

방통융합정책연구 KCC-2017-43

# 통신서비스 분야별 맞춤형 피해구제 기준연구

(A study on customized damage relief criteria  
by telecommunication service sector)

이종목/고병권/김정훈/동의찬/이해원

2017. 12

연구기관 : 한국정보통신진흥협회



방송통신위원회  
Korea Communications Commission

이 보고서는 2017년도 방송통신위원회 방송통신발전기금 방송통신  
융합 정책연구사업의 연구결과로서 보고서 내용은 연구자의 견해  
이며, 방송통신위원회의 공식입장과 다를 수 있습니다.

## 제 출 문

방송통신위원회 위원장 귀하

본 보고서를 『통신서비스 분야별 맞춤형 피해구제  
기준연구』의 연구결과보고서로 제출합니다.

2017년 12월

연구기관 : 한국정보통신진흥협회

총괄책임자 : 이 종 목

참여연구원 : 고 병 권

김 정 훈

동 의 찬

이 해 원

# 목 차

요약문 .....	viii
<b>제 1 장 서 론 .....</b>	<b>1</b>
제 1 절 연구의 필요성 및 목적 .....	1
제 2 절 연구 방법 .....	6
<b>제 2 장 통신서비스 다발피해유형 .....</b>	<b>10</b>
제 1 절 국민신문고 .....	10
1. 조사개요와 통신서비스 다발피해유형 도출방법 .....	10
2. 이동통신 .....	14
3. 알뜰통신 .....	21
4. 초고속인터넷 .....	26
5. 부가통신 .....	33
제 2 절 통신사업자 사업자별 고객센터 .....	38
1. 통신서비스별 고객센터 접수 주요민원 유형 .....	38
<b>제 3 장 국내·해외 통신서비스 피해구제 현황 .....</b>	<b>41</b>
제 1 절 국내 통신서비스 피해구제 기준 .....	41
1. 소비자분쟁해결기준 .....	41
2. 이용약관 .....	44
제 2 절 해외 통신서비스 피해구제 기준 .....	54
1. 해외 통신사 .....	54
2. 해외 통신기구 .....	59

<b>제 4 장</b>	<b>통신서비스 분야별 맞춤형 피해구제 기준(안)</b>	<b>56</b>
제 1 절	이동통신	66
제 2 절	알뜰통신	76
제 3 절	초고속인터넷	85
제 4 절	앱마켓	94
<b>제 5 장</b>	<b>연구성과 및 정책제언</b>	<b>79</b>
제 1 절	연구의 성과	97
제 2 절	정책적 제언	98
<b>참고문헌</b>		<b>104</b>

## 표 목 차

<표 1-1> 무선 유선통신서비스 가입자 현황 .....	1
<표 1-2> 2014~2016년 주요 품목별 다발상담 순위 .....	2
<표 1-3> 2017년 1월 기준 전년 동월대비 상담 증가율 순위 .....	2
<표 1-4> 2008년~2017년 통신장애 횟수 및 지속 시간 .....	4
<표 2-1> 조사 개요 .....	01
<표 2-2> 표본과 표집방법 .....	11
<표 2-3> 이동통신 불만 및 피해유형 민원건수(이용계약) .....	41
<표 2-4> 이동통신 불만 및 피해유형 사례(이용계약) .....	51
<표 2-5> 이동통신 불만 및 피해유형 민원건수(통신서비스) .....	61
<표 2-6> 이동통신 불만 및 피해유형 사례(통신서비스) .....	71
<표 2-7> 이동통신 불만 및 피해유형 민원건수(계약해지) .....	91
<표 2-8> 이동통신 불만 및 피해유형 사례(계약해지) .....	102
<표 2-9> 알뜰통신 불만 및 피해유형 민원건수(이용계약) .....	12
<표 2-10> 알뜰통신 불만 및 피해유형 사례(이용계약) .....	22
<표 2-11> 알뜰통신 불만 및 피해유형 민원건수(통신서비스) .....	32
<표 2-12> 알뜰통신 불만 및 피해유형 사례(통신서비스) .....	42
<표 2-13> 알뜰통신 불만 및 피해유형 민원건수(계약해지) .....	52
<표 2-14> 알뜰통신 불만 및 피해유형 사례(계약해지) .....	52
<표 2-15> 초고속인터넷 불만 및 피해유형 민원건수(이용계약) .....	62
<표 2-16> 초고속인터넷 불만 및 피해유형 사례(이용계약) .....	72
<표 2-17> 초고속인터넷 불만 및 피해유형 민원건수(통신서비스) .....	82
<표 2-18> 초고속인터넷 불만 및 피해유형 사례(통신서비스) .....	92
<표 2-19> 초고속인터넷 불만 및 피해유형 민원건수(계약해지) .....	13
<표 2-20> 초고속인터넷 불만 및 피해유형 사례(계약해지) .....	13
<표 2-21> 부가통신 불만 및 피해유형 민원건수(이용계약) .....	33

<표 2-22> 부가통신 불만 및 피해유형 사례(이용계약) .....	43
<표 2-23> 부가통신 불만 및 피해유형 민원건수(통신서비스) .....	43
<표 2-24> 부가통신 불만 및 피해유형 사례(통신서비스) .....	53
<표 2-25> 부가통신 불만 및 피해유형 민원건수(계약해지) .....	73
<표 2-26> 부가통신 불만 및 피해유형 사례(계약해지) .....	73
<표 2-27> 이동통신 고객센터 주요 민원유형 .....	8
<표 2-28> 알뜰통신 고객센터 주요 민원유형 .....	9
<표 2-29> 초고속인터넷 고객센터 주요 민원유형 .....	9
<표 2-30> 앱마켓 고객센터 주요 민원유형 .....	0
<표 3-1> 이동통신서비스업 소비자분쟁해결기준 .....	4
<표 3-2> 초고속인터넷 소비자분쟁해결기준 .....	2
<표 3-3> 모바일콘텐츠 소비자분쟁해결기준 .....	3
<표 3-4> 이동통신서비스 손해배상 이용약관 .....	4
<표 3-5> 이동통신서비스 이용약관 중 손해배상 감면기준 .....	5
<표 3-6> 알뜰통신서비스 손해배상 이용약관 .....	6
<표 3-7> 알뜰통신서비스 이용약관 중 손해배상 감면기준 .....	7
<표 3-8> 초고속인터넷서비스 손해배상 이용약관 .....	8
<표 3-9> 초고속인터넷서비스 이용약관 중 손해배상 감면기준 .....	9
<표 3-10> 앱마켓서비스 손해배상 이용약관 .....	5
<표 3-11> 앱마켓서비스 손해배상 감면기준 .....	3
<표 4-1> 이동통신 가입단계 피해구제 기준(안) .....	6
<표 4-2> 이동통신 이용단계 피해구제 기준(안) .....	7
<표 4-3> 이동통신 해지단계 피해구제 기준(안) .....	7
<표 4-4> 알뜰통신 가입단계 피해구제 기준(안) .....	7
<표 4-5> 알뜰통신 이용단계 피해구제 기준(안) .....	8
<표 4-6> 알뜰통신 해지단계 피해구제 기준(안) .....	8

<표 4-7> 초고속인터넷 가입단계 피해구제 기준(안) .....	53
<표 4-8> 초고속인터넷 이용단계 피해구제 기준(안) .....	58
<표 4-9> 초고속인터넷 해지단계 피해구제 기준(안) .....	19
<표 4-10> 앱마켓 피해구제 기준(안) .....	59



## 그림 목 차

[그림 1-1] 추진체계 및 연구방법 .....	6
[그림 1-2] 연구목표 달성을 위한 추진전략 .....	7
[그림 1-3] 연구내용 별 연구방법 .....	8
[그림 2-1] 표본(이동통신/알뜰통신/초고속인터넷/부가통신) .....	21
[그림 2-2] 통신사업별 이용자불만 및 피해유형 도출 .....	3
[그림 4-1] 통신서비스 맞춤형 피해구제 기준(안) 도출단계 .....	56

# 요 약 문

## 1. 제 목

통신서비스 분야별 맞춤형 피해구제 기준 연구

## 2. 연구 목적 및 필요성

통신서비스 이용자피해는 통신서비스 종류나 이용자에 따라 다양한 유형으로 나타나 이용자 특성을 고려한 맞춤형 피해보상기준 마련에 대한 필요성이 대두되고 있다. 특히, 통신서비스의 경우 동일한 피해유형인 경우에도 좀 더 세부적으로 구분하여 검토하는 경우 다양한 피해유형으로 도출된다. 최근에는 새롭게 출시되는 다양한 서비스나 여러 서비스가 결합된 서비스 형태로 제공하는 경우가 증가하고 많은데, 이러한 서비스를 이용하는 이용자의 경우 그 피해가 한층 더 다면적이고 복합적인 양상으로 나타나게 된다. 왜냐하면 기존에 각 개별 서비스에서 발생할 수 있었던 피해유형이 결합서비스를 통해 새로운 형태로 발생하게 될 것이기 때문이다.

통신서비스 사업자별 이용약관 등이 있으나, 이용자 피해보상 기준이 상이하여 동일한 피해에 대해 차별적인 피해보상을 받거나 피해보상을 받지 못하는 피해를 예방하기 위해서는 서비스별로 보편적 이용자를 대상으로 하는 피해구제 기준 마련 및 표준화를 위한 체계적인 연구가 필요한 실정이다.

본 연구는 통신서비스별 이용자 다발 민원현황을 조사·분석하여 보편적이고 객관적인 이용자 피해구제 기준을 마련하고 적용방안에 대한 정책 방향 제언을 목적으로 하고 있다.

## 3. 연구의 구성 및 범위

첫째, 통신서비스별로 다발적으로 발생하고 있는 이용자 피해현황과 유형을 분석한다.

국민신문고와 사업자 고객센터에 접수된 민원을 분석하여 통신서비스 이용자 피해 현황을 살펴봄으로써 통신서비스 다발피해유형을 도출한다.

둘째, 사업자별 피해구제 기준 현황을 조사하고 분석한다.

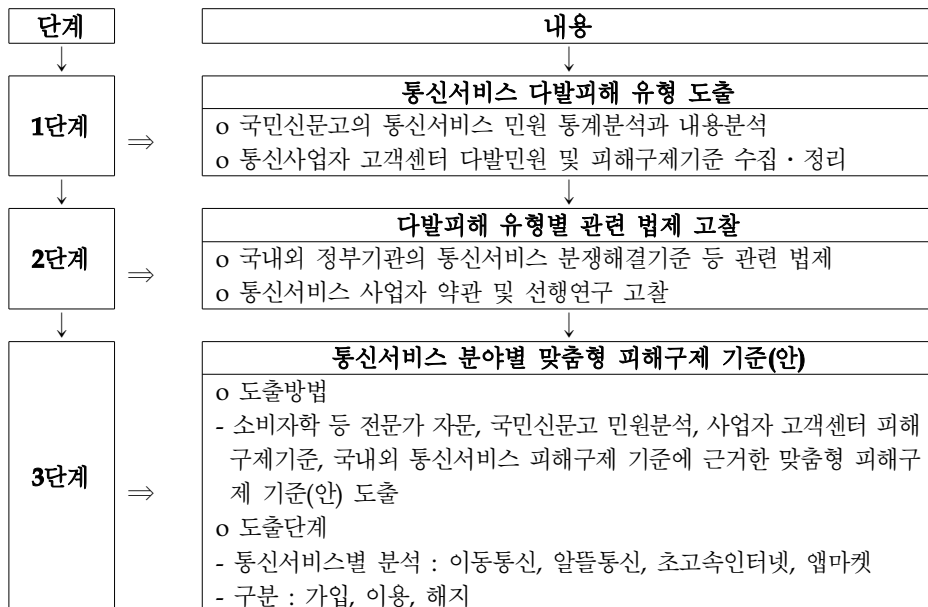
셋째, 가입·이용·해지단계에서의 이용자 피해에 대한 공통적인 피해구제 기준을 마련한다.

