

보도시점 2024. 11. 15.(금) 배포시점 배포 2024. 11. 15.(금) 10:00

## 통신서비스 관련 피해로 불편을 겪으셨다면 통신분쟁조정위원회를 찾아주세요

- 방통위, 「2024년 통신분쟁조정 우수 해결사례」 발표 -

방송통신위원회(위원장 직무대행 김태규, 이하 ‘방통위’)는 통신서비스 이용자의 피해를 예방하고, 유사 분쟁 발생 시 이용자가 분쟁조정제도를 활용하는데 참고할 수 있도록 ‘2024년 통신분쟁조정 우수 해결사례’를 발표하였다.

방통위가 선정한 통신분쟁조정위원회(이하 ‘분쟁조정위’) 우수 조정사례는 ①휴대전화 기기 변경 시 70대 노인에게 고지한 내용과 다르게 과다 청구된 이용요금에 대한 손해배상, ②스미싱 대응방안 안내 미흡으로 기초생활수급자에게 발생한 2차 소액결제 피해 배상, ③유선서비스 이중가입 유도로 발생한 서비스 요금 이중청구에 관한 환급 건 등 3건이다.

### ◆ <사례①> 70대 노인에게 요금을 정상적으로 고지하지 않은 휴대전화 기기변경 계약 관련 잔여 할부금 면제

(신청인) 70대 A씨는 판매점에서 제휴카드할인 등 적용 시 단말기를 무료로 구매할 수 있어 통신요금이 저렴하다고 안내받아 기기를 변경했는데, 개통 후 고지한 내용과 다르게 이용요금이 과다하게 청구되어 해결을 요청하였다.



(피신청인) 가입신청서에 단말기 대금·제휴카드할인 내용이 기재된 점, 판매점에서 관련 내용 고지 후 자필서명을 받은 점을 이유로 A씨의 동의하에 계약이 체결됐고, 요금 등 중요사항을 충분히 고지했다는 입장이었다.

(조정과정·결과) 분쟁조정위는 A씨의 가입신청서를 면밀히 검토하여 ▲신청서 ‘단말기 정보’란에 ‘단말기 할부금’이 기재되어 있지 않고, ▲‘매월 요금청구’란에 실제로 납부해야 할 금액이 명시되어 있지 않은 점 등을 확인하였다.

이를 근거로 판매점에서 고령의 A씨에게 이용요금 등 중요사항을 정상적으로 고지하지 않았다고 판단하여, A씨의 휴대전화 단말기 잔여 할부금을 면제하는 내용으로 조정결정하고, 양 당사자가 이를 수용하여 조정이 성립되었다.

(성과) 통신상품에 대한 이해·정보력이 제한되어 피해를 입기 쉬운 고령층의 특성을 고려하여, 피신청인이 고지 의무를 충실히 이행했는지에 대한 판단 기준을 고령자 중심으로 적용하고, 피신청인에게 적극적인 분쟁 해결을 권고한 결과 고령 이용자의 권익보호에 기여하였다.

◆ <사례②> 스미싱 피해 관련 소액결제 차단 안내 미흡으로 기초생활수급자에게 발생한 2차 피해금액 일부 면제

(신청인) 기초생활수급자 B씨는 스미싱으로 이용하지 않은 소액결제 금액이 발생하여 통신사에 스미싱 피해 대응방안을 문의하였다. 그런데 소액결제 차단에 대한 고객센터의 미흡한 안내로 2차 피해가 발생하여 손해배상을 요청하였다.



(피신청인) B씨에게 스미싱 대응 관련 ‘소액결제 원천차단 방식’과 ‘소액결제 한도를 0원으로 하향 조정하는 방식’을 모두 안내했으며, B씨가 직접 한도 하향 방식을 선택했다는 이유 등을 들어, 피해금액 결제취소를 거절하였다.

(조정과정·결과) 분쟁조정위는 ▲한도하향 방식은 제3자가 한도를 상향해 결제가 이루어질 위험성이 있음에도 고객센터에서 ‘원천차단’과 ‘한도하향’ 방식을 동일한 것처럼 설명한 정황이 확인되며, ▲기초생활수급자 B씨가 감당하기 어려운 2차 피해금액이 발생한 점을 들어 피해구제 필요성을 설득하였다. 이에, B씨에게 청구된 소액결제액 일부를 면제하는 내용으로 조정이 성립되었다.

(성과) 휴대전화 소액결제 시장은 콘텐츠제공업체·결제대행사(PG사)·통신사 등 여러 참여자가 연계되어 있고, 통신사는 PG사를 대신하여 이용자에게 이용대금 청구·수납을 대행한다는 점을 이유로, 소액결제 분쟁해결에 적극적이지 않은 편이다.

해당 사례는 분쟁조정위가 피신청인의 스미싱 대응안내 미흡을 확인하고 이로 인한 2차 소액결제 피해 발생 간 인과관계를 지적하여, 당사자 간 합의를 도출한 결과, 소득 취약계층의 금전적 피해를 줄일 수 있었다.

**◆ <사례③> 판매점의 유선서비스 이중가입 유도로 요금이 이중으로 청구된 부당계약 건에 대해 위약금 없는 해지 처리 및 환급**

(신청인) 40대 여성 C씨는 판매점에서 유선서비스 장비만 변경하면 지원금 등의 혜택을 받을 수 있다고 하여 통신 장비를 변경(타 통신사→피신청인)하였다. 그런데 유선서비스가 이중 가입되어 있는 것을 알게 되어 위약금 없는 해지를 요청하였다.



(피신청인) 유선서비스 가입 당시 고객센터에서 C씨에게 개통확인 전화를 하여 서비스 가입사실, 약정기간, 이용요금 등을 충분히 안내하였고, C씨와 판매점 간의 이면계약은 당사자 간 개별적으로 해결해야 할 사안이므로 위약금 없는 서비스 해지는 곤란하다는 입장이었다.

(조정과정·결과) 분쟁조정위는 ▲유선서비스 장비 변경 후 걸려오는 개통확인 전화는 형식적인 것이니 신경 쓸 필요가 없다며 판매점이 신청인에게 거짓으로 안내한 사실이 확인되고, ▲위약금 발생으로 서비스 해지가 여의치 않은 상황임을 고려하여 피신청인 측에 피해구제 방안 마련을 촉구하였다.

그 결과 유선서비스를 위약금 없이 해지하고, 이중청구된 요금 중 일부금액을 환급하는 내용으로 조정이 성립되었다.

(성과) 판매점의 불법·일탈 행위로 체결된 이용자와 판매점 간 이면계약 피해는 분쟁해결에 어려움이 있었으나, 피신청인 측에 판매점 관리·감독책임을 강조하여, 책임 소재 문제로 피해구제가 지연되는 상황을 개선하고 이용자의 경제적 부담을 완화할 수 있었다.

방통위는 앞으로도 신속하고 적극적인 분쟁조정을 통해 통신분쟁조정 제도가 국민의 삶에 실질적으로 도움이 되는 통신불편 해소 1번지로 안착해 나갈 수 있도록 지원해나갈 계획이다.

- ※ 통신서비스 관련 불만이나 피해가 있어 분쟁조정 신청을 원하실 경우 온라인·우편을 통한 분쟁조정 신청 및 전화·온라인 상담도 가능합니다.
- (조정신청) 통신분쟁조정위원회 홈페이지 [www.tdrc.kr](http://www.tdrc.kr) / (06253) 서울특별시 강남구 강남대로 62길 7 हे주빌딩 401호 통신분쟁조정 상담센터
  - (조정상담) ☎142-246 / [www.tdrc.kr](http://www.tdrc.kr)

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

