

보도시점 2023. 11. 28.(화) 16:00 배포 2023. 11. 28.(화) 16:00

방통위 통신분쟁조정위원회 분쟁조정 4천여 건, 해결률 88.9%에 이르러

- 내년 6월 출범 5주년 앞두고 ‘통신분쟁조정제도의 사회적 역할과 바람직한 발전방향’ 주제로 제1차 세미나 개최 -

방송통신위원회(위원장 이동관, 이하 ‘방통위’)는 '23년 11월 28일(화) 목동 방송회관에서 ‘통신분쟁조정제도의 사회적 역할과 바람직한 발전방향’을 주제로, 「제1차 통신분쟁조정위원회(위원장 구종상, 이하 ‘분조위’) 세미나」를 개최했다.

분조위는 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생한 분쟁을 효율적으로 조정하기 위해 전기통신사업법 제45조의2에 따라 설립된 법정위원회로, '19년 6월 발족 이후 '23년 11월 현재까지 4천여 건이 넘는 통신분쟁 사건을 처리하는 등 국민불편 해소를 위해 노력해왔다.

※ 통신분쟁조정 해결률 : ('19.6.~'20년) 53% → ('21년) 75.6% → ('22년) 82.9% → ('23년) 88.9%(11.24. 기준)

이번 세미나는 출범 5주년을 앞둔 분조위의 성과를 진단하고, 국민의 권익을 보다 두텁게 보호하고 조정의 실효성을 제고하기 위해 개선할 점은 무엇인지 논의하기 위해 마련되었다.

또한 지난 10월 19일 이동관 위원장과 분조위 위원 간의 간담회에서 제기되었던, △통신취약계층에 대한 중요사항 고지 강화, △명의도용 피해확산 방지를 위한 대책, △분조위와 통신사업자 간 정기적 소통창구 마련 등을 구체화하는 첫 걸음이라고 할 수 있다.

구종상 제3기 분조위 위원장은 개회사에서 “새로운 통신서비스의 출현으로 피해사례와 분쟁유형이 복잡·다양해지고 있는데, 이제는 통신분쟁조정제도의 역할과 바람직한 발전방향에 대해 고민할 때”라고 말했다.

세미나는 기초발제를 포함한 4개의 발제와 패널들의 자유토론, 질의응답 및 종합토론 등으로 진행되었으며, 분조위, 관계부처, 법조계·학계 전문가, 소비자 단체, 유사 분쟁조정기관, 통신사업자 등이 참여하여 열띤 토론을 벌였다.

발제1에서는 ‘통신취약계층 이용자 보호방안’이라는 주제로 나황영 변호사(법무법인 인성 변호사, 분조위 위원)가 실제 분쟁사건을 바탕으로 통신서비스 계약 과정에서 발생한 피해사례를 분석하고, 취약계층 맞춤형 보호방안 마련을 위한 법적·제도적 개선사항 및 통신사업자의 적극적 조치 등을 논의하였다.

발제2에서는 ‘명의로용 피해발생시 통신사 협력방안’이라는 주제로 신경희 변호사(법무법인 강남 변호사, 분조위 위원)가 명의로용 통신분쟁 처리현황 및 피해 사례와 함께 통신사업자의 대응실태와 문제점 등을 짚으면서 명의로용 피해확산 방지를 위한 실질적인 협력방안도 제시하였다.

발제3에서는 ‘통신분쟁조정제도와 환경·사회·지배구조(ESG) 경영의 조화’라는 주제로 한석현 실장(서울 YMCA 시민중계실장, 분조위 위원)이 새로운 규범으로 각광받고 있는 ‘환경·사회·지배구조(ESG) 경영’ 개념을 조정제도에 접목하여 이해당사자들의 협력·소통 강화 등 통신분쟁조정제도가 나아가야 할 방향을 발표하였다.

※ ESG 경영 : 환경(Environmental), 사회(Social), 지배구조(Governance)의 머리글자를 딴 단어로 환경 보호, 사회적 책임, 투명한 지배구조를 바탕으로 지속가능한 발전을 추구하는 경영방식

이상인 부위원장은 축사에서 “그동안 방통위는 조정위원 수 증원과 직권조정 도입, 모바일 분쟁조정시스템 서비스 등을 통해 신속하고 실효성 있는 피해 구제를 위해 노력해 왔다.”며 “이번 세미나에서 내실 있는 논의가 이루어져 분조위가 국민과 통신사업자 모두에게 신뢰받는 중재자로서 자리매김하길 바란다.”고 말했다.