넷째, 통신서비스 분야별 맞춤형 피해구제 기준을 적용하는 방안에 대한 연구를 진행한다.

#### 4. 연구 내용 및 결과

통신서비스 맞춤형 피해구제 기준(안) 도출단계를 살펴보면 다음과 같다. 1단계에서는 통신서비스 다발피해 유형을 도출하고, 2단계에서는 피해유형별로 관련 법제 및 선행연구를 고찰한다. 3단계에서는 위의 단계에서 분석한 내용을 토대로 통신서비스 분야별 맞춤형 피해구제 기준(안)을 도출하였다.

통신서비스 맞춤형 피해구제 기준(안) 도출단계



1-1) 이동통신 가입단계 피해구제 기준(안)

피해유형	기준(안)
명의도용/명의자 동의 없는 가입	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납 요금과 위약금 청구 불가
법정대리인 동의 없는 미성년자 가입	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납 요금과 위약금 청구 불가 (징벌적 조치 검토필요)
법정대리인 동의 없는 미성년자 요금제 변경	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납 요금과 위약금 청구 불가
명의자 동의없는 명의변경	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납 요금과 위약금 청구 불가
개통철회/계약해지 처리지연	개통철회 요청 후 요금청구 불가, 납부한 요금 환불 (법정이율적용)
약정한 공시지원금 미지급	공시지원금 지급
약정한 추가지원금 미지급	추가지원금 지급
가입조건과 다르게 단말기 대금 과다청구	미납시 : 단말기 대금 청구 취소 납부시 : 납부한 단말기 대금 환불 (법정이율적용)
가입조건과 다르게 단말기 대금 과소청구 후 추가청구	미납시 : 단말기 대금 추가 청구 취소 납부시 : 추가납부 대금 환불 (법정이율적용)
가입계약서 미교부	요청 시 본인확인 후 즉시 제공

가입단계의 주요피해유형은 명의도용, 약정한 지원금 미지급, 계약조건과 상이한 비용 청구 등이 있다.

명의도용 및 법적대리인 동의 없는 미성년자 가입으로 인한 피해유형은 대리점 또는 타인의 명의도용 등으로 발생하는 재산상의 피해유형이다. 법정대리인의 동의 없는 미성년자의 법률행위는 민법 제5조 제1항 및 소비자분쟁해결기준에 근거하여 계약의 취소, 납부한 요금의 전액환불 및 미납요금과 위약금 청구 불가 등의 피해구제가 가능할 것이다.

약정한 공시지원금 및 추가지원금의 미지급은 계약에 따른 금전채무 불이행 피해유형으로, 민법 제 390조에 근거하여 약정한 공시지원금 및 추가지원금을 즉시 지급하고 법정이율을 적용한 지연이자 지급 등의 피해구제가 가능할 것이다.

가입조건과 다른 단말기 대금의 과다청구 등은 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정조건 등의 중요사항을 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위에 따른 피해유형이다. 이는 전기통신사업법 제50조의 금지행위에 근거하여 단말기 대금 납부 전일 경우에는 단말기 대금 청구를 취소하고 단말기 대금 납부 후에는 납부한 단말기 대금을 환불하고 법정이율을 적용한 이자 지급 등의 피해구제가 가능할 것으로 예상된다.

가입계약서 미수령은 비대면 계약 체결 및 변경이 널리 활용됨에 따라 계약의 체결 및 변경 시 관련 내용(계약서)을 즉시 출력 또는 수령이 어려운 경우도 발생하게 되어 실제 소비자가 자신의 계약 내용을 인지하기 어려워 발생하는 피해유형이다. 계약서는 양 당사자의 계약 관계 유지에 있어서 매우 중요한 서류이므로 소비자가 요청할 경우 본인확인 절차를 통해 즉시 이용계약서를 재교부해야 한다.

1-2) 이동통신 이용단계 피해구제 기준(안)

피해유형	기준(안)
사전에 고지하지 않은 유심 비용 청구	유심비용 청구취소 및 납부한 유심비용 환불
번호 이동시 위약금 과다안내	미납시 : 위약금 재청구 납부시 : 과납부한 위약금 차액 환불 (법정이율적용)
번호 이동시 위약금 과소안내 후 추가청구	미납시 : 위약금 재청구 납부시 : 추가청구 불가
유료 부가서비스 미동의 가입	미납시 : 계약취소 납부시 : 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용)
무료 부가서비스 미동의 가입	계약취소
데이터 로밍서비스 사전 미안내로 요금과다 청구	미납시 : 요금 재청구 납부시 : 과납 차액 환불 (법정이율적용)
데이터 로밍서비스 사전 미안내로 요금과소 청구 후 추가청구	미납시 : 요금 재청구 납부시 : 추가청구 불가
약정 만료 후 요금할인 종료 미고지	할인 미적용에 의한 과납요금 반환 (법정이율적용) 등 미고지로 인한 해당 피해 금액 배상
미사용 서비스 요금청구	미납시 : 요금청구 취소 납부시 : 납부 요금 환불 (법정이율적용)

피해유형	기준(안)
이용요금 과다청구	미납시 : 이용요금 청구 취소 납부시 : 납부한 요금 환불 (법정이율적용)
이용요금 과소청구 후 추가 청구	미납시 : 이용요금 추가 청구 취소 납부시 : 추가납부 요금 환불 (법정이율적용)
품질불량(데이터)	3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안 서비스 장애발생 누적시간이 6시간 초과시 서비스 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료) 및 부가사용료 6배 이상 배상 (손해배상 기준시간 하향조정 필요)
품질불량(음성통화)	3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안 서비스 장애발생 누적시간이 6시간 초과시 서비스 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료) 및 부가사용료 6배 이상 배상 (손해배상 기준시간 하향조정 필요)
품질불량(로밍)	3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안 서비스 장애발생 누적시간이 6시간 초과시 서비스 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료) 및 부가사용료 6배 이상 배상 (손해배상 기준시간 하향조정 필요)
명의자 동의없는 소액결제 차단해지 후 소액결제 발생	명의자 이의 신청후 발생한 소액결제 전액배상
단말기 분실 후 소액결제 발생	단말기 분실 신고 후 발생한 소액결제 전액배상
유통망 응대 및 연락 불만	구체적 피해발생 사례에 따라 배상
단말기 보험가입 시 보험료 미고지	미납시 : 보험료 청구 불가 납부시 : 납부 보험료 환불 (법정이율적용)
단말기 보험처리 지연	처리 지연된 기간 중 발생한 문제에 대하여 단말기 보험 기준으로 보상
요금제 변경 시 데이터 소멸	보상없음
소액결제 이용내역 미전송으로 인한 피해	해당 피해금액 전액 배상
고객센터 오안내/오처리로 과다요금 부과	미납시 : 정상처리 기준으로 요금청구 납부시 : 과납부 요금 환불 (법정이율적용)
고객센터 오안내/오처리로 과소요금 부과 후 추가청구	미납시 : 추가청구 불가 납부시 : 추가납부 금액 전액 환불 (법정이율적용)
사전 통보 없는 직권해지	직권해지 철회
사전 통보 없는 채권추심	채권추심 불가
임대 스마트폰 이용 시 데이터 사용 불가	즉시 사용 조치
사전 미고지된 요금제 폐지로 가입불가	해당 요금제 가입조치
단말기 품질 불량	단말기 A/S 접수 및 안내

피해유형	기준(안)
사전 미고지 서비스 변경	변경 전 서비스 이용조치
신청과 다른 요금납부 방식의 요금청구로 요금이 미납되어 연체가산금 발생	연체가산금 면제
신청과 다른 방식의 요금청구서 발송으로 요금이 미납되어 연체가산금 발생	연체가산금 면제
요금 미납시 고지없이 서비스 중단	서비스 중단기간 요금 청구 금지 및 과납부 요금 환불
단말기 리콜 발생	이동통신 리콜 이용자보호 가이드라인에 근거하여 배상
지진으로 인한 서비스 제공 중단 피해	내진 테스트 기준 및 내진설계 부적합 통신장비 또는 기지국 운용 등으로 인한 피해발생 시 연속 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 1개월 누적시간이 6시간 초과시 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료)과 부가사용료의 6배 이상 배상
폭우 등으로 인한 서비스 제공 중단 피해	관련 시설물 비상대처계획 수립 및 운용을 통한 기준 미충족으로 연속 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 1개월 누적시간이 6시간 초과시 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료)과 부가사용료의 6배 이상 배상
군장병 휴대전화 정지요금 청구	납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용)
기기변경 시 고지없는 위약금 청구	미납시 : 위약금 청구 불가 납부시 : 납부한 위약금 전액환불 (법정이율적용)
단말기 불량으로 타기종 기기변경 시 위약금 청구	동일기종 변경시 : 위약금 면제 타기종 변경 시 : 위약금 정산부과

이용단계의 주요피해유형은 사전에 고지되지 않은 서비스 가입 및 요금 청구, 품질불량, 직권해지, 단말기 리콜 등이 있다.

사전에 고지되지 않거나 동의하지 않은 서비스의 가입 또는 요금의 과다청구 및 미사용 서비스의 요금 청구로 인한 피해가 발생하였을 시 소비자분쟁해결기준 등을 기준으로 비용청구의 취소 및 재청구를 하고 이미 납부하였을 경우 환불하는 형태의 피해구제가 가능할 것이다.

품질불량(데이터, 음성통화, 로밍 등)으로 인한 피해발생 시 3시간 이상 서비스 미제공

및 1개월간 장애발생이 6시간 초과 시 기본료 월정액 및 부가사용료에 6배에 상당하는 금액으로 소비자분쟁해결기준에 고시된 수준으로 피해보상이 가능할 것이다. 다만, 소비자분쟁해결기준의 손해배상 기준시간의 하향조정에 대한 검토가 필요하다.

고객센터 오안내 또는 오처리로 인한 피해발생 시 정상처리 기준으로 요금을 청구하고 납부된 비용은 법정이율을 적용하여 환불하는 형태의 피해구제가 가능할 것이다.

직권해지 및 채권추심으로 인한 피해유형은 실사용자와 명의자가 달라 사전 고지가 되지 않아 주로 발생하며 사업자는 직권해지까지 사전에 수발신 정지 및 단계별 문자 통보, DM 발송 등을 통해 이용자 인지노력을 위해 계속적으로 노력해야 한다. 단, 직권해지나 채권추심이 이용자의 귀책사유라 할지라도 민법 395조에 근거하여 최고통지를 하고, 미납 요금 완납 시 즉시 사용 가능하도록 조치해야 할 것이다.

서비스 변경 및 서비스 폐지 시 사전 미고지로 인해 피해발생 유형은 변경 전 서비스를 이용 또는 가입할 수 있도록 조치하는 형태의 피해구제가 가능할 것이다.

이용자의 신청과 다른 요금청구서 발송 및 요금청구 방법으로 인해 연체가산금이 발생한 피해유형의 경우 민법 제741조에 근거하여 연체가산금을 면제하고 신용상의 불이익이 없도록 조치하는 형태의 피해구제가 필요하다.

단말기 리콜이 발생하였을 경우 이동통신사업자 홈페이지에 리콜 관련 고지내용을 확인하고 이용자가 개통철회, 환불, 단말기 교환 등을 요청할 경우 ‘이동통신 리콜 이용자보호 가이드라인’ 및 소비자기본법 제50조에 근거한 피해구제가 가능할 것으로 판단된다.

최근 국내에서 자주 발생하고 있는 지진으로 인한 서비스 중단 피해발생 시 내진테스트 기준 및 내진설계 부적합 통신장비 또는 기지국 문제일 경우 품질불량 수준의 피해보상이 가능할 것이다. 다만, 해당 기준 충족 시에는 사업자 귀책이 아닌 천재지변으로 피해구제가 어렵다.



