정 성립**

조정이유

- 신청인이 모친 사망 후 명의변경을 문의한 후 이용정지 요청을 한 사실이 인정되고, 이용정지기간 중 발생한 휴대폰 요금은 신청인에게 상속되는 점, 그럼에도 불구하고 신청인에게 아무런 안내나 최고없이 직권해지하여 신청인이 그 사실을 인지하기 어려웠던 점 등을 감안하여 위와 같이 결정한다.

사 례 15 서비스를 해지했는데 요금이 청구되었다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 유선서비스를 해지하였는데 유선서비스 이용요금이 지속해서 청구됐다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 성립

- ’22년 11월 인터넷 해지를 신청했는데 ’23년 9월 현재까지 인터넷 요금이 납부되었음
- 가입 해지를 신청하고 동의를 하였는데 통신사에서는 동의는 했지만 해지는 하지 않았다고 함
- 신청인이 11개월 동안 사용하지 않은 요금에 대해 환불해달라고 요청하니 피신청인은 불가능하다는 답변만 함

피신청인 주장

- 신청인이 서비스 해지누락을 주장하여 해지신청 접수가 취소됐다고 안내하니 신청인은 취소한 적이 없고 요금이 빠져나간 것도 몰랐다고 하면서 지금까지 청구된 요금의 반환을 요구함
- 신청인이 원스톱 전환서비스로 신청하였던 타사로의 전환가입이 취소되어 당사 서비스 해지도 취소가 되었음
- 현재까지 요금청구된 사유가 당사의 귀책이라 볼 수 없으므로, 환불해야 할 사유도 없음
- 따라서 신청인이 ’22년 11월 인터넷 해지를 신청 및 동의를 했고, ’23년 9월 현재까지 사용하지 않은 요금에 대해 환불해 달라는 것은 수용할 수 없음

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 기 납부한 ’22년 11월 부터 ’23년 9월까지의 요금 중 3개월 분에 해당하는 금액을 환불한다. 조정 성립

조정이유

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

사 례 16 유선 품질불량으로 인해 서비스를 해지했는데도 위약금이 발생하였다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 유선서비스를 정상적으로 제공하고 있지 않음에도 해지 위약금을 청구하였다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 □

조정 불성립

- 오피스텔 4층 객실과 3층 객실에서 □□통신사 인터넷 2회선을 이용 중이며, 두 회선은 서로 네트워크 시스템을 통해 연결되어 있음
- 그런데 통신사의 보안문제로 3층에 설치된 인터넷을 4층 객실과 연결 못하게 되었음
- □□통신사의 정책상 해결하지 못하는 부분임에도 해지 시 위약금을 부과한다고 하여 위약금 없이 해지를 하고자 통신분쟁조정을 신청하였음

피신청인 주장

- 신청인은 '22년 3월 오피스텔 3층을 신규로 개통하고 '22년 5월 4층에 추가로 개통하여 이용 중이며, 최근 3층에서 4층의 서버 접속불가에 따른 문제를 해결해 줄 것을 요구하고 있음
- 이를 해결하기 위해서는 당사의 특정 네트워크 구간 오픈이 필요하여 관할지역의 운영부서로 요청하였으나 당사 정책상 오픈이 불가능하였음
- 해당 장비의 특성상 보안에 취약할 가능성이 높아 사용허가가 어려움
- 본 건은 당사 약관상 이용제한에 해당하는 상황이며 위면해지에 해당하는 경우는 아님. 그럼에도 당사에서는 이용자 보호 차원에서 1년 경과 시점에 해지할 경우에 위약금 50%를 면제하는 방안을 제안했던 바이며, 그 외 별도의 협의안을 제시할 생각은 없음

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 위약금의 70%를 면제하고, 신청인은 피신청인에게 위약금의 30%를 지급한다. 조정 불성립

조정이유

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

2 품질 관련 분쟁

가. 속도 품질 관련

사 례 01 5G 통신서비스 품질이 불량하여 불편을 겪고 있다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 통신서비스 품질 불량 등 피신청인측에서 5G 서비스를 정상적으로 제공하고 있지 않다며 손해배상 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 불성립

- ’22년 3월, 속도가 지나칠 정도로 떨어지고 실내외 모두 요금제 설명에 나와 있는 것과는 달리 반은커녕 최소 속도도 못 미쳐 환불을 요구하였으나, "앞으로 속도가 개선 될 것이다"라는 당시 본사 실장의 말을 믿고 사건을 종결함
- 요금제가 낮아 이런 일이 생길 줄 알고 더 비싼 ○만 원대의 요금제를 사용하였으나 1년이 훨씬 지난 지금도 여전히 같은 문제가 발생하고, 허위 광고로 불완전 판매를 지속하였으므로 이전과 동일하게 환불을 요청
- 보상안으로 1안 ○만원 및 요금환불, 1안이 안될 경우 2안으로 지금 요금제에서 요금을 낮춰서 사용할 수 있도록 요청

피신청인 주장

- 신청인 거주지 인근 서비스 기지국이 개통되어 운영 중이나, 인근 주택들이 밀집되어 있는 관계로 세대 내 및 건물 사이 골목에서는 품질 불량이 발생할 수 있음
  - ’21년 5월 이후 피신청인은 A시 B동, C동 지역에 서비스 개선절차를 진행해 옴
- 해당 서비스에 대해 안내 및 동의 등의 절차를 거치고 있으며 이를 통한 가입인 만큼 별도의 보상 요청에 대해 수용이 불가한 입장
  - 공정거래위원회의 해당 서비스 관련 조사는 진행 중인 사안임에 따라 아직 보상안이 확정된 바는 없음

조 정 안

- 피신청인은 조정안 성립일 기준으로 익월부터 신청인의 휴대폰 서비스 약정기간 동안 상기 서비스 이용요금에서 ○만원씩 매월 할인하도록 한다. 조정 불성립

조정이유

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

사 례 02 A/S 후에도 인터넷 및 TV 데이터 불량이 지속되었다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 인터넷 및 TV 품질불량에 따른 보상요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 성립

- 신청인은 △△통신사 인터넷 및 TV를 사용하고 있으며, 지속적인 인터넷 및 TV 끊김이 발생하여 A/S기사가 자택방문함. 그러나 이후에도 인터넷과 TV는 계속 끊겼고, 기사가 재방문함. 그 후에도 지속적으로 인터넷이 끊기고 안되어, 본사에 연락하였고 다른 기사가 방문하여 수선함
- 약관에 따라 장애시간을 곱하여 손해배상금을 산정해야 한다고 주장 하였으나, 장애시간은 확인이 불가하고 2개월치 요금면제만 가능하다는 답변을 들음. 장애시간은 별도로 확인할 수 없고, 고객이 장애 접수한 시점으로만 산정한다고 함
- (조정신청 사항) 1. 인터넷 및 TV 장애에 대한 명확한 손해배상 금액을 산정하길 요청. 2. 기사의 의견을 종합해보면 정상적인 인터넷 서비스 제공이 되지 않았고, 그렇다면 가입부터 현재까지 정상적인 서비스를 받아 보지 못한 것이니 전체의 장애시간을 추려내서, 장애 보상을 청구하고자 함. 3. 명확한 장애보상 산정없이 고객센터 신고 기준으로 장애시간을 산정하는 것이 이해가 되지 않으며, 정확한 장애시간 계산을 요청

피신청인 주장

- 개통 이후 AS 요청은 2회 있었으며, A/S 점검 시 댁내 배선 및 장비 교체를 하여 장애현상이 정상적으로 복구되었던 것으로 확인됨
- 신청인은 인터넷과 TV가 지속적으로 품질에 문제가 있었다고 주장하며, 장애 발생시간을 직접 확인하여 약관 상 기준의 손해배상을 요구함
- 처음부터 품질에 문제가 있었다는 신청인의 주장은 당사의 상담 및 AS 접수기록이 전무하여 확인할 수 있는 부분이 없으며, 해당 지역에 품질 불량이 발생하였던 기록이 없음을 확인

- 따라서 당사는 신청인이 제기한 지속적인 품질장애 이슈에는 동의 어려우나, 민원 접수 후 A/S 조치완료 시까지의 기간에 대해 요금을 조정하여 신청인의 불편에 보상하고자 하였으나 신청인측이 거부함

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 ○○만원을 환불하거나 요금에서 감액한다. 조정 성립

조정이유

- 신청인에게 통신장애가 있었던 사실, 피신청인의 계산에 의할 경우 A/S요청 및 A/S가 이루어진 시간을 토대로 최소한 26시간의 장애가 인정될 수 있는 사실, 약관에 따른 배상기준 등 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 03 5G 요금을 계속 납부하고 있으나 품질불량이 지속되었다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 5G 품질불량에 따른 보상요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 불성립

- ’22년 사업장 이전 후 회사에서 데이터 송수신이 정상적으로 이루어지지 않고 많은 불편을 초래하여 민원제기함
  - 통신사의 명확한 문제 해결없이 8개월 이상 불편을 감수하고 있음
- 광케이블 공사 후 1주일 정도 정상적으로 데이터 송수신이 되었다가 다시 불량발생. 이미 여러 차례 통신사에 개선을 요구하고, 요금감면 등의 요구도 했지만 수용되지 않음. 요금은 계속 납부하고 있으니 피해보상을 받고자 분쟁조정을 신청함

피신청인 주장

- 신규 건물 준공 등으로 인해 건물 내 일부 구간에서 데이터 끊김 등 불량이 발생하는 것으로 확인됨. 신청인 사업장은 지형적 특성 상 광케이블 구성이 어려워 개선이 지연되고 있음
- ’23년 피신청인은 신청인 근무지 내 인빌딩 중계기 설치, 지상 기지국 3식 설치를 지원하는 등 품질개선 작업을 이행 중
- 신청인 불만을 해소하기 위해 여러가지 방법으로 품질개선 작업을 진행하고 있으며, 전파 간섭 등 전기통신 서비스의 불가피한 사유로 인한 사안이므로 별도의 보상지원은 수용이 불가함

조 정 안

- 피신청인은 신청인 및 신청인과 가족결합된 모든 회선에 관하여 위약금 없이 해지하기로 한다. 조정 불성립

조정이유

▪ 신청인 생활지역이 현재 5G서비스 미제공 지역임에도 신청인은 5G 요금을 납부하고 있으며, 그럼에도 LTE 서비스조차 제대로 제공되지 않아 통화품질에 상당한 장애가 발생하고 있는 점, 지상기지국 3식 설치에도 통화품질이 개선되지 않아 앞으로도 신청인의 불편개선을 기대하기 어려운 점, 신청인이 가족결합 요금제로 묶여있어 신청인만 해지하기는 어려운 점, 피신청인은 신청인이 제대로 된 서비스를 제공받지 못하고 있음에도 손해배상을 거부하고 있는 점 등을 감안하여 위와 같이 결정한다.

사 례 04 재개발로 인한 3G 품질저하에 따른 불편함을 호소하며 분쟁조정 신청

사건개요

- 3G 품질불량에 따른 보상요청

신청인 주장

- 재개발로 인해 2~3년전부터 데이터 통화품질이 불량함. 현재 통신사의 2개 회선을 사용중임. 이에 따른 품질개선 요청

손해배상 □

조정 성립

피신청인 주장

- 인근 재개발로 인해 중계기가 이설된 상태로 3G 장비의 증설은 어려우며, 해당 회선의 위약금 지원이 가능함을 안내드렸으나 신청인이 거부
- 또한 신청인 이의 제기 지역은 자택 내 가정용 중계기가 설치되어 있으나 외부 중계기가 미약하여 3G 데이터 품질 불량이 발현되는 것으로 보임
- 신청인 요청에 따라 3G 가정용 중계기 교체, 외부 안테나 이설진행 예정

조 정 안

- 피신청인은 A회선 ○○만원, B회선 ○○만원을 지급하기로 한다. 조정 성립

조정이유

- 신청인이 통화품질 불량으로 불편을 겪었을 것으로 보이고, 앞으로도 3G 품질 개선을 기대하기 어려운 점을 감안하여 위와 같이 결정한다.

사 례 05 5G 품질불량에 따른 불편함을 호소하며 분쟁조정 신청

사건개요

- 5G 요금제로 계약하였으나 5G 서비스를 지속적으로 받지 못하고 있다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

- ’22년 11월 5G 요금제를 가입하였으나 계속 LTE 서비스를 받고 있음
- 5G 요금제를 이용함에도 LTE 서비스를 받고 있어 이에 위약금 면제, 약정 해지와 손해 배상금을 받고자 분쟁조정을 신청함

조정 불성립

피신청인 주장

- 신청인의 경우, 5G 기기변경 당시 개통 영업장에서 ‘단말기/USIM 변경 신청서’ 내 ‘5G 가용지역 확인 동의’ 안내를 통해 5G 이용 불가 시 LTE로 이용될 수 있다는 내용을 안내했고 이에 대해 동의 후 계약을 체결함
- 또한, 당사는 신규가입, 기기변경 하시는 고객에게 신청 당일 개통 60분 후 가입안내 메시지 및 가입계약서를 MMS URL로 발송하여 계약사항을 직접 확인할 수 있도록 서비스를 제공하고 있음
- 만약 특정 장소에서 5G 데이터 접속 불량증상이 발생하고 해당 지역의 주소 확인이 가능할 경우, 당사 고객센터 통화품질부서를 통해 특정장소 점검 등을 부탁드림
- 위치 무관하게 5G 서비스가 불가하시다면 휴대폰 AS센터를 통하여 단말기 점검을 부탁드림
- 당사에서는 앞서 말씀드린 사정에 비추어 신청인이 요청한 위약금 면제, 약정 해지, 손해배상에 대해서는 부득이하게 수용 불가하다는 입장임

조 정 안

- 피신청인은 ’22년 11월부터 신청인의 약정기간 만료일까지 월 이용요금 중 ○○원을 매월 면제한다. 조정 불성립

조정이유

- 신청인은 피신청인의 이동통신서비스 이용자로서 '22년 11월 기기변경을 통하여 피신청인의 5G 서비스를 이용해 왔다.
- 신청인은 5G 가용지역 확인 동의 안내를 받고 동의하였으나, 실제 이용과정에서 지속적으로 5G 서비스 사용이 불가능했고 LTE서비스를 이용하게 되었으므로 피신청인이 요금감면 및 손해배상의 조치를 취해야 한다고 주장한다.
- 판단하건대, 신청인이 제출한 증거 등에 따르면, 신청인이 상당 시간 동안 5G서비스를 이용하지 못하고 대체하여 LTE서비스를 제공받은 사실을 인정할 수 있으나, 신청인이 5G 가용지역 확인 동의 안내를 받고 동의하여 5G서비스가 일부 제공되지 않을 가능성에 동의한 것은 사실로 인정되고 실제로 신청인이 5G서비스를 이용하지 못한 정도를 명확히 확인하는 것은 불가능하여 주문과 같이 일부 이용요금을 면제하고 손해배상청구는 인정하지 않는 것으로 결정한다.

사 례 06 인터넷 속도품질 불량 개선을 요청하며 분쟁조정 신청

사건개요

- 유선서비스 품질이 양호하지 않아 불편을 겪고 있다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 불성립

- 인터넷 속도가 계약 속도보다 50% 밖에 나오지 않으니까 요금의 50%를 환불해 주길 바람
- 계약상 100메가로 계약했지만 속도가 50메가도 나오지 않아서 수차례 A/S를 받았음
- 속도가 50%이하인 45~50메가밖에 나오지 않아서 타사로 옮긴다고 하니까 마지막 기회를 달라고 해서 A/S를 받아 겨우 속도가 45메가에서 65메가로 나오고 있음
- 그래서 월이용 요금의 50%로 이용기간간 ○백만원을 환불을 요청하니 피신청인측에서는 약관상 최저보상속도인 50메가가 나왔으니 보상을 하지 못하겠다고 함
- 처음부터 약관을 고지 받은적이 없으며 당초 요구대로 ○백만원 환불을 원함

피신청인 주장

- 초고속인터넷 이용약관 내 최저 속도보장제도는 고객이 회사 홈페이지의 인터넷 품질측정 사이트에서 속도를 측정하여 보상기준(30분간 5회 이상 하향 전송속도를 측정하여 측정 횟수의 60% 이상이 최저속도에 미달)을 충족하는 경우 당일요금을 감면하고 있음
- 신청인이 주장하는 이용기간 동안 원하는 속도에 미치지 못하였으니 납부금 중 ○백만원을 돌려달라는 것은 당사가 책임져야할 근거가 없음으로 수용이 어려움

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 4개월 상당의 통신요금을 감면한다. 조정 불성립

조정이유

▪ 신청인이 오랜 기간 피신청인이 제공하는 인터넷 사용 중 끊김 장애 등 불편을 겪은 것으로 보인다. 다만 신청인의 조정 신청 사안이 피신청인의 약관상 보상기준에 부합하지는 않는 것으로 보이는 점, 그 밖에 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 07 IPTV 서비스 품질불량 개선을 요청하며 분쟁조정 신청

사건개요

▪ IPTV 서비스 품질 불량으로 극심한 불편을 겪고 있음에도 피신청인측에서 별다른 개선 방안을 마련하고 있지 않다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 불성립

▪ ’23년 2월에 TV와 인터넷을 개통했는데 3월말부터 지속적으로 TV 화면에 모자이크가 발생하여 8~9번 A/S를 신청했으나 나아지지 않음

▪ 고객센터가 고객을 무시하는 태도로 일관해 분쟁조정을 신청함

피신청인 주장

▪ 피신청인 엔지니어 현장점검 확인 결과, 신청인이 주장하는 품질 이상 증상은 확인되지 않았음

▪ 또한, 엔지니어 출동 시 신청인의 폭언 등으로 인해 작업 거부권 행사가 있었던 사실도 확인됨

▪ 통화 이력 확인 시, 신청인의 지속적인 욕설 및 비하발언이 확인되며 피신청인은 CP 프로세스에 따라 고객 응대를 하고 있을 뿐 신청인 주장처럼 신청인을 무시한 사실이 없음

※ CP (Consultant Protection) : 폭언 및 성희롱 등을 하는 고객을 대상으로 컨설턴트가 상담을 선종결하여 컨설턴트를 보호하는 등의 조치

▪ 신청인의 과거 해지회선 이력확인 시에 고장 접수* 및 폭언 욕설을 하여 내부 검토를 통해 최종 위면해지 조치를 한적이 있는 것으로 확인됨

* 엔지니어 현장 출동 확인 시 이상증상 없음

▪ 이번 통신분쟁조정사건은 피신청인의 귀책사항으로 보기 어려우며, 신청인이 요구하는 할인반환금 없는 해지 등의 조치는 수용 불가한 입장임

조 정 안

▪ 피신청인은 신청인의 인터넷 가입계약을 위약금 없이 해지해 주기로 한다. 조정 불성립

조정이유

▪ 신청인이 반복적으로 불편함을 호소하고 있고, A/S에도 불구하고 상황이 개선되지 않았다고 주장하므로 위와 같이 결정한다.

나. 통화 품질 관련

사 례 01 통신서비스 품질불량에 따른 계약해지 위약금 면제를 요청하며 분쟁조정 신청

사건개요

- 통화품질로 인하여 계약해지를 함에도 위약금이 발생하여 중재요청

신청인 주장 / 손해배상 ☑ / 조정 불성립

- 통화수신 상태가 좋지않아 가정용 중계기를 설치했고 그 후 문제없이 이용하고 있었으나 얼마전부터 똑같은 현상이 발생함. 2차례의 추가 조치후에도 품질이 불량하여 통신사로 다시 전화했더니 더 이상 해줄 수 있는 조치가 없다함
- 통신사를 이동해야 하냐 문의했더니 그러셔야 할 것 같으나 계약기간 미도래로 위약금이 발생함을 안내받음. 이에 조정신청을 함

피신청인 주장

- 피신청인 주거지의 옥외 중계기 설치가 입주민 반대로 중단됐으며 인근 단지 역시 전자파 민원으로 중계기 설치가 원활하지 않음
- 다만 피신청인은 예외적으로 신청인에 댁내형 중계기를 설치하고 불량 발현 시 점검, 중계기 교체 등 개선조치를 위한 현장지원에 힘씀
- 피신청인은 개선 조치를 충실히 이행했다고 판단하여 신청인의 위약금 면제조치 요청은 수용이 어려움

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 ○○만원을 환급한다. 조정 불성립

조정이유

- 신청인 거주지 일부 구간에서 신호잡음이 음수 값으로 확인되는 점, LTE 서비스의 경우 업로드 및 다운로드 속도 등 속도품질이 양호하다고 판단하기 어려운 점 등 위 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 고려하여 원만한 협의를 위해 주문과 같이 결정한다.

사 례 02 5G 통화품질 불량에 대한 보상을 요청하며 분쟁조정 신청

사건개요

▪ 지속적인 5G 서비스의 품질불량에 따른 보상요청

신청인 주장 / 손해배상 ☑ / 조정 불성립

▪ '22년 5G 통신 불량이 발생하여 통신사에 문의하였으나 명확한 답변을 받지 못함. 그러나 '23년까지도 동일한 문제가 발생하여 통신사로 문의를 하였으나 통신 장비의 미비로 5G 서비스는 개선이 어렵다는 답변을 받아 정부기관에 민원을 제기하여 장비개선 예정이라는 안내를 받음

▪ '18년 도입 후 아직까지도 통신 불안정을 이유로 소비자에게 책임을 전가하는 것은 이해할 수 없음. 5G 요금을 납부하였으나 해당 서비스를 이용하지 못한 것에 대한 보상을 받고 싶음

피신청인 주장

▪ 신청인 요청장소는 건물 내 5G 인빌딩 장비 운용 중이며, 신청인 민원 후 건물 외부에 5G 중계기를 증설함

▪ 댁내형 중계기 지원을 안내했으나 신청인은 5G 중계기가 아니면 설치가 불필요하다는 입장을 밝힘. 피신청인은 이 외의 추가 보상 지원은 수용이 어려움

- 신청인 가입 당시 통신 환경에 따라 음영지역이 발생할 수 있다는 내용을 포함하는 5G 커버리지 및 유의사항에 대해 안내받은 후 동의한 사실 확인

조 정 안

▪ 피신청인은 신청인의 계약을 해지하여 주고, 위약금을 면제한다. 조정 불성립

조정이유

▪ 위 사건의 공평한 해결을 위하여 통신품질 불량으로 인한 신청인의 불편과 통신설비 구축의 한계 등 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 03 5G 통화품질 개선방안 마련을 요청하며 분쟁조정 신청

사건개요

- 5G서비스 인프라가 갖춰지지 않은 신규단지의 품질개선 요청

신청인 주장

- 통신서비스 품질불량에 따른 개선방안 마련 및 이행요청

손해배상 ☑

조정 불성립

피신청인 주장

- 신청인 거주단지는 당해년도에 입주한 신규단지로 입주 전 통신장비를 설치하였으나 기존 인프라 부족으로 추가 품질확보에 어려움이 있었음
- 피신청인은 인근 지역 철탑 설치를 요청하였으나 불허되어 재협의를 진행 중이며, 단지 내 추가장비 증설 등 품질 개선을 위한 조치를 취할 예정
- 예측 불가능한 지형, 주변환경 변화 및 전파간섭 등 음영지역 발생은 전기통신 서비스 특성 상 불가피한 사유로, 피신청인의 직접적인 책임으로 보기 어려워서 보상 등 추가적인 조치는 어려움

조 정 안

- 피신청인은 신청인 및 신청인의 가족과 체결한 무선서비스 이용계약, 유선서비스 이용계약을 모두 해지하되, 신청인 및 신청인의 가족에 대한 위약금을 모두 면제한다.

