

통신분쟁에 대해 알고 싶다면 꼭 읽어보세요

- 방통위, 「2023년 통신분쟁조정사례집」 발간
- 참고할 만한 분쟁조정 사례 100건 찾아보기 쉽도록 유형화하여 수록

<조정사례>

- 폐지를 주우며 무료 급식소에서 끼니를 해결하는 80대 신청인에게 휴대전화 이용요금이 적게 나오게 해준다는 피신청인 대리점에서 세 차례에 걸쳐 기기 변경과 유·무선 서비스를 신규 개통시키는 등 무분별한 영업행위를 하였음. 이에 고령의 노인인 신청인은 감당하지 못할 요금이 나와 피해를 입었다며 통신분쟁조정을 신청함
- ⇒ 통신분쟁조정위원회는 신청인이 80세의 고령인 점, 2020년 12월부터 2023년 1월까지 세 차례나 휴대전화 기기를 변경한 점, 기존 회선을 해지하지 않고 유·무선 서비스를 신규 개통하여 요금을 이중으로 납부하게 한 점 등을 고려하여 ‘유·무선 서비스를 위약금 없이 해지하고, 단말기 잔여할부금을 면제’ 하는 것으로 조정함

방송통신위원회(위원장 김홍일, 이하 ‘방통위’)는 2023년 한 해 동안 통신분쟁조정위원회에 신청된 분쟁조정 사건 총 1,259건 중에 100건을 선별하여 2월 22일 「2023년 통신분쟁조정사례집(이하 ‘사례집’)」을 발간했다.

사례집은 국민들이 참고할 만한 분쟁조정 사례 100건을 △ 이용계약 관련 분쟁 △ 통신서비스 품질 관련 분쟁 △ 중요사항 설명 또는 고지 안내 관련 분쟁 △ 앱마켓 관련 분쟁 △ 기타 분쟁 등 5개 분야로 유형화하여 수록하여 필요한 사례를 쉽게 찾아볼 수 있도록 했다.

또한 분쟁조정 진행 시 참고할 수 있도록 통신분쟁조정 상담과 조정절차 안내와 함께 관련 법령 및 서식도 실었다.

통신분쟁으로 어려움을 겪고 있는 국민은 누구나 통신분쟁조정위원회 홈페이지(www.tdrc.kr)에서 사례집 전체를 내려받아 볼 수 있다.

김홍일 위원장은 “이번 사례집이 통신분쟁을 예방하고 분쟁조정을 신청하고자 하는 국민들에게 참고자료로 널리 활용되기를 기대한다”며 “앞으로도 통신분쟁조정위원회가 보다 전문적이고 믿음직스러운 피해구제기관으로 발전해 나가도록 적극 지원할 계획”이라고 밝혔다.

붙임 「2023년 통신분쟁조정사례집」 1부. 끝.

담당 부서	방송통신이용자정책국 통신분쟁조정팀	책임자	팀 장	박명진 (02-2110-1660)
		담당자	주무관	심해빈 (02-2110-1662)