군입대로 휴대전화 요금 및 정지요금 발생 시 방통위 제도개선 및 군인의 지위 및 복무에 관한 기본법에 근거하여 군복무 관련 서류 제출할 경우 군복무 이후에도 해당비용을 전액 환불하는 피해구제가 가능하다.

1-3) 이동통신 해지단계 피해구제 기준(안)

피해유형	기준(안)
번호이동 시 고지없는 위약금 청구	미납시 : 위약금 청구 불가 납부시 : 납부한 위약금 전액환불 (법정이율적용)
명의자 사망 시 위약금 청구	위약금 면제
명의자 이민 시 위약금 청구	위약금 면제
통화품질 불량으로 인한 개통 철회 불가	개통 14일 이내 : 계약해제, 요금 및 위약금 면제 개통 15일 이후 6개월 이내 : 계약해지 및 해지신청 직전 1개월 기본료 50% 감면
통화품질 불량으로 인한 개통 철회 지연	개통철회 처리, 요금 및 위약금 청구불가, 납부한 요금 전액 환불 및 개통철회요청일로부터 지연일수에 따라 배상
고령명의자의 미인지 가입 후 개통철회 불가	개통 14일 이내 개통 철회
지적장애인의 미인지 가입 후 개통철회 불가	개통 14일 이내 개통 철회 (단, 장애인 증명서 등 증빙자료 제출 필요)
가입 시 설명조건과 상이한 요금청구로 인한 해지요청 거부	해지처리, 과납요금 반환 및 위약금 면제
해지 시 사전 고지받지 못한 위약금 청구	미납시 : 위약금 면제 납부시 : 위약금 반환 (법정이율적용)
해지처리 지연으로 인한 요금 청구	미납시 : 해지희망일 이후 기간에 대한 요금청구 불가 납부시 : 환불 (법정이율적용)
해지누락으로 인한 요금 청구	미납시 : 해지희망일 이후 기간에 대한 요금청구 불가 납부시 : 환불 (법정이율적용)

해지단계의 주요피해유형은 위약금 청구, 개통철회 지연 및 불가, 해지처리지연 및 누락으로 인한 요금청구 등이 있다.

번호이동 시 사전 고지없이 위약금이 청구된 피해유형의 경우 전기통신사업법 금지행위 유형 및 기준에 근거하여 위약금 청구를 취소하고 위약금을 납부하였을 경우 전액 환불하는 형태의 피해구제가 가능할 것이며, 명의자 사망 및 이민 시에는 통신사업자별 이용약관에 근거하여 해당사유를 증명할 수 있는 서류를 제출할 경우 위약금 면제가 가능하다.

통화품질로 인한 개통철회 거부 및 지연은 소비자분쟁해결기준 및 전기통신사업법 금지행위의 유형 및 기준에 근거하여 개통 14일 이내에는 개통철회 가능, 15일 이후에는 요금의 일부를 면제해주는 형태로 피해구제가 가능할 것이다. 또한 고령명의자·지적장애인의 미인지 가입으로 인한 개통철회 요청은 사업자 내부 규정에 근거하여 일정한 기준을 정하는 방안을 고려할 수 있다. 예를 들어 고령명의자는 80세이상, 지적장애인은 2급 이상 등으로 한정하고 증빙서류 제출 시 1회에 한하여 개통철회가 가능토록 기준 마련을 검토할 수 있다.

2-1) 알뜰통신 가입단계 피해구제 기준(안)

피해유형	기준(안)
법정대리인 동의없는 미성년자 가입	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납요금과 위약금 청구 불가 (징벌적 조치 검토필요)
법정대리인 동의없는 미성년자 요금제 변경	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납요금과 위약금 청구 불가
명의자 동의없는 요금제 변경	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납요금과 위약금 청구 불가
명의자 동의없는 부가서비스 변경	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납요금과 위약금 청구 불가
약정한 공시지원금 미지급	공시지원금 지급
약정한 추가지원금 미지급	추가지원금 지급
계약서와 상이한 단말기 지급	계약서에 기재된 단말기 지급
가입 시 요금제 오안내	미납시 : 정상처리 기준으로 요금청구 납부시 : 과납부 요금환불 (법정이율적용)
가입 시 요금제 안내미흡	미납시 : 정상처리 기준으로 요금청구 납부시 : 과납부 요금환불 (법정이율적용)
단말기 할부금 미안내 후 단말기 대금 청구	미납시 : 단말기 대금 청구 취소 납부시 : 납부 금액 환불 (법정이율적용)
가입비 면제 누락	가입비 청구취소 및 납부한 가입비 환불
유심비용 면제 누락	유심비용 청구취소 및 납부한 유심비용 환불
알뜰통신사 미안내	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납요금과 위약금 청구 불가
단말기 배송지연	지연일수에 따라 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 기본료와 부가사용료의 6배에 상당한 금액 배상

피해유형	기준(안)
할인프로그램 안내 미흡	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납 요금과 위약금 청구 불가 (※정량적인 판단기준이 불명확하므로 심화논의 필요)

알뜰통신 가입단계의 주요피해유형은 명의도용, 약정한 지원금 미지급, 계약조건과 다른 비용 청구, 알뜰통신사 미안내 등이며, 앞서 살펴본 이동통신 가입단계의 피해유형과 피해구제 기준(안)이 대부분 동일하다.

명의도용 및 법적대리인 동의 없는 미성년자 가입으로 인한 피해유형은 대리점 또는 타인의 명의도용 등으로 미성년자의 부정확한 서비스 가입으로 인해 발생하는 재산상의 피해 유형이다. 법정대리인의 동의 없는 미성년자의 법률행위는 민법 제5조 제1항 및 소비자분쟁해결기준에 근거하여 계약의 취소, 납부한 요금의 전액환불 및 미납요금과 위약금 청구 불가 등의 피해구제가 가능할 것이다. 다만, 명의도용 발생 시 개인정보 노출피해 및 재정상의 손해발생 등 심각한 이용자 피해가 발생하지 않도록 사업자와 관련업계 종사자를 대상으로 사전 교육 실시 및 기존 선행 교육의 강화가 필요하다.

약정한 공시지원금 및 추가지원금의 미지급은 계약에 따른 금전채무 불이행에 따른 피해유형으로, 민법 제 390조에 근거하여 약정한 공시지원금 및 추가지원금을 즉시 지급하고 법정이율을 적용한 지연이자 지급 등의 피해구제가 가능할 것이다.

가입조건과 다른 단말기 대금의 과다청구 및 단말기 오지급, 요금제 오안내 등 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정조건 등의 중요사항을 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위에 따른 피해유형이다. 이는 전기통신사업법 제50조의 금지행위에 근거하여 단말기 대금 납부 전일 경우에는 단말기 대금 청구를 취소하고 단말기 대금 납부 후에는 납부한 단말기 대금을 환불하고 법정이율을 적용한 이자를 지급하고 계약서에 기재된 단말기의 지급 등의 피해구제 검토가 필요할 것이다.

알뜰통신사 미안내로 인한 피해유형은 중요한 사항에 대해 설명 또는 고지하지 아니한

행위에 따른 피해유형으로 전기통신사업법 제50조의 금지행위에 근거하여 계약의 취소가 가능하고 납부한 요금의 환불 및 미납요금과 위약금의 청구를 금지하는 피해구제 검토를 할 수 있을 것이다.

2-2) 알뜰통신 이용단계 피해구제 기준(안)

피해유형	기준(안)
데이터 로밍서비스 미사용 요금청구	미납시 : 요금청구 취소 납부시 : 납부 요금 환불 (법정이율적용)
데이터 로밍서비스 요금 과 다청구	미납시 : 요금 재청구 납부시 : 과납 차액 환불 (법정이율적용)
요금제 변경처리 지연	지연일수에 따라 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 기본료와 부가사용료 청구 불가
품질불량(데이터)	3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안 서 비스 장애발생 누적시간이 6시간 초과시 서비스 제공받지 못 한 시간에 해당하는 월정액(기본료) 및 부가사용료 6배 이상 배상(손해배상 기준시간 하향조정 필요)
품질불량(음성통화)	3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안 서 비스 장애발생 누적시간이 6시간 초과시 서비스 제공받지 못 한 시간에 해당하는 월정액(기본료) 및 부가사용료 6배 이상 배상(손해배상 기준시간 하향조정 필요)
품질불량(로밍)	3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안 서 비스 장애발생 누적시간이 6시간 초과시 서비스 제공받지 못 한 시간에 해당하는 월정액(기본료) 및 부가사용료 6배 이상 배상(손해배상 기준시간 하향조정 필요)
유통망 불만(응대 및 연락 어려움 등)	구체적 피해발생 사례에 따라 배상
명의변경 시 안내 미흡	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납요금 과 위약금 청구 불가
미고지 부당 요금 청구	미납시 : 요금청구 불가 납부시 : 납부 금액 전액 환불 (법정이율적용)
선불서비스 유지기간 미안 내	선불서비스 기간 연장
선불서비스 잔액환불 불가 미안내	선불서비스 이용기간 만료 후 6개월 이내 환불신청 시 전액 환불
소액결제 연체가산금 부당 청구	미납시 : 연체가산금 청구불가 납부시 : 과납부 요금환불 (법정이율적용)
홈페이지 운영 불만	상품설명 오안내로 피해발생 시 실손피해 금액 배상

피해유형	기준(안)
고객센터 운영 불만	상담사 과실(오안내/처리누락)로 피해발생시 실손피해 금액 배상
단말기 리콜 발생	이동전화 리콜 이용자보호 가이드라인에 근거하여 배상
지진으로 인한 서비스 제공 중단 피해	내진 테스트 기준 및 내진설계 부적합 통신장비 또는 기지국 운용 등으로 인한 피해발생 시 연속 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 1개월 누적시간이 6시간 초과시 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료)과 부가사용료의 6배 이상 배상(관련 기준 충족 시 배상 불가)
폭우 등으로 인한 서비스 제공 중단 피해	관련 시설물 비상대처계획 수립 및 운용을 통한 기준 미충족으로 연속 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 1개월 누적시간이 6시간 초과시 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료)과 부가사용료의 6배 이상 배상(관련 기준 충족 시 배상 불가)
군입대 장병 휴대전화 정지 요금 청구	납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용)
고객센터 오안내, 오처리로 인한 피해	오안내, 오처리로 발생된 실손피해금액 배상

이용단계의 주요피해유형은 사전에 고지되지 않은 서비스 가입 및 요금 청구, 품질불량, 단말기 리콜 등이 있다.

사전에 고지되지 않거나 동의하지 않은 서비스의 가입 또는 요금의 과다청구 및 미사용 서비스의 요금 청구로 인한 피해가 발생하였을 시 소비자분쟁해결기준 등을 기준으로 비용청구의 취소 및 재청구를 하고 이미 납부하였을 경우 비용을 환불하는 형태의 피해구제가 가능할 것이다.

요금제 변경처리 지연으로 인한 피해유형은 고객센터 등을 통해 요금제를 변경 요청하였음에도 불구하고 기존 요금제 기준으로 음성통화 및 데이터사용료, 부가서비스 사용료 등이 부과되어 발생하는 피해유형으로 볼 수 있다. 이는 이동통신서비스 계약에 대한 불완전 이행으로 전기통신사업법 제33조에 근거하여 지연시간 또는 일수에 따라 기본료와 부가사용료의 청구를 취소하거나 환불하는 피해구제가 가능할 것이다.

품질불량(데이터, 음성통화, 로밍 등)으로 인한 피해발생 시 3시간 이상 서비스 미제공

및 1개월간 장애발생이 6시간 초과 시 기본료 월정액 및 부가사용료에 6배에 상당하는 금액으로 소비자분쟁해결기준에 고시된 수준으로 피해보상이 가능할 것이다. 다만, 소비자분쟁해결기준의 손해배상 기준시간의 하향조정 검토가 필요하다.