조정 불성립

조정이유

- 피신청인이 신청인 및 신청인의 가족들이 가입한 통신서비스를 정상적으로 제공하지 못하고 있고 단기간 내에 해결할 수 없어 신청인과 가족이 겪었을 불편과 피해를 고려하되, 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 04 가정용 중계기 설치 후에도 지속되는 품질불량 개선을 요청하며 분쟁조정 신청

사건개요

- 지속적으로 발생하는 통화품질 개선요청

신청인 주장 / 손해배상 ☑ / 조정 불성립

- 신청인 집에서 통화를 하면 상대방 목소리는 잘들리는데 신청인의 목소리가 들리지 않는 문제가 발생. 통신사에 민원을 제기하여 가정용 중계기가 설치됨
  - 그 후에도 기계음 소리로 상대방이 알아듣지 못하는 등 통화품질이 개선되지 않음
- 신청인은 자영업자로 전화 영업을 하고 있는데 고객 전화를 놓치는 등 경제적 손실을 겪고 있음. 이에 문제해결 요청

피신청인 주장

- 신청인이 거주하는 빌라단지는 지붕이 A자형 지붕으로 되어있어 옥상 광중계기를 설치할 수 없음
  - 단지 외부에 무선 통신서비스 장비가 설치되어 있고 단지 내 옥상에 광중계기 1대가 설치되어 있으나, 신청인이 거주하는 동은 단지 중간에 위치하여 신호가 약한 것으로 확인
- 자택 내 통화품질 개선을 위해 음성통화품질을 개선 서비스에 가입처리해 드림

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 ○○만원을 지급한다. 조정 불성립

조정이유

- 본 건과 관련하여 신청인은 약정기간 동안 통신품질 불량으로 인하여 많은 불편을 겪은 것으로 판단되며, 기술적인 어려움으로 인하여 불가피하게 통신품질 불량이 발생하였다고 하나, 피신청인의 책임을 부정하기는 어렵다. 이에 따라 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 05 아파트 단지 내 통화품질 개선이 지연되고 있다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 휴대전화 통화품질 불량으로 극심한 불편을 겪고 있음에도 별다른 개선방안을 마련하고 있지 않다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 □

조정 불성립

- 아파트 실내에서 휴대폰 통화품질이 불량해 가정용 중계기를 요청하였으나 거절당함
- 통신사는 통화품질불량 개선책이 없이 무조건 안된다고만 하니 답답함

피신청인 주장

- 신청인이 거주하는 단지는 입주민의 민원으로 옥외 중계기 설치가 되지 않아 현재 3사 공통으로 품질 불량이 나타나고 있는 지역임
- 옥외 중계기 시설을 통한 품질향상이 가능한 상황에서 특정 세대에만 별도의 조치를 지원하기는 어려움
- 현재 단지 전체에 통신 신호가 미약한 상황으로 옥상에 중계기가 설치되지 않는 한 통화품질 개선이 불가한 상태임
- 입주자 대표회의 등을 통한 단지 내 옥외 중계기 설치가 선제되어야 하며, 옥외 중계기 설치 이후 발생하는 품질 불량에 대해서는 댁내형 중계기 설치를 적극 지원할 예정임

조 정 안

- 피신청인은 신청인의 주거지에 가정용 중계기를 설치해주기로 한다. 조정 불성립

조정이유

- 신청인은 통신장애로 불편을 겪고 있는 사실이 인정되며, 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례
06

데이터 및 통화 품질을 보장할 수 있는 방안마련을 요청하며 분쟁조정 신청

사건개요

- 무선서비스 품질 불량으로 극심한 불편을 겪고 있음에도 피신청인측에서 별다른 개선 방안을 마련하고 있지 않다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 불성립

- 4월 경 이사 온 이래로 통화 및 데이터 품질 저하로 불편을 겪고 있음
- 통화의 경우 상대방 소리는 들리지만 상대방이 신청인의 소리를 듣지 못하고, 데이터의 경우 평균적으로 3G에 준하는 느린 속도로 제공됨
- 고객센터 문의한 결과 : 1. 오피스텔 건물 외벽이 통유리라 외부 신호를 당겨올 수 있는 장치를 설치해줄 수 없음. 2. 인터넷(WiFi)을 사용하고 있지않아 신호를 증폭시켜 주는 장치를 설치해줄 수 없음. 3. 신규 택지라 추가 기지국 인허가가 어려움. 4. 건물 주관 통신사가 타사라서 해당 통신사의 경우 건물 자체에 안테나가 제대로 설치되어 있지 않다고 하며,
- 위와 같은 이유로 통신사가 해줄 수 있는 조치는 없으며, 배상 처리도 해줄 수 없다고 함
- 다음과 같은 3가지를 요구함 : 1. 데이터 및 통화 품질을 보장할 수 있는 수단마련 2. 가정 내 WiFi 설치 비용 할인 3. 불가능할 시 손해배상

피신청인 주장

- 해당 지역은 이통3사 5G 기지국 공용화 지역으로 주관사인 A통신사 시설 후 3사가 동일한 수준의 장비 운용 중인 것으로 확인됨
- 건물 구조 상 복도와 자택 내부 전자파 전달이 원활하지 않은 것으로 확인되며 복도 안테나를 증설하여도 자택 내 품질 개선은 어려울 것으로 판단되나, 향후 인근 택지 개발 이후 기지국 신설 시 개선 가능성 존재함
- 댁내형 중계기 설치가 필요하나 통유리형 건물구조로 외벽에 설치 불가하며, 당사의 인터넷을 이용하지 않아 가정용 중계기 지원도 불가한 상황임

- 지형, 건물 구조, 주변 환경변화 및 전파 간섭 등 전기통신 서비스의 특성상 나타날 수 있는 불가피한 사유로 인한 불량으로 판단되어 피신청인의 귀책으로 보기 어려우며, 신청인 가입 당시 5G 커버리지 안내 및 동의의 절차를 거친 것으로 확인되어 신청인 요청의 별도 보상은 수용이 어려움

조 정 안

- 피신청인은 신청인이 자택 주소로 유선 인터넷 가입시 계약기간 동안 월 ○만원 요금을 감면한다. 조정 불성립

조정이유

- 신청인의 자택 건물 구조상 통화 및 데이터 전송 품질이 저하되어 있고, 품질 향상을 위해 취할 수 있는 기술적인 수단이 제한적인 상황인 점 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 07 5G서비스 품질개선을 위한 중계기 설치 등을 요청하며 분쟁조정 신청

사건개요

- 무선서비스 품질불량으로 불편을 겪고 있음에도 피신청인측에서 별다른 개선방안을 마련하고 있지 않다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 성립

- '23.3월~4월까지 근무지에 중계기가 설치되지 않아 통화, 문자는 물론 데이터까지 안되어 막대한 불편을 겪었음
- 업무 및 생활에 많은 지장을 받아 통신사 고객센터에 문의하니 관리규약에는 보상의무가 없다는 답변만 돌아왔고 억울하게 이런 손해를 보았음에도 요금은 지불하는게 맞는 것인지 답답함
- 중계기 미설치로 인한 불편을 겪고있어 분쟁조정을 신청함

피신청인 주장

- 신청인이 이의제기 지역은 현재 재개발 지역으로 다수의 상가가 동시에 준공되면서 장비 수요가 급증, 즉각적인 장비 수급에 어려움이 있었음
- 해당 건물은 타통신사에서 주관한 인빌딩 중계기 설치 장소로, 주관사의 설계와 설치 완료 이후 당사의 공용화 작업이 가능하였기에 조치 지연이 발생한 것으로 확인됨
- 신청인이 품질불량 접수한 이후에 피신청인은 해당 건물의 조치를 우선적으로 처리하고자 했으며 인빌딩 중계기 설치 이후에도 주관사에 안테나 증설을 요청하는 등 품질개선 작업을 이행함
- 피신청인은 신청인의 불만해소를 위해 여러 조치를 이행한 바 있으며, 향후에도 동일한 상황이 발생한다면 개선을 위한 추가적인 방안을 검토하겠음
- 다만, 전기통신 서비스의 특성상 주변 환경의 변화, 전파 간섭 등 불가피한 사유에 따른 불량으로 피신청인의 직접적인 책임으로 볼 수 없어 별도의 보상은 어려운 실정임

▪ 또한, 당사에서는 신청인이 서비스가입 당시에 5G 커버리지에 대한 안내 및 동의를 거친 것으로 확인됨 피신청인은 현재 3.5㎓ 주파수 대역으로 5G 서비스를 제공 중이며, 세부 커버리지 정보는 홈페이지를 통해서 알리고 있음

조 정 안

▪ 피신청인은 신청인에게 ○○만원('23년 3월부터 '23년 8월까지 6개월간, 월 ○만원씩)을 지급하라. 조정 성립

조정이유

▪ 통신품질 현장측정결과 신청인이 있는 지역이 음영지역인 것으로 확인되고, 현재까지도 통화품질 개선이 이루어지지 않은 점을 감안하여 위와 같이 결정한다.

3 중요사항 설명 또는 고지 안내 관련 분쟁

가. 이용 요금 관련

사 례 01 계약 시 중요 사항을 고지하지 않았다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 개통 시 안내한 사항과 다르게 단말기기값 등을 청구하는 등 부당한 휴대전화 개통이 있었다며 분쟁조정 신청

신청인 주장

- '21년 5월 A기기보상센터라고 전화가 와서 법인이며 기업이고 센터라 말하며 ○○원씩 □□개월 나눠서 내면 된다고 하여 기기를 구매하였는데 상담 당시 보다 많은 금액 부담

손해배상 □

조정 성립

피신청인 주장

- A기기보상센터 측에서 판매점 계약서 확인을 통해 판매점과 고객 간 개별 계약을 체결한 사실을 확인하였으며 할부금 지원 및 휴대폰 요금 대납 등 기타 조건에 대해서는 상호간의 개별 계약에 해당
- 객관적인 증빙자료로 볼 수 있는 변경 신청서 확인 시 실제 개통 내용과 동일하며 △△계약내용 외 신청인과 판매 영업장과의 개별계약 내용을 별도 안내드리고 신청인께서 동의하여 계약하셨던 점, 그리고 판매 영업장 측에서 제출한 판매점 계약확인서 URL 내용과 판매 녹취상 할부 구매 조건이 없었던 점 등 상황을 종합적으로 고려할 때 신청인께서 요청하신 할부금 처리에 대해 수용 불가

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 기 납부한 휴대폰 할부금 중 ○○원을 환불한다.
  조정 성립

조정이유

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

사 례 02 계약내용과 다르게 요금제 변경 시 과도한 요금이 청구되었다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 요금제 변경 시 요금제 일할 계산 등 관련 내용을 미흡하게 고지하여 과다 요금이 청구되었다며 분쟁조정 신청

신청인 주장

손해배상 □

조정 성립

- '23년 1월 ○일 오후 9시경 요금제 변경 후 2시간이 지난 오후 11시경 '데이터사용료 ○○원을 초과하여 사용하였다'는 아주 황당한 문자를 한 통 받았음
  - 요금제 변경 시 본래 사용한 요금제에서 제공된 데이터 사용량을 넘지 않았으며, 변경된 요금제에서 제공되는 데이터 사용량도 넘지 않았는데 당황함
- 신청인이 본래 사용하고 있던 요금제에 제공되는 데이터는 한달에 □□였고 제가 요금제를 변경한 시점인 1월 △일까지는 □만 사용하였어야 했으며, □가 초과된 □에 대해서는 요금이 부과
- 신청인은 추가 과금에 대한 고지 및 변경시점까지 얼마까지 사용해야 하는지 내용을 전달 받지 못하였고, 변경된 요금제에서 차감될 것으로 인지
- 해당 내용에 대해 황당하여 문의하였더니 요금제 변경을 취소하더라도 부과된 금액을 납부해야 한다는 답변을 받음
- 추가 계산되는 요금에 대한 고지가 소비자에게 고지되지 않아 해당 부분에 대해 부당하다고 생각함

피신청인 주장

- 확인 결과, 피신청인의 홈페이지 오류로 인해 신청인 단말기 주문 당시 해당 단말기의 할부금이 0원으로 표기
- 이에 피신청인 과실을 인정하여 개통철회 및 개통 이후 이용요금 감면을 지원해 드리고자 했으나, 신청인이 공문 발송을 요구하여 처리 지연
  - 공문의 경우 기관이나 단체 간 업무상의 의사결정 등을 목적으로 하며, 양 당사자 중 개인이 포함된다면 발행이 어려움

▪ 신청인은 요금제 변경 시 변경 전 후 요금제 월정액, 기본 제공량 일할 계산 및 초과 과금 동의 후 민원인이 셀프로 직접 변경하였고, 당사 전산 및 통화내역 열람 확인 결과 월 기본 제공량에 대한 초과 사용을 하였기 때문에 발생된 요금으로 확인되어 당사의 과실은 없음

- 이용약관 13Page 제21조(요금 등의 일할 계산 등) ①~⑤ 항목 참조

▪ 피신청인은 홈페이지 內 고객이 직접 요금제 변경 시 '변경 가능한 요금제 주의사항'에 대한 고지를 통하여 초과 요금 발생 방지 등 이용자 보호를 위해 노력하였음을 혜량하여 주시기 바람

조 정 안

▪ 피신청인은 신청인에게 요금제 변경에 따라 초과 과금된 통신요금 ○○원 중 ○○원을 감면한다. 조정 성립

조정이유

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

사 례 03 요금제 변경 관련하여 중요사항을 고지하지 않았다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 요금제 중도 변경 시, 요금제 변경으로 인해 얼마가 청구되는지 등 중요사항을 고지하지 않았다며 분쟁조정 신청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 불성립

- 요금제 중도 변경 시, 일할 적용에 대한 원론적인 안내 문구만 있고 요금제 변경으로 인해 일할 적용되어 얼마가 청구되는지 등 중요사항을 고객들이 쉽게 알 수 있도록 고지하지 않았음

피신청인 주장

- 신청인이 요금제 변경 시 변경 전후 요금제 월정액, 기본 제공량 일할 계산 및 초과 과금 동의 후 민원인이 셀프로 직접 변경하였음
- 피신청인 전산 및 통화내역 열람 확인 결과, 월 기본 제공량에 대한 초과 사용을 하였기 때문에 발생된 요금으로 확인되어 당사의 과실은 없음
- 피신청인은 홈페이지 內 고객이 직접 요금제 변경 시 '변경 가능한 요금제 주의사항'에 대한 고지를 통하여 초과 요금 발생 방지 등 이용자 보호를 위해 노력하였음을 혜량하여 주시기 바람

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 요금제 변경에 따라 초과 과금된 통신요금 ○○만원 중 ○○만원을 감면한다. **조정 불성립**

조정이유

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

사 례 04

계약 시 고지한 내용과 다르게 서비스 이용요금을 과다 청구했다며 손해배상 요청

사건개요

- 계약 시 고지한 내용과 다르게 유·무선서비스 이용요금을 과다 청구했다며 위약금(할인반환금) 면제 및 손해배상 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 성립

- ’23년 2월, 신청인은 피신청인 고객센터를 통해 유·무선서비스 개통 관련 상담을 진행하였음
- 신청인은 차상위 계층으로 극심한 생활고를 겪고 있어 통신서비스 요금을 조금이나마 줄여보고자 기존 통신사 유·무선서비스 해지를 고려하고 있었음
- 신청인은 피신청인 고객센터에 신청인의 어려운 사정을 상세히 설명하며 저렴한 통신서비스 추천을 요청하였고, 피신청인이 안내한 계약 조건이 괜찮다는 생각이 들어 유·무선서비스를 개통하였음
- 그런데 개통 후, 요금 청구서를 확인하니 피신청인이 고지한 내용과 다르게 이용요금이 과다 청구되고 있었음
- 유·무선서비스 모두 요금이 이중으로 부과되었고, 특히 무선서비스의 경우 청구요금이 기본요금을 훨씬 웃돌고 있었음
- 신청인은 더 이상 피신청인을 신뢰할 수 없어 유·무선서비스를 해지하였는데, 피신청인은 이용요금을 부당하게 청구한 잘못이 있음에도 위약금(할인반환금)까지 요구하였음
- 이처럼 계약 시 고지한 내용과 다르게 서비스 이용요금을 과다 청구한 사항에 대해 위약금 면제 및 손해배상을 요청함

피신청인 주장

- ’23년 2월, 신청인은 피신청인 유·무선서비스에 가입하였음
- ’23년 4월, 신청인은 계약 시 고지한 내용과 다르게 이용요금을 과다 청구하였다며 문제를 제기하였고, 피신청인은 신청인에게 이용요금 청구 내역을 상세히 설명하였음

- 무선서비스의 경우, 신청인이 이전 통신사 요금을 납부하지 않아 해당요금이 함께 청구된 것이며, 영상·부과통화를 기본 제공량보다 훨씬 많이 사용하여 초과 이용량만큼 요금이 부과된 것임
- 유선서비스의 경우, 신청인이 이전 통신사 서비스를 해지하지 않아 요금이 부과된 것이지 요금을 이중으로 청구한 것이 아님
- 피신청인은 해당 내용을 신청인에게 여러 차례 안내하였으나, 신청인은 일방적으로 유·무선서비스를 해지하였고 이에 피신청인은 위약금(할인반환금)을 청구하였음
- 해당 통신분쟁사건의 경우, 피신청인측에 귀책은 없지만 신청인이 차상위 계층임을 고려하여 이용자 보호를 위해 통신분쟁조정위원회의 조정에 적극적으로 참여하겠음

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 청구한 위약금 ○○만원과 영상·부가통화료 □만원을 면제한다. 조정 성립

조정이유

- 서비스 가입 과정에서 신청인이 착오할 만한 부분이 있었던 것으로 보이는 점, 이용자 보호 차원에서 차상위 계층인 신청인에게 배려가 필요한 점 등 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 05 요금제 일할 계산 등 중요사항을 미흡하게 고지하여 이용요금이 과다 청구됐다며 요금 환급 요청

사건개요

- 휴대전화 번호이동(통신사 변경) 시, 요금제 일할 계산 등 중요사항을 미흡하게 고지하여 이용요금이 과다 청구됐다며 요금 환급 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 성립

- '23년 4월 중순, 신청인은 모바일을 통해 피신청인에서 A통신사로 휴대전화 번호이동(통신사 변경)을 하였음
- 신청인은 데이터 기본제공량이 초과하지 않았다는 내용과 청구요금이 △만원이라는 사실을 확인한 다음 번호이동을 완료하였음
- 번호이동 후, 카드내역을 조회하던 중 피신청인에게 □만원이 결제된 사실을 알게 되었음
- 모바일을 통해 확인한 금액보다 요금이 과다 청구된 사항에 대해 문제를 제기하니, 피신청인측에서는 번호이동 시 데이터 기본제공량이 일할 계산되었고, 기본제공량을 넘어선 사용량에 대해서는 초과요율이 적용되어 □만원이 청구된 것이라고 답변하였음
- 번호이동을 하지 않았다면 데이터 기본제공량이 '월(月)' 기준으로 계산되어 데이터 사용량이 기본제공량 범위 안에 있었으나, 번호이동으로 요금제가 중도에 해지됨으로써 데이터 기본제공량이 '일(日)' 기준으로 계산되었고 기본제공량을 넘어선 부분에 대해서는 초과요율이 적용되었다는 것임
- 신청인은 피신청인으로부터 요금제 일할 계산에 대해 안내받은 적이 없으며, 번호이동 시에도 해당 내용을 전혀 고지받지 못하였음
- 그러나 피신청인은 홈페이지 및 이용약관을 통해 요금제 일할 계산 관련 내용을 고지하고 있다며 본인들은 아무런 잘못이 없다는 태도로 일관하고 있음
- 이처럼 피신청인측에서 요금제 일할 계산 등 중요사항을 미흡하게 고지하여 이용요금이 과다 청구된 사항에 대해 요금 환급을 요청함

피신청인 주장

- ’21년 5월, 신청인은 피신청인 휴대전화 서비스에 가입하였음
- ’23년 4월 중순, 신청인은 모바일을 통해 피신청인에서 A통신사로 번호이동(통신사 변경)을 진행하였음
- 요금제 데이터 기본제공량은 ‘월(月)’ 기준으로 계산되는 것이 원칙이나, 신청인의 경우 번호이동으로 요금제가 중도에 해지되었기 때문에 기본제공량이 ‘일(日)’ 기준으로 계산되었고 기본제공량을 넘어선 부분에 대해서는 초과 요율이 적용되어 추가 요금이 발생하였음
- 신청인은 피신청인이 요금제 일할 계산 등 중요사항을 미흡하게 고지하였다고 주장하고 있으나, 피신청인은 홈페이지 및 이용약관을 통해 해당 내용을 이용자에게 상세히 고지하고 있음
- 또한 신청인의 경우 피신청인측에 별도 문의없이 모바일을 통해 휴대전화 번호이동을 진행하였는데, 문의 자체가 없는 상황에서 피신청인이 신청인의 번호이동 사실을 사전에 인지하고 요금제 일할 계산 등 중요사항을 고지하는 것은 불가능한 일임
- 이처럼 피신청인에게 귀책이 있다고 볼 수 없으므로 신청인의 요구사항(요금 환급)을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 ○만원을 환급한다. 조정 성립

조정이유

- 피신청인 모바일 채널에서 번호이동을 진행할 경우, 이용자는 ‘데이터 기본제공량’, ‘데이터 사용량’, ‘데이터 잔여량’, ‘청구요금’ 등을 확인할 수 있다.
- ‘데이터 잔여량’ 항목에 ‘구체적인 수치’가 기재되어 있다면 지극히 상식적인 관점에서 이용자는 ‘데이터 사용량’이 ‘기본제공량’을 초과하지 않았다고 생각하는 것이 당연하다.
- 또한 ‘데이터 잔여량 수치’에 대한 산출 기준이 명시되어 있지 않은 상황에서 해당값이 ‘월(月)’ 기준으로 도출된 것인지, ‘일(日)’ 기준으로 도출된 것인지 확인하고 이로 인해 ‘청구요금’이 변동될 수도 있다는 사실을 재차 검토해야 한다는 것은 이용자에게 지나치게 과도한 의무를 지우는 것이다.