- 붙임1. 「제1차 통신분쟁조정위원회 세미나」 포스터 1부
- 붙임2. 「제1차 통신분쟁조정위원회 세미나」 개최계획 1부. 끝.

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



제1차 통신분쟁조정위원회 세미나

통신분쟁조정 제도의 사회적 역할과 바람직한 발전방향

일시

2023년 11월 28일(화), 14:30~18:00

장소

목동 방송회관 코바코홀(3F, 회견장)

기 조 발 제 | 통신분쟁조정위원회 운영현황 및 개선과제

발 제 1 | 통신취약계층 이용자 보호방안

발 제 2 | 명의도용 피해발생시 통신사 협력방안

발 제 3 | 통신분쟁조정제도와 ESG경영의 조화

붙임2

「제1차 통신분쟁조정위원회 세미나」 개최계획

【 세미나 개요 】

- 일 시 : '23년 11월 28일(화), 14:30~18:00
- 장 소 : 목동 방송회관 코바코홀 회견장(3층)
- 주최·주관 : 방통위 통신분쟁조정위원회
- 참석대상 : 통신분쟁조정위원회, 소비자 분쟁조정기관 및 단체, 법조계·학계 전문가, 통신사업자, 유관기관, 방송통신위원회, 과학기술정보통신부
- 대 주 제 : 통신분쟁조정제도의 사회적 역할과 바람직한 발전방향
- 주요내용 : 출범 5주년('24.6월)을 앞두고 통신분쟁조정위원회 운영현황·개선과제 고찰, 분쟁사건 분석을 통해 적극적·선제적 이용자 보호방안 모색, 분쟁조정제도 활성화를 위한 협력체계 논의 등

□ 세부계획

※ 좌장 : 홍대식 서강대학교 법학전문대학원 교수

시 간	주요 내용	발제자	패 널
14:30~14:40(10')	등록 및 개회 안내		
14:40~14:45(05')	개회사	구종상 위원장 (통신분쟁조정위원회 위원장)	-
14:45~14:50(05')	축 사	이상인 부위원장 (방송통신위원회 부위원장)	
14:50~15:20(30')	< 기조발제 > 통신분쟁조정위원회 운영현황 및 개선과제	황창근 교수 (홍익대학교 법과대학 교수)	-
15:20~16:00(40')	< 발제1 > 통신취약계층 이용자 보호방안	나항영 변호사 (법무법인 인성 변호사, 통신분쟁조정위원회 1소위 위원장)	김현경 교수 (서울과학기술대학교 IT정책전문대학원 교수) 윤 명 사무총장 (소비자시민모임 사무총장) 이기윤 부사장 (SKT 대외협력부문장) 이철훈 전무 (LGU+ 홍보/대외협력센터장)
16:00~16:10(10')	휴 식		
16:10~16:50(40')	< 발제2 > 명의도용 피해발생시 통신사 협력방안	신경희 변호사 (법무법인 강남 변호사, 통신분쟁조정위원회 2소위 위원장)	이정순 과장 (과학기술정보통신부 통신이용제도과장) 김진욱 변호사 (법무법인 주원 변호사) 정원기 단장 (KISA 이용자보호단 단장) 이광규 상무 (KT엠모바일 사업전략담당)
16:50~17:30(40')	< 발제3 > 통신분쟁조정제도와 ESG 경영의 조화	한석현 실장 (서울YMCA 시민중계실장, 통신분쟁조정위원회 3소위 위원장)	김성환 교수 (아주대학교 경제학과 교수) 김준권 팀장 (한국소비자원 분쟁조정사무국 총괄팀장) 이공환 전무 (KT 정책협력실장) 조영훈 부사장 (SKB Comm.담당)
17:30~18:00(30')	질의응답 및 종합토론 / 폐회		좌장 및 발제자 모든 패널 박명진 팀장 (방송통신위원회 통신분쟁조정팀장)