단말기 리콜이 발생하였을 경우 홈페이지에 리콜 관련 고지내용을 확인하고 개통철회, 환불, 단말기 교환 등은 ‘이동통신 리콜 이용자보호 가이드라인’ 및 소비자기본법 제50조에 근거한 피해구제가 가능하다.

최근 국내에서 자주 발생하고 있는 지진으로 인한 서비스 중단 피해발생 시 내진테스트 기준 및 내진설계 부적합 통신장비 또는 기지국 문제일 경우 품질불량 수준의 피해보상이 가능할 것이다. 다만, 해당 기준 충족 시에는 사업자 귀책이 아닌 천재지변으로 피해구제가 어렵다.

군입대로 휴대전화 요금 및 정지요금 발생 시 방통위 제도개선 및 군인의 지위 및 복무에 관한 기본법에 근거하여 군복무 관련 서류 제출할 경우 군복무 이후에도 해당비용을 전액 환불하는 피해구제가 가능하다.

고객센터 오안내 또는 오처리로 인한 피해발생 시 정상처리 기준으로 요금을 청구하고 납부된 비용은 법정이율을 적용하여 환불하는 형태의 피해구제를 검토할 수 있다.

### 2-3) 알뜰통신 해지단계 피해구제 기준(안)

피해유형	기준(안)
고객센터 해지신청 연결 지연 및 불가	홈페이지 및 메일 등을 통해 해지요청 후 요금청구 불가, 납부한 요금 환불 (법정이율적용) 및 처리 지연일수에 따라 배상
해지 시 사전 고지받지 못한 위약금 청구	미납시 : 위약금 면제 납부시 : 과납부한 위약금 차액 환불 (법정이율적용)

피해유형	기준(안)
해지 시 사전 고지받지 못한 단말기 대금 청구	미납시 : 단말기 대금 청구 취소 납부시 : 납부한 단말기 대금 환불 (법정이율적용)
사망으로 인한 해지시 구비서류 제출 불만(사망확인서 등)	사망으로 인한 해지 시 사실확인을 위한 최소한의 필수서류 (사망확인서, 가족관계증명서 등) 제출 필요 (필수서류 외 제출요청 불가)
가입요금제 불만으로 개통철회 불가	단순변심에 의한 개통철회 요청으로 위약금 및 단말기 대금 납부 시 개통철회 가능
단순 변심으로 해지신청 불가	개통 7일 이내 단말기 미개봉시 해지가능 개통 14일 이내 해지 불가 개통 14일 이후 위약금 및 단말기 대금 납부 시 해지 가능
번호이동시 이전 통신사 위약금 청구	보상 없음

해지단계의 주요피해유형은 위약금 청구, 개통철회 지연 및 불가, 해지처리지연 및 누락으로 인한 요금청구 등이 있다.

번호이동 시 사전 고지없이 위약금이 청구된 피해유형의 경우 전기통신사업법 금지행위 유형 및 기준에 근거하여 위약금 청구를 취소하고 위약금을 납부하였을 경우 전액 환불하는 형태의 피해구제가 가능할 것이며, 명의자 사망 및 이민 시에는 통신사업자별 이용약관에 근거하여 해당사유를 증명할 수 있는 서류를 제출할 경우 위약금 면제가 가능하다.

가입요금제 불만 및 단순변심으로 인한 해지요청 시 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률에 근거하여 개통 7일 이내의 단말기 미개봉 시 해지가 가능하며, 개통 14일 이후에는 위약금 및 단말기 대금 납부 시 해지가 가능할 것이다. 이는 사업자 약관에 고지된 통화품질 및 단말기 불량으로 인한 개통철회 사례와는 다른 유형이다.

### 3-1) 초고속인터넷 가입단계 피해구제 기준(안)

피해유형	기준(안)
명의자 동의없는 가입	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납 요금과 위약금 청구 불가

피해유형	기준(안)
명의자 동의없는 재약정	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납 요금과 위약금 청구 불가
명의자 동의없는 요금제 변경	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납 요금과 위약금 청구 불가
법정대리인 동의없는 미성년자 가입	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납 요금과 위약금 청구 불가 (징벌적 조치 검토필요)
법정대리인 동의없는 요금제 변경	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납 요금과 위약금 청구 불가
인터넷 설치 지연	지연일수에 따라 배상
약정한 경품 미지급	경품 지급
가입 시 설명과 상이한 서비스 제공	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납 요금과 위약금 청구 불가
가입 시 설명과 상이한 요금 청구	미납시 : 요금청구 취소 납부시 : 납부 요금 환불 (법정이율적용)
가입 시 설명미흡	미납시 : 정상처리 기준으로 요금청구 납부시 : 과납부 요금환불 (법정이율적용)
가입계약서 미교부	요청시 본인확인 후 즉시 제공

가입단계의 주요피해유형은 명의도용, 약정한 경품 미지급, 계약조건과 다른 비용 청구 등이 있다.

명의도용 및 법적대리인 동의 없는 미성년자 가입으로 인한 피해유형은 대리점 또는 타인의 명의도용 등으로 미성년자의 부정확한 서비스 가입으로 인해 발생하는 재산상의 피해 유형이다. 법정대리인의 동의 없는 미성년자의 법률행위는 민법 제5조 제1항 및 소비자분쟁해결기준에 근거하여 계약의 취소, 납부한 요금의 전액환불 및 미납요금과 위약금 청구 불가 등의 피해구제가 가능할 것이다.

약정한 경품의 미지급은 계약에 따른 금전채무 불이행에 따른 피해유형으로, 민법 제 390조에 근거하여 약정한 경품을 즉시 지급하고 법정이율을 적용한 지연이자 지급 등의 피해구제가 가능할 것이다.

가입조건과 다른 서비스 제공 및 요금 청구 등은 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정조건 등의 중요사항을 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위에 따른 피해유형이다.



이는 전기통신사업법 제50조의 금지행위에 근거하여 요금청구를 취소하고 요금 납부 후에는 납부한 금액을 환불하고 법정이율을 적용한 이자 지급 등의 피해구제 검토가 필요하다.

가입계약서 미수령은 비대면 계약 체결 및 변경이 널리 활용됨에 따라 계약의 체결 및 변경 시 관련 내용(계약서)을 즉시 출력 또는 수령이 어려운 경우도 발생하게 되어 실제 소비자가 자신의 계약 내용을 인지하기 어려워 발생하는 피해유형이다. 계약서는 양 당사자의 계약 관계 유지에 있어서 매우 중요한 서류이므로 소비자가 요청할 경우 본인확인 절차를 통해 즉시 이용계약서를 재교부해야 한다.

### 3-2) 초고속인터넷 이용단계 피해구제 기준(안)

피해유형	기준(안)
품질불량	3시간 이상 서비스가 중지되는 경우 및 월별(매월 1일부터 말일 기준) 서비스 장애발생 누적시간이 12시간을 초과할 경우에는 서비스 이용료를 포함한 최근 3개월(3개월 미만인 경우는 해당기간 적용)의 1일 평균 요금을 24로 나눈 요금에 서비스제공 중지시간을 곱하여 산출한 금액의 3배를 이용고객과 협의하여 배상
A/S 신청 시 처리 지연	지연일수에 따라 해당요금제 지연일수 일할요금의 3배 배상
미사용 요금 청구	미납시 : 요금청구 취소 납부시 : 납부 요금 환불 (법정이율적용)
고객센터 연결 지연	연결 지연일수에 따라 일할요금 3배 배상
고객센터 연결 불가	연결 지연일수에 따라 일할요금 3배 배상
미인지 미납금 채권추심	채권추심 불가
사전 통보없는 채권추심	채권추심 불가
사전 고지없는 직권해지	직권해지 철회
가입 시 안내와 상이한 이 전설치 비용 청구	이전설치비용 환불 및 고객요청 시 개통철회
반복되는 TM으로 인한 불만	구체적 피해발생 사례에 따라 배상
서비스 이용 중 임대장비의 폭발 등으로 인한 재산상 손해	구체적 피해발생 사례에 따라 고객과 협의 후 피해금액 배상

피해유형	기준(안)
부가서비스 미인지 가입으로 인한 요금 청구	미납시 : 요금 청구 취소 납부시 : 납부한 요금 환불 (법정이율적용)
요금청구서 미전달로 인해 요금이 미납되어 이용정지	서비스 즉시 제공, 서비스 중단기간 해당요금 청구 금지 및 과납금 반환, 미납으로 인한 연체가산금 감면
통신선으로 건물훼손 피해	구체적 피해발생 사례에 따라 고객과 협의 후 피해금액 배상
고객센터 및 영업점 등 업무처리 미흡	상당사 과실(오안내/처리누락)로 피해 발생시 실손피해 금액 배상
고객센터 및 영업점 등 업무처리 누락	피해 발생시 실손피해 금액 배상
낙뢰 등 사업자 장비와 연결된 가전제품 파손	구체적 피해발생 사례에 따라 고객과 협의 후 피해금액 배상
강풍·폭우로 케이블 처짐으로 인한 피해	구체적 피해발생 사례에 따라 고객과 협의 후 피해금액 배상
개인사유지 무단 장비 설치	고객과 협의 후 피해금액 배상
지진으로 인한 서비스 제공 중단 피해	내진 테스트 기준 및 내진설계 부적합 통신장비 또는 기지국 운용 등으로 인한 피해발생 시 연속 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 1개월 누적시간이 6시간 초과시 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료)과 부가사용료의 6배 이상 배상 (관련 기준 충족 시 배상 불가)
폭우 등으로 인한 서비스 제공 중단 피해	관련 시설물 비상대처계획 수립 및 운용을 통한 기준 미충족으로 3시간 이상 서비스가 중지되는 경우 및 월별(매월 1일부터 말일 기준) 서비스 장애발생 누적시간이 12시간을 초과할 경우 예는 서비스이용료를 포함한 최근 3개월(3개월 미만인 경우는 해당기간 적용)의 1일 평균 요금을 24로 나눈 요금에 서비스제공 중지시간을 곱하여 산출한 금액의 3배를 이용고객과 협의하여 배상(관련 기준 충족 시 배상 불가)

이용단계의 주요피해유형은 품질불량, 사전에 고지되지 않은 서비스 가입 및 요금 청구, A/S 지연, 채권추심 등이 있다.

사전에 고지되지 않거나 동의하지 않은 서비스의 가입 또는 요금의 과다청구 및 미사용 서비스의 요금 청구로 인한 피해가 발생하였을 시 소비자분쟁해결기준 등을 기준으로 비용청구의 취소 및 재청구를 하고 이미 납부하였을 경우 비용을 환불하는 형태의 피해구제가 가능할 것이다.

A/S 처리지연으로 인한 피해유형은 고객센터 등을 통해 A/S를 신청하였음에도 불구하고 조치 지연으로 인해 요금이 발생하고 정상적인 서비스를 제공받지 못하는 피해유형이다. 초고속인터넷서비스 계약에 대한 불완전 이행으로 전기통신사업법 제33조 및 소비자분쟁 해결기준에 근거하여 지연시간 또는 일수에 따라 기본료와 부가사용료의 청구를 취소하고 지연시간 또는 지연일자를 산정하여 피해구제가 가능할 것이다.

품질불량으로 인한 피해발생 시 3시간 이상 서비스 미제공 및 1개월간 장애발생이 12시간 초과 시 기본료 월정액 및 부가사용료에 6배에 상당하는 금액으로 소비자분쟁해결기준에 고시된 수준으로 피해보상이 가능할 것이다. 다만, 소비자분쟁해결기준의 손해배상 기준시간의 하향조정 검토가 필요하다.

최근 국내에서 자주 발생하고 있는 지진으로 인한 서비스 중단 피해발생 시 내진테스트 기준 및 내진설계 부적합 통신장비 또는 기지국 문제일 경우 품질불량 수준의 피해보상이 가능할 것이다. 다만, 해당 기준 충족 시에는 사업자 귀책이 아닌 천재지변으로 피해구제가 어렵다.