- 피신청인은 홈페이지 및 이용약관을 통해 요금제 일할 계산 관련 내용을 상세히 안내하고 있다고 소명하고 있으나, 조정회의 과정에서 모바일 채널에서는 해당 내용을 고지하고 있지 않은 것으로 확인되었다.
- 피신청인의 경우 모바일 채널을 통해 휴대전화 개통 및 해지가 가능하도록 서비스를 제공하고 있으므로, 홈페이지, 이용약관뿐만 아니라 모바일 채널에서도 요금제 일할 계산 관련 내용을 고지하여야 하는데, 해당 내용을 누락하여 신청인을 오인하게 한 귀책이 있다.
- 따라서 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 06 안내받은 것과 다른 요금이 청구되었다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 유선서비스를 저렴하게 해주겠다 하여 가입을 하였는데 개통 후 더 높은 요금을 청구받았다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 ☐

조정 성립

- 안내받은 요금과 청구 요금이 달라 금전적 피해가 발생한 만큼 상이한 이용료 납부 고지의 정정을 요구
- 서비스 계약 이후 이용계약서를 교부받지 못함
- 상품소개 전화 및 메세지를 보낸 이는 통신사 본사가 아닌 협력사인데, 이는 통신사 사칭임

피신청인 주장

- 당사에서 신청인의 인터넷에 적용해야 할 총액결합할인을 무선 서비스에 오등록 했으나, 최종 유무선 서비스 청구금액은 안내 요금과 변동이 없어 신청인에게 금전적 피해는 없음
- 인터넷서비스 가입 시 이용계약서는 문자로 제공하였음
- 당사 고객센터는 당사로부터 상품의 가입 및 상담 등의 업무를 위탁받은 협력사 부서인 만큼 당사를 사칭한거라 볼 수 없음
- 가입 시 안내받은 요금과 실제 청구요금이 달라 신청인이 금전적으로 피해를 보았다고 보기에는 어려움에 따라 별도 피해보상은 수용 불가 하다는 입장임

조 정 안

- 피신청인은 신청인이 현재 사용 중인 인터넷/TV 등 결합 서비스 요금을 월 ○만원씩 감면하며, 그 감면 기간은 잔여 약정기간으로 한다. 조정 성립

조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 살펴본 바, 피신청인이 신청인에게 요금 안내 과정에서 실 이용금액이라는 표현으로 피신청인이 이를 실 청구금액으로 오인할 수 있게 한 점 등을 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 07 장기 미사용 번호로 비과금 기간이었으나, 요금이 청구되었다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 장기 미사용 번호를 통신사가 부활시켜 요금을 청구하였다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 성립

- ’13년 9월 이동전화 회선을 A사에 신규가입을 하였고 이후 타사 번호이동 시 A사 회선은 해지한 것으로 기억함
- 통신요금이 납부되고 있음을 알게된 후 고객센터를 방문하여 ’23년 1월 해당 회선이 해지되어 있지 않음을 확인함
- ’13년 9월 A사 신규가입 시 신청인의 신용카드 자동납부를 신청하였고 번호이동 후에도 전화, 데이터 등을 전혀 사용하지 않은 상태에서 약 10년 동안 요금을 납부함
- ’23년 1월 해지 후 미사용 회선의 납부요금 환불을 요청하였으나 통신사는 표준요금제 월정액 ○○원을 기준으로 미사용 70개월 환불을 제안
- 그러나 신청인은 70개월 동안 납부한 전체 요금 중 월별 이용정지에 따른 기본요금을 제외한 나머지 전체 금액 환불을 원함

피신청인 주장

- 신청인은 타사 번호이동 시 기존 회선을 해지한 것으로 기억한다 주장하나 해지요청 이력은 확인되지 않음
- 이동전화 회선의 소유 및 권리주체는 명의자에게 있으며, 당사등록 카드로 매월 자동결제가 되었고, 명의자가 별도 해지요청을 한 이력이 확인되지 않는 상황을 볼 때 당사의 귀책으로 판단하기는 어렵기에 신청인이 요청하는 전액 환불은 수용 불가
- 다만, 당사에서 제시해드렸던 ’13년 9월부터 ’23년 1월까지 중 비과금된 기간을 제외한 70개월을 표준요금제로 산출한 금액은 환불처리 가능함

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 기납부한 금액의 50%를 환불한다. **조정 성립**

조정이유

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

사 례 08 가입 시 안내받은 요금과 청구금액이 다르다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 가입 시 안내와 다른 요금을 청구받았다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 □

조정 불성립

- 인터넷과 TV 2대를 가입하였으나 가입 시 안내요금과 실제 청구 금액이 상이하여 민원을 접수하게 됨
- TV 2대 중 1대는 셋탑박스 금액이 면제되어 총 요금 월 ○○원임을 안내 후 인터넷, TV 2대의 신규계약을 진행하였으나 월 청구 요금이 XX원 이상 청구되고 있음
- 휴대폰 가족결합 할인과 별개로 기존에 안내 받은대로 인터넷과 TV 2대의 월 청구 요금 ○○원으로 수정 및 보상처리를 요청함

피신청인 주장

- 신청인은 당사 고객센터로 가입상담을 받았고, 가족 구성원과 휴대폰 가족 결합 시 인터넷, TV 2대(셋탑박스 포함)를 월 청구요금 ○○원에 이용 가능함을 안내받아 인터넷, TV 2대 신규가입과 '△△결합' 신규 결합을 신청함
- 신규가입의 녹취 확인 시, 인터넷과 TV 2대를 월 XX원으로 이용가능함이 안내됨
- '△△결합' 할인적용 시 실제 부담하는 요금 기준을 정상적으로 안내하였던 점과 당사 고객센터에서 제시한 협의안으로 원만하게 협의되지 않았던 상황으로 신청인이 요청한 '인터넷과 TV 2대의 월 청구 요금 ○○원으로 수정 및 보상처리' 요청에 대해 수용이 불가하다는 의견임

조 정 안

- 피신청인은 이 사건 계약을 위약금 없이 해지해 주기로 한다. 조정 불성립

조정이유

- 피신청인이 가입당시 청구금액과 실제 납부금액을 정확하게 안내하지 못한 점은 인정되나 실제 납부금액은 동일하여 신청인에게 실질적인 피해가 없는 점을 감안하여 위와 같이 결정한다.

사 례 09 가입시 안내 요금과 다른 금액을 청구받았다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 가입 시 안내받은 요금과 다르게 청구받았다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 □

조정 불성립

- 인터넷과 TV 2대를 가입하였으나 가입 시 안내 받은 요금과 실제 청구금액이 상이함
- 인터넷과 TV 2대 가입 시 매달 청구요금을 월 ○○원으로 안내받고 신규계약 하였으나 실제 요금은 더 많이 청구되고 있음
- 가족결합 상품으로 휴대폰 청구요금에서 결합할인 적용받아 △△원대 요금이 맞다는 답변만 할 뿐, 월 △△원에 추가로 가족결합 할인을 적용받는 것처럼 잘못 설명한 것에 대해서는 해명이 없음
- 가입 시 고객에게 정확한 요금을 인지시키지 않고 가입하는 행태가 반드시 시정되어야 한다고 생각되어 분쟁조정을 신청함

피신청인 주장

- 가입 녹취 확인 시, 인터넷 상품은 3년 약정이며 인터넷 기본료 중 가족결합으로 가족 3회선 적용 시 매월 총 요금 △△원에 이용 가능함을 신청인에게 안내하였음. 또한 해당 내용은 상담후에 문자로 안내됨
- 신청인은 인터넷, TV 2대 신규 가입 시 안내받은 금액과 실제 청구금액이 상이한 것에 대하여 '23년 3월 고객센터로 문의을 하였으며 인터넷, TV 2대의 청구요금과 가족결합으로 휴대폰 할인적용 시 실제 부담하는 요금 기준으로 안내한 것으로 답변받고 가입 당시 녹취도 신청인에게 제공하였음
- 가입 당시 인터넷, TV 2대의 청구요금과 가족결합으로 휴대폰 할인 적용 시 실제 부담하는 청구요금 기준을 정상적으로 안내하였던 사항으로 신청인이 요청하는 월 청구요금 적용은 수용 불가하다는 의견임

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 ○○원을 반환하기로 한다. 조정 불성립

조정이유

- 피신청인은 가입 당시 신청인에게 할인 내역을 제대로 안내하지 않은 것으로 보이고, 이로 인해 신청인이 오해할 수 있었을 것으로 보이는 점, 피신청인이 발송한 문자내역에도 최종 요금이 정확하게 얼마임이 안내되지 않은 것으로 보이는 점 등을 감안하여 위와 같이 결정한다.

나. 약정 조건 관련

사 례 01 단말기 값을 거짓으로 고지하고 약속사항을 이행하지 않았다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 단말기 기기값을 거짓으로 고지하여 기기변경을 유도하고, 기존 단말기를 반납하면 잔여 할부금을 전액 면제처리 하겠다며 단말기 반납을 강요하였는데, 약속사항을 전혀 이행하고 있지 않다며 분쟁조정 신청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 성립

- 잘못된 내용으로 영업하여 수차례 개통을 시키고 ’21년 2월 이전에 가입을 도와준 대리점이라면서 서비스 프로모션 대상자라 A기기로 무상 기변해준다고 하여 휴대폰 개통 후 사용하던 B반납
- ’22년 10월 A단말기를 개통해주었던 대리점이라면서 다른 담당자에게 전화 수신하여 이번엔 C로 체인지업 해야 한다고 하여 바꾼지 얼마 안 되었다고 하자 이번에 안 바꾸면 3년 동안 기기변경이 안된다 하여 C로 변경 후 A를 반납
- 방문 상담 시 요금을 줄여준다며 △△ 설치를 권유하였고 이후 요금 감면이 있다고 하였음
  - 설치를 집에 해달라고 했으나 대리점 근처에만 설치가 돼서 안된다고 하여 거부하자 개통처리만 하고 요금이 안나오도록 조치하겠다고 하여 설치를 동의함
- ’23년 4월 또 다른 프로모션으로 연락을 했고 A와 B기기 때처럼 무상으로 교체가 가능하다며 연락을 하였음
  - 지금까지 이런 식으로 개통이 되었으며 그때마다 무상교체, 기기 반납 시 잔여 할부 면제라고 안내받았음
- 할인 및 기타 혜택 관련하여 확인해보니 할인 등이 이루어진 것은 없고 모두 신청인이 납부하였던 사실을 인지하게 되어 통신분쟁조정을 신청하게 됨

피신청인 주장

- 신청인의 주장과 달리 ’21년 2월과 10월 각각 계약한 ○○서비스 관련 지원은 모두 이루어진 것으로 확인됨

- □□ 서비스 상품에 대하여 신청인 자필로 서명 및 신청한 것이 확인되므로 신청인 동의 없이 서비스 가입이 되었다는 주장은 사실과 다름
  - □□ 서비스 설치의 경우, 신청인이 해당 주소와 이전 신청 관련 사항도 인지하고 있었음이 확인됨
- 신청인이 실제 □□서비스를 이용하지 않은 부분을 감안, 서비스 해지 위약금 면제 조치('23년 6월 ○일 기준 △△원)가능 의견 드림

조 정 안

- 피신청인은 □□서비스 이용계약을 해지하고, 그에 따른 위약금 및 잔여할부금을 모두 면제한다. 조정 성립

조정이유

- ○○ 서비스와 □□서비스 이용계약에서 신청인과 피신청인은 불완전 계약으로 보이는 점이 있으나, 피신청인이 약속한 금원상당액은 지원된 것으로 보인다.

다만, 불완전 계약이 일부 인정된다는 점과 □□서비스의 경우 이를 이용하지 않은 사정 등을 감안하고, 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 02 불법적으로 정보를 활용하여 개통유도를 하고 약속 이행을 하지 않았다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 개인정보가 불법적으로 입수되고 이용되었다며 이에 대해 강력하게 제재를 원하고 정보가 입수된 경로를 확인해달라며 분쟁조정 신청

신청인 주장

손해배상 ☐

조정 성립

- '23년 6월, 개통대리점 측에서 필름이나 케이스 관련하여 업무차로 연락하고 그 이후 A사 담당자라 소개하여 신청인이 개통했던 사실을 언급하여 협박성 기기변경 권유를 함
- 이후 개통점에 확인해 보니 해당 부분에 대해 연락을 한 것이 아니며 연락은 전혀 알지 못했던 다른 "가" 대리점에서 한 것이었으며, 어떻게 신청인의 정보를 알아냈는지 의문이 드는 상황임
- 전화주신 내용인 B기기와 C기기의 잔여 할부금을 없애준다는 내용을 이행해주길 바라며, 신청인의 계약사항 등 민감한 개인정보 침해사항에 대해 철저한 확인을 해주시길 요청드림

피신청인 주장

- 개통 당시 신청인에게 가입 당시의 위약금 유예 및 기존 단말기 할부금은 지속 청구됨을 안내한 바 있음
  - 개통대리점 확인 결과, 이전 판매자가 본인 개통 지원 고객관리 차원에서 번호를 따로 저장했으며 이직 후에도 이를 활용하여 신청인에 연락을 드린 것으로 확인됨
  - 신청인은 사전 동의를 받은 고객을 대상으로 별도의 시스템을 활용하여 제한적으로 유선을 활용한 마케팅을 진행하고 있으며, 정해진 절차 외에 발생하는 영업행위는 피신청인 규정을 위반한 행위로 간주
- 신청인의 경우 마케팅 수신 동의 미결정 상태이며 판매자 일탈로 개인 번호를 저장하여 연락, 판매 권유를 진행 피신청인 규정상 정상적인 절차를 따르지 않은 것으로 판단되어 별도의 개인정보 관련 지침 교육을 진행하고 페널티를 부과하는 등 재발 방지를 위한 조치를 이행 중

- 신청인에 전화를 통한 단말기 판매 권유는 진행되었으나 구매 및 개통이 진행되지 않아 금전적 피해가 발생하지 않았기에 신청인 요청의 잔여 단말기 할부금 지원은 수용이 어려운 입장
  - 다만, 대리점 측에서는 신청인 불편 감안하여 약 ○○만원의 요금 조정 혹은 잔여 할부금 지원 의사 있음

조 정 안

- 피신청인은 신청인에 ○○만원을 지급한다. 조정 성립

조정이유

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

사 례 03 휴대폰 계약당시 약속한 사항을 이행하지 않는다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 휴대폰 반값 할부지원 관련 휴대전화 개통 시 약속한 사항을 이행하지 않는 등 이용자를 기만했다며 분쟁조정 신청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 불성립

- ’21년 5월 A기기를 신청인이 개통한 후 다음날 B기기를 자녀 폰으로 개통하여 총 2대 개통
- 복수 기기 개통 조건으로 단말기 값이 할인되는 할부계약을 했으나 해당 혜택을 제공하지 않음
- 해당 부분에 대해 □□사 고객센터 문의 결과 판매점은 폐업상황이고 판매점과 고객 간의 이면계약이어서 해당 혜택의 제공은 불가하다고 함

피신청인 주장

- ’21년 5월 신청인과 신청인의 자녀 회선에 대한 개통 업무를 담당하였던 “가” 대리점에서 사실관계 확인 결과, 판매 당시 “가” 판매점과 “나” 판매점은 위탁 매매 계약 방식으로 운영
- ’21년 12월 “가” 판매점과의 계약이 종료되었으며 신청인과 판매자 간의 이면(개별) 계약으로 공식 서류상에는 확인되지 않는 내용이기에 해당 혜택 적용 불가
- 이에 피신청인은 객관적인 증빙자료로 볼 수 있는 공식 계약서가 문제가 없는 상황에서 신청인과 판매자와의 개별 계약에 대한 피해보상을 처리하는 것은 불가하며, 개별 계약에 대한 이행요구는 신청인이 판매자를 상대로 개별고소가 진행되어야 할 것으로 판단함

조 정 안

- 신청인은 조정안 성립일 기준으로 발생한 신청인과 신청인의 자녀 휴대폰 단말기 할부금 50%를 할인하도록 한다. 조정 불성립

조정이유

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

사 례 04 요금제 변경 사항을 명확하게 고지하지 않아 사용하지 않은 요금을 납부했다며 분쟁조정 신청

사건개요

- A요금제가 B요금제로 변경된다는 사실 등을 고지하지 않아 이용하지 않은 서비스 요금이 청구되었다며 분쟁조정 신청

신청인 주장 / 손해배상 ☑ / 조정 성립

- '17년 7월 A요금제 계약을 체결하였고, A요금제는 일정기간이 경과 되면 자동해지 되는 것으로 인지함.
- 피신청인은 A요금제가 일정기간 경과 후 B요금제로 전환되며, 요금이 계속 청구되기 때문에 신청인에게 해당 기간이 지난 후 A요금제를 따로 해지해야 함을 알렸다고 주장하고 있으나, 계약서 내에는 어디에도 일정기간이 지난 후 B요금제로 전환된다는 규정이 기입되지 않음
- 피신청인은 신청인의 요금제를 '19년 7월부터 일반 요금제로 변경하여 매달 ○○원의 금액을 청구함
- 신청인은 매달 수신되는 내용만으로 B요금제로 변경된 A요금제임을 인지할 수 없었고, '22년 12월이 돼서야 신청인 앞으로 등록된 번호가 2개라는 걸 인지하고 A요금제를 해지함

피신청인 주장

- 확인 결과, 신청인 신청 당시 신용카드 인증 후 요금제 계약 체결 및 개통된 사실 확인됨
  - 이후 요금제 등록일로부터 ○○일이 경과하여 B요금제로 변경되었으며 해지 전까지 매달 요금청구 및 개통 당시 등록한 신청인의 신용카드로 납부가 이루어짐
  - A요금제의 경우, ○○일이 경과하면 B요금제로 자동 전환
- 피신청인은 신청인의 해지 신청이 없었던 상황에서 서비스 제공, 이용요금 청구 및 납부 등 정상적인 절차를 따랐으나, 신청인 미사용 주장 등을 감안하여 이미 일정기간 이용요금을 감면한 사실 있음에 따라 추가적인 조치는 어려움

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 신청인이 기 납부한 요금 중에서 ○○원을 환불한다.

조정 성립

조정이유

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

사 례 05 고가요금제 이용 시 단말기가 무료라고 거짓으로 고지하여 기기변경을 유도했다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 고가요금제를 3개월 이용하면 휴대전화 A단말기를 무료로 제공받을 수 있다고 안내하였는데, 개통 후 고지한 내용과 다르게 A단말기 기기값이 전액 청구되고 있다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 □

조정 성립

- ’22년 8월, 피신청인 영업점에서 신청인에게 전화를 하여 고가요금제를 3개월 이용하면 휴대전화 A단말기를 무료로 제공받을 수 있다며 기기변경을 유도하였음
- 신청인은 전화영업을 통해 휴대전화를 구매해 본 적이 없어 꺼림칙하였지만 영업점에서 제시한 조건이 마음에 들어 휴대전화 기기변경을 진행하였음
- 개통일로부터 3개월 후, 요금제를 변경하는 과정에서 A단말기 기기값 □□만원이 36개월 할부로 전액 청구되고 있다는 사실을 알게 되었음
- 신청인은 피신청인 영업점에 연락하여 기기변경 조건을 안내한 직원과 통화를 요청하였는데, 영업점에서는 해당 직원이 퇴사하여 통화가 어렵다고 답변하였음
- 이에 신청인은 A단말기 기기값이 청구되고 있는 사항에 대해 문제를 제기하며, 피신청인과 영업점측에 기기변경 당시의 녹취파일 제공을 요구하였음
- 피신청인이 제공한 녹취파일을 확인한 결과, ‘고가요금제 3개월 이용 시 A단말기 무료 제공’이라는 내용과 ‘A단말기 기기값 □□만원이 36개월 할부로 청구된다는 문자는 형식적인 것이니 신경 쓰지 않아도 된다.’라는 내용이 빠져 있었음
- 알고 보니 피신청인측에서 제공한 녹취파일은 신청인에게 기기변경을 유도한 직원과 통화한 내용이 아닌 기기변경 조건을 협의한 직후에 다른 직원이 개통 내용을 확인하기 위해 연락을 한 녹취파일이었음
- 그러나 피신청인 및 영업점에서는 휴대전화 A단말기 할부금, 할부기간 등을 안내하였다며 본인들에게 귀책이 없다는 입장을 고수하고 있음
- 따라서 기기변경 시 고지한 내용대로 약속사항을 이행할 것을 요청함

피신청인 주장

- ’22년 8월, 신청인은 피신청인 영업점에서 휴대전화 A단말기로 기기변경을 진행하였음
- 피신청인은 이용자가 휴대전화 서비스 신규가입 및 기기변경을 진행하는 경우, 개통 후 60분 이내에 ‘가입 안내 메시지’ 및 ‘계약서’를 MMS로 발송하고 있음
- 이를 통해 이용자가 상세 계약내용을 직접 확인할 수 있도록 조치하고 있으며 신청인에게도 해당 MMS가 발송된 것으로 확인됨
- 피신청인 영업점에서는 ‘고가요금제 3개월 이용 시 A단말기를 무료로 제공하겠다.’라는 조건으로 기기변경을 유도한 사실이 없고, 단말기 할부금, 할부기간 등을 신청인에게 고지하였다고 소명하고 있음
- 피신청인 영업점에서 제출한 녹취파일을 검토한 결과, 고가요금제 이용 조건으로 A단말기를 무료로 제공하겠다는 내용은 확인되지 않으며, A단말기 할부금, 할부기간 등 단말기 기기값 관련 중요사항이 정상적으로 고지된 것으로 확인됨
- 이처럼 ‘고가요금제 3개월 이용 시 A단말기를 무료로 제공하겠다.’라는 내용이 확인되지 않으므로, 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 다음과 같은 사항을 이행한다.

(1) 피신청인은 신청인이 기납부한 휴대전화 A단말기 할부금을 신청인에게 환급한다.
(2) 피신청인은 신청인의 휴대전화 A단말기 잔여 할부금을 전액 면제한다.
(3) 피신청인은 신청인에게 ○○만원(요금제 차액 4개월분 / ’22.8월~’22.11월)을 환급한다. 조정 성립

조정이유

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

사 례 06 특정조건 충족 시 단말기가 무료라고 거짓으로 고지하여 기기변경을 유도했다며 문제해결 요청

사건개요

- 계약 시 단말기 대금을 일시 납부하고 고가요금제에 가입하면 3개월 뒤에 납부한 단말기 대금을 돌려받는 형식으로 단말기를 무료로 구매할 수 있다고 안내하였는데, 개통 후 고지한 내용과 다르게 단말기 기기값이 전액 청구되고 있다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 ☐

조정 불성립

- '22년 5월, 신청인은 휴대전화 기기변경을 위해 '가'판매점을 방문하였음
- '가'판매점에서는 휴대전화 A단말기의 경우 특가 할인이 적용되어 단말기 대금을 일시 납부하고 고가요금제에 가입하면, 3개월 뒤에 납부한 단말기 대금을 돌려받는 형식으로 단말기를 무료로 구매할 수 있다며 A단말기로 기기변경을 유도하였음
- 신청인은 '가'판매점에서 제시한 조건이 마음에 들어 단말기 대금을 일시 납부하고 고가요금제에 가입하는 등 휴대전화 A단말기로 기기변경을 진행하였음
- 그러나 개통일로부터 3개월이 지났음에도 '가'판매점에서는 일시 납부한 A단말기 대금을 돌려주지 않았고, 심지어 A단말기 기기값이 24개월 할부로 전액 청구되고 있었음
- 신청인이 끈질기게 문제를 제기하여 일시 납부한 A단말기 대금은 돌려받았으나, A단말기 기기값은 여전히 24개월 할부로 전액 청구되고 있음
- 신청인은 '가'판매점에서 약속한 조건이 마음에 들어 A단말기로 기기변경을 진행한 것이지, 만약 단말기 기기값이 24개월 할부로 전액 청구되는 계약 내용이었다면 기기변경을 하지 않았을 것임
- 이처럼 특정조건을 충족하면 단말기를 무료로 구매할 수 있는 것처럼 거짓으로 고지하여 기기변경을 유도하는 등 이용자를 기망한 행위에 대해 강력한 조치 및 문제해결을 요청함

피신청인 주장

- '22년 5월, 신청인은 '가'판매점에서 휴대전화 A단말기로 기기변경을 진행하였음
- 피신청인은 이용자가 휴대전화 서비스 신규가입 및 기기변경을 진행하는 경우, 개통 후 60분 이내에 '가입 안내 메시지' 및 '계약서'를 MMS로 발송하고 있음

- 이를 통해 이용자가 상세 계약내용을 직접 확인할 수 있도록 조치하고 있으며 신청인에게도 해당 MMS가 발송된 것으로 확인됨
- 휴대전화 개통을 담당하였던 대리점에서는, 본인들은 '가'판매점으로부터 전달 받은 기기변경 관련 서류가 정상적으로 구비되어 기기변경을 진행하였을 뿐, '가'판매점과 신청인 간 이면계약 체결 여부 및 관련 내용에 대해서는 전혀 인지할 수 없었다고 소명하고 있음
- 신청인이 제출한 계약서는 피신청인의 '공식 계약서'가 아니라 '가'판매점에서 임의로 작성한 '이면 계약서'이며, '가'판매점의 경우 다수의 이용자를 상대로 휴대전화 사기 개통을 하여 현재 판매점 대표가 구속되어 있는 상태인 것으로 확인됨
- '공식 계약서'에 기재된 내용과 실제 개통 내용이 동일하여 문제가 없는 상황이므로, 신청인과 '가'판매점 대표가 개별적으로 체결한 계약 내용으로 발생한 피해에 대해서는 피신청인측에서 처리하기 어려움
- 따라서 해당 통신분쟁사건은 신청인이 '가'판매점 대표를 상대로 고소를 진행하는 등 수사기관을 통해 해결해야 할 사항으로 판단됨

조 정 안

- 피신청인은 신청인의 A단말기 기기값 전액을 면제한다. 조정 불성립

조정이유

- '가'판매점에서 신청인을 기망하여 휴대전화 A단말기 대금을 일시불과 할부로 이중 지급 받은 사실이 확인된다.
- 이는 '휴대전화 판매사기'에 해당하며 피신청인은 대리점 및 판매점에 대한 관리·감독 책임이 있다.
- 조정회의 과정에서 피신청인은 '가'판매점에서 신청인에게 휴대전화 A단말기가 무료라고 거짓으로 고지한 사실을 인정하였다.
- 피신청인은 신청인과 '가'판매점 대표가 개별적으로 체결한 계약 내용에 대해서는 피신청인측에 책임이 없다는 취지로 소명하고 있다.

