

보도시점 2023. 8. 30.(수) 14:00 배포 2023. 8. 30.(수) 14:00

방통위, 통신분쟁조정 모바일 서비스 개시

- 조정 신청부터 결과 확인까지 모바일로 '나의 사건 조회' 가능 -

방송통신위원회(위원장 이동관)는 이용자의 통신분쟁조정 접근성을 강화하고, 분쟁을 신속하고 효율적으로 처리하기 위해 '통신분쟁조정지원시스템 모바일 서비스'를 8월 30일부터 개시한다고 밝혔다.

이번 서비스로 통신분쟁조정 신청부터 피신청인 답변서 및 처리현황 조회, 분쟁조정 관련 서류(조정안 수락서, 의견진술서 등) 제출, 조정결과 확인까지 통신분쟁조정과 관련된 모든 절차를 모바일에서 간편하게 진행할 수 있으며, 작성된 문서들은 모바일을 통해 쉽고 빠르게 검토가 가능해졌다.

또한, 기존에는 당사자(신청인 및 피신청인)의 서명이 필요한 조정 서류의 경우, 인쇄 후 서명·스캔하여 시스템에 올려야 하는 등 절차가 다소 번거로웠으나 전자서명 기능을 도입하여 이제부터는 모바일에서 바로 서명할 수 있도록 편리성을 더했다.

'통신분쟁조정지원시스템 모바일 서비스'는 휴대전화 등 모바일 기기에서 '통신분쟁조정위원회'를 검색하거나 통신분쟁조정지원시스템 웹페이지 주소(www.tdrc.kr)를 입력하면 쉽게 접속할 수 있다.

이동관 위원장은 "국민들이 보다 쉽고 편리하게 분쟁조정제도를 이용하실 수 있도록 기존 시스템을 보강하여 모바일 서비스를 개시하게 됐다"면서 "앞으로도 국민의 불편함을 개선하고 국민의 삶에 실질적인 도움이 될 수 있도록 세세한 부분부터 살펴나가겠다."고 말했다.

붙임 : 통신분쟁조정지원시스템 모바일 서비스 주요 기능. 끝.

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

붙임

통신분쟁조정지원시스템 모바일 서비스 주요 기능

□ 모바일 기기 최적화 화면 구현

메인 화면	분쟁조정 절차 화면
<p>통신분쟁조정위원회</p> <p>전기통신사업자와 이용자 사이에 발생한 분쟁을 통신분쟁조정위원회의 에서 신속하고 공정하게 해결됩니다.</p> <p>나의사건 조회</p> <p>나의사건 조회 본인인증</p> <p>사건조회 안내 본인인증등록 안내</p> <p>홈페이지 신청 : 본인인증을 거쳐 사건 진행상황을 조회 할 수 있습니다. 서면 신청 : 본인인증 등록 후 본인인증을 거쳐 사건 진행상황을 조회</p> <p>상담문의센터 통신분쟁조정 신청문의 142-246</p> <p>통신분쟁조정 신청 통신분쟁조정 통계 통신분쟁조정 온라인 상담 통신분쟁조정 공지사항</p>	<p>통신분쟁조정위원회</p> <p>분쟁조정 제도안내 > 통신분쟁조정 절차</p> <p>통신분쟁조정 절차</p> <ul style="list-style-type: none"> 신정사건의 접수 및 통보 분쟁조정을 신청하고자 하는 자(또는 대리인)는 신청서를 작성하여 통신분쟁조정 위원회에 제출하여야 합니다. 분쟁조정 신청은 온라인, 우편 등을 통해 신청인이 직접 또는 대리로 신청할 수 있으며, 분쟁조정 사건이 접수되면, 신청자와 상대방에게 접수사실이 통보됩니다. 소위원회 및 주심위원 지정 분쟁조정위원회는 분쟁조정위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 소위원회나 주심위원을 두어 사건을 조정하게 할 수 있습니다. 조정 전 합의 권고 통신분쟁조정위원회는 조정 전 일정기간 동안 당사자간 합의를 권고할 수 있으며, 합의가 이루어질 경우 조정이 종료되며, 조정 전 합의가 이뤄지지 않을 경우 조정절차가 진행됩니다. 분쟁조정위원회 조정 절차 개시 <ul style="list-style-type: none"> 분쟁조정위원회는 당사자 또는 이해관계인의 의견을 들을 필요가 있다고 인정되는 경우 이들에게 회의에 출석하여 의견을 진술할 것을 요청할 수 있습니다. 분쟁조정위원회는 의견을 들으려는 경우에는 긴급한 경우가 아니면 의견청취 7일 전까지 시기 및 장소를 당사자 및 이해관계인에게 통지합니다. 통지를 받은 당사자 또는 이해관계인은 회의에 출석할 수 없는 부득이한 사유가 있으면 미리 서면(전자문서를 포함한다)으로 의견을 제출할 수 있습니다. 의견을 진술하려는 자는 대리인으로 하여금 출석하여 의견을 진술하게 할 수 있습니다. 통신분쟁조정위원회는 분쟁조정 신청을 접수한 날부터 60일 이내에 심하여 조정안을 작성하며, 부득이한 경우 1회에 한해 30일 이내의 범위에서 처리기간을 연장합니다.
분쟁조정 신청방법 화면 ①	분쟁조정 신청방법 화면 ②
<p>통신분쟁조정위원회</p> <p>분쟁조정 신청 > 분쟁조정 신청방법</p> <p>분쟁조정 상담</p> <p>통신분쟁 관련 불안이나 피해가 있어 상담을 접수하고자 하실 때에는 전화 또는 온라인을 이용하시면 됩니다.</p> <p>※ 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 관련서류 작성 후 분쟁조정을 신청하실 수 있습니다.</p> <p>전화 상담 국번 없이 142-246(전국 대표 번호, 수신자 부담)</p> <p>상담 접수 및 조회</p> <ul style="list-style-type: none"> 09:00 ~ 12:00 13:00 ~ 18:00 <p>비고</p> <p>※ 토·일요일 및 공휴일 제외</p> <p>온라인 상담</p> <p>홈페이지 www.tdrc.kr(온라인상담신청 바로가기) 에서 온라인으로 상담을 신청하고, 답변을 조회하실 수 있습니다.</p> <p>상담 접수 및 조회</p> <ul style="list-style-type: none"> 365일 24시간 신청 및 조회 가능 온라인 상담 시간 상담 접수 일로부터 3일 내(휴일 제외) 답변 	<p>통신분쟁조정위원회</p> <p>분쟁조정 신청</p> <p>온라인 신청</p> <p>홈페이지 www.tdrc.kr(온라인 분쟁조정신청 바로가기) 에서 온라인으로 분쟁조정을 신청하고 처리상태를 조회할 수 있습니다.</p> <p>우편 신청</p> <p>분쟁조정 신청서를 서면으로 작성하여 우편을 통해 신청할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 주소 : (06253) 서울특별시 강남구 강남대로 62길 7 혜주빌딩 4층 401호 통신분쟁조정 상담센터 문의 전화 : 국번 없이 142-246(전국 대표 번호, 수신자 부담), 점심 시간 (12:00~13:00) 제외 ※ 분쟁조정 신청은 직접 또는 대리로(위임장 첨부) 신청할 수 있습니다. <p>통신분쟁조정 신청서 및 기재요령</p> <p>한글 DOWNLOAD PDF DOWNLOAD</p> <p>통신분쟁조정 취하서</p> <p>한글 DOWNLOAD PDF DOWNLOAD</p> <p>위임장</p> <p>한글 DOWNLOAD PDF DOWNLOAD</p> <p>통신분쟁조정위원회</p> <p>개인정보 처리방침</p> <p>(06253) 서울특별시 강남구 강남대로 62길 7 4층 통신분쟁조정 상담센터 상담안내 : 142-246(평일 09:00~18:00;점심시간 12:00~13:00) 팩스 : 02-3453-9115 Copyright (C) Telecommunications Dispute Resolution Committee. All Right Reserved.</p>