고객센터 오안내 또는 오처리, 업무처리 미흡으로 인한 피해발생 시 정상처리 기준으로 요금을 청구하고 납부된 비용은 법정이율을 적용하여 환불하는 형태의 피해구제가 가능할 것이다.

### 3-3) 초고속인터넷 해지단계 피해구제 기준(안)

피해유형	기준(안)
해지신청 시 사전고지 없는 장비반환금 청구	미납시 : 장비반환금 청구 불가 납부시 : 납부한 장비반환금 전액환불 (법정이율적용)
입대장비 회수지연 및 미회수로 인한 장비변상금 청구	미납시 : 장비반환금 청구 불가 납부시 : 납부한 장비반환금 전액환불 (법정이율적용)
가입 시 설명과 상이한 사유로 해지신청 시 위약금 청구	미납시 : 위약금 면제 납부시 : 위약금 반환 (법정이율적용)

피해유형	기준(안)
명의자 동의없는 계약정의로 해지신청 시 위약금 청구	계약취소, 미납시 : 위약금 면제 납부시 : 위약금 반환 (법정이율적용)
해지신청 시 사전고지 없는 위약금 청구	미납시 : 위약금 면제 납부시 : 위약금 반환 (법정이율적용)
이전설치 불가지역으로 해지신청 시 위약금 청구 (해외이주 등)	미납시 : 위약금 면제 납부시 : 위약금 반환 (법정이율적용)
이전설치 시 건물주 반대사유로 해지 위약금 청구	미납시 : 위약금 면제 납부시 : 위약금 반환 (법정이율적용)
품질불량으로 해지신청 시 위약금 청구	미납시 : 위약금 면제 납부시 : 위약금 반환 (법정이율적용)
약정만료 후 해지신청 시 위약금 청구	미납시 : 위약금 면제 납부시 : 위약금 반환 (법정이율적용)
A/S 서비스 지연으로 해지신청 시 위약금 청구	A/S 지연이 24시간 초과시 미납시 : 위약금 면제 납부시 : 위약금 반환 (법정이율적용)
해지누락으로 미사용 요금 청구	미납시 : 요금 청구 취소 납부시 : 납부한 요금 환불 (법정이율적용)
찾은 장비고장으로 해지신청 시 위약금 청구	미납시 : 위약금 면제 납부시 : 위약금 반환 (법정이율적용)
고객센터 오안내로 해지신청 시 위약금 청구	미납시 : 위약금 면제 납부시 : 위약금 반환 (법정이율적용) ]
명의자 본인 외 해지요청시 구비서류 제출하였으나 해지불가	본인확인을 위해 필요한 정상적인 구비서류(위임장 등) 제출 시 해지처리

해지단계의 주요피해유형은 사전고지 없는 장비반환금 청구, 장비회수 지연, 위약금 청구, 해지누락으로 인한 요금청구 등이 있다.

해지 시 사전 고지없이 장비반환금이 청구된 피해유형의 경우 전기통신사업법 금지행위 유형 및 기준에 근거하여 장비반환금 청구를 취소하고 납부하였을 경우 전액 환불하는 형태의 피해구제가 가능할 것이다.

위약금 청구(이전설치 불가지역, 건물주 반대, 품질불량 등) 관련된 피해유형의 경우 이전설치 불가지역 및 건물주 반대로 인한 설치불가 시 위약금을 면제하고, 품질불량의 피해유형은 소비자분쟁해결 기준에 근거하여 위약금 면제 또는 요금감면 등의 피해구제를 검토할 수 있다.

#### 4) 앱마켓 피해구제 기준(안)

피해유형	기준(안)
앱 가입·설치시 지나친 개인정보권한 요구	‘스마트폰 앱 접근권한 안내서’ 기준 이상 개인정보의 권한요구 시 해당앱 서비스 중단
해외에서 앱 자동업데이트로 데이터 로밍요금 발생	앱마켓 최초 제공 시 기본설정이 wifi가 아닌 경우 피해금액 보상
미사용 서비스 요금청구	미납시 : 요금청구 취소 납부시 : 납부 요금 환불 (법정이율적용)
스미싱으로 인한 금전적 피해	실손피해금액 배상
개인정보 노출 피해	구체적 피해발생 사례에 따라 배상
사전 고지없는 콘텐츠 이용료 청구	미납시 : 요금청구 취소 납부시 : 납부 요금 환불 (법정이율적용)
유료서비스 가입 시 고지미흡	계약취소 및 유료서비스 요금 환불
이용자 동의없는 서비스 가입	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납요금 청구 불가
소액결제 연체가산금 부과	보상 없음 (약정한 연체이율보다 높은 연체가산금 청구 시 환불)
시스템 오류 시 안내 미흡	계약해지 및 잔여기간에 대한 이용료 환급, 서비스 중지·장애시간의 3배를 무료로 연장
이벤트로 지급받은 이벤트 캐쉬 소멸	이벤트 캐쉬 사용기간 미고지시 캐쉬 복구
유해상품 판매금지 요청(불법 콘텐츠 등)	유해상품 확인 및 즉시 판매 및 서비스 금지
앱 다운로드 및 설치 불가	유료앱은 사전결제 계약철회 및 과납부 금액 환불 무료앱 보상없음
고객센터 연결 지연	연결 지연일수에 따라 서비스시간 무료로 연장
고객센터 연결 불가	연결 불가일수에 따라 서비스시간 무료로 연장
미지급 아이템 환불 불가	환불처리 (스크린샷, 구매영수증 등 증빙자료 제출 시)

피해유형	기준(안)
미사용 아이템 환불 불가	환불처리 (상세페이지에 '디지털콘텐츠 환불 제한' 안내가 있을 경우 환불 불가)
미성년자 결제 환불 불가	환불처리 (성인명의 휴대전화 환불 불가)
지적장애인결제 환불 불가	환불처리 (결제자가 지적장애인이라는 증빙자료 제출 시)
게임운영 불만 환불 불가	환불처리 (게임실행 오류 등 스크린샷 등 증빙자료 제출 시)
단순 번심 환불 불가	환불처리 (디지털콘텐츠의 제공이 개시된 경우 단순 번심환불 불가)

앱마켓서비스의 주요피해유형은 미사용 요금 청구, 아이템 환불 불가, 고객센터 연결 지연 또는 불가 등이 있다.

앱 가입 및 설치 시 지나친 개인정보를 요구하는 피해유형의 경우 '스마트폰 앱 접근 권한 안내서'에 근거하여 안내서 기준 이상의 개인정보를 요구할 경우 해당 앱 서비스 중단 또는 개인정보 요구사항 수정을 요청할 수 있을 것이다.

미사용 서비스 요금 청구의 피해유형은 민법 제741조에 근거하여 요금청구를 취소하고 납부요금을 환불하는 수준의 피해구제가 가능할 것이다.

시스템 오류로 인한 피해유형은 민법 제393조 및 소비자분쟁해결기준에 근거하여 사전 고지가 없었을 경우 계약의 취소 및 잔여기간의 이용료 이용료 환급, 서비스 중지 시간 및 장애시간의 3배를 연장하는 피해구제를 검토할 수 있다.

아이템 환불(아이템 미지급, 미사용, 미성년자, 지적장애인 등) 불가로 인한 피해유형은 전자상거래법 제15조 및 제20조에 근거하여 아이템 미지급 및 미사용의 경우 스크린 샷 및 구매영수증 등의 증빙자료를 제출할 경우 피해구제가 가능할 것으로 판단된다. 미성년자의 경우 민법 제5조, 지적장애인의 경우 민법 제10조에 근거하여 환불처리가 가능할 것으로 보인다.

## 5. 정책적 활용 내용

통신서비스별 국민신문고에 접수된 이동통신, 알뜰통신, 초고속인터넷, 앱마켓 민원을 분석하여 도출된 각 서비스별 다발피해유형은 다양한 통신서비스 상품의 출시 등 급변하는 시장 환경 속에서 이용자보호를 위한 체계적이고 사전예방적인 정책과제 발굴에 활용할 수 있다.

또한, 전문가 자문, 국내외 선행연구와 법률, 국민신문고 통계분석, 내용분석을 토대로 통신서비스별 맞춤형 피해구제 기준(안)을 도출하였다. 이동통신, 초고속인터넷, 알뜰통신, 앱마켓 등 통신서비스별 다발민원 현황분석 및 사례별 맞춤형 피해구제 가이드라인 마련으로 타 통신 서비스 이용자 피해구제 기준 개발 시 기초자료로 활용할 수 있다. 대다수 국민들이 생활필수재로서 이용하고 있는 통신서비스 이용자 피해의 표준화된 보상기준을 제시하여 신속하고 보편적인 피해보상을 통해 민원의 감소를 기대할 수 있다. 사업자의 자율적인 이용자 피해구제 정책 강화 및 적극적인 이용자 피해구제 기준 제시를 통한 사전피해 예방에 활용할 수 있다. 더 나아가 통신서비스별 피해구제(보상) 기준을 이용자에게 사전에 안내함으로써 건전한 통신서비스 이용문화 조성에 도움이 될 것으로 기대한다.

## 6. 기대효과

통신서비스 이용자 피해에 선제적으로 대응하고 사업자가 자율적으로 피해구제 역량을 강화할 수 있도록 사업자 내부에서의 정책수립 시 기준자료로 활용 할 수 있다. 관련분야 예상과급효과를 살펴보면 통신서비스 이용자의 피해발생 시 신속한 보상시행 및 자율적인 이용자 피해구제의 필요성 및 중요성에 대한 사업자의 인식 제고를 도모한다. 향후 통신 서비스 사업자 및 유관기관과의 협력 기반 조성하여 이용자 보호정책 수립 시 협력활성화를 통해 효율성이 증대할 것으로 기대한다.

# SUMMARY

## 1. Title

A study on customized damage relief criteria for each communication service sector

## 2. Objective and Importance of Research

The damage of communication service users varies according to the type of telecommunication service and users, and the necessity of customized compensation standard considering the characteristics of users is emerging. Especially, in the case of the communication service, even if it is the same type of damage, it is deduced to various types of damage when it is examined in more detail.

In recent years, there have been many cases in which a variety of new services and services are provided in a combined service form. In the case of users who use such services, the damage becomes more complex and multifaceted. This is because the types of damage that could have occurred in each individual service will occur in a new form through the combined service.

In order to prevent discriminatory damage compensation for the same damage due to different standards of compensation for user damage, and to prevent damages that are not compensated for damages, A systematic study for standardization is needed.

The purpose of this study is to investigate and analyze the current status of the complaints of users by telecommunication service, and to propose a policy direction for the application plan by establishing universal and objective user rescue standards.



### **3. Contents and Scope of the Research**

First, we analyze the current situation and types of user damage that are occurring frequently in each communication service. We analyze the civil complaints received at the National Newspaper and the Customer Service Center to determine the types of damage to telecommunication services by examining the current status of damage to telecommunication service users.

Second, investigate and analyze the current status of damage relief by business operators.

Third, a common damage relief standard for user damage at the time of subscription, use, and termination shall be established.

Fourth, we will study how to apply customized damage relief standards for telecommunication service sector.

### **4. Research Results**

The steps to derive the customized damage relief standard (plan) of communication service are as follows. In the first stage, the telecommunication service bundle damage type is derived. In the second stage, the related legal system and previous research are examined according to the damage type. In the third stage, we derive customized damage relief criteria (plan) for telecommunication service sector based on the analysis in the above step.

### **5. Policy Suggestions for Practical Use**

The types of damage caused by the analysis of mobile communications, public communications, high-speed internet, and app market complaints received at the

National Newspaper by telecommunication service are classified into a system for protecting users in a rapidly changing market environment, And can be used to identify policy proposals that are proactive.