- 그러나 신청인 입장에서는 계약서에 '개별 계약'이라고 명시되어 있지 않는 이상, 해당 계약서가 피신청인의 '공식 계약서'인지, '가'판매점의 '개별 계약서'인지 구별하기 어렵다.
- 신청인은 피신청인 휴대전화 서비스에 가입하는 과정에서 계약서를 작성하였다. 통상적인 관점에서 해당 계약서를 피신청인과의 계약으로 인식하는 것이 타당하며, '가'판매점과의 개별 계약으로 인식하는 것은 일반적이지 않다.
- 통신서비스 요금의 최종 책임자는 결국 피신청인이며, 피신청인에게는 '가'판매점의 일탈 행위를 방지해야 할 공적인 책임이 있다.
- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 07 고지받은 내용대로 단말기 대금을 완납하였는데 기기값을 청구한다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 단말기 대금을 일시불로 결제할 경우 특별 할인 혜택으로 단말기를 저렴하게 구매할 수 있다고 하여 단말기 대금을 일시불로 완납하였는데, 개통 후 고지한 내용과 다르게 단말기 기기값이 전액 청구되고 있다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 □

조정 불성립

- ’23년 1월, 신청인은 휴대전화 기기변경을 위해 ‘가’판매점을 방문하였음
- ‘가’판매점에서는 휴대전화 단말기 대금을 일시불로 결제할 경우 특별 할인 혜택을 통해 단말기를 저렴하게 구매할 수 있다고 안내하였음
- 신청인은 ‘가’판매점에서 제시한 특별 할인 혜택이 괜찮다고 생각하여 고지받은 내용대로 단말기 대금을 일시불로 완납하였음
- 개통 후 개인적인 사정으로 인해 ’23년 3월이 되어서야 휴대전화 계약 내용을 확인하였는데, 완납한 단말기 기기값이 24개월 할부로 전액 청구되고 있었음
- 신청인은 ‘가’판매점을 방문하여 단말기 기기값에 대해 문의하였으나, ‘가’판매점에서는 기기변경을 담당한 직원이 퇴사하였기 때문에 본인들은 아무것도 알지 못한다며 모르쇠로 일관하였음
- 이에 피신청인 고객센터에 문제를 제기하였고, 피신청인측에서는 ‘공식 계약서(가입신청서)’에 휴대전화 단말기 기기값, 할부금, 할부기간 등이 명시되어 있어 단말기 기기값 면제는 어렵다고 답변하였음
- 신청인은 계약 시 고지받은 내용대로 단말기 대금을 완납하였으므로 현재 청구되고 있는 단말기 기기값에 대해 면제처리를 요청함

피신청인 주장

- ’23년 1월, 신청인은 ’가‘판매점에서 휴대전화 기기변경을 진행하였음
- 피신청인은 이용자가 휴대전화 서비스 신규가입 및 기기변경을 진행하는 경우, 개통 후 60분 이내에 ‘가입 안내 메시지’ 및 ‘계약서’를 MMS로 발송하고 있음
- 이를 통해 이용자가 상세 계약내용을 직접 확인할 수 있도록 조치하고 있으며 신청인에게도 해당 MMS가 발송된 것으로 확인됨

- 또한 이용자와 판매점 간의 이면계약 피해를 방지하기 위해 '공식 계약서' 내에 '개별약정 주의사항'을 안내하고 있으며, 휴대전화 가입 이후에도 MMS를 통해 '개별약정 주의사항'을 고지하고 있음
- 휴대전화 개통을 담당하였던 대리점에서는, 본인들은 '공식 계약서'에 기재된 내용에 따라 개통만 진행하였을 뿐, 이면계약 체결 여부 및 관련 내용에 대해서는 전혀 인지할 수 없었다고 소명하고 있음
- 그럼에도 신청인의 불편을 해소하기 위해 '가'판매점과 해당 직원에게 여러 차례 약속사항을 이행할 것을 종용하였으나, 연락이 두절된 상황이라 본인들도 난처한 상황이라고 답변하였음
- '공식 계약서'에 기재된 내용과 실제 개통 내용이 동일하여 문제가 없는 상황에서, 신청인과 '가'판매점이 개별적으로 체결한 계약으로 발생한 피해에 대해서는 피신청인측에서 처리하기 어려움
- 또한 신청인이 휴대전화 단말기 대금을 '가'판매점 직원의 개인 계좌로 입금한 사실이 확인되므로, 해당 통신분쟁사건은 신청인이 '가'판매점 직원을 상대로 고소를 진행하는 등 수사기관을 통해 해결해야 할 사항으로 판단됨

조 정 안

- 피신청인은 신청인의 단말기 잔여 할부금을 전액 면제한다. 조정 불성립

조정이유

- 해당 통신분쟁사건의 경우 판매점 및 판매점 직원의 불법행위로 인해 피해가 발생한 것으로 보이며, 피신청인에게 명백한 귀책이 있다고 보기는 어려운 측면이 있다.
- 그러나 판매점에 대한 관리·감독에 현실적인 한계가 존재한다는 점을 감안하더라도, 피신청인은 판매점 및 판매자들의 불법행위를 방지하기 위해 노력해야 하며 선량한 이용자가 피해를 입은 경우 해당 손실을 보전해야 할 책임이 있다.
- 따라서 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사례 08 계약 시 제휴카드할인을 미흡하게 고지하여 단말기 기기값을 오인하게 했다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 휴대전화 계약 시 제휴카드할인 관련 중요사항을 미흡하게 고지하여 단말기 기기값이 무료인 것처럼 오인하게 하고 휴대전화 기기변경을 유도했다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 ☐

조정 성립

- '22년 12월, 신청인은 휴대전화 기기변경을 위해 피신청인 대리점을 방문하였음
- 대리점에서는 A단말기의 경우 기기값이 무료이고 이용요금도 기존보다 저렴하게 청구되도록 설계할 수 있다며 해당 단말기로 기기변경을 권유하였음
- 이에 신청인은 A단말기로 기기변경을 진행하기로 하고 계약서를 작성하였음
- 그런데 계약서 작성 도중, 대리점에서는 단말기를 무료로 구매하고 이용요금을 저렴하게 설계하기 위해서는 피신청인과 제휴를 맺고 있는 카드사의 카드를 발급하여 할인을 받아야 한다고 하였음
- 신청인은 일흔이 넘은 고령이라 제휴카드할인이 무엇인지 정확히 이해하지 못하였는데, 대리점에서는 상세한 설명 없이 꼭 필요한 사항이라며 제휴카드 발급을 종용하였음
- 이에 신청인은 대리점에 기기변경 조건을 다시 한 번 확인한 뒤 제휴카드 발급을 진행하였음
- 그런데 휴대전화 개통 후, 요금 청구서를 확인하니 대리점에서 안내한 내용과 다르게 A단말기 기기값이 24개월 할부로 전액 청구되고 있었음
- 이용요금은 차치하더라도 신청인은 대리점에서 A단말기를 무료로 구매할 수 있다고 하여 휴대전화 기기변경을 하고 제휴카드까지 발급 받은 것임
- 이처럼 피신청인 대리점에서 휴대전화 계약 시 중요사항을 거짓으로 고지하여 고령의 신청인을 기망한 행위에 대해 문제해결을 요청함

피신청인 주장

- '22년 12월, 신청인은 피신청인 대리점에서 휴대전화 기기변경을 진행하였음
- 신청인은 대리점에서 A단말기 기기값을 거짓으로 고지하고 필요하지 않은 제휴카드 발급을 종용한 사항에 대해 문제를 제기하고 있음

- 신청인의 기기변경 관련 서류를 검토한 결과, '공식 계약서(가입신청서)'내에 단말기 기기값, 할부금, 할부기간, 제휴카드할인 관련 내용이 명시되어 있으며 서명란에는 신청인의 자필 서명이 기재되어 있음
- 또한 '공식 계약서'와 실제 개통 내용이 동일하므로 휴대전화 기기변경은 신청인의 동의하에 정상적으로 진행된 것으로 판단됨
- 다만, 신청인과 대리점이 개별적으로 작성한 '이면 계약서'를 검토한 결과, 대리점에서 고가요금제 가입을 강요하고 제휴카드 발급에 따른 연회비를 안내하지 않는 등 일부 미흡한 정황이 확인되었음
- 이에 피신청인은 대리점의 부적절한 판매 행위(고가요금제 가입 강요, 이면계약 체결)에 대해서는 담당자 재교육, 금전적 페널티 부과 등의 조치를 취할 예정임
- 그리고 제휴카드 발급에 따른 연회비를 고지하지 않은 사항에 대해서는 신청인의 불편 해소를 위해 2년 간의 연회비(□만원)를 신청인에게 지급할 의사가 있음
- 그러나 대리점에서 A단말기를 무료로 구매할 수 있다고 안내한 내용은 확인되지 않으므로, 신청인의 요구사항(A단말기 기기값 면제처리)을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 ○○만원을 반환한다. 조정 성립

조정이유

- 피신청인 대리점은 신청인이 통화량 및 데이터 사용량이 많지 않아 기존에 저렴한 요금제를 이용하고 있었음에도 불구하고 휴대전화 판매를 빌미로 고령의 신청인에게 고가요금제 가입을 강요하였다.
- 피신청인 대리점은 제휴카드할인과 관련하여, 제휴카드 실적 충족 시 최대로 할인 받을 수 있는 금액을 단말기 기기값에 결부하여 설명함으로써 신청인이 단말기 기기값을 오인하게 한 귀책이 있다.
- 또한 제휴카드 발급으로 인해 발생하는 연회비에 대해서는 신청인에게 설명조차 하지 않았다.
- 따라서 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 09 단말기 기기값 보상 등 휴대전화 계약 시 협의한 약정 조건을 미이행했다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 휴대전화 계약 시 24개월 이후에 기기변경을 하면 기존 단말기 기기값 50%를 보상하기로 협의하여 30개월 차에 기기변경을 진행하였는데, 계약 시 협의한 약정 조건을 이행하지 않아 손해배상 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 성립

- ’20년 10월, 신청인은 A판매점에서 휴대전화 서비스를 개통하였음
- 휴대전화 계약 시, 신청인과 A판매점이 협의한 약정 조건은 24개월 이후에 피신청인 휴대전화 서비스로 재차 기기변경을 하면 기존 단말기 기기값의 50%를 보상하는 것이었음
- 개통일로부터 30개월이 지난 ’23년 4월, 신청인은 휴대전화 기기변경을 위해 A판매점을 방문하였는데, 해당 판매점이 폐업을 하여 어쩔 수 없이 B판매점을 찾아갔음
- 그런데 B판매점에서는 본인들과 약속한 내용이 아니라며 피신청인 휴대전화 서비스로 기기변경을 하여도 단말기 기기값을 지원해줄 수 없다고 하였음
- 신청인은 통신서비스 계약의 당사자는 A판매점이 아니라 피신청인임을 강조하며 문제를 제기하였고, B판매점에서는 본인들을 통해 기기변경을 하면 ’20년 10월에 협의한 내용을 이행하겠다고 하였음
- 이에 신청인은 B판매점에서 기기변경을 하였는데, 휴대전화 개통 후 B판매점에서는 기존 단말기 기기값 50% 보상을 차일피일 미루며 약속을 이행하지 않고 있음
- 신청인은 판매점이 아닌 피신청인과 통신서비스 계약을 체결하였으므로, 휴대전화 계약 시 협의한 약정 조건은 신청인과 피신청인 간의 계약 내용이며, 신청인은 해당 내용을 믿었기 때문에 피신청인 휴대전화 서비스에 가입하고 고가요금제 이용까지 감수하였던 것임
- 판매점에서 약속 사항을 이행하지 않는다면 계약의 당사자인 피신청인이 판매점을 대신하여 책임을 져야 한다고 생각함
- 따라서 휴대전화 계약 시 협의한 약정 조건을 이행하지 않아 발생한 피해에 대해 손해배상을 요청함

피신청인 주장

- ’20년 10월, 신청인은 ‘가’대리점과 위탁판매 계약을 맺은 A판매점에서 피신청인 휴대전화 서비스를 개통하였음
- 신청인은 A판매점과 24개월 이후 A판매점을 통해 휴대전화 기기변경을 진행하면 기존 단말기 기기값의 50%를 보상받는 내용으로 이면계약을 체결하였음
- ’23년 4월, 신청인은 ‘나’대리점과 위탁계약을 맺은 B판매점에서 피신청인 휴대전화 서비스 기기변경을 진행하였음
- 신청인은 B판매점과 B판매점을 통해 휴대전화 기기변경을 진행하면 기존 단말기 기기값의 50%를 보상받는 내용으로 이면계약을 체결하였음
- ‘가’대리점과 ‘나’대리점에서는 신청인의 불편을 해소하기 위해 A판매점과 B판매점에 약속사항을 이행할 것을 여러 차례 종용하였으나, 두 판매점 모두 위탁판매 계약이 종료 되었고 연락이 되지 않아 난처한 상황이라고 소명하고 있음
- 그럼에도 ‘나’대리점에서는 원만한 해결을 위해 신청인에게 연락하여 합의안을 도출하려고 하였으나, 양쪽의 입장 차이가 좁혀지지 않아 결국 협의가 결렬되었음
- ‘공식 계약서(가입신청서)’에 기재된 내용과 실제 개통 내용이 동일하여 문제가 없는 상황에서, 신청인과 판매점이 개별적으로 체결한 계약(이면계약)으로 발생한 피해에 대해서는 피신청인이 대신 처리하거나 대리점에게 처리를 강제할 수 없음
- 따라서 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 ○○만원을 지급한다. 조정 성립

조정이유

- 피신청인 판매점에서 신청인에게 고가요금제 가입을 강요하고 이면계약을 체결하는 등 부적절한 판매 행위가 있었다는 점이 인정된다.
- 피신청인에게는 대리점 및 판매점의 부적절한 판매행위를 방지하기 위해 유통점을 관리·감독해야 할 책임이 있다.
- 따라서 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 10 선택약정할인 등을 거짓으로 고지하여 단말기 기기값을 오인하게 했다며 손해배상 요청

사건개요

▪ 선택약정할인(요금제 할인), 제휴카드할인 등을 마치 휴대전화 단말기 기기값에 적용하는 것처럼 설명하여, 이용자로 하여금 단말기 기기값을 오인하게 하고 기기변경을 유도했다며 손해배상 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 불성립

▪ ’22년 3월, 휴대전화 A단말기가 □□만원이라는 온라인 광고를 보고 피신청인 판매점에 연락하여 휴대전화 기기변경을 상담하였음

▪ 판매점에서는 선택약정할인, 제휴카드할인 등 각종 할인혜택을 적용하여 A단말기를 □□만원에 구매할 수 있다고 하였고, 신청인은 해당 조건이 마음에 들어 기기변경을 진행하였음

▪ 그런데 개통 후, 휴대전화 요금이 많이 청구되는 것 같아 청구서를 확인해보니, A단말기 기기값 △△△만원이 30개월 할부로 전액 청구되고 있었음

▪ 신청인은 계약 시 안내받은 내용과 다르게 단말기 기기값이 청구되고 있는 사항에 대해 문제를 제기하였음

▪ 판매점에서는 선택약정할인, 제휴카드할인 등 각종 할인 혜택을 적용받을 경우 A단말기를 □□만원에 구매하는 것과 같은 효과가 발생한다는 내용을 안내한 것이라며, 실제로는 단말기 기기값 △△△만원을 납부해야 한다고 답변하였음

▪ 판매점은 선택약정할인(요금제 할인), 제휴카드할인 등을 마치 휴대전화 단말기 기기값에 적용하는 것처럼 설명하여 신청인으로 하여금 단말기 기기값을 오인하게 하였음

▪ 터무니없는 궤변으로 단말기를 저렴하게 구매할 수 있는 것처럼 중요사항을 거짓으로 고지하고 기기변경을 유도하는 등 이용자를 기망한 행위에 대해 손해배상을 요청함

피신청인 주장

▪ ’22년 3월, 신청인은 ’가‘판매점에서 휴대전화 A단말기로 기기변경을 진행하였음

▪ 피신청인은 이용자가 휴대전화 서비스 신규가입 및 기기변경을 진행하는 경우, 개통 후 60분 이내에 ‘가입 안내 메시지’ 및 ‘계약서’를 MMS로 발송하고 있음

▪ 이를 통해 이용자가 상세 계약내용을 직접 확인할 수 있도록 조치하고 있으며 신청인에게도 해당 MMS가 발송된 것으로 확인됨

- 신청인은 ‘가’판매점에서 신청인에게 휴대전화 A단말기를 □□만원에 구매할 수 있다고 거짓으로 안내하였다고 주장하고 있음
- 그러나 객관적인 증빙자료인 피신청인 ‘공식 계약서(가입신청서)’에는 A단말기 기기값(△△△만원)과 할부기간(30개월) 등이 명시되어 있으며, 가입 서류 어디에도 A단말기 기기값이 □□만원이라는 내용은 기재되어 있지 않음
- 또한 기기변경 당시 녹취파일을 검토한 결과, ‘가’판매점에서 신청인에게 A단말기 기기값(△△△만원), 할부기간(30개월), 선택약정할인 등 기기변경 관련 내용을 상세히 고지하였으며, 신청인의 동의하에 정상적으로 계약이 체결된 것으로 확인됨
- ‘공식 계약서’에 기재된 내용과 실제 개통 내용이 동일하여 문제가 없는 상황이고, ‘가’판매점에서 A단말기 기기값이 □□만원이라고 안내한 내용이 확인되지 않으므로, 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 ○○만원을 지급한다. 조정 불성립

조정이유

- 신청인이 증빙자료로 제출한 녹취파일을 확인한 결과, ‘가’판매점에서 선택약정할인(요금제 할인)을 마치 A단말기 기기값에 적용하는 것처럼 설명하는 등 신청인으로 하여금 단말기 기기값을 오인하게 한 행위가 인정된다.
- 또한 ‘가’판매점에서는 제휴카드할인과 관련하여, 제휴카드 실적 충족 시 최대로 할인받을 수 있는 금액을 단말기 기기값에 결부하여 설명함으로써 마치 단말기를 저렴하게 구매할 수 있는 것처럼 고지하였다.
- 피신청인에게는 판매점을 관리·감독할 책임이 있으며, 이용자 이익을 현저히 저해하는 판매점의 부적절한 판매행위를 방지하기 위해 노력할 의무가 있다.
- 그러나 해당 사건의 경우, 피신청인이 판매점에 대한 관리·감독 책임을 충분히 이행하였다거나 판매점의 부적절한 판매행위를 방지하기 위해 노력하였다고 판단하기 어렵다.
- 따라서 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 11 기기변경 시 기존 회선에 대한 위약금 발생 등 중요사항을 고지하지 않았다며 손해배상 요청

사건개요

- 휴대전화 미납요금만 납부하면 기기변경이 가능하다고 하여 계약을 체결하였는데, 기기변경 후 기존 회선에 대한 위약금을 청구하는 등 중요사항을 고지하지 않았다며 손해배상 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 불성립

- ’23년 6월, 신청인은 피신청인 온라인 사이트에서 휴대전화 B단말기로 기기변경을 신청하였음
- 피신청인 고객센터에서는 신청인에게 휴대전화 미납요금만 납부하면 B단말기로 기기변경이 가능하다고 안내하였음
- 이에 신청인은 고객센터에서 안내한 내용대로 미납요금을 납부한 다음 피신청인 온라인 사이트를 통해 기기변경을 완료하였음
- 그런데 ’23년 7월, 요금 청구서를 확인해보니 기존 휴대전화 회선에 대한 위약금 □□만원이 청구되어 있었음
- 신청인은 고지 받지 못한 위약금이 청구된 사항에 대해 문제를 제기하였고, 피신청인 고객센터에서는 온라인 개통의 경우 팝업 안내를 통해 위약금을 고지하고 있다고 답변하였음
- 신청인은 피신청인 고객센터에서 미납요금만 안내하였을 뿐 위약금은 별도로 언급하지 않아, 기존 회선에 대한 위약금이 유예된 것으로 생각하였음
- 기존 회선에 대한 위약금(□□만원)이 발생한다는 사실을 알았더라면 B단말기로 기기변경을 진행하지 않았을 것임
- 이처럼 피신청인측에서 기기변경 시 기존 회선에 대한 위약금 발생 등 중요사항을 고지하지 않은 사항에 대해 손해배상을 요청함

피신청인 주장

- ’22년 1월, 신청인은 휴대전화 A단말기로 기기변경을 진행하였으며 약정기간은 24개월이었음
- ’23년 6월, 신청인은 피신청인 온라인 사이트에서 휴대전화 B단말기로 기기변경을 신청하였음

- 신청인의 경우 미납요금으로 인한 일시정지 및 해제가 빈번하게 발생하였고, ’23년 6월 기기변경 신청 당시에도 미납요금이 있어 휴대전화 개통이 제한된 상태였음
- 이에 피신청인 고객센터에서는 신청인에게 연락하여 휴대전화 개통이 제한된 이유를 설명하고 미납요금을 납부할 것을 권유하였음
- 그리고 ’22년 1월에 개통한 휴대전화 A단말기 회선은 ’약정 승계조건(위약금 유예)‘에 해당하지 않아, 기기변경 시 약정기간 미충족에 따른 위약금이 발생하게 되었음
- 온라인 개통의 경우, 휴대전화 기기변경 과정에서 별도 팝업 안내를 통해 위약금 발생 여부 및 금액 등을 고지하고 있으며, 해당 정보에 대한 ‘이용자 확인‘이 완료되어야지만 다음 개통 절차가 진행될 수 있음
- 이처럼 피신청인은 기기변경 시 위약금 관련 중요사항을 정상적으로 고지하였으므로, 신청인의 요구사항을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨

조 정 안

- 피신청인은 신청인이 기납부한 위약금 □□만원 중 ○○만원을 신청인에게 환급한다. 조정 불성립

조정이유

- ’23년 6월 기기변경 당시, 피신청인 고객센터는 신청인에게 휴대전화 개통이 제한된 사유와 B단말기로 기기변경을 위해서는 미납요금을 납부해야 한다는 사실을 안내하였다.
- 그러나 일시정지(요금미납 사유) 기간만큼 약정기간 만료일이 연장되었고, 이로 인해 휴대전화 A단말기 회선(’22.1월 개통)이 ‘약정 승계조건(위약금 유예)’에 해당하지 않게 되어, B단말기로 기기변경을 하면 위약금이 발생한다는 내용은 전혀 고지하지 않았다. 이 부분은 피신청인 고객센터에 귀책이 있다고 판단된다.
- 다만 온라인 개통의 경우, 별도 팝업 안내를 통해 위약금 발생 여부 및 금액 등이 고지되고 있는데, 신청인이 해당 내용을 면밀히 확인하지 못한 부분은 아쉬운 점이 있다.
- 따라서 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 12 제휴카드할인 관련 중요사항을 거짓으로 고지하여 단말기 기기값을 과다 청구했다며 위면해지 요청

사건개요

- ‘가’카드사 A카드를 이용하여 실적을 충족하면 할인 혜택을 적용 받아 단말기를 저렴하게 구매할 수 있다고 설명하였는데, 안내한 내용과 다르게 단말기 기기값을 과다 청구하는 등 제휴카드할인 관련 중요사항을 거짓으로 고지하였다며 위면해지 요청

