

방통위 '23년도 통신분쟁조정 해결률 89.6%

- 5G 분쟁 해결률 81.9%에서 90.1%로 크게 상승 -

방송통신위원회(위원장 김홍일)는 통신분쟁조정위원회(위원장 구종상)가 지난 '23년 1,259건의 통신분쟁조정 신청을 받아 유·무선 통합 총 89.6%의 해결률을 보였다고 밝혔다. 이는 '22년 대비 6.7%P가 증가한 결과로서 분쟁조정 신청도 18.8% 늘어난 수치다. 무선 부문은 8.0%P(82.1%→90.1%), 유선 부문은 2.7%P(85.4%→88.1%) 상승했다.

※ 통신분쟁 해결률 : 53%(19.6월~'20년) → 75.6%(21년) → 82.9%(22년) → 89.6%(23년)

통신분쟁조정위원회는 전기통신사업자와 이용자 사이에 발생한 통신서비스 관련 분쟁을 조정하는 법정위원회로, 사업자들의 적극적인 조정 참여를 유도하기 위하여 사업자별 분쟁조정 대응실태와 분쟁조정결과를 유형별로 분석하여 매년 공표하고 있다.

'23년 통신분쟁 신청건수는 무선부문의 경우 케이티(KT)가 389건(41.3%)으로 가장 많았으며, 가입자 10만 명 당 신청건수 또한 케이티가 2.1건으로 가장 많았다. 유선부문의 경우 케이티가 110건(34.7%)으로 가장 많은 반면, 가입자 10만 명 당 신청건수는 에스케이티(SKT)와 엘지유플러스(LGU+)가 각각 1.3건으로 가장 많은 것으로 나타났다.

통신분쟁 신청 유형별(유·무선 전체)로는 '이용계약 관련' 유형이 593건(47.1%)으로 가장 많았고, '중요사항 설명·고지 관련' 415건(33.0%), '기타' 142건(11.3%), '서비스 품질 관련' 109건(8.6%) 순이었으며, 전체 신청건수(1,259건) 중 892건(70.8%)이 손해배상을 요구하였다.

※ 무선부문의 경우 '중요사항 설명·고지 관련'이 375건(39.8%)으로 가장 많았고, 유선부문은 '이용계약 관련'이 227건(71.6%)으로 가장 많았음

또한 5G 통신분쟁 조정신청은 서비스 상용화에 따라 '22년 526건에서 '23년 692건으로 크게 늘었고, 통신서비스 품질 분쟁은 '22년 118건에서 '23년 109건으로 다소 줄었다. 이 중 81건(74.3%)이 5G 서비스 품질 저하 문제와 중계기 설치 및 요금할인, 위약금 없는 해지요구 등이었다.

※ 통신분쟁조정위원회는 조정의 신뢰성 제고를 위해 '22년 6월부터 품질 확인이 필요하다고 판단하는 경우, 주생활지를 방문하여 통신서비스 품질에 대해 현장측정을 실시하고 있음

한편 5G 통신분쟁 해결률은 '22년 81.9%에서 '23년 90.1%로 전년 대비 8.2%P 상승하였고, '품질분쟁' 해결률은 '22년 52.7%에서 '23년 55.9%로 전년 대비 3.2%P 상승했다.

사업자별(통신 4사) 통신분쟁 해결률은 무선부문의 경우 엘지유플러스(97.5%)가 가장 높았고 케이티(89.9%), 에스케이티(85.5%)가 뒤를 이었으며, 유선부문의 경우 케이티(98.7%)가 가장 높았고 엘지유플러스(93.9%), 에스케이티(70.3%), 에스케이브로드밴드(SKB, 69.2%) 순으로 나타났다.

※ 5G 통신분쟁 이동통신 3사 해결률은 엘지유플러스(100%), 케이티(90.3%), 에스케이티(84.7%) 순

알뜰폰사업자 중 통신분쟁이 많이 신청된 상위 5개 사업자는 케이티엠모바일, 케이티스카이라이프, 엘지헬로비전, 한국케이بل텔레콤, 에스케이텔링크로 나타났다.

통신분쟁조정위원회는 단말기 기기값 거짓고지, 중요사항(선택약정할인, 제휴카드 할인) 미흡 고지, 고가요금제 이용 강요, 서비스 해지처리 미흡 등 이용자 이익을 저해하는 사례들에 대해서는 자정 노력을 권고할 예정이며, 재발방지 및 긴급한 구제조치가 필요한 사안에 대해서는 직권조정결정 절차를 거칠 계획이다.

김홍일 위원장은 “통신분쟁조정 해결은 이용자와 사업자가 함께 능동적으로 참여하여 이루어낸 성과라는 측면에서 의미가 깊다.”며, “앞으로도 신속하고 실효성 있는 조정으로 국민의 권익을 보다 두텁게 보호할 수 있도록 노력하겠다.”고 밝혔다.

붙임. '23년 통신분쟁조정사건 처리 결과 1부. 끝.