In addition, based on expert consultation, domestic and overseas research, statistical analysis, and national analysis on the contents of the National Newspaper, we have developed customized damage relief standards for each telecommunication service.

It can be utilized as basic data for the development of standards for victims of other telecommunication service users by analyzing the current status of complaints by telecommunication services such as mobile communication, high-speed internet, telecommunication, and app market.

By providing standardized compensation standards for the damage caused by telecommunication service users, which most citizens use as their living necessities, it is possible to expect civil service reduction through rapid and universal compensation.

It can be used to prevent advance damage by strengthening the autonomous user damage remedy policy and proposing the rescue standard of active user. Furthermore, it is expected that it will help to create a culture of using sound communication services by informing users in advance of the damage relief (reward) standards per telecommunication service.

## **6. Expectations**

It can be utilized as a reference data for establishing policy within the business so that the telecommunication service users can preemptively respond to the damage and strengthen the autonomous rescue capability of the business.

Looking at the anticipated ripple effect in the related field, we will raise awareness of the necessity and importance of the autonomous user damage relief

in the case of the damage of communication service users in case of damage.

In the future, it is expected that efficiency will be enhanced by establishing a cooperation base with telecommunication service providers and related organizations and revitalizing cooperation in establishing user protection policy.

# CONTENTS

## Chapter 1. Introduction

- Section 1. Necessity and purpose of research
- Section 2. Research method

## Chapter 2. Telecommunication Service Damage Type

- Section 1. National Report Center
- Section 2. Customer service center by communication service provider

## Chapter 3. Domestic & Overseas Telecommunication Service Damage Remediation Status

- Section 1. Domestic Telecommunication Service Damage Remediation Status
- Section 2. Overseas Communication Service Damage Remediation Status

## Chapter 4. Customized damage relief standards for communication service sector (plan)

- Section 1. Mobile communication
- Section 2. Mobile Virtual Network Operator
- Section 3. High Speed Internet
- Section 4. Apps Market

## Chapter 5. Research results and policy recommendations

Section 1. Achievement of research

Section 2. Policy Suggestions

# 제 1 장 서 론

## 제 1 절 연구의 필요성 및 목적

### 1. 연구의 필요성

통신서비스는 대다수의 국민이 이용하는 필수서비스로 이용자뿐만 아니라 국가경제에 미치는 영향력이 높은 서비스이다. 과학기술보통신부(2017)에 따르면 2017년 11월 기준 이동전화 가입자는 56,124,217명, 알뜰폰 가입자는 7,504,643명, 초고속인터넷 가입자는 21,163,618명으로 이동전화는 이미 국민 1인당 1대 이상의 가입자를 기록하며 대다수의 국민이 이용하는 보편적인 서비스로, 최근 수년간 가입자가 계속적으로 증가하고 있다. 국내 GDP에서 통신비가 차지하는 비중은 4%에 달할 정도이며 이는 해외 다른 국가들과 비교해도 상당히 높은 수준이다. 즉, 통신서비스는 대다수의 국민이 이용하는 보편적인 서비스이고, 국가경제에 미치는 영향력이 매우 높은 것으로 나타났다.

<표 1-1> 무선·유선통신서비스 가입자 현황

(단위: 명)

구 분	2014년 12월	2015년 12월	2016년 12월	2017년 11월
이동전화	52,706,466	53,014,203	54,454,949	56,124,217
알뜰폰	4,583,890	5,920,878	6,840,589	7,504,643
초고속인터넷	19,198,934	20,024,930	20,555,683	21,163,618

※ 출처 : 과학기술정보통신부(2017.12.29) 2017년 11월 유무선통신서비스 가입자 현황

통신서비스의 이용이 증가하면서 더불어 이용자 피해도 지속적으로 발생하고 있다. 한국소비자원(2015; 2016)의 2014년에서 2016년간 주요 품목별 다발상담 순위를 살펴보면, 휴대폰/스마트폰은 1위, 이동전화서비스 2위이고, 초고속인터넷은 5위에서 7위 사이로 나

타나고 있다. 즉 통신서비스 품목별 상담건수는 다소간의 차이가 있으나 상담순위는 오히려 상승하거나 유지하고 있다.

<표 1-2> 2014년~2016년 주요 품목별 다발상담 순위

구 분	2014년		2015년		2016년	
	순위	건수	순위	건수	순위	건수
휴대폰/스마트폰	1위	37,870	1위	30,700	1위	28,112
이동전화서비스	2위	28,273	2위	23,952	2위	22,492
초고속인터넷	6위	13,196	7위	13,429	5위	13,745

※ 출처 : 2015년, 2016년 연간 소비자상담동향(한국소비자원)

특히, 최근 몇 년간 모바일 관련 산업은 기술발전과 시장환경 변화에 따라 빠른 성장세를 보이고 있으며 이에 비례하여 이용자 피해도 급격하게 증가하고 있다. 한국소비자원의 2017년 1월 기준 전년 동월대비 상담 증가율 상위 품목 순위를 살펴보면 모바일게임서비스가 1위로 16년 1월에 비교하면 무려 90.2%의 급격한 증가율을 보이는 것으로 나타났다.

<표 1-3> 2017년 1월 기준 전년 동월대비 상담 증가율 순위

(단위: 건, %)

순위	소분류품목	'16.1	'17.1	증가율	주요상담내용
1	모바일게임서비스	173	329	90.2	- 모바일 앱을 통해 게임 상품 결제 후 상품 미지급, 이중결제, 시스템 오류
2	상품권	141	231	63.8	-
3	호텔	144	219	52.1	- 호텔예약대행 사이트로 예약한 해외호텔 계약해제·해지 시 환불불가 통보

※ 출처 : 한국소비자원(2017.2) 2017년 1월 소비자상담동향

통신서비스 이용자피해는 통신서비스 종류나 이용자에 따라 다양한 유형으로 나타나 이용자 특성을 고려한 맞춤형 피해보상기준 마련에 대한 필요성이 대두되고 있다. 특히, 통신서비스의 경우 동일한 피해유형인 경우에도 좀 더 세부적으로 구분하여 검토하는 경우 다

양한 피해유형으로 도출된다.

예를 들면 통신서비스 위약금 관련 민원 유형도 위약금 미인지, 판매점의 잘못된 안내 및 가입조건 미이행, 통신품질 및 기기불량으로 인한 해지 시 위약금 청구, 업무처리 오류로 해지 시 위약금 청구, 약정기간 연장 및 위약금 산정방식 불만, 설치 및 AS 지연으로 인한 해지 시 위약금 청구, 명의변경이나 명의도용으로 인한 위약금 불만 등 주체와 유형이 매우 다양하다

국정운영 기초의 방향에 따라 다가오는 4차 산업혁명 시대에서는 현재보다 보다 강화된 이용자 중심으로의 정책과 시장환경의 변화가 예상된다. 최근 새롭게 출시되고 있는 IoT, 인공지능 플랫폼 등 다양한 서비스나 여러 서비스가 결합된 서비스 형태로 이용하는 경우가 증가하고 있는데, 이러한 서비스를 이용하는 이용자의 경우 그 피해가 한층 더 다면적이고 복합적인 양상으로 나타나게 된다. 왜냐하면 기존에는 각 개별 서비스에서 발생할 수 있었던 유형들이 동시에 결합하는 형태로 발생하게 될 것이기 때문이다. 하나의 서비스에 이동통신 및 초고속인터넷 등의 여러 사업자와 연관되어 책임소재의 논란이 있을 수 있고 피해구제 형태나 방법도 복잡하게 나타나고 있다. 그리고 최근 발생한 휴대폰 리콜 사태처럼 이용자 피해는 더욱 새로운 형태로 계속 나타날 것이다. 이에 따라, 이용자의 보호정책을 보다 세밀하고 세분화된 형태로 연구하고 수립해야 한다.

통신서비스 이용자 피해는 지속적으로 증가하고 피해규모가 다수인데 반해, 피해금액이 대부분 소액이며 비용과 시간 등의 이유로 소송 등을 통한 적극적인 피해구제 요청을 하기 어렵다. 또한, 일반이용자가 피해구제 기준 및 방법을 쉽게 이해할 수 있도록 정리된 통신서비스 피해구제 기준을 찾기는 난해한 실정이다.

2008년부터 2017년까지 국내에서 발생한 통신장애 횟수는 총 19회에 달하고 있으나 이로 인한 이용자 피해구제는 통신사업자별로 차별적으로 적용되고 있다. 일부 통신사는 이용약관 및 내부논의를 통해 피해보상을 하고 있으나, 일부 통신사는 피해보상을 전혀 하지 않고 있는 등 이용자 피해의 보편화된 피해보상이 필요한 상황이다.



<표 1-4> 2008년~2017년 통신장애 횟수 및 지속 시간

구분	통신장애횟수	장애원인	피해규모	보상금액
SKT	6회	교환기 장애 등	607만명	438.6억
KT	8회	라우터 고장 등	47만명	없음
LGU+	5회	S/W 오류 등	80만명	1.1억

※ 출처 : 유승희 의원실(2017.10) 과학기술정보통신위원회 국정감사

통신서비스는 이동통신, 알뜰통신, 초고속인터넷, 앱마켓 등 종류가 다양하고 구매 및 가입방법도 다양하다. 예를 들면 직접 대리점이나 판매점과 같은 유통점을 이용자가 방문하거나, 인터넷, TM 등과 같은 비대면 채널, 유통점이 아닌 길거리에서 구입하는 방문판매 등 다양한 방법을 통해 구매 및 가입이 가능하다.

이러한 통신서비스의 특성상 관련 법률이 다수이고, 이용자 피해 유형별로 피해구제를 위한 근거법률이 다양하다. 예를 들어 통신서비스와 관련된 전기통신사업법, 일반 물품 및 서비스와 관련된 민법, 소비자보호를 위한 소비자기본법, 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률, 방문판매 등에 관한 법률과 이외에도 이용자 피해유형에 따라 다양한 근거법률이 적용될 수 있다.

게다가 대통령령, 고시, 약관 등의 기준을 살펴보면 전기통신사업법에 기초한 금지행위의 유형 및 기준(대통령령)과 소비자기본법에 기초한 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시) 등 다양한 피해구제 법률이 존재하지만 일반 이용자가 이러한 법률을 모두 이해하고 구체적인 피해구제 수준을 정확하게 인지하여 자신의 피해유형에 맞는 피해구제 기준을 적용하기는 매우 어려운 일이다.

또한, 통신사별 서비스별 이용약관 등이 있으나, 통신서비스 사업자별 이용자 피해보상 기준이 상이하여 동일한 피해에 대해 차별적인 피해보상을 받거나 피해보상을 받지 못하는 피해를 예방하기 위해서는 서비스별 보편적 이용자를 대상으로 하는 피해구제 기준의 개발 및 표준화를 위한 체계적인 연구가 필요한 실정이다.

구체적으로 살펴보면 전기통신사업법 제42조 제1항에 기초한 금지행위의 유형 및 기준 5에서는 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위를 구체적으로 나열하고 있다. 금지행위에 대한 유형을 구체적으로 제시하고 있으므로 일반 이용자가 쉽게 이해할 수는 있으나 금지행위 위반 시 구체적인 피해보상기준은 제시하지 않고 있어 일반 이용자가 피해보상기준을 파악하기가 어려운 실정이다.

통신서비스 사업자별로 약관에 손해배상 등의 피해구제기준이 제시되어 있으나 동일한 통신서비스라 하더라도 통신사가 다양하고, 동일한 통신사라도 통신서비스별로 약관이 상이하다.

위와 같이 각 법률이나 약관에 따라 피해구제 기준이 상이하고 민원의 강도에 따라 차별적 보상을 제공하고 있어 장기적인 관점에서 통신서비스별 이용자 다발 민원현황을 조사·분석하여 보상기준의 체계적인 표준화가 필요하다. 또한 통신서비스별 피해구제 기준의 업데이트 시 기본자료로의 활용 및 타통신서비스 피해보상 기준의 기초자료 마련이 필요하다.