신청인 주장

손해배상 ☐

조정 성립

- ’23년 5월, 신청인은 휴대전화 기기변경을 위해 피신청인 판매점을 방문하였음
- 판매점에서는 제휴카드할인을 적용 받으면 휴대전화 단말기를 저렴하게 구매할 수 있다며 ‘가’카드사의 카드를 이용하고 있는지 물어보았음
- 신청인은 직업 특성상 ‘가’카드사의 A카드(주유카드)를 자주 이용하고 있어, A카드를 통해 제휴카드할인을 적용받을 수 있는지 문의하였음
- 판매점에서는 A카드를 이용하여 매월 일정금액 이상을 결제할 경우 제휴카드할인을 적용 받을 수 있다고 설명하였고, 신청인은 판매점의 안내에 따라 휴대전화 기기변경을 진행하였음
- 기기변경 다음날, 신청인은 판매점을 재차 방문하여 A카드 관련 정보를 전달하며 제휴카드할인 등록을 요청하였고, 판매점에서 별다른 말이 없어 제휴카드할인이 정상적으로 적용되고 있는 것으로 생각하였음
- 이후 휴대전화 요금이 생각보다 많이 청구되는 것 같아 피신청인 고객센터에 문의하니, 고객센터에서는 단말기 기기값이 24개월 할부로 전액 청구되고 있으며 제휴카드할인은 등록되어 있지 않다고 답변하였음
- 이에 신청인은 제휴카드할인이 등록되지 않은 사항에 대해 문제를 제기하였으나, 피신청인은 ‘공식 계약서(가입신청서)’에 신청인의 자필 서명이 기재되어 있어 정상적인 계약이라는 말만 되풀이하였음
- 판매점은 A카드의 경우 제휴카드할인이 적용되지 않으니 ‘가’카드사의 B카드를 신규로 발급하고 등록할 것을 권유하였으나, 신청인이 이를 거부하였다고 거짓말을 하며 책임을 회피하고 있음
- 이처럼 피신청인 판매점에서 제휴카드할인 관련 중요사항을 거짓으로 고지하여 단말기 기기값을 과다 청구한 사항에 대해 휴대전화 서비스 위면해지를 요청함

피신청인 주장

- '23년 5월, 신청인은 판매점에서 휴대전화 기기변경을 진행하였음
- 신청인은 '가'카드사 A카드의 경우 제휴카드할인이 적용되지 않음에도 판매점에서 마치 할인을 적용할 수 있는 것처럼 거짓으로 고지하고 단말기 기기값을 과다하게 청구하였다고 주장하고 있음
- 그러나 판매점에서는 A카드의 경우 제휴카드할인이 적용되지 않으니 '가'카드사의 B카드를 신규로 발급하고 등록할 것을 여러 차례 안내하였으나, 신청인이 이를 거부하였다고 소명하고 있음
- 또한 '가'카드사 홈페이지에서도 제휴카드할인을 적용 받을 수 있는 카드는 A카드가 아니라 B카드임을 명시하고 있으므로, 판매점에서 제휴카드할인 관련 중요사항을 거짓으로 고지하였을 가능성은 희박하다고 판단됨
- 이처럼 신청인과 판매점의 주장이 극명하게 상반되는 상황에서 신청인의 주장을 입증할 수 있는 객관적인 증빙자료가 없으며, 가입 관련 서류 어디에도 'A카드를 통해 제휴카드할인을 적용 받을 수 있다.'라는 내용이 확인되지 않음
- 따라서 신청인의 요구사항(휴대전화 서비스 위면해지)을 수용하기는 어려울 것으로 사료됨

조 정 안

- 피신청인은 신청인의 휴대전화 서비스를 해지하고 위약금은 면제한다. 조정 불성립

조정이유

- 휴대전화 제휴카드할인은 통신사업자와 제휴를 맺은 카드사의 카드로 미리 단말기 대금을 결제한 다음, 매월 해당카드 실적을 충족하면 할부기간 동안 일정금액을 할인 받는 프로모션이다.
- 신청인은 개인택시를 운영하는 사업자로 직업 특성상 주유비가 생활비에서 상당한 비중을 차지하고 있다. 그리고 '가'카드사 A카드(주유카드)를 통해 주유비를 결제하고 있으므로, 판매점으로부터 '가'카드사 제휴카드할인 관련 내용을 안내받았을 때 A카드(주유카드)로 할인을 적용 받을 수 있는지에 대해 당연히 확인하였을 것으로 보인다.

- 피신청인은 판매점에서 제휴카드할인 관련 중요사항*을 상세하게 안내하였고 신청인의 주장을 뒷받침할 만한 증빙자료가 없다고 답변하고 있으나, 피신청인 또한 판매점 직원의 진술 외에는 본인들의 주장을 뒷받침할 만한 객관적인 증빙자료가 없다.

  * 제휴카드할인 관련 중요사항 : '가'카드사 A카드의 경우 제휴카드할인이 적용되지 않으므로, 할인 적용을 위해 '가'카드사 B카드를 신규로 발급하고 등록해야 한다는 내용

- 그리고 무엇보다 신청인이 판매점으로부터 제휴카드할인 관련 중요사항을 정상적으로 고지 받았다면, 신청인이 B카드 발급 및 등록을 거부하고 기기변경을 강행할 이유가 없다.
- 판매점이 제휴카드할인 적용을 위해 '가'카드사 이용 여부를 신청인에게 확인하였다는 것은 신청인과 피신청인 모두 인정하고 있다. 그러나 그 이후의 상황에 대해서는 양 당사자의 의견이 극명하게 상반되고 객관적인 증빙자료도 없으므로, 당시의 정황을 추론해 볼 수밖에 없다.
- 지극히 상식적인 관점에서 추론해보면, 신청인은 '가'카드사 A카드(주유카드)를 이용 중이었고, 주유비 결제만으로도 카드실적을 충분히 충족할 수 있었기 때문에 A카드에 대한 제휴카드할인 적용 여부를 확인한 다음 휴대전화 기기변경을 진행하였다고 생각하는 것이 자연스럽고 타당해 보인다.
- 또한 피신청인은 '가'카드사 홈페이지에서 제휴카드할인이 적용되는 카드를 안내하고 있다며 소명하고 있으나, 이에 대한 내용만으로는 제휴카드할인 관련 중요사항을 충분히 고지하였다고 판단할 수 없다. 그리고 피신청인의 소명 내용은 결국 본인들의 고지 의무는 최소화하면서 신청인에게 과도하게 책임을 전가하고 있는 것과 같다.
- 따라서 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 13 휴대폰 개통시 계약사항을 이행하지 않았다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 휴대전화 개통 시, 24개월 이후 잔여 단말기 기기값을 면제해 주기로 하였는데 이를 이행하고 있지 않다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 성립

- '21년 1월 단말기 구매 시 24개월 약정하였고 계약 시 특별조건을 문서화해줄 것을 요구하여 추가사항을 기재한 계약서 원본을 받음
- 원래 중고보상 프로그램은 단말기 48개월 할부이며, 25% 할인된 요금으로 24개월 의무사용 후 단말기를 반납하여야 하나, 매장재고 제품인 경우 25% 할인요금으로 24개월 의무사용 후 단말기 할부금액이 소멸한다는 내용이었음
- '23년 1월에 약정기간이 만료 후 서류를 찾아보았으나 찾지 못해 판매점을 방문하였더니 계약당시 직원은 보이지 않음
- 상담직원에게 자초지종을 물어보았더니 □□통신사 직영매장이 아니고 새로 개업한 판매점이라 이전 계약내용을 확인할 수도 없고 확인하더라도 자신이 약정내용을 이행할 책임이 없다 하였음
- 통신사와 통화를 하니 신청인의 주장을 객관적인 자료나 서류로 입증하라 함
- 해당 매장이 직영점인지 대리점인지 통신사와 어떤 계약관계인지 모르는 상황에서 유리한 조건 등을 보고 단말기를 구매한 것인데, 왜 신청인에게 입증책임이 있는 것인지 이해할 수 없음
- 통신사에서 안일한 태도와 해결하려는 의지가 보이지 않아 정신적 피해보상과 함께 통신사 이전에 따른 위약금을 요구함

피신청인 주장

- 신청인 가입당시 개통을 진행했던 대리점은 '22년 4월에 폐점하였음
- 신청인은 개통 당시 24개월 후 기기변경/단말 반납 시 잔여 할부금을 면제받을 수 있는 부가서비스에 가입된 상태로 확인됨

- 중고보상프로그램은 가입 24개월이 경과된 시점부터 가입 당시 단말기를 반납하고 기기변경을 실행해야 잔여할부금을 지원하는 부가서비스임
- 신청인 주장의 단말반납 등 기타 조건 없이 잔여 할부금을 전액 지원한다는 약정은 판매자와 신청인 간 이면계약으로 판단되며, 이에 대한 증빙이 확인된다면 추가적인 조치를 검토해 볼 수 있겠으나 구두 주장만으로 보상 지원 등은 불가한 입장임

조 정 안

- 피신청인은 신청인의 단말기 반납 여부와 관계없이 해당 단말기의 잔여 할부금 24개월 치 중 12개월 치에 해당하는 금액을 면제한다. **조정 성립**

조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록을 살펴본 바 개통 당시 판매점의 폐업으로 판매자와 신청인 간 개별적으로 체결한 계약 내용의 확인이 불가능한 상황이고, 이에 대한 피해를 일방이 모두 감수하기는 어려우므로 양 당사자가 일정부분 책임을 분담하는 것이 타당한 것으로 보인다.
- 이러한 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 14 중요사항을 고지받지 않았다며 위약금 조정 요청

사건개요

- 계약 시 약속한 사항과 실제 계약내용이 다르다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 □

조정 불성립

- ’21년 6월 실제 단말기 약정은 24개월이나, 계약서상으로는 30개월 할부로 하고 24개월 이후 6개월 단말대금은 지원받기로 약속함. ○만원 입금 이후 차액을 송금해주기로 하였으나 판매점은 연락두절됨
- 대리점 문의 시, 개별 약속이 지켜지지 않는 상황이기에 당시 판매자를 상대로 고소·고발을 진행해야 함을 안내받음
- 구매 시 계약한 대로 24개월 할부 이후 지원금의 미지급분 반환을 요청하였으나 계약서 상 이상 없다는 통보와 판매자 소송을 진행하라는 답변만 받아 조속한 해결을 요청하고자 분쟁조정을 신청함

피신청인 주장

- 당사는 신규가입, 기기변경 고객에게 신청 당일 개통 60분 후 가입 안내메시지 및 가입계약서를 MMS URL로 발송하여 계약사항을 확인할 수 있도록 제공하고 있으며, 홈페이지에서도 확인 가능함
- ’21년 6월 개통을 진행하였던 대리점으로 확인해본 결과, 실제 판매는 △△판매점에서 진행되었고 △△판매점의 약속 미이행으로 동일 피해자가 다수 발생했다고 답변받음
- 해당 대리점은 판매점과 고객 간 개별 계약에 대해 전혀 알 수 없었고 할부금 지원 기타 조건에 대해서는 상호 간의 개별 계약에 해당하여 휴대폰 24개월 이후 미지급된 지원금 ○○만원을 대리점이 반환할 수 없음
- 객관적인 증빙자료로 볼 수 있는 ‘단말기/USIM변경 신청서’ 확인 시 실제 개통내용과 동일하여 문제가 없는 상황에서 신청인과 판매점과의 개별 계약에 대한 피해보상을 당사 또는 대리점에서 처리할 수 없는 상황임

- 신청인과 판매점 간 개별 계약에 대한 이행요구는 신청인이 판매점을 상대로 개별고소가 진행되어야 할 것으로 판단되며 휴대폰 24개월 할부 이후 미지급된 지원금 지급 요청에 대해 수용 불가하다는 의견을 드림

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 6개월에 해당하는 단말대금을 면제한다. 조정 불성립

조정이유

- 이용계약 체결로 인한 이익 및 지배/관리 가능성을 보면, 판매점의 위법, 부당행위로 인한 불이익은 통신사에 귀속하는 것이 형평에 부합한다.
- 이 사건을 공평한 해결을 위하여 사건 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반 사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 15 무료기기라 해서 개통했으나 기기값이 청구되었다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 기기값 등 중요사항을 거짓으로 고지하여 이용자를 기만하였다며 문제해결 요청

신청인 주장 손해배상 ☑ 조정 성립

- ’21년 3월에 총 3대의 휴대폰을 개통 시 프로모션 혜택 3가지를 제시받음 : 1. 약정할인, 2. 제휴카드 할인, 3. 36개월 중 24개월 사용 후 12개월 면제
- 기기값이 없다고 하여 개통하였으나 청구서를 보니 36개월 단말기 할부가 있어서 문의를 하니 기기값이 아예 없는 것은 아니고 없는 것과 거의 같다는 말을 함
- 계속된 분쟁으로 민원접수를 하자 개통점에서 합의를 보자고 전화가 왔고 개통취소는 안된다 하여 통신 유지를 목적으로 1대당 약 ○○만원을 지원받아 유지했음
- ’23년 4월, 36개월 중 24개월을 채워서 약속받은 대로 12개월 면제를 받으려 전화하니 금액이 커서 기기변경 조건으로 지원해준다고 했음
- 개통 시 그런 조건은 없었다 하니 설명했다고 함. 이 문제에 대해 계속 얘기하였지만 단말기 할부 요금은 계속 내고 있는 상황이여서 분쟁조정을 신청함

피신청인 주장

- 확인결과, 신청인이 요청하는 잔여 할부금 지원은 과거 통신분쟁조정위원회에서 조정 전 합의로 종결된 사건으로 추가수용이 어려움
- 당시 신청인은 기기값 무료 안내 받음을 주장했으나, 과거 제출 녹취에서는 단말기별로 할부원금이 매달 ○만원 정도 청구된다고 설명이 되었음
- 다만, 당시 판매자가 선택약정 요금할인 금액을 단말기 할부금으로 오안내한 것으로 판단되어 일부 지원을 조건으로 합의를 진행함
- 이 외에도, 과거 분쟁 접수 이전에도 해당 대리점에서는 신청인에 자녀 회선 발생 위약금, 신청인 및 배우자의 요금제 변경에 따른 차액 일부 등 △△만원을 지원한 바 있음

조 정 안

- 피신청인은 신청인의 잔존 단말기 할부금을 면제하고, 신청인의 기기변경시 신청인이 24개월의 약정기간 종료 후 납부한 단말기 할부금을 신청인에게 반환한다.
- 신청인이 현재 이용 중인 단말기는 신청인의 소유로 하고, 피신청인은 신청인의 기기변경시 해당 단말기의 반환을 청구하여서는 아니된다.
- 신청인이 현재 이용 중인 단말기는 신청인의 소유로 하고, 피신청인은 신청인의 기기변경시 해당 단말기의 반환을 청구하여서는 아니된다.
- 신청인은 ’24년 3월까지 피신청인에게 기기변경을 신청한다.
- 피신청인은 신청인이 기기변경을 할 대리점 또는 영업점을 제한해서는 아니된다.
- 신청인은 향후 이 사건 결정이유에 기재된 사실과 관련하여 문제를 제기하지 않는다.

조정 성립

조정이유

1. 신청인이 기존에 합의된 사건과 동일한 청구를 한 것이라는 피신청인 주장에 대한 판단

1.1. 피신청인은 이 사건이 조정 전 합의에 따라 ’21년 6월 종결된 건과 동일한 사건이므로 신청인의 주장이 이유없다고 주장한다.

1.2. 기존 신청건에서 약정기간 24개월 종료 후 신청인의 단말기 할부금이 면제된다는 내용이 언급된 사실은 있으나, 기 신청해 주신건의 쟁점은 신청인이 단말기 할부금 전체를 면제받도록 합의가 있었는지 여부이고, 이 사건 쟁점은 약정기간 24개월 종료 후 잔존 단말기 할부금이 면제되는지 여부로 별개의 쟁점에 대한 것이다.

1.3. 기존 신청건에 대한 조정 전 합의는 피신청인이 신청인에게 ○○원을 지급하는 것을 조건으로 신청인과 피신청인이 최초에 합의한 가입조건을 이행하는 취지로 해석되며, 신청인이 조정 전 합의 이후에 최초의 주장과 달리 단말기 할부금을 계속 납부한 사실을 통해서도 이와 같은 해석이 타당함을 알 수 있다.

1.4. 이와 같은 사정을 고려해 보면, 신청인이 최초에 합의한 가입조건에 따라 약정기간 24개월 경과 후 단말기 할부금을 면제해 줄 것을 청구한 이 사건은 단말기 할부금의 전체 면제 여부가 문제가 되었던 기존에 신청한 건과 별개의 건이라고 보아야 할 것이므로 이와 관련된 피신청인의 주장은 이유없다.

2. 약정기간 종료 후 단말기 할부금에 대한 판단

2.1. 신청인이 제출한 녹취록에 따르면, 피신청인의 대리점이 약정기간인 24개월이 경과한 후 신청인의 단말기 할부금이 면제된다고 반복적으로 설명한 사실을 인정할 수 있고, 이는 신청인과 피신청인이 이행하여야 할 최초 가입조건에 해당한다.

2.2. 피신청인은 약정기간 경과 후 단말기 할부금의 면제는 "당사기변"을 조건으로 한 것이라고 주장한다. 이러한 주장은 신청인이 피신청인에게 기기변경을 신청하기 전까지는 잔존 단말기할부금을 계속 납부하고 신청인이 피신청인에게 기기변경을 신청한 이후에 납부한 단말기 할부금(약정기간 경과 후 납부분)을 반환하는 것이 타당하다는 주장이 포함된 것으로 보인다.

2.3. 피신청인의 대리점이 '21년 3월 가입조건을 설명할 당시에 "당사기변" 시 약정기간 경과 후 기간에 대한 단말기 할부금을 면제한다는 취지로 언급한 사실이 있으나, 그 이후에는 약정기간 경과 후 단말기 할부금이 면제된다는 취지만을 반복적으로 설명하여 신청인으로서는 약정기간 경과 후 자동적으로 단말기 할부금이 면제되는 것으로 이해했다고 보는 것이 타당하다.

3. 이상과 같이, 피신청인의 대리점이 "당사기변"을 조건으로 약정기간 경과 후 단말기 할부금 면제를 설명하였으나, 이후 설명과정에서 신청인의 오해를 유발한 것으로 인정할 수 있으므로 주문 제1항 및 제2항과 같이 결정하는 것이 공평의 관점에 부합한다.

4 앱 마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 관한 분쟁

가. 소액결제 관련

사 례 01 스미싱으로 소액결제가 이루어졌다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 피신청인측의 업무처리 미흡으로 소액결제 피해가 발생했다며 분쟁조정 신청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 성립

- ’23년 5월 ○○일 오후 자녀사칭 스미싱으로 인해 원격조정 어플 설치되고 신분증이 노출된 후 몇 시간이 지나 △△시에 A사로 전화해 소액 결제를 막음
  - 원격조정을 사용한 도용범은 소액결제를 막기 전에 한도를 ○○원으로 증액(SNS를 통한 본인 인증)했고 ○○원을 결제대행사 A를 통해 B에서 상품권 구매에 사용
- ’23년 5월 □□일 오후 A에 문의한 결과 명의도용범은 도용한 본인 정보를 이용해 인증 등의 과정을 거쳐 상품권을 구매하였으며, 해당 상품권은 모두 사용된 것으로 확인된다며 경찰에 신고할 것을 권유
  - A를 통해 결제 내역과 구입 내역을 확인하여 경찰에 제출
- A사가 빠르게 대응하였다면 이를 방지할 수 있는 사안이었는데 이에 대해 소액결제 한도 증가와 관련 부분에 대한 정보제공 등을 하지 않아 오히려 사태를 막지 못했음

피신청인 주장

- 피신청인 확인 결과, 신청인 명의 회선으로 ’23년 5월 ○○일 소액결제가 이루어졌으며 구매 진행 당시 결제 대행업체의 ARS 전화 본인인증과 결제 완료 이후 결제완료 안내 SMS발송 등의 절차를 거친 것으로 확인됨
  - 피신청인은 소액결제 관련 청구를 대행하는 사업자로 결제
- 피신청인은 금액에 대한 취소나 환불의 권한이 없으며, 이에 대한 보상은 콘텐츠 제공 사업자, 결제 대행업체 혹은 수사기관을 통해 처리가 필요한 상황으로 판단됨

조 정 안

- 피신청인은 '23. 11. 30.까지 신청인에게 ○○원을 지급하기로 한다. 조정 성립

조정이유

- 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정 및 통신이용자 보호라는 통신분쟁조정제도의 취지를 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 02 택배사를 사칭한 휴대폰 스미싱으로 피해를 입었다며 분쟁조정 요청

사건개요

- 해외체류 시 택배사 앱을 사칭한 스미싱 소액결제 피해를 당했다며 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 불성립

- 해외체류시 스미싱 소액결제 피해를 당함. 이와 관련하여 통신사, 결제대행사(PG사), 게임사로 통신과금 정정요청 등을 통해 피해금액 구제 요청을 하였으나, 아래 사유로 거절당함
  - 통신사, 결제대행사 : 단순 중개업자이므로 피해금액 구제에 권한이 없음
  - 게임사 : 아이템소진 등으로 환불 불가함을 게시판으로 통보
- 스미싱(택배 미수취 문자) 당한 것은 고의 또는 중과실로 보기 어려움. 해외 체류중이었던 신청인의 의사에 반하여 통신과금이 이루어졌으며 이에 피해구제를 원하여 분쟁조정신청을 함

피신청인 주장

- 피신청인은 통신과금 서비스 이용자에게 휴대폰결제(구. 휴대폰 소액결제)를 이용하기 위한 이용 한도를 제공하고 결제에 따른 청구 및 수납을 대행하고 있음
- 신청인이 택배사를 사칭한 URL 클릭 후 원격 앱이 설치되어 발생한 손해에 대해서는 통신사의 배상 책임이 없음
- 또한, 피신청인은 휴대폰결제가 이용된 시점에 결제일시, 결제 금액, 결제대행사, 사용처 등의 세부사항을 문자메시지로 고지함
- 통신사인 피신청인은 휴대폰결제 이용금액에 대한 청구대행만을 수행하고 있어, 신청인이 택배사를 사칭한 문자메시지 수신 후 URL 클릭하여 발생한 휴대폰결제 금액에 대한 환불/취소 요청은 PG사로 문의가 필요함

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 ○○원을 환급한다. 조정 불성립

조정이유

- 신청인은 해외에서 체류할 당시 수신한 택배사 문자메시지를 정상적인 것으로 오인하여 클릭한 결과 핸드폰에 악성코드가 설치되었고, 악성코드를 설치한 성명불상의 가해자가 신청인의 명의와 소액결제 인증문자를 도용해 ○○원의 휴대폰 결제를 한 결과, 그에 해당하는 금액의 피해가 발생했고, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률에 따라 통신과금서비스이용자의 정정을 요구하므로 신청인의 피해가 구제되어야 한다고 주장한다.
- 피신청인은 신청인의 휴대폰에 악성코드가 설치된 것은 피신청인의 책임이 아니고, 피신청인은 휴대폰결제를 위한 청구 및 수납을 대행하고 있을 뿐이며, 신청인의 핸드폰 번호로 휴대폰결제와 관련된 사실을 관련 법률에 따라 발송하는 등 필요한 조치를 모두 취했으므로 피신청인의 책임을 인정할 수 없다고 주장한다.
- 판단하건대, 가해자의 휴대폰결제 요청은 신청인의 명의를 도용해 개설한 게임사업자 웹사이트와 관련 PG사를 통해서 피신청인에게 전달되므로 피신청인으로서는 해당 휴대폰결제 요청이 명의도용에 따른 것인지 확인하는 것이 사실상 불가능하나, 게임사업자 웹사이트에 신청인의 계정이 명의도용으로 개설되는 과정이나 휴대폰결제를 위한 본인인증 과정에서 신청인이 해외에 있다는 점을 고려해 부정거래를 방지하기 위한 조치가 완전하지 않은 점을 고려해 볼 때 신청인의 피해를 일부 보상하는 것이 공평의 관점에 부합한다. 따라서 주문과 같이 결정한다.