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



'23년 통신분쟁조정사건 처리 결과

□ 통신분쟁조정 신청 현황

(1) 서비스별 구분

◆ 유·무선 전체

- '23년 통신분쟁조정 신청은 총 1,259건으로, 무선통신서비스는 942건 (74.8%), 유선통신서비스는 317건(25.2%)임

※ '23년 유·무선 전체 신청건수는 ①KT(499건), ②SKT(290건), ③LGU+(186건), ④SKB(51건) 순임

◆ 무선 부문

- 무선통신서비스는 KT가 389건(41.3%)으로 신청건수가 가장 많았고, 가입자 10만명 당 신청건수 또한 KT가 2.1건으로 가장 많음

※ 무선부문 신청건수는 ①KT(389건), ②SKT(246건), ③LGU+(114건) 순이며, 가입자 10만명 당 신청건수는 ①KT(2.1건), ②SKT(0.7건), ③LGU+(0.6건) 순으로 나타남

◆ 유선 부문

- 유선통신서비스는 KT가 110건(34.7%)으로 신청건수가 가장 많았고, 가입자 10만명 당 신청건수는 SKT·LGU+가 1.3건으로 가장 많음

※ 유선부문 신청건수는 ①KT(110건), ②LGU+(72건), ③SKB(51건), ④SKT(44건) 순이며, 가입자 10만명 당 신청건수는 ①SKT(1.3건), ①LGU+(1.3건), ③SKB(1.0건), ④KT(0.6건) 순으로 나타남

['23년 통신분쟁조정 신청 현황]

(23.12.31. 기준)

구분	건수 (A+B)	무선통신서비스					유선통신서비스*				
		신청건수		가입자수		10만명 당 신청(건)	신청건수		가입자수		10만명 당 신청(건)
		건수 (A)	비중 (%)	가입자 (만명)	점유율 (%)		건수 (B)	비중 (%)	가입자 (만명)	점유율 (%)	
KT	499	389	41.3	1,776	21.3	2.1	110	34.7	1,868	53.2	0.6
SKT	290	246	26.1	3,146	37.8	0.7	44	13.9	341	9.7	1.3
LGU+	186	114	12.1	1,869	22.4	0.6	72	22.7	559	15.9	1.3
SKB	51	-	-	-	-	-	51	16.1	524	14.9	1.0
기타	233	193	20.5	1,544	18.5	1.3	40	12.6	219	6.3	1.8
합계	1,259	942	100	8,335	100	1.1	317	100	3,511	100	0.9

※ 유·무선 통신서비스 가입자 현황(23년 10월말 기준, 과기정통부) / *초고속인터넷 및 시내전화 가입자

(2) 유형별 구분

◆ 유·무선 전체

- '23년 통신분쟁 유형별로는, ①'이용계약 관련' 유형이 593건(47.1%)으로 가장 많았고, ②'중요사항 설명·고지 관련' 유형이 415건(33.0%),
 - ※ 이용계약 관련 : 서비스 임의개통, 계약서 위조, 이용요금 과다청구, 서비스 해지 누락 및 부당한 위약금 청구 등 전기통신서비스 계약체결, 이용, 해지 과정에서 발생한 분쟁
 - ※ 중요사항 설명·고지 관련 : 사업자명, 이용요금, 지원금, 요금할인, 할부수수료, 약정기간, 위약금, 약정조건 등 중요한 사항을 고지하지 않았거나 거짓으로 고지하여 발생한 분쟁
- ③'기타' 유형 142건(11.3%), ④'서비스 품질 관련' 유형 109건(8.6%) 순임
 - ※ 서비스 품질 관련 : 전기통신서비스 품질 저하로 불편을 겪고 있는 사항과 관련하여 중계기 설치, 이용요금 환급 및 감면, 위약금 없는 해지 등 해결방안을 요청하는 분쟁
 - ※ 기 타 : 명의도용으로 인한 서비스 개통, 소액결제, 정보이용료(콘텐츠이용료) 등과 관련된 분쟁
- 또한 '23년 통신분쟁조정 신청 1,259건 중 892건(70.8%)이 요금 감면 및 환급, 위약금 면제, 피해보상 등 손해배상을 요구하는 것으로 나타남

[연도별 통신분쟁조정 유형별 현황]

(단위 : 건/%)

2022년 ('22.12.31. 기준)					2023년 ('23.12.31. 기준)				
신 청	분쟁 유형				신 청	분쟁 유형			
	이용계약 관련	중요사항 설명·고지 관련	서비스 품질 관련	기타		이용계약 관련	중요사항 설명·고지 관련	서비스 품질 관련	기타
1,060	465 (43.9)	426 (40.2)	118 (11.1)	51 (4.8)	1,259	593 (47.1)	415 (33.0)	109 (8.6)	142 (11.3)

◆ 무선 부문

- 무선통신서비스는 ①'중요사항 설명·고지 관련' 유형이 375건(39.8%)으로 가장 많았고, ②'이용계약 관련' 유형이 366건(38.9%),
 - ③'기타' 유형 105건(11.1%), ④'서비스 품질 관련' 유형 96건(10.2%) 순임
- 대표적 사례로는 단말기 기기값을 거짓으로 고지하거나 오인하게 하여 휴대전화 개통 유도, 고가요금제 이용 및 부가서비스 가입 강요, 미흡한 고지로 인해 요금제 변경 시 위약금 발생 등의 분쟁이 있음
 - ※ 무선 부문의 경우, 'SKT, LGU+, KT엠모바일, KT스카이라이프'는 '중요사항 설명·고지 관련' 유형이, 'KT, 한국케이بل텔레콤, SK텔링크'는 '이용계약 관련' 유형이, 'LG헬로비전'은 '기타' 유형이 가장 많이 신청됨

◆ 유선 부문

- 유선통신서비스는 ①'이용계약 관련' 유형이 227건(71.6%)으로 가장 많았고, ②'중요사항 설명·고지 관련' 유형이 40건(12.6%),
- ③'기타' 유형 37건(11.7%), ④'서비스 품질 관련' 유형 13건(4.1%) 순임
- 대표적 사례로는 미흡한 해지 처리로 장기간 요금 청구, 혜택 제공으로 가입 유도 후 약속사항 미이행, 이전설치 불가로 서비스 해지 시 위약금 청구, 명의도용으로 인한 서비스 개통 등의 분쟁이 있음