☐ 통신분쟁조정 절차 진행 및 모바일 뷰어 기능

통신분쟁조정 절차 (분쟁조정 신청)	통신분쟁조정 절차 (처리현황 조회)
<p>분쟁조정 신청</p> <p>신청인 정보</p> <p>*이름</p> <p>*생년월일</p> <p>*연락처</p> <p>전자우편</p> <p>*주소</p> <p>주소검색</p> <p>상세주소 입력</p> <ol style="list-style-type: none"> *필수 입력사항 미기재 시, 분쟁조정 신청이 접수되지 않습니다. 위원회의 사실조사 진행을 위하여 신청인의 본인확인에 필요한 최소한의 정보가 피신청인에게 제공될 수 있습니다. 「개인정보 보호법 시행령」 제62조의2에 따라 사건처리를 위해서 필요할 경우, 고유식별정보를 요청할 수 있습니다. 분쟁조정 사건에 대한 접수확인, 위원회 조정안, 기타 사건관련 안내사항 발송을 위해 휴대전화번호 · 주소 · 전자우편 주소를 정확하게 기재하여 주시기 바랍니다. 	<p>나의사건 조회</p> <p>1 신청 2 접수 3 요건/서류검토 4 사실조사 5 조정심의/결정</p> <p>사건정보</p> <p>접수번호</p> <p>진행 상황</p> <p>요구사항</p> <p>신청이유</p> <p>신청일자</p> <p>접수구분</p> <p>담당자명</p> <p>담당자 연락처</p> <p>신청인 정보</p> <p>이름</p> <p>연락처</p>
모바일 뷰어 기능 1 (조정 전 합의서)	모바일 뷰어 기능 2 (조정 전 합의서)
<p>조정서류</p> <p>조정서류</p> <p>서류명 파일첨부 조정전 합의서</p> <p>다운로드 다운로드</p> <p>신청인 파일첨부</p> <p>피신청인 파일첨부 -</p> <p>서류명 파일첨부 조정취하서</p> <p>다운로드 취하사유 입력 다운로드</p> <p>신청인 파일첨부</p> <p>피신청인 파일첨부 -</p> <p>서류명 파일첨부 의견진술서</p> <p>다운로드 진술내용 입력 다운로드</p> <p>신청인 파일첨부</p> <p>피신청인 파일첨부 -</p> <p>서류명 파일첨부 피신청인 답변서</p> <p>다운로드 HWP WORD</p> <p>신청인 파일첨부</p> <p>저장 닫기</p> <p>상단안내 : 142-246(평일 09:00~18:00; 점심시간 12:00~13:00) 팩스 : 02-3453-9115 Copyright (C) Telecommunications Dispute Resolution Committee. All Right Reserved.</p>	<p>조정 전 합의서</p> <p>사건번호</p> <p>신청인 성명 주소 전화번호</p> <p>피신청인 성명 주소 전화번호</p> <p>합의내용</p> <p>합의상당일</p> <p>신청인과 피신청인은 위와 같이 조정 전 합의하였음을 확인합니다.</p> <p>년 월 일</p> <p>신청인 (인) 서명하기</p> <p>피신청인 (인)</p> <p>신청인 서명일시</p> <p>통신분쟁조정위원회 귀중</p>

□ 조정서류 전자서명 도입 및 절차 간소화