사 례 03 휴대폰 스미싱으로 소액결제 피해를 입었다며 분쟁조정 요청

사건개요

- 단말기 해킹으로 소액결제가 발생했다며 문제해결 요청

신청인 주장 / 손해배상 ☑ / 조정 불성립

- 신청인의 자녀를 사칭한 해킹범들의 사기로 휴대폰에 구글 원격 프로그램을 설치하게 되었으며 이후 신청인은 휴대폰이 원격 해킹당하고 있음을 인지하여 전원을 끔
- 사건 발생 후 피해 3건의 소액 결재가 발생하였음을 확인함. 피해 당일 통신사로 소액결제 취소를 요청하였으나 “결재대행사와 협의 후 진행하라”는 안내만 받음
- 신청인의 부주의로 발생된 사건이라도 이용자에 대한 보호조치가 너무 미흡하다는 생각이 들어 분쟁조정을 신청함

피신청인 주장

- 피신청인은 소액결제 관련 청구를 대행하는 사업자로 결제금액 취소권한이 없음. 이에 대한 보상은 콘텐츠 제공 사업자, 결제 대행업체 혹은 수사기관을 통해 처리가 필요한 상황임
- 경찰 사건 접수 후 수사 결과에 따라 보이스피싱, 스미싱으로 인정되는 경우 컨텐츠 제공 사업자로부터 지원 혹은 보상을 받아야 함

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 ○○원을 지급하기로 한다. 조정 불성립

조정이유

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

5 그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신역무에 관한 분쟁

가. 명의도용 관련

사 례 01 명의도용으로 휴대전화 소액결제가 되었다며 분쟁조정 신청

사건개요

▪ 명의도용으로 인해 신청인이 결제하지 않은 소액결제 요금 등이 청구되었다며 분쟁조정 신청

신청인 주장 / 손해배상 ☑ / 조정 불성립

▪ 개인정보가 유출이 되어 통신사 소액결제가 되는 피해를 입었으며 피해사실이 명확하므로 경찰에 접수되었고 현재 수사 중에 있는 상황

- 피해 관련하여 통신사에 수차례 문의를 하였지만 통신사에서의 답변은 결제시스템회사에 문의하라고만 함

▪ 통신사, 결제시스템회사, 결제처 모두 서로 책임을 전가하여 피해자인 신청인은 어디에서도 피해보상을 받지 못하는 상황임

피신청인 주장

▪ 피신청인은 결제시스템을 대행하는 결제대행 업체로 결제된 상품의 사용여부 및 취소/환불 가능여부를 임의로 진행할 수 없어 결재된 업체(A, B)를 확인함

- A업체 회신 : ’22년 10월 ○○일 전화통화로 이미 사용된 결제 건이라 취소·환불이 불가능함을 안내함

- B업체 회신 : 첫 번째 결제된 사안은 모바일 상품권이 정상적으로 발송 및 사용되어 취소가 불가하며, 두 번째 결제는 보안상 통화가 필요한 사안이라 ’22년 10월 △△일 전화통화로 결제를 취소함

조 정 안

▪ 피신청인은 '23. 10. 30.까지 신청인에게 ○○원(○○원의 1/2)을 지급하도록 한다.

조정 불성립

조정이유

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

사 례 02 명의도용으로 휴대전화가 개통되었다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 보이스피싱 및 명의도용으로 인해 신청인이 이용하지 않은 이용요금이 청구되었다며 분쟁조정 신청

신청인 주장 / 손해배상 ☑ / 조정 성립

- '22년 9월 불상자로부터 보이스피싱을 당함
  - 자녀를 사칭하여 기기 파손을 이유로 상품권을 받아야 한다며 신청인의 정보를 빼내서 기기 2대를 개통하였음

피신청인 주장

- 고객 명의의 인증서를 통해 진행된 온라인 접수 건으로 조정 대상으로 보기 어려움

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 청구된 회선의 통신요금 ○○원 중 ○○원을 면제한다.
  조정 성립

조정이유

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

사 례 03 명의도용으로 인터넷과 TV서비스 이용요금이 청구되었다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 명의도용으로 인해 가입된 인터넷과 TV 요금이 청구되었다며 분쟁조정 신청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 불성립

- 신청인 동의없이 인터넷과 TV 회선이 가입되었고 요금 미납으로 신용정보회사로 독촉장을 받음
- 이로 인해 신규 통신가입이 안되는 상황이여서 분쟁조정을 신청함

피신청인 주장

- 신청인께서는 '22년 7월 신청인의 명의로 서로 다른 주소에 △△과 □□를 포함하여 총 6개의 서비스를 가입
- 해당 가입은 모두 신청인의 본인인증을 통해 본인 확인절차를 진행하였고 본인임을 말씀해 주시어 정상 가입처리 된 것으로 확인
- 신청인 명의로 개통된 상품 등은 개통 후 사용요금이 지속적으로 수납되지 않았고 6개의 서비스는 '22년 10월 미납요금으로 인한 정지 후 '23년 4월에 해지처리 되었으며 미납금 ○○만원과 위약금 ○○만원으로 확인됨
- 피신청인은 전기통신사업법 제32조의6에 의거 명의도용 방지를 위해서, 서비스 가입사실을 문자로 안내해 드리는 '명의도용방지서비스(M-safer)'를 통해 일자별로 총 3차례 문자 발송을 하여 명의자가 가입 사실을 확인할 수 있도록 명확하게 고지함
- 이와 같이 신규가입 시 가입절차 상 명의자 동의절차를 거치는 등 정상 가입되었으나 신청인은 판매점 직원에게 명의도용을 당해 임의가입 처리되었다고 주장하심
- '23년 5월 지점을 통해 명의도용 신고를 하신 것으로 확인되어 명의도용 판정결과에 따라 미납요금에 대한 면제 여부가 결정됨을 안내 드리며 신청인의 요청사항에 대해 수용 불가함

조 정 안

- 피신청인은 신청인에게 부과한 요금 ○○원을 면제하기로 한다. 조정 불성립

조정이유

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

사 례 04 명의도용으로 휴대폰이 개통되고 이용요금이 청구되었다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 명의도용으로 인해 신청인이 이용하지 않는 서비스 이용요금이 청구되었다며 분쟁조정 신청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 불성립

- 명의를 도용당해 다른 지역에 다수의 서비스가 개통되었고 서비스에 대한 미납금이 발생하였음
- 신용정보 회사로부터 미납사실을 통보 받고 나서 명의도용이라는 사실을 인지하여 명의도용으로 잘못 개통된 서비스 미납금 청구를 해결하기 위해 분쟁조정을 신청함

피신청인 주장

- 신청인께서는 ’22년 7월 신청인의 명의로 서로 다른 주소에 △△과 □□를 포함하여 총 4개의 서비스를 가입
- 해당 가입은 모두 신청인의 본인인증을 통한 본인 확인절차를 진행하였고 본인임을 말씀해 주시어 정상 가입처리 된 것으로 확인
- 신청인 명의로 개통된 상품 등은 개통 후 사용요금이 지속적으로 수납되지 않았고 ’22년 9월 신청인의 해지요청으로 해지처리 되었으며 미납금 ○○만원과 위약금 ○○만원으로 확인됨
- 피신청인은 전기통신사업법 제32조의6에 의거 명의도용 방지를 위해서, 서비스 가입사실을 문자로 안내해 드리는 ‘명의도용방지서비스(M-safer)’를 통해 일자별로 총 3차례 문자 발송을 하여 명의자가 가입 사실을 확인할 수 있도록 명확하게 고지함
- 이와 같이 신규가입 시 가입절차 상 명의자 동의절차를 거치는 등 정상 가입되었으나 신청인은 판매점 직원에게 명의도용을 당해 임의가입 처리되었다고 주장하심
- ’23년 6월 지점을 통해 명의도용 신고를 하신 것으로 확인되어 명의도용 판정결과에 따라 미납요금에 대한 면제 여부가 결정됨을 안내 드리며 신청인의 요청사항에 대해 수용 불가함

조 정 안

- 피신청인은 신청인이 명의를 도용당한 사실을 확인할 때까지 채권추심 절차를 정지한다. 조정 불성립

조정이유

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

사 례 05 명의도용으로 휴대폰이 개통되었다며 청구된 서비스 이용요금에 대해 문제해결 요청

사건개요

- 명의도용으로 인해 신청인이 이용하지 않는 서비스 이용요금이 청구되었다며 분쟁조정 신청

신청인 주장 손해배상 ☑ 조정 불성립

- ’23년 1월 기존에 휴대폰을 관리해주던 “가” 판매점에서 기기를 교체함
- 기존기기 반납 시 약속한 지원이 있었으나 3월 이후 지원이 되지 않아 해당 사항을 확인하던 중 뉴스에 보도가 나와서 문제가 생긴 걸 인지함
- 확인해보니 본인 명의 외에 회선을 개통한 문제가 발생함

피신청인 주장

- 피신청인, 신청인 가입 당시 신청서 등을 확인했을 때 기존 단말기 반납 후 잔여 할부금 지원 약정에 대한 내용은 확인이 불가
  - 다만, 신청인과 판매자 간 개별계약 체결 가능성 있겠으나 현재 판매자는 여러 건의 명의도용 접수 등 사고 발생 및 연락 두절 상태로 이에 대한 증빙 및 사실관계 확인이 어려운 상황
- 명의도용으로 신청인이 인지하지 못한 회선 개통의 경우 해당 판매자에 대해 현재 □□경찰서에서 조사 중인 사건으로 향후 결과에 따라 처리를 지원할 예정
  - 수사결과가 나오지 않아 해당 부분에 대해 지원하는 것은 어려움

조 정 안

- 피신청인은 신청인이 명의도용 주장 회선과 관련하여 기 납부한 ’23년 2월~5월 서비스 요금 ○○만원을 신청인에게 반환하고, 미납금액 ○○만원을 면제한다.

조정 불성립

조정이유

- 본 건이 명의도용으로 확인되었다고 보기 어려우나, ①명의도용 의심 판매자는 동종/유사 범행 후 잠적 중으로 신청인의 명의가 도용되어 회선이 개통된 것은 사실로 보이는 점 ②문제가 된 회선개통 시 패드 서식지가 대필로 작성되었음에도 피신청인 측 대리점에서 이를 파악하지 못한 점 ③신청인이 카드 납부 및 엠세이퍼(명의도용 방지 서비스) 발송 확인되었다는 내용에 대해 신청인이 문의했을 때 피신청인 측에서 신경 안 써도 된다는 식으로 잘못 답변한 점 등 기타 위 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하고, 통신분쟁조정제도의 취지를 고려하여 이용자 보호 제고 차원에서 주문과 같이 결정한다.

사 례 06 명의도용으로 인해 발생한 채권면제 요청

사건개요

- 명의도용으로 개통된 단말기로 발생한 채권 해결 요청

신청인 주장 / 손해배상 ☑ / 조정 불성립

- '22년 명의도용으로 인해 스마트폰 2대가 개통됨. 당시 군 복무중으로 개통을 할 수 없는 상황이었고 개통사실을 인지 후 경찰 신고도 했으나 범인을 잡지 못함
- 명의자 동의없이 신규가입 된 이동전화회선 2개의 채권을 감당할 수 없어 분쟁조정을 신청함

피신청인 주장

- 온라인 비대면을 통한 개통 시 본인 실명확인과 본인인증 모두 일치해야 개통을 진행하고 있기에 명의도용 여부에 대해서 판단할 수 있는 근거를 찾기 어려운 상황
- 온라인 개통 건의 경우 수사기관의 결과 또는 소송결과 지참 시 명의도용 접수/조사를 진행할 수 있어 명의도용에 대한 결과증빙(법원 판결문 등)을 첨부할 수 있다면 가까운 당사 센터에 내방 후 명의도용 접수·처리 가능
- 명의도용 근거가 명확하지 않은 상황에서 신청인 요구사항은 처리가 어려워, 신청인의 요청사항은 수용이 불가하다는 의견을 드림

조 정 안

- 피신청인은 명의도용 휴대전화 2회선과 관련하여 청구된 요금을 전액 면제처리 한다. 조정 불성립

조정이유

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

사 례 07 명의도용 개통회선의 이용요금 해소 요청

사건개요

- 명의도용으로 개통된 단말기의 요금청구 및 신용상 불이익 해결 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 불성립

- ’22년 6월 보이스피싱 피해를 입게 되어 경찰에 신고하였으며 명의도용 방지서비스를 신청함. ’22년 12월 채권추심 전문회사에서 연락을 받아 신청인 명의로 개설된 휴대폰이 있었으며(6월 개설 후 11월 해지) 미납요금 ○○만원이 있다는 사실을 알게 됨
  - 통신 요금 미납부 시 신용등급에 영향을 줄 수 있다는 안내를 받음. 신청인이 개통한 단말기가 아니므로 통신사와 수차례 통화하였으나, 통신사는 해당 휴대폰이 비대면 본인확인 절차에 따라 개설되어 납부 외에는 방법이 없다는 설명을 반복함
- 명의도용 방지서비스의 안내에 따르면, 통신사의 사실확인 결과 명의도용에 의한 가입이 밝혀지면 체납요금 청구 및 신용상 불이익은 즉시 해소되도록 하고 있음
- 또한 공정거래위원회의 소비자분쟁 해결기준에 따르면 명의도용으로 인한 피해가 확인 시 기납부한 요금을 환급하고 미납요금에 대한 청구행위를 금지하도록 하고 있음. 따라서 통신사의 주장은 이러한 해결기준에 위반하는 것이므로 분쟁조정을 신청함

피신청인 주장

- 온라인 가입 시 본인인증은 전자상거래 상 신뢰성을 담보할 수 있는 고유정보 일치 시 개통 가능하며, 이는 정당한 절차로 통신사에서 면제, 면책 등의 절차진행 불가
  - 요금 납부 후 수사기관을 통해 명의도용자에 대한 구상권 청구 필요
- 당사의 귀책 사유가 없는 것으로 판단되며, 접근 매체에 대한 사실관계 조사 또한 불가하여 민원인이 직접 신청한 온라인 개통의 경우 명의도용이 성립하지 않음

조 정 안

- 피신청인이 신청인에게 부과한 요금을 전액 면제한다. 조정 불성립

조정이유

- 신청인이 제출한 자료에 따르면 신청인 명의가 보이스 피싱 범죄에 이용당한 것이 명백함에도 불구하고 피신청인은 아무런 근거없이 이를 부인하고 있는 것으로 보이며, 이는 공정거래위원회 소비자분쟁해결 기준도 위반한 것으로 보여 위와 같이 결정한다.

사 례 08 명의도용으로 인한 청구요금 피해구제 요청

사건개요

- 명의도용으로 인터넷 및 TV가 가입돼 피해구제 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 성립

- '22년 7월 △△통신 인터넷 가입을 했는데 그 후 명의도용 사실을 '23년 8월 알게 됨. 신청인이 살고 있지도 않은 서울 □□구에 인터넷과 TV가 가입되어 있고 직권해지 비용은 ○○만원 발생. 인터넷 가입 진행 시 더욱 신경 써서 동일한 피해자가 생기지 않기를 바람

피신청인 주장

- 피신청인은 개통 과정에서 실명확인 및 주민번호 확인 등 본인확인 주요의무를 다함
- 명의도용방지 서비스를 통해 유료방송 및 무선인터넷 개통 당시 가입사실을 안내하는 SMS가 신청인으로 발송되어 신청인이 개통 사실을 인지할 수 있었음
- 따라서 본 명의도용 건은 신청인의 개인정보 관리소홀이므로 피신청인 귀책 사유는 없으며, 사법기관을 통해 해결할 것을 안내함. 피신청인 과실로 청구된 금액이 아니므로 개통후 청구된 금액전액 조정은 수용이 어려움

조 정 안

- 피신청인은 신청인의 미납요금 전액과 청구요금을 면제하며, 위약금 없이 서비스 계약을 해지한다. 조정 성립

조정이유

- 신청인 명의로 다양한 사업자의 서비스에 가입이 되어있다는 점, 각 서비스별로 가입자의 주소가 상이하다는 점 등을 고려해볼 때, 신청인은 신청인의 의사와 무관하게 각종 서비스에 가입하게 된 것으로 보이며 명의도용 피해를 입은 것으로 보인다. 이에 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건이 일어난 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 09 명의도용으로 서비스 이용요금이 청구되었다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 명의도용으로 이용하지 않은 서비스 이용요금이 청구되었다며 문제해결 요구

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 불성립

- 명의도용으로 인터넷 및 TV 총 8개 회선이 계약되는 피해를 입어 정신적, 물질적 손해를 입음
- 금액이 계속 늘어나 신용불량자가 될 것이 예상되어 분쟁조정을 신청

피신청인 주장

- 신청인은 '22년 6~7월경 신청인의 명의로 서로 다른 주소에 인터넷과 TV 총 8회선 가입(인터넷 4회선, TV 4회선)하였으며, 모두 3년 약정 가입으로 상품권 ○○만원씩 총 ○○만원을 지급받음
- '22년 6~7월경 인터넷과 TV 총 8회선(인터넷 4회선, TV 4회선)을 신청한 가입녹취를 확인 시 주민등록번호(13자리) 및 휴대폰 인증을 통한 본인확인절차 후 정상 가입처리 된 것으로 확인됨
- 또한, 신규가입 시 고객정보 등록을 위해 신분증 발송을 요청하였고 신청인이 직접 신분증을 발송함
- 개통 후 사용요금이 미납되어 이용정지 처리되었으며 현재 총 미납요금은 ○○원으로 확인됨
- 신청인은 '22년 11월 당사 유선고객센터로 연락하여 개통된 인터넷/TV 총 8회선 모든 상품에 대해 즉시 해지를 요청하셨으며 신분증 확인 후 해지처리됨
- 기존 고객이 추가개통 시 가입안내 문자를 제공하는 명의도용 방지서비스를 제공하고 있으며 신청인 이동전화로 총 4차례 문자 발송함
- 명의도용 판정결과에 따라 미납요금에 대한 면제 여부가 결정됨을 안내드리며 신청인의 요청사항에 대해 수용 불가하다는 의견임

조 정 안

- 피신청인은 신청인의 미납요금 전액을 면제하고, 신청인 명의로 가입된 인터넷과 TV 총 8개 상품을 모두 해지한다. 조정 불성립

조정이유

- 이용계약 체결로 인한 이익 및 지배관리 가능성에 비추어 보아 대리점 또는 판매점의 위법 부당행위로 인한 불이익은 통신사에 귀속하는 것이 형평에 부합한다.
- 이 사건의 공평한 해결을 위하여 사건 경위와 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 고려하여 주문과 같이 결정한다.

사 례 10 명의도용으로 인해 이용하지 않은 서비스 이용요금이 청구되었다며 분쟁조정 신청

사건개요

- 명의도용으로 TV 및 인터넷 서비스가 가입되어 요금이 청구되었다며 문제해결 요청

신청인 주장 / 손해배상 ☑ / 조정 불성립

- '22년 9월경 인터넷 가입을 권유받아 신분증을 전달하였고 가개통 후 바로 해지해도 사은품을 증정받을 수 있다고 하여 동의하였으나 신청인을 사칭해 인터넷 4회선, TV 2회선을 임의로 가입함
- 인터넷 가입센터를 사칭한 인터넷 판매업자가 명의를 도용해 인터넷과 TV 가입을 했으며, 이용요금와 해지 위약금으로 피해가 발생하여 분쟁조정을 신청함

피신청인 주장

- 신청인은 '22년 9월 신청인의 명의로 서로 다른 주소에 인터넷과 TV를 총 8회선 가입(인터넷 4회선, TV 4회선)하였으며, 모두 3년 약정가입으로 상품권 ○○만원씩 총 △△만원을 지급 받은 것으로 확인됨
- '22년 9월 신청인의 어머님이 고객센터로 연락하여 요금상담 후 아들인 신청인 명의로 신규가입을 요청하였고 당사 고객센터 상담사가 명의자에게 직접 연락해 휴대폰 인증을 통한 본인확인 후 총 8회선(인터넷 4회선, TV 4회선) 신규가입 접수가 진행된 것으로 확인하였음
- 당사 고객센터 상담사가 인터넷/TV 명의자와 통화한 가입녹취 확인 시, 주민등록번호(13자리)와 휴대폰 인증을 통한 본인 확인절차를 진행하였고 본인임을 확인하여 명의자 동의하에 정상 가입처리 된 것으로 확인됨
- 또한, 명의자가 인터넷과 TV 가입에 동의 후 상세요금은 어머니에게 설명해 달라고 요청한 부분이 있으며, 개통 후 명의변경 절차에 대해서도 상담하였음
- 신청인 명의로 개통된 인터넷/TV 상품은 개통 후 사용요금 미납으로 모두 이용정지 처리되었으며, 이후 신청인은 당사 고객센터를 통해 총 8회선 해지를 하였고 현재 총 미납요금은 ○백만원으로 확인됨

- 당사는 전기통신사업법 제32조의6에 의거 명의도용 방지를 위해서, ‘명의자 본인’의 이동전화로 ‘당사의 유선회선 서비스가 가입됨’을 총 4차례 문자 발송을 하여 명확하게 명의자가 가입 사실을 확인할 수 있게 하였음
- 신규가입 시 가입절차 상 명의자 동의 후 정상 가입되었으나 신청인은 판매점 직원에게 명의도용을 당해 임의가입 처리되었음을 주장하고 있음
- ’23년 5월 명의도용 신고접수가 된 것으로 확인되어 명의도용 판정결과에 따라 미납요금에 대한 면제 여부가 결정됨

조 정 안

- 피신청인은 신청인의 미납요금에 대해 수사기관의 명의도용 수사결과 등 법적판단이 이루어질 때까지 요금청구 및 추심을 일정 기간 유예한다. 조정 불성립

조정이유

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

사 례 11 명의도용 주장 및 미납요금 면제 요청

사건개요

- 명의도용으로 인해 신청인이 이용하지 않은 휴대전화 서비스 요금 등이 청구된 사항에 대해 문제해결 요청

신청인 주장

손해배상 ☑

조정 성립

- ’22년 8월 휴대폰 기기변경 시 3개월 후 해지 및 요금까지 모두 처리해주는 조건으로 판매점 ○○○대표를 통해 A사 번호이동 신규가입을 하였음
- 그러나 최근 4월경 A사 요금체납 통지서를 받은 후 판매점 대표가 신청인의 명의를 도용하여 휴대폰을 개통한 사실을 알게 되었음
- 원만하게 해결을 하고자 판매점 대표에게 연락하였으나 연락이 두절되었고 동일 피해자가 100명 가까이 된다는 사실을 알게 되어 현재 소송 중임
- A사 고객센터에 문의 시, 휴대폰이 할부로 개통되어 매월 할부금이 청구되었고 해지하려고 하니 할부금, 사용요금, 해지 위약금까지 납부하라고 하여 분쟁조정 신청을 함

피신청인 주장

- 판매점 ○○○대표에게 고객들과 원만한 협의를 통해 민원이 해결될 수 있도록 지속적으로 종용해 왔으나 현재는 판매점 ○○○대표가 연락이 두절 된 상황임
- 이에 당사는 객관적인 증빙자료로 볼 수 있는 ‘단말기/USIM변경 신청서’ 확인 시 실제 개통 내용과 동일하여 문제가 없는 상황에서 신청인과 판매점과의 개별 계약에 대한 피해보상을 당사 또는 대리점에서 처리하는 것은 불가함
- 개별 계약에 대한 이행요구는 신청인이 판매점을 상대로 개별고소를 해야 할 것으로 판단됨

조 정 안

- 피신청인은 신청인의 미납요금과 해지시 발생되는 요금(단말기 잔여 할부금 및 위약금) 전부를 면제하며, 신청인 명의로 가입된 휴대폰 통신 상품을 해지한다.