## 2. 연구목적

본 연구의 연구목적은 통신서비스 분야별 보편적이고 객관적인 이용자 피해구제 기준을 마련하는 것이며, 이를 달성하기 위한 세부목적은 다음과 같다.

첫째, 통신서비스별로 다발적으로 발생하고 있는 이용자 피해현황과 유형을 분석한다. 우선 국민신문고와 사업자 고객센터에 접수된 민원을 분석하여 통신서비스 이용자 피해현황을 살펴봄으로써 통신서비스 다발피해유형을 도출한다.

둘째, 사업자별 피해구제 기준 현황을 조사하고 분석한다.

셋째, 가입·이용·해지단계에서의 이용자 피해에 대한 공통적인 피해구제 기준을 마련한다.

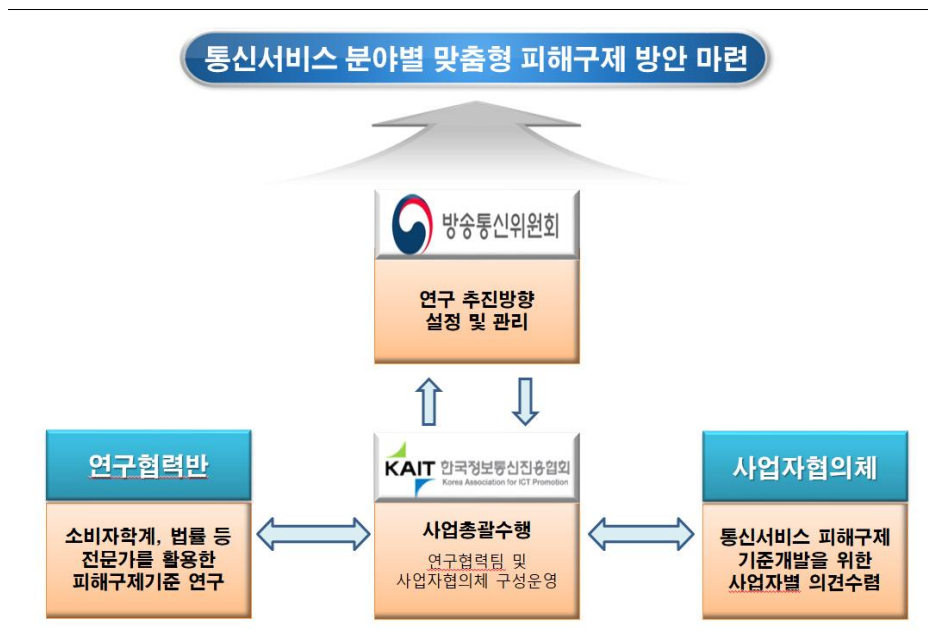
넷째, 통신서비스 분야별 맞춤형 피해구제 기준을 적용하는 방안에 대한 연구를 진행한다.

## 제 2 절 연구방법

본 연구의 추진체계 및 연구방법을 살펴보면 다음과 같다. 방송통신위원회와 본 연구와 관련하여 지속적으로 협의를 진행하고 이동통신, 알뜰통신, 초고속인터넷, 앱마켓 등 분야별 전문가(학계, 연구기관, 법조계 등) 중심의 연구협력팀 구성 및 사업자 협의체 운영을 통하여 체계적으로 추진하였다.

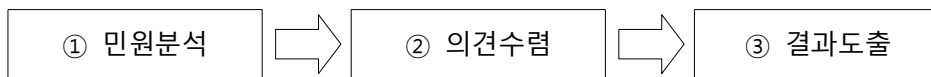
방송통신위원회는 연구 추진방향의 설정 및 관리를 하고, 한국정보통신진흥협회는 이용자 다발민원 조사·분석, 사업자별 사례 및 현황 분석, 기준 마련, 적용방안 연구, 연구협력팀 및 사업자 협의체 구성·운영 등을 한다. 연구협력팀은 통신서비스 분야별 피해구제 기준 연구, 결과물에 대한 자문 등을 진행하고, 사업자 협의체는 통신서비스별 사업자 담당자 위주로 구성하여 피해구제 기준 검토 및 개발을 위한 의견 수렴을 진행하였다.

[ 그림 1-1 ] 추진체계 및 연구방법



첫째, 연구목표 달성을 위한 추진전략을 살펴보면 다음과 같다. 연구목표 달성을 위해 크게 민원분석 단계, 의견수렴 단계, 결과도출 단계 등 3단계로 나누어 연구 과제를 수행하며, 추진전략은 3단계의 유기적 결합을 통해서 추진체계 상의 연구협력반, 사업자 협의체, 수행기관간의 유기적인 방향설정, 상호협력, 검토, 의견반영을 통해서 최종목표 결과물을 생성하였다.

[ 그림 1-2 ] 연구목표 달성을 위한 추진전략



통신서비스 사업자별 다발민원 현황 및 이용자 피해구제 기준 정리 및 분석하였고, 국민신문고에 제기된 통신서비스별 다발민원 현황 정리 및 분석, 축적된 내부 연구수행 능력을 토대로 외부 전문가 네트워크 구축 및 활용, 사업자 협의체 구성 및 지속적인 협력체계를 유지하여 다발민원별 보편적 피해구제 기준을 정리하였다.

둘째, 추진방법을 살펴보면 다음과 같다. 추진전략별 세부 추진방법을 살펴보면 통신서비스 산학연 전문가로 구성된 연구협력팀을 운영하였다. 연구기관, 학계, 법률전문가 등을 통해 보편적인 기준 도출을 위한 설문조사와 내용 분석을 통해 피해구제 기준을 마련하였다. 또한 통신서비스별 사업자 협의체를 구성하여 운영, 활용하였다. 통신서비스 사업자별 내부 피해구제 기준정책을 정리하였고, 통신시장의 상·하위 사업자를 아우를 수 있는 피해구제 기준을 정립하기 위하여 연구협력팀 및 사업자 협의체의 의견수렴을 하였다.

마지막으로 보고서 내용을 기준으로 연구방법을 살펴보면 다음과 같다[그림 1-3].

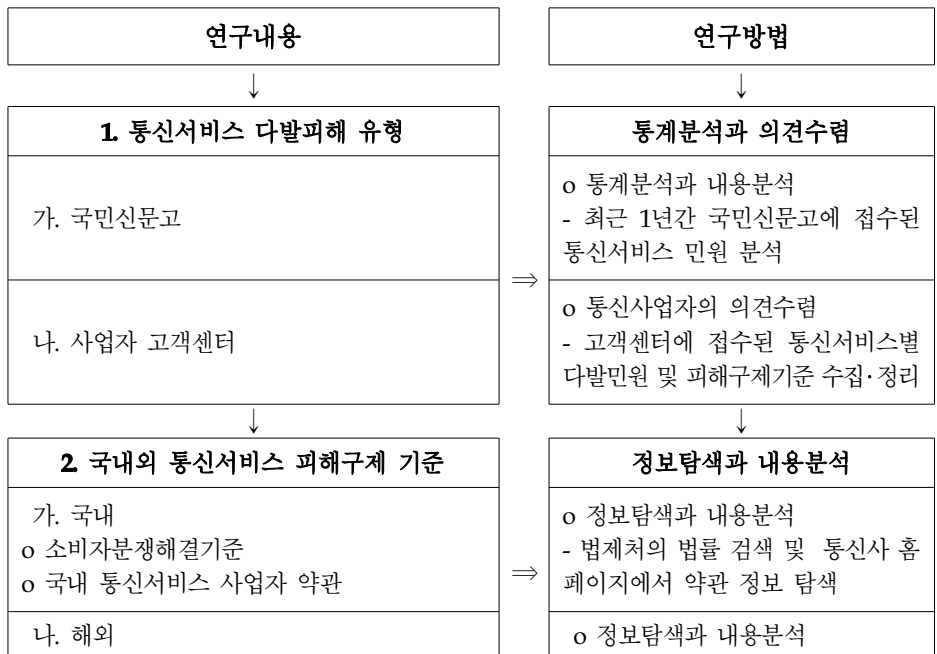
첫째, 국민신문고의 민원과 사업자 고객센터의 민원을 분석하여 통신서비스 다발피해유형을 도출한다. 최근 1년간 국민신문고와 사업자별 고객센터에 접수된 통신서비스 별 민원을 분석하여 양적인 통계분석과 내용을 분석한다. 또한 통신사업자의 의견을 수렴하여 고객센터에서 이용하는 통신서비스 피해구제기준을 수집하고 정리하였다.

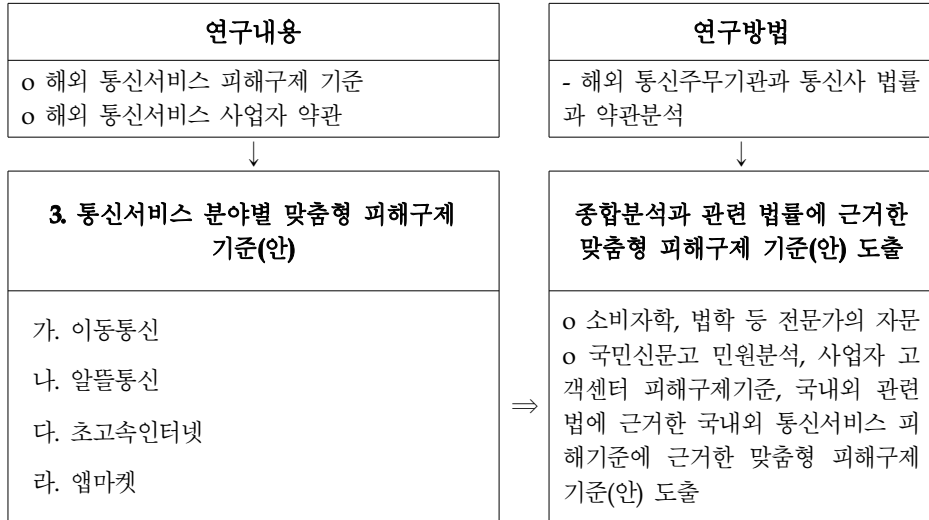
둘째, 국내외 통신서비스 피해구제 기준을 분석한다. 국내는 소비자분쟁해결기준과 국내 통신서비스 사업자 약관을, 해외도 유사하게 해외 통신서비스 피해구제 기준과 통신사 사업자 약관 정보를 탐색하여 내용을 분석하였다. 또한, 법제처 등 법률 검색과 통신사 홈페이지에서 약관을 다운 받아 정보를 탐색하고 내용을 분석하였다.

셋째, 통신서비스 분야별 맞춤형 피해구제 기준(안)을 도출한다. 이동통신, 알뜰통신, 초고속인터넷, 앱마켓 등 통신서비스별로 소비자학, 법학 등 전문가의 자문, 국민신문고 민원분석, 사업자 고객센터 피해구제 기준과 국내외 관련법에 근거한 통신서비스 피해기준에 근거하여 맞춤형 피해기준(안)을 도출하였다.

정리하면 전문가 자문, 국민신문고, 각 통신사의 이용자 피해유형, 국내외 관련법과 통신사업자별 약관 등의 고찰 등 종합적인 분석과 관련 법률에 근거하여 맞춤형 피해구제 기준(안)을 도출하였다.

[ 그림 1-3 ] 연구내용 별 연구방법





## 제 2 장 통신서비스 다발피해유형

### 제 1 절 국민신문고

#### 1. 조사개요와 통신서비스 다발피해유형 도출방법

본 장에서는 국민신문고의 고충민원을 기초로 통신서비스 다발피해유형을 도출하였다. 통신서비스 다발피해유형을 도출하기 위한 조사개요와 연구목적은 살펴보면 <표 2-1>과 같다.