※ 유선 부문의 경우, 'KT, LGU+, SKB, KT스카이라이프, LG헬로비전, 한국케이블텔레콤'은 '이용계약 관련' 유형이, 'SKT'는 '기타' 유형이 가장 많이 신청됨

['23년 통신분쟁조정 유형별 현황 ('23.12.31. 기준)]

(단위 : 건/%)

구 분	건 수 (A+B)	무선통신서비스					유선통신서비스				
		신 청 (A)	분쟁 유형				신 청 (B)	분쟁 유형			
			이용계약 관련	중요사항 설명·고지 관련	서비스 품질 관련	기타		이용계약 관련	중요사항 설명·고지 관련	서비스 품질 관련	기타
KT	499	389	161 (41.4)	154 (39.6)	57 (14.6)	17 (4.4)	110	86 (78.2)	17 (15.5)	6 (5.4)	1 (0.9)
SKT	290	246	82 (33.3)	127 (51.6)	22 (9.0)	15 (6.1)	44	17 (38.6)	7 (15.9)	-	20 (45.5)
LGU+	186	114	40 (35.1)	49 (43.0)	11 (9.6)	14 (12.3)	72	55 (76.4)	6 (8.3)	2 (2.8)	9 (12.5)
SKB	51	-	-	-	-	-	51	39 (76.5)	7 (13.7)	2 (3.9)	3 (5.9)
KT엠 모바일	53	53	18 (34.0)	21 (39.6)	2 (3.8)	12 (22.6)	-	-	-	-	-
KT스카이 라이프	42	24	7 (29.2)	10 (41.6)	-	7 (29.2)	18	13 (72.2)	1 (5.6)	-	4 (22.2)
LG헬로 비전	25	20	2 (10.0)	1 (5.0)	1 (5.0)	16 (80.0)	5	4 (80.0)	-	1 (20.0)	-
한국케이블 텔레콤	10	8	6 (75.0)	2 (25.0)	-	-	2	2 (100)	-	-	-
SK 텔링크	8	8	5 (62.5)	2 (25.0)	1 (12.5)	-	-	-	-	-	-
기 타	95	80	45 (56.3)	9 (11.2)	2 (2.5)	24 (30.0)	15	11 (73.4)	2 (13.3)	2 (13.3)	-
합 계	1,259	942	366 (38.9)	375 (39.8)	96 (10.2)	105 (11.1)	317	227 (71.6)	40 (12.6)	13 (4.1)	37 (11.7)

※ '구분'란 '기타'는 알뜰폰사업자 및 부가통신사업자이며, 분쟁 신청건수를 기준으로 하여 상위 5개 사업자인 'KT엠모바일, KT스카이라이프, LG헬로비전, 한국케이블텔레콤, SK텔링크'는 별도 기재함

□ 통신분쟁조정 처리 현황

(1) 분쟁 해결 비율

◆ 유·무선 전체

- '23년에 신청된 통신분쟁조정사건 1,259건 중 821건이 해결되어 89.6%의 해결률을 기록하였으며, 이는 '22년 82.9% 대비 6.7%P 상승한 결과임

※ 미해결률(조정안 불수락으로 종결)의 경우 '22년(17.1%)→'23년(10.4%)로 나타나 전년도 대비 개선된 것으로 나타남

[연도별 유·무선 전체 통신분쟁조정 처리 현황]

(단위 : 건/%)

2022년 ('22.12.31. 기준)								2023년 ('23.12.31. 기준)									
신 청	해 결				미해결	진행중			신 청	해 결				미해결	진행중		
	조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소 계		조정 불수락	조정안 제시	사실확인 등 기타		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소 계		조정 불수락	조정안 제시	사실확인 등 기타
1,060	287 (34.4)	102 (12.2)	303 (36.3)	692 (82.9)	143 (17.1)	25	200	1,259	270 (29.5)	76 (8.3)	475 (51.8)	821 (89.6)	95 (10.4)	42	301		

※ '신청 건수'에서 '진행중 건수(조정안 제시, 사실확인 등 기타)'를 제외한 수치를 모수로 하여 처리 현황 비율(해결률/미해결률)을 산출함

※ 해결 건수 기준 : 조정 전 합의① + 조정안 수락② + 취하 등 기타③

① 조정 전 합의 : 분조위에서 조정안을 제시하기 전 당사자(신청인 및 피신청인) 간 합의로 종결

② 조정안 수락 : 분조위가 제시한 조정안을 당사자(신청인 및 피신청인)가 수락하여 종결

③ 취하 등 기타 : 분조위에서 조정안을 제시하기 전 신청 취하, 신청 반려 등으로 조정 절차 종결

◆ 무선 부문

- '23년 무선통신서비스는 942건 중 622건이 해결되어 90.1%의 해결률을 기록하였으며, '22년 해결률(82.1%) 대비 8.0%P 상승함

※ 미해결률(조정안 불수락으로 종결)의 경우 '22년(17.9%)→'23년(9.9%)로 나타나 전년도 대비 개선된 것으로 나타남

[연도별 무선 부문 통신분쟁조정 처리 현황]

(단위 : 건/%)

2022년 ('22.12.31. 기준)								2023년 ('23.12.31. 기준)									
신 청	해 결				미해결	진행중			신 청	해 결				미해결	진행중		
	조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소 계		조정 불수락	조정안 제시	사실확인 등 기타		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소 계		조정 불수락	조정안 제시	사실확인 등 기타
806	209 (33.2)	71 (11.3)	237 (37.6)	517 (82.1)	113 (17.9)	18	158	942	212 (30.7)	51 (7.4)	359 (52.0)	622 (90.1)	68 (9.9)	26	226		