조정 불성립

조정이유

▪ 이 사건은 판매점 대표에 의한 명의도용이 의심되는 바, 이용계약 체결로 인한 이익 및 지배 관리 가능성을 보면 판매점의 위법 부당행위로 인한 불이익은 통신사에 귀속하는 것이 평형에 부합한다. 이 사건의 공평한 해결을 위하여 이 사건의 경위 및 당사자들의 사정 등 관련 기록에 나타난 제반사정을 종합적으로 참작하여 주문과 같이 결정한다.

나. 기타

사 례 01 통신장애가 발생하였다며 요금 감면 및 피해 보상 요구

사건개요

- 통신장애 발생은 요금감면 사유에 해당하나 피신청인측이 충분한 피해 보상을 하고 있지 않다며 문제해결 요청

신청인 주장 손해배상 ☑ 조정 성립

- PC방을 운영하고 있는데 통신장애 피해보상이 제대로 안되어 계약서에 명기된대로 30분 이상 장애발생 시 한 달분 감액을 요구했으나 지켜지지 않음
- '22년 8월, 9월 장애가 발생해 계약서대로 두 달 공제를 요구하니 한 달분만 공제가 되며 나머지 한 달분은 납부해야 하고, 미수납 시 통신이 중단됨을 통보받아 한 달분은 납부했음
- '23년 1월 중 5일 동안 장애가 발생해서 막대한 피해를 입었으나 이에 대한 통신료 피해보상이 없음
- '23년 1월 해당 서비스를 해지하고 '22년 1개월치와 '23년 1월 중 20일분의 통신료를 미납한 채 요금 보상을 요청하였으나 '23년 1월 20일분과 '22년 한달치를 합산하여 ○백만원을 청구하여 분쟁조정을 신청함

피신청인 주장

- 신청인은 '22년 8월과 '22년 9월에 각각 1회 장애가 있었으나 1개월치만 요금감면이 되었다고 주장하나, 해당 감면조치는 당시 신청인과 영업담당자 간 합의된 요금 감면건으로 추가 이의제기를 하는 것에 대해서 추가 감면은 불가함
- 신청인이 '23년 1월 디도스공격으로 정상적인 영업을 하지 못하였다고 하나, 계약서상의 장애는 당사측으로 인한 장애의 경우이고, 디도스공격은 당사 과실로 발생된 장애가 아니므로, 이용약관상 손해배상의 책임이 면제됨에도 신청인의 불편사항을 감안하여 1월 이용요금을 기준으로 요금감면 하였음
- 신청인이 요구하는 추가 요금감면은 수용 불가하다는 입장임

조 정 안

- 신청인은 미납요금 중 ○○원을 피신청인에게 납부하고, 피신청인은 신청인 납부금액을 제외한 나머지 청구분 및 연체가산금을 면제한다. 조정 불성립

조정이유

- 본건의 경우 아래 사실에 대해서는 신청인과 피신청인 사이에 다툼이 없다.
  - 신청인이 피신청인의 전용회선 서비스를 이용하여 운영하는 PC방에서 '22년 8월, '22년 9월, '23년 1월 한 달 동안에 5일간 장애가 발생한 사실이 있으며,
  - 신청인과 피신청인이 체결한 이용계약에서 피신청인이 제공하는 전용회선 서비스에 30분이상 장애가 발생할 경우 1개월 요금을 감면하기로 한 사실.
- 피신청인은 제1항과 같이 발생한 장애는 PC방 내 이상 트래픽의 발생이나 디도스 공격 등으로 인하여 발생한 것이므로 피신청인에게 책임이 없다고 주장하나, 장애의 발생원인을 명확히 특정하기 어렵고 피신청인의 약관 상 면책사유가 명확히 규정되지 아니하여 제1항과 같이 발생한 장애에 대한 피신청인의 책임이 면제되는지 여부를 명확히 판단하기 어려운 상황이다.
- 피신청인은 '22년 8월과 '22년 9월에 발생한 장애와 관련하여 피신청인은 책임을 부담하지 않음에도 불구하고 신청인의 상황을 고려하여 1개월 이용요금을 감면하기로 합의했으므로 추가적인 책임을 부담할 수 없다고 주장하나, '23년 1월 중에 5일간 발생한 장애와 관련하여 '23년 1월에 발생한 신청인의 요금만을 감면한다면 신청인에게 발생한 손해를 보상하기에 부족한 것으로 판단된다.

제2절 조정 전 합의 사례

1 이용계약 관련 분쟁

가. 계약 체결 관련

사례 01 판매점이 기기를 불법으로 개통하였다며 분쟁조정 신청

사건개요

손해배상 ☑

- A대리점이 기기 개통 과정에서 불법적인 영업을 하고 있음
  - 고가요금제 강요 및 기기 반납 등 수차례 불합리한 계약을 강요함
  - 판매점의 이러한 행태에 대한 재발 방지 필요

합의내용

- 피신청인은 신청인에 이전 할부금 중 잔여 할부금액인 ○○원과 B개통 단말기 출고가의 50%인 ○○원, 총 □□원을 지원한다.
- 피신청인은 신청인의 ○개월 인터넷/TV 요금을 감액하기로 하여 합의함

나. 계약 이용 관련

사 례 01 **유선서비스 고장으로 인터넷 등을 이용하지 못하였는데 이용요금이 청구되었다며 분쟁조정 신청**

사건개요

손해배상 ☑

- 고객센터로 인터넷 장애를 민원접수하여 조치를 받았고 그동안 사용하지 못한 기간에 대한 요금감액을 요청하며 분쟁조정을 신청함
- '23년 6월 신청인은 인터넷이 되지 않아 고객센터로 연락하였으나 상담원과 연결이 바로 연결되지 않아 인터넷 장애 접수/조치 시점까지 인터넷과 TV 이용에 불편이 발생하였음
- 신청인은 해당 기간 동안의 요금감액 처리가 필요함을 주장하였으나 고객센터 통화연결 지연이 인터넷 장애와 미사용의 근거가 되기는 어려움

합의내용

- 서비스 이용에 불편하였던 점을 고려하여 인터넷과 TV 7월 사용요금을 감액처리하여 8월 청구요금이 청구되지 않도록 함으로써 신청인도 수긍하여 원만히 합의함

다. 계약 해지 관련

사 례 01 **피신청인측에서 신청인의 해지를 부당하게 거부하였다며 분쟁조정 신청**

사건개요

- 신청인이 피신청인에게 신청한 상품에 대해 해지요청을 했으나 피신청인 측에서 이를 부당하게 거부하고 있음

합의내용

- 이용 중인 상품 해지절차 이행

사 례 02 **강압적 호객행위로 단말기를 개통하였다며 개통철회 요청**

사건개요

손해배상 ☑

- 필요도 없는 보호필름 교체 서비스를 해준다 하며 반강제로 매장에 끌고가는 호객 행위를 당함. 매장에서 휴대폰 바꾸기를 강요하여 그 자리를 모면하기 위해 어쩔수 없이 휴대폰을 개통함
- ’23년에 어떻게 이런 호객행위가 일어나는지 모르겠으며 개통철회를 원함

합의내용

- 피신청인은 신청인의 개통철회를 지원함

2 품질 관련 분쟁

가. 통화 품질 관련

사 례 01 **통화품질불량으로 중요한 통화를 못하는 횟수가 늘고 있다며 분쟁조정 신청**

사건개요

손해배상 ☐

- 가입 후 자택에서 핸드폰 통화가 안되는 증상이 계속 되었지만 계속 사용하고 있었음. 하지만 중요한 통화를 못하는 횟수가 늘어 고객센터에 통화불량을 신고하여 개선을 요청
- 고객센터는 입주자 대표의 반대 때문에 해당 아파트 단지에 중계기가 설치되지 못해서 통화품질이 낮다고 설명함. 이에 통화불가를 사유로 약정해지를 요구하였으나, 위약금을 내야함을 안내받음
- 통신사에 자택에서 통화품질 수준 측정을 실시할 것을 요구했고, 측정결과 거의 통화불능 상태임을 확인받음. 아파트 단지 근처의 중계기 또는 안테나의 위치를 조정하면 개선될 가능성이 있다고 전해들어, 통신사 고객센터에 이 내용을 전달하며 중계기의 위치조정을 요청함

- 그러나 고객센터에서는 요청사항 전달은 하겠으나 이루어질지는 미지수이며, 이 역시 위약금 면제사유는 아니라고 함
- 통화가 안되는 지역이라는 이유로 해지 요청에 대한 위약금을 고객이 내야 하는지가 의문임. 또한 통신사에서 노력하면 개선될 수 있는 대안을 전달하였으나, 이 역시 위약금 면제의 사유가 아니라고 하여 조정을 신청함

합의내용

- 피신청인은 신청인의 품질개선을 위해 인근 중계기 튜닝 작업 및 가정용 중계기 설치를 지원한다.

3 중요사항 설명 또는 고지 안내 관련 분쟁

가. 이용 요금 관련

사 례 01

단말기 기기값이 거짓 고지되었다며 문제해결 요청

사건개요

손해배상 □

- 신청인은 '23년 9월 휴대폰 기기변경 시, 현금 완납으로 안내받고 기기값 전액을 입금하였으나, 기기값이 할부로 등록되어 개통 철회를 하고자 분쟁조정을 신청함
- 영업장 확인 시, 최초 상담은 현금 완납 개통이였으나 추가 상담 시 휴대폰 출고가에서 일부 선납 후 나머지 금액은 할부개통하는 것으로 신청인과 협의 후 개통되었음

합의내용

- 신청인과 영업장과의 휴대폰 계약(입금, 환불) 과정 중 신청이 정확한 계약 내용을 인지하지 못한 상태에서 휴대폰 개통이 진행된 것으로 파악되어 불편을 드린 점에 대해서 양해를 구함
- 개통 취소, 신청인이 입금했던 ○○원 환불 처리를 완료하였으며 신청인과 원만히 합의하였음

나. 약정 조건 관련

사 례 01 판매점에서 신청인에게 기기 변경을 강요하고 기기를 갈취하며 고가의 요금제 부담하게 했다며 분쟁조정 신청

사건개요 **손해배상 □**

- 신청인에게 판매점에서 굳이 필요 없는 변경서비스를 강요
  - 이를 이용해 신청인이 쓰던 기기를 갈취하고 고가의 요금제를 올려 신청인으로부터 금전적 이득을 취함

합의내용

- 피신청인은 '23년 7월 신청인에 기존 단말기 잔여 할부금 ○○원을 수납하고, 다음날 기존 단말기 기납부 할부금 ○○원과 보상금 ○○원을 입금하고, 현재 사용 단말기 개통 24개월 도래 시점에 잔여 12개월 할부금을 지원한다.

사 례 02 개통시 안내받은 단말기 기기값과 청구금액이 다름

사건개요 **손해배상 □**

- △△ 단말기를 특판가에 판매한다고 안내받아 기기변경을 하였으나 상담받은 내용과 계약내용이 달라 분쟁조정을 신청함
- 사실관계 확인 시, 선택약정할인 등 조건부 할인 혜택이 확정금액으로 안내되어 오해의 소지가 있어 피신청인은 휴대폰 반납 시 기납부 할부금 환불과 잔여할부금 완납처리 의사를 밝혔으나, 휴대폰 기기파손으로 반납이 어려움

합의내용

- 지원금 ○○만원을 환불하고, 기기변경 시 고월정액 요금제 변경으로 인해 발생된 피해에 대하여 통신사가 도의적 차원에서 요금제 차액을 지원함

사 례 03 요금제 변경 시 무료 부가서비스 중단 고지를 받지 못하였다며 문제해결 요청

사건개요

손해배상 ☑

- 부가서비스 무료 혜택이 적용되는 기존의 요금제가 단종됐다는 사실을 안내받지 못하고 요금제를 바꿨다가 원상복구을 요청하니 거절당함. 부가 서비스를 무료로 이용할 수 있는 기존 요금제로 원복 요청함
- 기존 요금제에서 제공되던 OTT 부가서비스를 자주 이용하였으며 기존 부가서비스 혜택이 사라진 것을 미리 알았다면 기존 요금제를 그대로 이용했을 것
- 기존의 부가서비스 혜택을 받고있는 고객에게 요금제 변경 시 해당 혜택이 없어진다는 점을 문자로 알리지 않은 점이 이해가 안감. 부가서비스 원복을 희망하여 조정을 신청함

합의내용

- 피신청인은 신청인 요청 요금제로 예외적인 가입처리를 지원하고, 해당 멤버십 등급을 제공함

사 례 04 휴대전화 단말기 기기값을 거짓으로 고지하는 등 이용자를 기만하였다며 문제해결 요청

사건개요

손해배상 ☐

- ’20년 6월 휴대폰 기기변경 시, 할부는 36개월로 하되 24개월 사용 후 12개월 잔여할부금을 처리 받기로 상담안내를 통해 계약하였음
- 24개월 사용 후 해당 영업장으로 확인 시, 24개월 사용 후 기존 휴대폰 반납과 재기기변경 조건에 대해서 정상적으로 안내하였다는 답변을 받아 분쟁조정을 신청함

합의내용

- 신청인이 제출한 녹취파일 검토 후 원만한 해결을 위해 해당 영업장에 기기변경 없이 12개월 잔여할부금 중 6개월치 지원과 36개월 할부 총 이자를 지급하기로 함
- 또한, 민원 처리 과정 중 불편하였던 점을 고려하여 월정액 1개월 요금을 당사에서 지원하였으며, 신청인도 수용하여 원만히 합의함

사 례 05 **단말기 기기값 거짓고지, 고가요금제 이용 강요 등 부당하게 휴대전화가 개통되었다며 문제해결 요청**

사건개요

손해배상 ☐

- ’21년 8월 휴대폰 기기변경 시 판매자가 기기값은 ○○원이고 18개월 사용 후 12개월 할부금은 면제해주기로 하여 개통하였음
- 추후 당초와 다른 내용으로 기기변경 계약사항 안내를 받아 통신분쟁조정을 신청함

합의내용

- 해당 영업장에서 잔여 12개월 할부금 전액을 처리해 주기로 하였으며, 신청인도 이를 수용하여 원만히 합의하였음

4 그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신역무에 관한 분쟁

가. 명의도용 관련

사 례 01 **신분증을 보여달라고 한 후 당사자의 동의 없이 서비스를 개통하였다며 분쟁조정 신청**

사건개요

손해배상 ☑

- 대리점에서 신청인의 부친의 신분증을 도용하여 동의 없이 서비스를 개통함
  - 인증 관련 앱으로 조회해 보니 해당 서비스를 무단으로 개통한 것이며 이에 대해 항의하니 단순 동의 여부를 물어보는 것이라고 얼버무림
- 해당 서비스에 대해 해지하라고 요구했지만 해지되지 않았음

합의내용

- 해당 상품에 대해 정상적으로 해지함

2023년 통신분쟁조정사례집

붙 임

붙임 1 ▶ 통신분쟁조정제도 관련 법령
붙임 2 ▶ 통신분쟁조정 관련 서식
붙임 3 ▶ 통신분쟁조정제도 관련 FAQ

CASEBOOK

붙임 1 통신분쟁조정제도 관련 법령

1 전기통신사업법

제45조의2(통신분쟁조정위원회 설치 및 구성) ① 방송통신위원회는 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생한 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 분쟁을 효율적으로 조정하기 위하여 통신분쟁조정위원회(이하 "분쟁조정위원회"라 한다)를 둘 수 있다.

1. 제33조에 따른 손해배상과 관련된 분쟁
2. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관에 한정되지 아니한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하여 발생한 분쟁
3. 전기통신서비스 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁
4. 전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁
5. 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위와 관련된 분쟁
6. 앱 마켓에서의 이용요금 결제, 결제 취소 또는 환급에 관한 분쟁
7. 그 밖에 대통령령으로 정하는 전기통신역무에 관한 분쟁

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

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

1. 대학이나 공인된 연구기관에서 부교수 이상 또는 이에 상당하는 직에 재직하고 있거나 재직하였던 사람
2. 판사·검사 또는 변호사로 5년 이상 재직한 사람
3. 공인회계사로 5년 이상 재직한 사람
4. 4급 이상의 공무원 또는 이에 상당하는 공공기관의 직에 있거나 있었던 사람으로서 전기통신과 관련된 업무에 실무경험이 있는 사람
5. 그 밖에 전기통신에 관한 지식과 경험이 풍부한 사람

④ 분쟁조정위원회 위원의 임기는 2년으로 하되, 한 차례만 연임할 수 있다.

⑤ 방송통신위원회는 분쟁조정위원회의 업무를 지원하기 위하여 필요한 경우에는 방송통신위원회 소속으로 사무국을 둘 수 있다.

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

제45조의3(위원의 신분보장) 분쟁조정위원회의 위원은 자격정지 이상의 형을 선고받거나 심신상의 장애로 직무를 수행할 수 없는 경우 또는 제45조의4제1항의 사유에 해당함에도 회피하지 아니하는 경우를 제외하고는 그의 의사에 반하여 면직되거나 해촉되지 아니한다.

제45조의4(위원의 제척·기피·회피) ① 분쟁조정위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 분쟁조정위원회에 신청된 분쟁조정사건(이하 이 조에서 “사건”이라 한다)의 심의·의결에서 제척(除斥)된다.

1. 위원 또는 그 배우자나 배우자였던 사람이 그 사건의 당사자가 되거나 그 사건에 관하여 공동의 권리자 또는 의무자의 관계에 있는 경우
2. 위원이 그 사건의 당사자와 친족관계에 있거나 있었던 경우
3. 위원이 그 사건에 관하여 증언, 감정, 법률자문을 한 경우
4. 위원이 그 사건에 관하여 당사자의 대리인으로서 관여하거나 관여하였던 경우

② 당사자는 위원에게 공정한 심의·의결을 기대하기 어려운 사정이 있으면 분쟁조정위원회에 기피신청을 할 수 있고, 분쟁조정위원회는 의결로 이를 결정한다. 이 경우 기피 신청의 대상인 위원은 그 의결에 참여하지 못한다.

③ 위원이 제1항의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사건의 심의·의결에서 회피하여야 하고, 제2항에 해당하는 경우에는 스스로 심의·의결에서 회피할 수 있다.

제45조의5(분쟁조정 절차) ① 전기통신에 관한 분쟁의 조정을 원하는 자는 대통령령으로 정하는 사항을 기재하여 분쟁조정위원회에 조정을 신청할 수 있다.

② 분쟁조정위원회는 제1항에 따른 분쟁조정 신청을 받은 때에는 그 사실을 다른 당사자에게 통지하여야 한다.

③ 분쟁조정위원회는 당사자 또는 이해관계인이 의견을 진술하려는 경우에는 특별한 사유가 없으면 의견진술의 기회를 주어야 한다. 다만, 당사자가 정당한 사유 없이 이에 따르지 아니하는 때에는 그러하지 아니하다.

④ 분쟁조정위원회는 분쟁의 조정을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자, 이해관계인 등에 필요한 자료의 제출을 요구할 수 있다.

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

⑥ 분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청을 접수한 날부터 60일 이내에 이를 심사하여 조정안을 작성하여야 한다. 다만, 부득이한 사정이 있는 경우에는 한 차례만 30일의 범위에서 분쟁조정위원회의 의결로 처리기간을 연장할 수 있다.

⑦ 분쟁조정위원회는 제6항 단서에 따라 처리기간을 연장한 경우에는 기간연장의 사유와 기한을 명시하여 당사자에게 통지하여야 한다.

⑧ 그 밖에 분쟁조정의 절차와 방법 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

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

② 직권조정결정에는 다음 각 호의 사항을 포함할 수 있다.

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

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

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

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

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

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

제45조의7(분쟁조정의 거부 및 중지) ① 분쟁조정위원회는 이중으로 조정을 신청한 경우(조정결정 또는 조정종결 사건에 관하여 다시 조정을 신청한 경우도 포함한다) 또는 신청의 내용이 부적법하거나 부당한 목적으로 신청하였다고 인정되는 경우에는 조정 신청을 거부할 수 있다. 이 경우 조정거부 사유 등을 당사자에게 알려야 한다.

② 분쟁조정위원회는 조정절차 진행 중에 당사자 중 일방이 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소를 제기하거나 조정 개시 전에 이미 소가 제기된 사실이 확인된 경우에는 그 조정절차를 중지하고 이를 당사자에게 통지하여야 한다. 다만, 소가 취하된 경우 분쟁조정위원회는 조정절차를 속개할 수 있다.

제45조의8(분쟁조정의 효력 등) ① 분쟁조정위원회는 분쟁조정을 마친 때에는 조정안을 작성하여 지체 없이 당사자에게 통지하여야 한다.

② 제1항에 따른 통지를 받은 당사자는 그 통지를 받은 날부터 15일 이내에 조정안에 대한 수락 여부를 분쟁조정위원회에 알려야 한다. 이 경우 15일 이내에 당사자가 수락의 의사를 표시하지 아니한 경우에는 조정을 거부한 것으로 본다.

③ 제2항에 따라 당사자 전원이 조정안을 수락하는 경우 조정이 성립되며 분쟁조정위원회 위원장은 지체 없이 조정서를 작성하여 당사자 전원에게 송달하여야 한다.

④ 분쟁조정위원회의 위원장 및 각 당사자는 조정서에 서명 또는 기명·날인하여야 한다.

⑤ 제4항에 따라 당사자가 강제집행을 승낙하는 취지의 내용이 기재된 조정서에 서명 또는 기명·날인한 경우 조정서의 정본은 「민사집행법」 제56조에도 불구하고 집행력 있는 집행권원과 같은 효력을 가진다. 다만, 청구에 관한 이의의 주장에 대하여는 「민사집행법」 제44조제2항을 적용하지 아니한다.

제45조의9(조정의 종결) ① 조정은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 종결된다.

1. 제45조의5제5항에 따른 합의 권고를 통하여 합의가 이루어진 경우
2. 분쟁조정위원회가 해당 조정사건에 대하여 당사자 간 합의가 이루어질 가능성이 없다고 인정하는 경우

2의2. 제45조의6에 따라 직권조정결정이 이루어진 경우

3. 제45조의7에 따라 분쟁조정위원회가 조정을 거부한 경우
4. 당사자가 제45조의8제2항에 따라 지정 기간 내에 조정안에 대한 수락의 의사를 표시하지 아니하거나 수락 거부의 의사를 표시한 경우
5. 제45조의8제3항에 따라 조정이 성립된 경우
6. 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소송의 판결이 확정된 경우

② 분쟁조정위원회는 제1항에 따라 조정이 종결되었을 때에는 종결 사실과 그 이유를 적시하여 당사자에게 통지하여야 한다.

제46조(분쟁의 알선) 방송통신위원회는 제45조제1항에 따른 재정신청을 받은 경우에 재정을 하기에 부적합하거나 그 밖에 필요하다고 인정하는 경우에는 분쟁사건별로 분과위원회를 구성하여 이에 관한 알선을 할 수 있다.

제47조(출석 요구 및 의견 청취 등) ① 방송통신위원회는 재정사건의 처리를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자의 신청 또는 직권으로 다음 각 호의 행위를 할 수 있다.

1. 당사자 또는 참고인에 대한 출석의 요구 및 의견 청취
2. 감정인에 대한 감정의 요구
3. 분쟁사건과 관계있는 문서 또는 물건의 제출 요구 및 제출된 문서나 물건의 영치(領置)

② 제1항, 제45조 및 제46조에서 규정한 사항 외에 방송통신위원회의 재정 및 알선의 절차 등에 관하여 필요한 세부사항은 방송통신위원회가 정하여 고시한다.

2 전기통신사업법 시행령

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

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

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

④ 분쟁조정위원회 위원장은 분쟁조정위원회를 대표하고, 분쟁조정위원회의 업무를 총괄한다.

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

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

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

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

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

③ 소위원회의 위원장은 소위원회 위원 중에서 분쟁조정위원회 위원장이 지명한다.

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

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

제40조의8(분쟁조정의 신청 등) ① 법 제45조의5제1항에 따라 분쟁의 조정을 신청하려는 자는 다음 각 호의 사항이 기재된 서면을 분쟁조정위원회에 제출(전자문서에 의한 제출을 포함한다)해야 한다.

1. 신청인과 피신청인의 성명 및 주소(당사자가 법인인 경우에는 법인의 명칭, 주된 사무소의 소재지, 그 대표자의 성명 및 주소를 말한다)
2. 대리인이 있는 경우에는 그 성명 및 주소
3. 신청의 취지 및 이유

② 제1항에 따른 서면에는 다음 각 호의 서류를 첨부해야 한다.

1. 분쟁조정 신청의 원인 및 사실을 증명하는 서류
2. 대리인이 신청하는 경우 그 위임장
3. 그 밖에 분쟁조정에 필요한 증거서류 또는 자료

③ 분쟁조정위원회는 제1항에 따른 분쟁조정 신청에 대하여 보완이 필요하다고 인정되면 상당한 기간을 정하여 그 보완을 요구해야 한다. 이 경우 보완에 걸리는 기간은 법 제45조의5 제6항에 따른 기간에 산입하지 않는다.

④ 분쟁조정위원회는 제1항에 따른 분쟁조정 신청의 접수일, 사건번호 등을 지체 없이 당사자에게 통보하고, 당사자와 분쟁의 구체적인 내용을 관리대장에 기록해야 한다.

제40조의9(대표자의 선정) ① 다수의 당사자는 공동으로 분쟁의 조정을 신청하는 경우 신청인 중 3인 이내의 대표자를 선정할 수 있다.

② 분쟁조정위원회 위원장은 공동으로 분쟁의 조정을 신청한 자가 제1항에 따른 대표자를 선정하지 않은 경우 대표자를 선정할 것을 권고할 수 있다.

③ 신청인은 대표자를 선정하거나 변경하는 경우에는 그 사실을 지체 없이 분쟁조정위원회 위원장에게 통지해야 한다.

제40조의10(분쟁당사자의 지위승계) ① 분쟁조정위원회는 조정절차가 종료되기 전에 당사자가 사망하거나 능력의 상실 또는 그 밖의 사유로 절차를 진행할 수 없는 경우에는 법령에 따라 그 지위를 승계한 자로 하여금 당사자의 지위를 승계하게 할 수 있다.

② 제1항에 따라 당사자의 지위를 승계하려는 자는 분쟁조정위원회에 서면으로 지위승계를 신청해야 한다.

③ 분쟁조정위원회는 제2항에 따른 신청을 받으면 지체 없이 심사하여 승계 여부를 결정하고, 그 내용을 신청한 자에게 서면으로 통지해야 한다.

제40조의11(당사자 등의 의견청취) ① 분쟁조정위원회는 당사자 또는 이해관계인의 의견을 들을 필요가 있다고 인정되는 경우 이들에게 회의에 출석하여 의견을 진술할 것을 요청할 수 있다.

② 분쟁조정위원회는 제1항에 따라 의견을 들으려는 경우에는 긴급한 경우가 아니면 의견청취 7일 전까지 시기 및 장소를 당사자 및 이해관계인에게 통지해야 한다.

③ 제2항의 통지를 받은 당사자 또는 이해관계인은 회의에 출석할 수 없는 부득이한 사유가 있으면 미리 서면(전자문서를 포함한다)으로 의견을 제출할 수 있다.

④ 제1항에 따른 요청 또는 법 제45조의5제3항에 따라 의견을 진술하려는 자는 대리인으로 하여금 출석하여 의견을 진술하게 할 수 있다.

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

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

[별지 제1호 서식]

(앞 면)

통신분쟁조정신청서

※ 색상이 어두운 곳은 신청인이 작성하지 않습니다.

사건번호		접수일자		처리기간	60일

「전기통신사업법」 제45조의5에 따라 분쟁조정과 사실확인 등 법령에서 정한 소관업무를 수행하기 위하여 아래의 개인정보를 수집합니다. 수집한 개인정보는 분쟁조정 해결을 위한 목적으로만 사용하며 5년간 보존합니다.

※ 「전기통신사업법」 제45조의5제2항에 따라 신청내용을 피신청인에게 제공합니다.

1. 신청인

성 명 (상 호)		생년월일 (사업자등록번호)	
전화번호 (휴대전화)		전자우편	
주 소			

※ 분쟁조정 신청접수, 조정 및 기타 처리 관련 사항을 문자, 우편 또는 전자우편을 통해 알려드리니 정확하게 기재하여 주시기 바랍니다.

1-1. 대리인(※ 대리인이 신청 시 기재하며, 위임장<제2호 서식>을 함께 기재하여 첨부)

성 명		생년월일	
전화번호 (휴대전화)		전자우편	
신청인과의 관계	☐ 변호사 ☐ 법정대리인 ☐ 배우자 ☐ 4촌 이내의 친족 ( ) ☐ 임직원		
주 소			

2. 피신청인

상 호 (대표자)		사업자등록번호 (또는 법인번호)	
전화번호		전자우편	
홈페이지주소 (URL)	☐ 웹사이트 없음 또는 모름		
주 소			

(뒷 면)

3. 분쟁조정 신청 내용 (※신청내용은 별지로 작성하실 수 있습니다.)	
분쟁유형	※ 해당 항목이 여러 개인 경우 모두 체크해 주시기 바랍니다. ☐ 손해배상 관련 분쟁 ☐ 이용약관과 다른 전기통신서비스 제공 관련 분쟁 ☐ 계약 체결 · 이용 · 해지 과정에서 발생한 분쟁 ☐ 전기통신서비스 품질 관련 분쟁 ☐ 요금 · 약정조건 · 요금할인 등의 중요사항 미고지(설명) 또는 거짓고지(설명) 관련 분쟁
신청취지 (요구사항)	
신청이유 및 협의경과	
증빙자료	
분쟁조정사건의 처리를 위하여 신청인의 개인정보 수집 • 이용 · 제공 및 피신청인에게 분쟁신청서 등의 사본제공에 동의합니다. ☐ 동의 ☐ 미동의 (동의하지 않을 경우 분쟁조정 신청 접수를 진행할 수 없음을 알려드립니다.) 「전기통신사업법」 제45조의5제1항에 따라 위와 같이 분쟁조정을 신청합니다. 년 월 일 신청인 또는 대리인 : ㉿ **통신분쟁조정위원회 귀중**	

이 신청서는 아래와 같이 처리됩니다.

처리절차																
신청서 제출	➔	접수	➔	피신청인 통지	➔	조정 전 합의 권고	➔	사실관계 확인	➔	분쟁조정 위원회 조정	➔	조정안 제시	➔	15일이내 수락여부 의사표시	(수락) ➔ (거부) ➔	조정성립 통지 조정불성립 통지
신청인		처리기관: 통신분쟁조정위원회 (사무국)												당사자		사무국

[별지 제2호 서식]

조정신청 취하서

사건번호		
신 청 인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
피신청인	성 명	
	주 소	
	전화번호	

위 신청인이 피신청인을 상대로 제기한 조정신청을 아래와 같은 사유로 취하합니다.

• 신청취하 사유 :

년 월 일

신 청 인 (인)

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제3호 서식]

위 임 장

<table>
<tr><td rowspan="5">위
임
인
(신청자)</td><td>성 명
(대표자)</td><td colspan="2"></td><td>생년월일</td><td></td></tr>
<tr><td>상호 또는
명칭</td><td colspan="2"></td><td>사업자등록번호</td><td></td></tr>
<tr><td>주 소
(주된 소재지)</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">연락처</td><td>전화번호</td><td></td><td>휴대폰</td><td></td></tr>
<tr><td>팩스번호</td><td></td><td>전자우편</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="4">수
임
인
(대리인)</td><td>성 명</td><td colspan="2"></td><td>생년월일</td><td></td></tr>
<tr><td>위임인과의
관계</td><td colspan="4">☐ 변호사 ☐ 법정대리인 ☐ 배우자 ☐ 4촌이내 친족
☐ 임직원 (소속 및 직위 :) ☐ 기타 ( )</td></tr>
<tr><td rowspan="2">연락처</td><td>전화번호</td><td></td><td>휴대폰</td><td></td></tr>
<tr><td>팩스번호</td><td></td><td>전자우편</td><td></td></tr>
</table>

○ 본인(위임인)은 전기통신사업법 시행령 제40조의6제2항에 의거 위 수임인을 대리인으로 지명하고 아래의 권한을 위임합니다.

- 아 래 -

위임하는 내용	위임여부
1. 통신분쟁조정을 신청하는 행위	
2. 통신분쟁조정과 관련하여 자료제출 및 의견을 진술하는 행위	
3. 위원회의 조정안(조정 전 합의 권고안 포함)에 대하여 수락여부를 결정하는 행위	
4. 기타 :	

※ 권한 부여여부에 대하여 '위임여부'란에 ○ 또는 × 표시

년 월 일

위임인 (인)

수임인 (인)

통신분쟁조정위원회 귀중

구비서류	위임인과 수임인의 관계를 증명하는 서류 (재직증명서, 가족관계증명서 등)

[별지 제4호 서식]

대표자 선정(변경) 내역

대표자(1)	성 명			생년월일	
	주 소 (주된 소재지)				
	연락처	전화번호		휴대폰	
		팩스번호		전자우편	
대표자(2)	성 명			생년월일	
	주 소 (주된 소재지)				
	연락처	전화번호		휴대폰	
		팩스번호		전자우편	
대표자(3)	성 명			생년월일	
	주 소 (주된 소재지)				
	연락처	전화번호		휴대폰	
		팩스번호		전자우편	

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

대표자(변경)	성 명			생년월일	
	주 소 (주된 소재지)				
	연락처	전화번호		휴대폰	
		팩스번호		전자우편	

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

년 월 일

신청인 (인)

통신분쟁조정위원회 귀중

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

연명날인부

연번	성명	생년월일	연락처	주소	서명/날인

[별지 제5호 서식]

기 피 신 청 서

사건번호	
성 명	
주 소	
전화번호	

상기 본인은 전기통신사업법 제45조의4제2항에 따라 아래와 같이 위원의 기피를 신청합니다.

- 기피 위원 :
- 기피신청 사유 :

년 월 일

신청인(또는 피신청인) (인)

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제6호 서식]

회 피 신 청 서

사건번호			
신청인		피신청인	
위원 성명			

상기 본인은 전기통신사업법 제45조의4제3항에 따라 위 사건에 대해 아래와 같이 회피를 신청합니다.

• 회피 신청 사유 :

년 월 일

회피 위원 : (인)

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제7호 서식]

피신청인 답변서

(사건번호 : TDRC_DM_00000000_000)

1. 사건의 개요

가. 사건번호 :

나. 분쟁 당사자

- 신 청 인 : (성명, 연락처, 주소 등 기재)

- 피신청인 : (사업자명, 사업자 등록번호, 담당부서명, 연락처, 주소 등 기재)

다. 신청인의 분쟁조정 신청취지 및 이유

라. 주요 경과사항

2. 기초사실

가. 분쟁 당사자의 일반현황

나. 통신분쟁 조정 대상의 해당여부

다. 특이사항

3. 당사자의 주장

가. 신청인의 주장

나. 피신청인의 주장

피신청인 : 사업자명 담당부서명 (인)

(담당부서장 동의 서명)

[별지 제8호 서식]

조정 전 합의 권고

○ 사건번호 :
○ 접 수 일 :
○ 신 청 인 : (연락처 :)
○ 피신청인 : (연락처 :)

위 신청 건에 대한 위원회의 조정에 앞서 전기통신사업법 제45조의5 제5항에 따라 조정 전 당사자간 합의를 권고하오니 20 년 월 일까지 신청인과 피신청인이 신의성실하게 합의를 위한 자율적인 노력을 다하여 주시기 바랍니다.

아울러, 권고 기간 중 합의가 성립된 경우 지체없이 우리 위원회로 알려주시기 바랍니다. (연락처 : ☎ 02-2110- , 이메일 :)

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

년 월 일

통신분쟁조정위원회 관인 생략

[별지 제9호 서식]

조정 전 합의서

사건번호		
신 청 인	성　명	
	주　소	
	전화번호	
피신청인	성　명	
	주　소	
	전화번호	
합의내용		
합의성립일		

신청인과 피신청인은 위와 같이 조정 전 합의하였음을 확인합니다.

년　　월　　일

신 청 인　　　　　(인)

피신청인　　　　　(인)

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제10호 서식]

의 견 진 술 서

사건번호	
성명(진술자)	
주 소	
전화번호	

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

• 진술내용 :
* 진술내용을 추가할 경우 별도의 양식에 기재하여 첨부하시기 바랍니다.

년 월 일

진 술 자 (인)

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제11호 서식]

직권조정결정서

사건번호		
신 청 인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
피신청인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
주 문		
이 유		

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

년 월 일

통신분쟁조정위원회 (직인날인)

[별지 제12호 서식]

직권조정결정 수락서

사건번호		
신 청 인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
피신청인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
조정안 주 문		

통신분쟁조정위원회의 직권조정결정서를 이의없이 수락합니다.

년 월 일

신 청 인 (인)

피신청인 (인)

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제13호 서식]

직권조정결정 조정서

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

위와 같이 직권조정결정이 성립되었음을 확인합니다.

년　　월　　일

신 청 인　　　　　　　(인)

피신청인　　　　　　　(인)

통신분쟁조정위원회 위 원 장　　　　　　　(인)

통신분쟁조정위원회 (직인날인)

[별지 제14호 서식]

조 정 안

사건번호		
신 청 인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
피신청인	성 명	
	주 소	
	전회번호	
주 문		
이 유		

전기통신사업법 제45조의7 제1항에 따라 위와 같이 조정안을 통지하오니 통지받은 날부터 15일 이내(도착분 기준)에 수락 여부를 우리 위원회로 알려주시기 바랍니다. 기간 내 수락의 의사표시를 하지 아니하는 경우에는 같은 법 제45조의7 제2항에 따라 조정을 거부한 것으로 봅니다.

년 월 일

통신분쟁조정위원회 (직인날인)

[별지 제15호 서식]

조 정 안 수 락 서

사건번호		
신 청 인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
피신청인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
조정안 주 문		

통신분쟁조정위원회의 조정안을 이의없이 수락합니다.

년 월 일

신 청 인 (인)

피신청인 (인)

통신분쟁조정위원회 귀중

[별지 제16호 서식]

조 정 서

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

위와 같이 조정이 성립되었음을 확인합니다.

년 월 일

신 청 인 (인)

피신청인 (인)

통신분쟁조정위원회 위 원 장 (인)

통신분쟁조정위원회 (직인날인)

[별지 제17호 서식]

조 정 종 결 서

사건번호		
신 청 인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
피신청인	성 명	
	주 소	
	전화번호	
조정 종결 사실		
조정 종결 사유		

위와 같이 조정이 종결되었음을 알려드립니다.

년 월 일

통신분쟁조정위원회 (직인날인)

붙임 3 통신분쟁조정제도 관련 FAQ

Q. 통신분쟁조정위원회는 어떤 곳인가요?

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

Q. 통신분쟁조정 신청은 어떻게 해야 하나요?

1. 분쟁조정 상담

- 통신분쟁 관련 불만이나 피해가 있어 상담을 접수하고자 하실 때에는 전화 또는 온라인을 이용하시면 됩니다.

  ※ 전화, 온라인을 통해 접수된 상담건에 대하여는 전문상담원이 관련법규 및 분쟁조정 절차 안내, 정보제공이나 관련기관 안내 등의 상담을 해드리며, 상담 이후 분쟁조정 신청을 원하시는 경우 신청서 등 관련서식 작성 후 분쟁조정을 신청하실 수 있습니다.

- 전화 상담 : 국번 없이 142-246 (전국 대표 번호, 수신자 부담)

  ※ 상담 가능 시간 : 토·일요일 및 공휴일을 제외한 09:00 ~ 18:00(12:00~13:00은 점심시간)

- 온라인 상담 : 홈페이지 www.tdrc.kr(온라인상담신청 바로가기)에서 온라인으로 상담을 신청하고, 답변을 조회하실 수 있습니다.

  ※ 온라인 상담시간 : 상담 접수 일로부터 3일 내(휴일 제외) 답변

2. 분쟁조정 신청

- 신청은 통신분쟁조정위원회 홈페이지 '분쟁조정 신청'을 통하여 접수하며, 우편으로도 접수가 가능합니다.

  - 우편 : 서울특별시 강남구 강남대로 62길 7 4층 통신분쟁조정 상담센터
  - 분쟁조정 신청서 양식은 '자료실' 메뉴에서 내려받을 수 있습니다.

Q. 분쟁조정 신청서는 어떻게 작성해야 하나요?

- **필수기재 항목은 빠짐 없이 작성해 주셔야 조정 신청·접수가 가능합니다.**

- 신청인 정보 : 성명, 생년월일, 전화번호, 전자우편, 주소
- 대리인을 통한 신청 시 대리인 정보 : 성명, 생년월일, 전화번호, 전자우편, 신청인과의 관계, 주소
- 피신청인 정보 : 상호, 사업자등록번호 또는 법인번호

  ※ 선택 기재사항 : 전화번호, 전자우편, 홈페이지 URL 주소, 주소
- 분쟁조정 신청내용 : 분쟁유형, 신청취지(요구사항), 신청이유 및 협의 경과
- 개인정보 제공 동의, 서명

Q. 통신분쟁조정은 어떤 절차로 진행 되나요?

- **조정절차는 신청 → 접수 → 조정 전 합의권고 → 조정 → 종료의 순서로 진행됩니다.**

- 분쟁조정을 신청하고자 하는 자(또는 대리인)는 신청서를 작성하여 분쟁조정위원회에 제출하여야 하며, 분쟁조정 사건이 접수되면, 신청자와 상대방에게 접수사실을 통보합니다.
- 조정 전 일정기간 동안 당사자간 합의를 권고할 수 있으며, 합의가 이루어질 경우 조정이 종료되며, 조정 전 합의가 이뤄지지 않을 경우 조정절차가 진행됩니다.
- 분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청을 접수한 날부터 60일 이내에 심사하여 조정안을 작성하며, 부득이한 경우 1회에 한해 30일 이내의 범위에서 처리기간을 연장할 수 있습니다.
- 분쟁조정위원회는 분쟁조정을 마친 때에는 조정안을 작성하여 당사자에게 통지하며, 당사자는 그 통지를 받은 날부터 15일 이내에 조정안 수락서에 서명 또는 기명·날인하여 분쟁조정위원회에 알려야 합니다. 당사자 전원이 수락하는 경우 조정이 성립되며, 당사자 중 누구라도 수락하지 않거나 의사를 표시하지 아니한 경우에는 조정을 거부한 것으로 봅니다.
- 조정이 성립되면 분쟁조정위원회 위원장은 지체없이 조정서를 작성하여 당사자 전원에게 송달하며, 분쟁조정위원회 위원장 및 각 당사자는 조정서에 서명(또는 기명)·날인합니다.

Q. 통신분쟁에는 구체적으로 어떤 분쟁유형이 있나요?

- **손해배상과 관련된 분쟁의 예**
  - 서비스 중지 또는 장애에 따른 이용료 등 손해와 관련한 분쟁
  - 번호이동 또는 서비스 상품 변경 등의 업무처리 지연에 따른 손해와 관련한 분쟁
  - 과오납 요금 청구 또는 납부처리 지연에 따라 발생된 손해와 관련한 분쟁

- **전기통선서비스 이용계약의 체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁의 예**
  - 휴대전화 단말기 구매 계약의 청약 철회와 관련한 분쟁
  - 명의도용, 미성년자·지적장애인·고령층 가입 및 서비스 변경과 관련한 분쟁
  - 서비스 해지 신청 누락 또는 해지 처리 지연에 따라 발생한 분쟁
  - 초고속 인터넷 서비스 불가지역으로 이전, 타사 서비스만 이용 가능한 건물로 이사할 경우의 분쟁
  - 해지 시 위약금 과다 청구, 사전고지 없는 이용정지 및 직권해지 등과 관련한 분쟁

- **전기통신서비스 품질과 관련된 분쟁의 예**
  - 주 생활지에서의 휴대전화 통화품질 불량과 관련한 분쟁
  - 5G 서비스 접속 불가 또는 데이터 속도 저하에 따른 분쟁
  - 초고속 인터넷 서비스 장애 또는 속도 저하에 따른 분쟁
  - 초고속 인터넷 모뎀 또는 IPTV 셋탑박스 등 임대장비의 불량 관련 분쟁

- **이용자에게 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위와 관련된 분쟁의 예**
  - 중요사항 미고지 또는 허위 고지 후 이용계약 체결에 따른 분쟁
  - 이용서비스 변경 또는 폐지되는 내용 사전 미고지와 관련한 분쟁
  - 약정기간 만료 또는 특정요금제 이용 할인 종료 미고지와 관련한 분쟁
  - 초고속 인터넷 설치 또는 기기 임대 등에 소요되는 미고지와 관련한 분쟁

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

Q. 조정이 이뤄지지 않는 경우도 있나요?

- **「전기통신사업법」 제45조의7(분쟁조정의 거부와 중지)에 따라 조정을 거부 및 중지할 수 있습니다.**
  - 분쟁조정위원회는 신청자가 이중으로 조정을 신청한 경우(조정결정 또는 조정종결 사건에 관하여 다시 조정을 신청한 경우도 포함) 또는 신청의 내용이 부적법하거나 부당한 목적으로 신청하였다고 인정되는 경우에는 조정 신청을 거부할 수 있습니다. 이 경우 조정거부 사유 등을 당사자에게 통보합니다.
  - 분쟁조정위원회는 조정절차 진행 중에 당사자 중 일방이 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소를 제기하거나 조정 개시 전에 이미 소가 제기된 사실이 확인된 경우에는 그 조정 절차를 중지하고 이를 당사자에게 통지합니다. 다만, 소가 취하된 경우 분쟁조정위원회는 조정절차를 속개할 수 있습니다.

- **「전기통신사업법」 제45조의9(조정의 종결)에 따라 조정은 종결될 수 있습니다.**
  - 분쟁조정위원회가 해당 조정사건에 대해 당사자 간 합의가 이루어질 가능성이 없다고 인정하는 경우
  - 전기통신사업법 제45조의6에 따라 분쟁조정 이중 신청, 신청내용 부적법, 부당한 목적의 신청이 인정되는 경우 등 분쟁조정위원회가 조정을 거부한 경우
  - 당사자가 전기통신사업법 제45조의8제2항에 따라 지정 기간 내에 조정안에 대한 수락의 의사표시를 하지 아니하거나 수락거부 의사를 표시한 경우
  - 조정의 대상인 분쟁을 원인으로 하는 소송의 판결이 확정된 경우

Q. 상대방이 조정을 거부하는 경우에는 어떻게 진행해야 하나요?

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

Q. 분쟁조정의 법적 효력은 어떠한가요?

- 통신분쟁조정 결과의 효력은 전기통신사업법 제45조의8(분쟁조정의 효력 등) 제5항에 명시되어 있는 것과 같이 집행력 있는 집행권원과 같은 효력을 갖도록 하고 있습니다.

  ※ 집행권원 : 국가의 강제력으로 실현될 청구권의 존재와 범위를 표시하고 집행력을 부여하는 공정 증서

2023년
통신분쟁조정사례집

발 행 일 2024년 2월

발 행 처 방송통신위원회
경기도 과천시 관문로 47(중앙동), 2동
대표전화 : 142-246 (통신분쟁조정상담센터)
이 메 일 : dispute@korea.kr
홈페이지 : www.tdrc.kr (통신분쟁조정위원회)

비매품

※ 본 사례집 내용의 무단전재를 금하며, 인용 시에는 반드시 방송통신위원회의
「2023년 통신분쟁조정사례집」이라고 밝혀주시기 바랍니다.