◆ 유선 부문

○ '23년 유선통신서비스는 317건 중 199건이 해결되어 88.1%의 해결률을 기록하였으며, '22년 해결률(85.4%) 대비 2.7%P 상승함

※ 미해결률(조정안 불수락으로 종결)의 경우 '22년(14.6%)→'23년(11.9%)로 나타나 전년도 대비 개선된 것으로 나타남

[연도별 유선 부문 통신분쟁조정 처리 현황]

(단위 : 건/%)

2022년 ('22.12.31. 기준)								2023년 ('23.12.31. 기준)									
신 청	해 결				미해결	진행중			신 청	해 결				미해결	진행중		
	조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소 계	조정 불수락	조정안 제시	사실확인 등 기타	조정 전 합의①		조정안 수락②	취하 등 기타③	소 계	조정 불수락	조정안 제시	사실확인 등 기타		
254	78 (38.1)	31 (15.1)	66 (32.2)	175 (85.4)	30 (14.6)	7	42	317	58 (25.7)	25 (11.1)	116 (51.3)	199 (88.1)	27 (11.9)	16	75		

(2) 사업자별 분쟁 해결률

◆ 유·무선 전체 (통신 4사)

○ '23년 유·무선 전체 통신 4사 해결률은 ①LGU+(96.1%), ②KT(91.7%), ③SKT(83.0%), ④SKB(69.2%) 순으로 나타남

- '22년 대비 KT, SKT, LGU+는 분쟁 해결률이 상승하였으며, 해결률 상승폭은 ①LGU+(14.1%P), ②SKT(6.8%P), ③KT(6.7%P) 순임

- SKB는 분쟁 해결률이 '22년 대비 하락(△18.0%P)한 것으로 나타남

◆ 유·무선 전체 (알뜰폰사업자)

○ '23년 유·무선 전체 알뜰폰사업자 해결률은 ①KT스카이라이프(100%), ①LG헬로비전(100%), ①한국케이블텔레콤(100%), ①SK텔링크(100%), ⑤KT엠모바일(87.9%) 순으로 나타남

- '22년 대비 KT엠모바일, LG헬로비전은 분쟁 해결률이 상승하였으며, 해결률 상승폭은 ①LG헬로비전(42.9%P), ②KT엠모바일(23.2%P) 순임

※ 'KT스카이라이프, 한국케이블텔레콤, SK텔링크'의 경우 '22년과 '23년 모두 유무선 전체 해결률이 '100%'로 나타남

[연도별 유·무선 전체 통신분쟁조정 처리 현황]

(단위 : 건/%)

구분	2022년 ('22.12.31. 기준)								2023년 ('23.12.31. 기준)							
	신청	해결				미해결	진행중		신청	해결				미해결	진행중	
		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소 계	조정 불수락	조정안 제시	사실확인 등 기타		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소 계	조정 불수락	조정안 제시	사실확인 등 기타
KT	422	171 (51.2)	34 (10.2)	79 (23.6)	284 (85.0)	50 (15.0)	9	79	499	194 (50.3)	36 (9.3)	124 (32.1)	354 (91.7)	32 (8.3)	15	98
SKT	263	64 (29.4)	18 (8.3)	84 (38.5)	166 (76.2)	52 (23.8)	5	40	290	26 (11.7)	10 (4.5)	149 (66.8)	185 (83.0)	38 (17.0)	8	59
LGU+	182	5 (3.6)	18 (12.9)	91 (65.5)	114 (82.0)	25 (18.0)	5	38	186	2 (1.5)	2 (1.5)	119 (93.1)	123 (96.1)	5 (3.9)	5	53
SKB	51	13 (33.3)	8 (20.6)	13 (33.3)	34 (87.2)	5 (12.8)	1	11	51	9 (23.1)	7 (17.9)	11 (28.2)	27 (69.2)	12 (30.8)	2	10
KT엠 모바일	21	-	6 (35.3)	5 (29.4)	11 (64.7)	6 (35.3)	1	3	53	3 (9.1)	6 (18.2)	20 (60.6)	29 (87.9)	4 (12.1)	5	15
KT스카이 라이프	20	13 (72.2)	3 (16.7)	2 (11.1)	18 (100)	-	-	2	42	18 (66.7)	5 (18.5)	4 (14.8)	27 (100)	-	1	14
LG헬로 비전	13	3 (42.9)	1 (14.2)	-	4 (57.1)	3 (42.9)	-	6	25	6 (28.6)	1 (4.8)	14 (66.6)	21 (100)	-	-	4
한국케이별 텔레콤	8	1 (14.3)	2 (28.6)	4 (57.1)	7 (100)	-	-	1	10	4 (66.8)	1 (16.6)	1 (16.6)	6 (100)	-	-	4
SK 텔링크	4	-	-	2 (100)	2 (100)	-	-	2	8	1 (25.0)	2 (50.0)	1 (25.0)	4 (100)	-	1	3
기 타	76	17 (31.5)	12 (22.2)	23 (42.6)	52 (96.3)	2 (3.7)	4	18	95	7 (14.3)	6 (12.2)	32 (65.3)	45 (91.8)	4 (8.2)	5	41
합 계	1,060	287 (34.4)	102 (12.2)	303 (36.3)	692 (82.9)	143 (17.1)	25	200	1,259	270 (29.5)	76 (8.3)	475 (51.8)	821 (89.6)	95 (10.4)	42	301

※ 사업자는 '각 사별 신청 건수'에서 '각 사별 진행중 건수(조정안 제시, 사실확인 등 기타)'를 제외한 수치를 모수로 하여 처리 현황 비율(해결률/미해결률)을 산출함

◆ 무선 부문 (이동통신 3사)

○ '23년 무선통신서비스 이동통신 3사 해결률은 ①LGU+(97.5%), ②KT(89.9%), ③SKT(85.5%) 순으로 나타남

- '22년 대비 이동통신 3사 모두 분쟁 해결률이 상승하였으며, 해결률 상승폭은 ①LGU+(17.7%P), ②SKT(9.3%P), ③KT(4.3%P) 순임

- KT는 89.9%로, 전년 대비 해결률이 소폭(4.3%P) 상승하였으나, 분쟁 건수(389건)가 가장 많았고 가장 많이(73건) 증가함

※ [KT 분쟁 사례] 단말기 기기값 거짓고지, 고가요금제 이용 강요, 미흡한 고지로 인해 요금제 변경 시 차액정산금(위약금) 발생, 통신서비스 품질 저하에 따른 불편, 판매점의 무분별한 영업행위에 대한 피해구제 등

- SKT는 85.5%로, 전년 대비 해결률이 일정 폭(9.3%P) 이상 상승하였고, 분쟁건수는 다소(3건) 감소함

※ [SKT 분쟁 사례] 단말기 기기값 거짓고지, 고가요금제 이용 강요, 중요사항(선택약정할인, 제휴카드할인, 할부기간, 할부수수료) 미흡 고지, 계약 시 약속사항(이면계약) 미이행, 통신서비스 품질 저하에 따른 불편 등

- LGU+는 97.5%로, 전년 대비 해결률이 가장 큰 폭(17.7%P)으로 상승하였으며, 분쟁건수는 가장 많이(14건) 감소함

※ [LGU+ 분쟁 사례] 단말기 기기값 거짓고지, 고가요금제 이용 및 부가서비스 가입 강요, 선택약정할인 관련 중요사항 미흡 고지, 계약 시 약속사항(이면계약) 미이행, 통신서비스 이용요금 부당청구 등

◆ 무선 부문 (알뜰폰사업자)

○ '23년 무선통신서비스 알뜰폰사업자 해결률은 ①KT스카이라이프(100%), ①LG헬로비전(100%), ①한국케이بل텔레콤(100%), ①SK텔링크(100%), ⑤KT엠모바일(87.9%) 순으로 나타남

- 22년 대비 KT엠모바일, LG헬로비전은 분쟁 해결률이 상승하였으며, 해결률 상승폭은 ①LG헬로비전(50.0%P), ②KT엠모바일(23.2%P) 순임

※ 'KT스카이라이프, 한국케이بل텔레콤, SK텔링크'의 경우 '22년과 '23년 모두 무선 부문 해결률이 '100%'로 나타남

- KT엠모바일은 87.9%로, 전년 대비 해결률이 큰 폭(23.2%P)으로 상승하였으나, 알뜰폰사업자 중 분쟁건수(53건)가 가장 많았고 가장 많이(32건) 증가함

※ [KT엠모바일 분쟁 사례] 요금제 변경 시 일할 계산 등 중요사항을 미흡하게 고지하여 추가 요금 발생, 명의도용으로 인한 서비스 개통 및 이용하지 않은 요금 청구 등

- KT스카이라이프는 100%로, 전년과 같이 높은 해결률을 기록하였으나, 분쟁건수는 증가(20건)함

※ [KT스카이라이프 분쟁 사례] 요금제 변경 시 일할 계산 등 중요사항을 미흡하게 고지하여 추가 요금 발생, 명의도용으로 인한 서비스 개통 및 이용하지 않은 요금 청구 등

- LG헬로비전은 100%로, 전년 대비 해결률이 가장 큰 폭(50.0%P)으로 상승하였으나, 분쟁건수는 증가(12건)함

※ [LG헬로비전 분쟁 사례] 미흡한 업무처리로 인해 부당한 요금 발생, 고객센터의 불성실한 대응에 대한 불만, 명의도용으로 인한 서비스 개통 및 이용하지 않은 요금 청구 등

- 한국케이بل텔레콤 및 SK텔링크 무선 부문 해결률은 100%로, 전년에 이어 높은 해결률을 기록함

※ [한국케이بل텔레콤 및 SK텔링크 분쟁 사례] 미흡한 업무처리로 인해 부당한 요금 발생, 국제전화 이용요금 과다 청구 등

[연도별 무선 부문 통신분쟁조정 처리 현황]

(단위 : 건/%)

구분	2022년 ('22.12.31. 기준)								2023년 ('23.12.31. 기준)									
	신청	해결				미해결	진행중			신청	해결				미해결	진행중		
		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소 계		조정 불수락	조정안 제시	사실확인 등 기타		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소 계		조정 불수락	조정안 제시	사실확인 등 기타
KT	316	129 (53.1)	21 (8.6)	58 (23.9)	208 (85.6)	35 (14.4)	6	67	389	156 (51.0)	27 (8.8)	92 (30.1)	275 (89.9)	31 (10.1)	8	75		
SKT	249	59 (28.6)	16 (7.8)	82 (39.8)	157 (76.2)	49 (23.8)	5	38	246	24 (12.9)	8 (4.3)	127 (68.3)	159 (85.5)	27 (14.5)	8	52		
LGU+	128	1 (1.0)	13 (13.1)	65 (65.7)	79 (79.8)	20 (20.2)	3	26	114	2 (2.5)	-	75 (95.0)	77 (97.5)	2 (2.5)	1	34		
SKB	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
KT엠 모바일	21	-	6 (35.3)	5 (29.4)	11 (64.7)	6 (35.3)	1	3	53	3 (9.1)	6 (18.2)	20 (60.6)	29 (87.9)	4 (12.1)	5	15		
KT스카이라이프	4	4 (100)	-	-	4 (100)	-	-	-	24	13 (86.7)	-	2 (13.3)	15 (100)	-	-	9		
LG헬로비전	8	1 (25.0)	1 (25.0)	-	2 (50.0)	2 (50.0)	-	4	20	3 (17.6)	1 (5.9)	13 (76.5)	17 (100)	-	-	3		
한국케이بل텔레콤	7	1 (16.7)	2 (33.3)	3 (50.0)	6 (100)	-	-	1	8	3 (60.0)	1 (20.0)	1 (20.0)	5 (100)	-	-	3		
SK텔링크	4	-	-	2 (100)	2 (100)	-	-	2	8	1 (25.0)	2 (50.0)	1 (25.0)	4 (100)	-	1	3		
기타	69	14 (28.6)	12 (24.5)	22 (44.9)	48 (98.0)	1 (2.0)	3	17	80	7 (15.6)	6 (13.3)	28 (62.2)	41 (91.1)	4 (8.9)	3	32		
합계	806	209 (33.2)	71 (11.3)	237 (37.6)	517 (82.1)	113 (17.9)	18	158	942	212 (30.7)	51 (7.4)	359 (52.0)	622 (90.1)	68 (9.9)	26	226		

◆ 유선 부문 (통신 4사)

- '23년 유선통신서비스 통신 4사 해결률은 ①KT(98.7%), ②LGU+(93.9%), ③SKT(70.3%), ④SKB(69.2%) 순으로 나타남

- '22년 대비 KT, LGU+는 분쟁 해결률이 상승하였으며, 해결률 상승폭은 ①KT(15.2%P), ②LGU+(6.4%P) 순임

- '22년 대비 SKT, SKB는 분쟁 해결률이 하락하였으며, 해결률 하락폭은 ①SKB(△18.0%P), ②SKT(△4.7%P) 순임

- KT는 98.7%로, 통신 4사 중 전년 대비 해결률이 가장 큰 폭(15.2%P)으로 상승하였으나, 분쟁건수(110건)가 가장 많음
 - ※ [KT 분쟁 사례] 서비스 해지처리 미흡으로 이용하지 않은 요금 장기간 청구, 별도 혜택(요금 대납, 위약금 지원, 사은품 제공)을 약속하며 가입을 유도하였는데 개통 후 약속사항 미이행, 불명확한 사유로 이용자가 인지하지 못한 서비스 개통 및 이용요금 발생 등
- SKT는 70.3%로, 전년 대비 해결률이 다소(△4.9%P) 하락하였으며, 분쟁 건수는 가장 많이(30건) 증가함
 - ※ [SKT 분쟁 사례] 서비스 해지처리 미흡으로 이용하지 않은 요금 장기간 청구, 명의도용으로 인한 서비스 개통 및 부당한 요금 발생, 계약 시 고지한 내용과 다르게 이용요금 청구 등
- LGU+는 93.9%로, 전년 대비 해결률이 다소(6.4%P) 상승하였으나, 분쟁 건수는 증가(18건)함
 - ※ [LGU+ 분쟁 사례] 계약 시 약속사항(요금할인, 위약금 지원) 미이행, 서비스 해지처리 미흡으로 이용하지 않은 요금 장기간 청구, 명의도용으로 인한 서비스 개통 및 부당한 요금 발생 등
- SKB는 69.2%로, 통신 4사 중 전년 대비 해결률이 가장 큰 폭(△18.0%P)으로 하락하였으며, 타사에 비해 해결률이 다소 낮음
 - ※ [SKB 분쟁 사례] 별도 혜택(요금 대납, 위약금 지원)을 약속하며 가입을 유도하였는데 개통 후 약속사항 미이행, 서비스를 정상적으로 이용할 수 없어(통신장애, 이진설치 불가) 해지를 요청하였는데 위약금 청구, 서비스 해지처리 미흡으로 이용하지 않은 요금 장기간 청구 등

◆ 유선 부문 (알뜰폰사업자)

- '23년 유선통신서비스 알뜰폰사업자 해결률은 KT스카이라이프, LG헬로비전, 한국케이블텔레콤 모두 100%인 것으로 나타남
 - '22년 대비 LG헬로비전은 분쟁 해결률이 상승하였으며, 해결률 상승폭은 33.3%P임
 - ※ 'KT스카이라이프, 한국케이블텔레콤'의 경우 '22년과 '23년 모두 유선 부문 해결률이 '100%'로 나타남
 - KT스카이라이프는 100%로, 전년과 같이 높은 해결률을 기록함
 - ※ [KT스카이라이프 분쟁 사례] 명의도용으로 인한 서비스 개통 및 이용하지 않은 요금 청구, 중요사항(이용요금, 요금할인, 위약금) 미고지 등
 - LG헬로비전 및 한국케이블텔레콤은 해결률 100%를 기록하였고, LG헬로비전은 전년 대비 해결률이 큰 폭(33.3%P)으로 상승함
 - ※ [LG헬로비전 및 한국케이블텔레콤 분쟁 사례] 복잡한 해지절차 및 업무처리 지연으로 서비스 해지 방어, 통신서비스 장애 발생, 서비스 이용요금 과다 청구 등

[연도별 유선 부문 통신분쟁조정 처리 현황]

(단위 : 건/%)

구분	2022년 ('22.12.31. 기준)								2023년 ('23.12.31. 기준)							
	신청	해결				미해결	진행중		신청	해결				미해결	진행중	
		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소계		조정 불수락	조정안 제시		사실확인 등 기타	조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③		소계	조정 불수락
KT	106	42 (46.1)	13 (14.3)	21 (23.1)	76 (83.5)	15 (16.5)	3	12	110	38 (47.5)	9 (11.2)	32 (40.0)	79 (98.7)	1 (1.3)	7	23
SKT	14	5 (41.6)	2 (16.7)	2 (16.7)	9 (75.0)	3 (25.0)	-	2	44	2 (5.4)	2 (5.4)	22 (59.5)	26 (70.3)	11 (29.7)	-	7
LGU+	54	4 (10.0)	5 (12.5)	26 (65.0)	35 (87.5)	5 (12.5)	2	12	72	-	2 (4.1)	44 (89.8)	46 (93.9)	3 (6.1)	4	19
SKB	51	13 (33.3)	8 (20.6)	13 (33.3)	34 (87.2)	5 (12.8)	1	11	51	9 (23.1)	7 (17.9)	11 (28.2)	27 (69.2)	12 (30.8)	2	10
KT엠모바일	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
KT스카이라이프	16	9 (64.3)	3 (21.4)	2 (14.3)	14 (100)	-	-	2	18	5 (41.7)	5 (41.7)	2 (16.6)	12 (100)	-	1	5
LG헬로비전	5	2 (66.7)	-	-	2 (66.7)	1 (33.3)	-	2	5	3 (75.0)	-	1 (25.0)	4 (100)	-	-	1
한국케이블텔레콤	1	-	-	1 (100)	1 (100)	-	-	-	2	1 (100)	-	-	1 (100)	-	-	1
SK텔링크	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
기타	7	3 (60.0)	-	1 (20.0)	4 (80.0)	1 (20.0)	1	1	15	-	-	4 (100)	4 (100)	-	2	9
합계	254	78 (38.1)	31 (15.1)	66 (32.2)	175 (85.4)	30 (14.6)	7	42	317	58 (25.7)	25 (11.1)	116 (51.3)	199 (88.1)	27 (11.9)	16	75

(3) 5G 통신분쟁 처리 현황

- 5G 통신분쟁 신청은 '22년 526건에서 '23년 692건으로 대폭(166건) 증가함
 - ※ 5G 서비스 상용화에 따라, 5G 통신분쟁(692건)이 '서비스 품질 관련' 유형(81건)에 국한되지 않고, '이용계약 관련' 유형(235건), '중요사항 설명·고지 관련' 유형(327건), '기타' 유형(49건) 등 다양하게 신청됨
- 5G 통신분쟁 해결률은 '22년 81.9%에서 '23년 90.1%로, 전년 대비 8.2%p 상승함
 - ※ 5G 통신분쟁 이동통신 3사 해결률은 ①LGU+(100%), ②KT(90.3%), ③SKT(84.7%)순으로 나타남
 - ※ 5G 통신분쟁 알뜰폰사업자 해결률은 ①KT스카이라이프(100%), ①LG헬로비전(100%), ①한국케이블텔레콤(100%), ①SK텔링크(100%), ⑤KT엠모바일(92.3%) 순임
- 대표적 사례로는 단말기 기기값 거짓고지, 할인혜택(제휴카드할인 및 선택 약정할인) 미흡 고지, 고가요금제 이용 강요, 계약 시 고지한 약정조건 미이행, 5G 서비스 품질 저하, 개통철회 거부 등의 분쟁이 있음

[연도별 5G 통신분쟁조정 처리 현황]

(단위 : 건/%)

구분	2022년 ('22.12.31. 기준)								2023년 ('23.12.31. 기준)									
	신청	해결				미해결	진행중			신청	해결				미해결	진행중		
		조정 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소 계	조정 불수락	조정안 제시	사실확인 등기타	조정 합의①		조정안 수락②	취하 등 기타③	소 계	조정 불수락	조정안 제시	사실확인 등기타		
KT	237	106 (57.3)	11 (5.9)	41 (22.2)	158 (85.4)	27 (14.6)	2	50	330	134 (51.9)	17 (6.6)	82 (31.8)	233 (90.3)	25 (9.7)	7	65		
SKT	193	50 (31.7)	13 (8.2)	59 (37.3)	122 (77.2)	36 (22.8)	5	30	201	21 (14.0)	6 (4.0)	100 (66.7)	127 (84.7)	23 (15.3)	8	43		
LGU+	78	1 (1.6)	6 (9.7)	44 (71.0)	51 (82.3)	11 (17.7)	2	14	86	2 (3.1)	-	62 (96.9)	64 (100)	-	1	21		
SKB	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
KT엠 모바일	6	-	1 (25.0)	2 (50.0)	3 (75.0)	1 (25.0)	-	2	27	1 (7.7)	-	11 (84.6)	12 (92.3)	1 (7.7)	4	10		
KT스카이 라이프	1	1 (100)	-	-	1 (100)	-	-	-	18	8 (80.0)	-	2 (20.0)	10 (100)	-	-	8		
LG헬로 비전	2	-	-	-	-	-	-	2	3	1 (50.0)	-	1 (50.0)	2 (100)	-	-	1		
한국이동 통신	-	-	-	-	-	-	-	-	6	2 (50.0)	1 (25.0)	1 (25.0)	4 (100)	-	-	2		
SK 텔링크	1	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1 (100)	1 (100)	-	-	-		
기 타	8	2 (40.0)	1 (20.0)	2 (40.0)	5 (100)	-	1	2	20	3 (23.0)	4 (30.8)	4 (30.8)	11 (84.6)	2 (15.4)	1	6		
합 계	526	160 (38.5)	32 (7.7)	148 (35.7)	340 (81.9)	75 (18.1)	10	101	692	172 (33.4)	28 (5.4)	264 (51.3)	464 (90.1)	51 (9.9)	21	156		

(4) 통신품질 분쟁 처리 현황

○ 통신서비스 품질 관련 분쟁 신청은 '22년 118건에서 '23년 109건으로 다소(9건) 감소함

※ 통신분쟁조정위원회는 분쟁조정 신뢰성 제고를 위해 '22년 6월부터 품질 확인이 필요하다고 판단하는 경우, 주생활지를 방문하여 통신서비스 품질에 대해 현장측정을 실시하고 있음

○ 해결률은 '22년 52.7%에서 '23년 55.9%로, 전년 대비 3.2%p 상승함

※ 통신품질 분쟁 관련 통신 4사 해결률은 ①LGU+(100%), ②KT(50.0%), ③SKT(27.3%), ④SKB(0.0%) 순으로 나타남 / 통신품질 분쟁 관련 알뜰폰사업자 해결률은 KT스카이라이프, LG헬로비전, SK텔링크 모두 100%임

○ 대표적 사례로는 통신서비스 품질 불량에 대한 실질적 개선 방안(중계기 설치) 마련, 요금감면 및 환급, 위약금 없는 해지, 정신적·물질적 피해보상 요구 등의 분쟁이 있음

※ '23년 통신품질 분쟁조정 신청 109건 중 81건(74.3%)이 5G 서비스 품질(통화품질, 속도품질) 불량에 대해 문제를 제기하며 중계기 설치, 요금감면, 위면해지 등을 요구하는 것으로 나타남

[연도별 통신품질 분쟁조정 처리 현황]

(단위 : 건/%)

구분	2022년 ('22.12.31. 기준)								2023년 ('23.12.31. 기준)							
	신청	해결				미해결	진행중		신청	해결				미해결	진행중	
		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소계		조정 불수락	조정안 제시		사실확인 등 기타	조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③		소계	조정 불수락
KT	61	9 (20.0)	7 (15.6)	6 (13.3)	22 (48.9)	23 (51.1)	3	13	63	9 (22.5)	2 (5.0)	9 (22.5)	20 (50.0)	20 (50.0)	7	16
SKT	32	5 (17.8)	4 (14.4)	5 (17.8)	14 (50.0)	14 (50.0)	2	2	22	-	-	3 (27.3)	3 (27.3)	8 (72.7)	2	9
LGU+	19	1 (5.9)	5 (29.4)	5 (29.4)	11 (64.7)	6 (35.3)	-	2	13	1 (11.2)	1 (11.2)	7 (77.6)	9 (100)	-	-	4
SKB	2	-	-	1 (50.0)	1 (50.0)	1 (50.0)	-	-	2	-	-	-	-	2 (100)	-	-
KT엠모바일	1	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	2 (100)	2 (100)	-	-	-
KT스카이라이프	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LG헬로비전	1	-	-	-	-	-	-	1	2	2 (100)	-	-	2 (100)	-	-	-
한국기타서비스	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SK텔링크	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1 (100)	-	1 (100)	-	-	-
기타	2	-	-	1 (100)	1 (100)	-	-	1	4	-	1 (100)	-	1 (100)	-	-	3
합계	118	15 (16.1)	16 (17.2)	18 (19.4)	49 (52.7)	44 (47.3)	5	20	109	12 (17.6)	5 (7.4)	21 (30.9)	38 (55.9)	30 (44.1)	9	32

(5) 앱마켓 분쟁 처리 현황

○ 통신분쟁조정 대상에 앱마켓 이용 관련 분쟁이 포함(전기통신사업법 개정, '21.9.14.)된 이후 총 37건의 앱마켓 분쟁이 신청되었으며,

※ 앱마켓 이용 관련 분쟁 : 이용자가 앱마켓사업자 또는 모바일콘텐츠 등 제공사업자에게 결제 내역 취소, 이용요금 전체·부분 환급 등을 요청하는 분쟁

- 앱마켓 시장의 활성화 및 앱 결제 방식의 보편화에 따라 앱마켓 이용 관련 분쟁은 향후 증가할 것으로 예상됨

※ [앱마켓 분쟁 사례] 명의도용 또는 스미싱으로 인해 발생한 소액결제 및 정보이용료 결제 금액에 대해 피해구제, 업무처리(결제한도 설정, 본인인증) 미흡으로 발생한 손해에 대해 보상 등

[앱마켓 이용 관련 통신분쟁조정 처리 현황]

(단위 : 건/%)

건수 (A+B)	2021년 및 2022년 ('21.9.14.~'22.12.31. / '22.12.31. 기준)								2023년 ('23.12.31. 기준)							
	신청 (A)	해결				미해결	진행중		신청 (B)	해결				미해결	진행중	
		조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③	소계		조정 불수락	조정안 제시		사실확인 등 기타	조정 전 합의①	조정안 수락②	취하 등 기타③		소계	조정 불수락
37	11	1 (11.1)	1 (11.1)	6 (66.7)	8 (88.9)	1 (11.1)	-	2	26	-	-	10 (83.3)	10 (83.3)	2 (16.7)	1	13