##### 1) 조사개요

본 연구의 조사 개요를 살펴보면 <표 2-1>과 같다.

분석대상은 최근 1년간 국민신문고 접수민원에서 통신고충민원을 모집단으로 한다. 구체적으로 살펴보면 통신고충민원 중 이동통신, 알뜰통신, 초고속인터넷, 부가통신을 중심으로 살펴보았다. 부가통신은 애플리케이션 민원이 따로 분류된 것이 없어 부가통신으로 대체하여 분석하였다. 조사기간과 방법은 2015년 7월 1일부터 2016년 6월 30일까지 1년간 국민신문고 접수민원에서 개인정보를 삭제한 후 통신서비스 고충민원의 내용과 통계분석 하였다. 분석방법은 SPSS 통계 프로그램을 이용하여 빈도, 백분율, 평균 등 기초통계분석과 교차분석 등을 실시하였다.

<표 2-1> 조사 개요

구분	내용
분석대상	▪ 최근 1년간 국민신문고 접수민원 : 이동통신, 알뜰통신, 초고속인터넷, 부가통신을 중심으로
조사기간	▪ 2015. 07. 01. ~ 2016. 06. 30. (1년)
조사방법	▪ 국민신문고 접수민원의 내용과 통계분석(개인정보 삭제본)
분석방법	▪ SPSS 통계 프로그램을 이용하여 기초통계분석 ▪ 민원제목 및 민원내용을 복합적 확인 및 내용 분석
비고	▪ 이용자 고충민원의 특성상 불만과 피해가 혼재되어 있음

2) 표본

본 연구의 표본은 2015년 7월 1일부터 2016년 6월 30일 동안 국민신문고에 접수된 통신 민원 중 이동통신(14,683건), 알뜰통신(4,037건), 초고속인터넷(7,635건), 부가통신(957건)으로 총 27,312건을 모집단으로 한다.

<표 2-2> 표본과 표집방법

구분	내용
표본과 표집방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 모집단(전체 민원건수): 27,312건 이동통신(14,683건), 알뜰통신(4,037건), 초고속인터넷(7,635건), 부가통신(957건)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 표본(분석 민원건수) : 13,082건 이동통신(5,661건), 알뜰통신(1,532건), 초고속인터넷(5,760건), 부가통신(129건)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 표본 추출방법 1단계: '무응답' 등 내용이 부실한 민원 삭제 2단계: 민원유형 대분류에서 '정부답변', '기타' 항목 삭제하고 고충민원만 선택 3단계: 민원유형 중분류에서 민원유형 분류가 어려운 '문의' 항목 삭제</li> </ul>

국민신문고는 정부민원과 고충민원이 함께 혼재되어 있는데 정부민원과 분류가 어려운 항목을 제외하고 최종분석대상인 표본을 추출하였다.

구체적인 표본 추출방법을 살펴보면 다음과 같다.

1단계에서 무응답 등 내용이 부실한 민원을 삭제하였다.

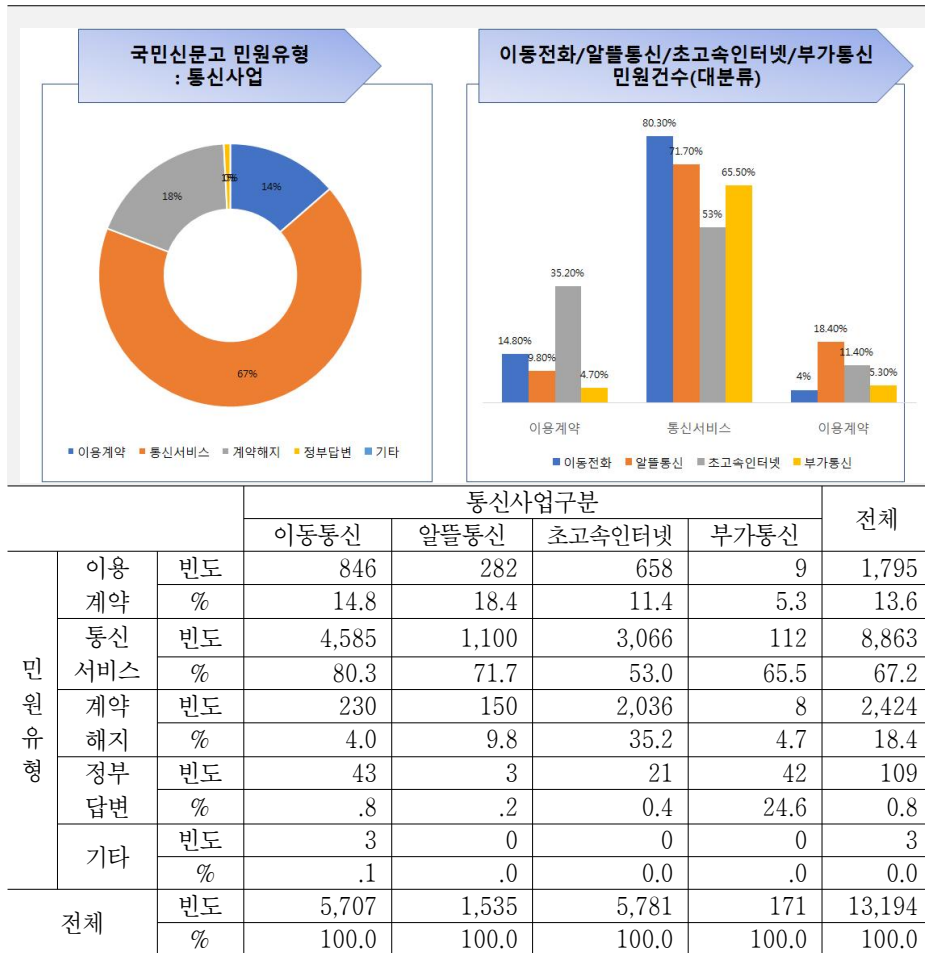
2단계에서 국민신고 민원유형은 '이용계약', '통신서비스', '계약해지', 정부답변', '기타' 항목으로 구성되어 있다. 정부민원을 제외하고 고충민원만 추출하기 위하여 대분류 항목 중 '정부답변'과 '기타' 항목을 삭제하였다.



3단계에서 민원유형 중 중분류 단계에서 민원 유형 분류가 어려운 '문의' 항목을 삭제하였다.

최종 분석대상인 표본은 이동통신 5,661건, 알뜰통신 1,532건, 초고속인터넷 5,760건, 부가통신 129건으로 총 13,082건이다.

[ 그림 2-1 ] 표본(이동통신/알뜰통신/초고속인터넷/부가통신)



\* 분류가 어려운 사업자 답변인 '문의' 항목과 불완전 응답은 제외함

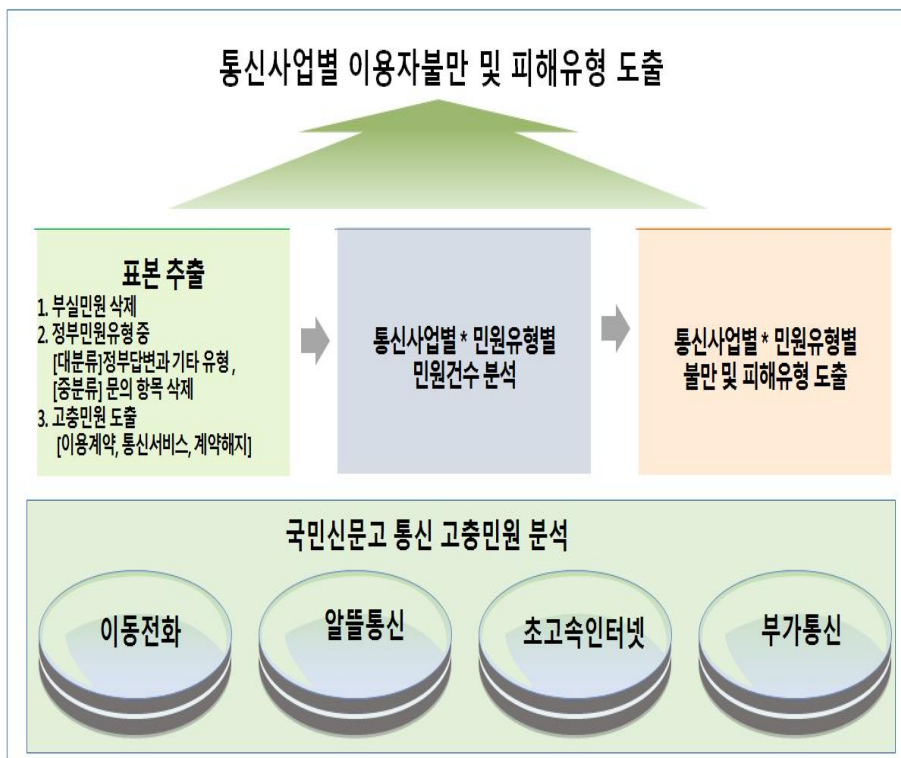
\*\* 이용자 고충민원의 특성상 불만과 피해가 혼재되어 있음

### 3) 통신서비스 다발피해유형 도출방법

최근 1년간 국민신문고에 접수된 이동통신, 알뜰통신, 초고속인터넷, 부가통신 민원을 분석하여 각 통신사업별 이용자 불만 및 피해유형을 도출하고자 한다.

이용자 통신서비스 다발피해유형 도출방법을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 1단계에서 이용자 고충민원을 도출하였다. 국민신문고 민원 중 이동통신, 알뜰통신(무선재판매, 이하 알뜰통신), 초고속인터넷, 부가통신 민원 중 이용자 고충민원에서 대분류 중 ‘정부답변’과 ‘기타’ 항목을 삭제하고, 중분류 중 분류가 어려운 ‘문의’ 항목을 삭제하였다. 2단계에서 통신사업별로 민원유형별로 민원건수를 분석하였다. 3단계에서 다발민원, 불법사유로 인한 통신서비스 다발피해유형을 도출하였다.

[그림 2-2] 통신사업별 이용자불만 및 피해유형 도출



## 2. 이동통신

국민신문고 이동통신 민원유형 중 ‘이용계약’, ‘통신서비스’, ‘계약해지’ 부분을 중심으로 살펴보고자 한다.

### 1) 이용계약 민원유형

이동통신의 이용계약 민원건수를 살펴보면 846건으로, 세부항목을 살펴보면 업무처리> 명의도용> 가입요금제>가개통관련> 가입제한>미성년가입 순으로 나타났다.

<표 2-3> 이동통신 불만 및 피해유형 민원건수(이용계약)

대분류	민원유형		통신사업
	중분류		이동통신
이용계약	가개통관련	빈도	30
		%	3.5
	가입요금제	빈도	48
		%	5.7
	가입제한	빈도	26
		%	3.1
	명의도용	빈도	74
		%	8.7
	미성년가입	빈도	9
		%	1.1
	업무처리	빈도	659
		%	77.9
	전체	빈도	846
		%	100.0

이동통신의 이용계약 관련 불만 및 피해유형을 살펴보면 다음과 같다<표 2-4>.

이동통신 이용계약 민원 중 다수빈발 민원 또는 전기통신사업법, 약관, 소비자분쟁해결 기준 등 관련 법률의 불법사유로 인한 이용자 불만 및 피해유형 사례를 살펴보면 다음과 같다. 중분류 항목은 업무처리, 명의도용, 가입요금제는 다수빈발 불만 및 피해유형이고, 미성년 가입의 피해유형은 불법사유로 인한 불만 및 피해유형이다.

<표 2-4> 이동통신 불만 및 피해유형 사례(이용계약)

민원유형		불만 및 피해유형
대분류	중분류	
이용 계약	가입요금제	1. 특정 요금제 가입 강요 이용계약 할 때 특정요금제를 강요하는 피해유형
		명의도용
	3. 고지 없는 명의변경 고지 없는 명의변경, 추가 개통 할 때 고지 없는 명의변경, 타인개 통 등의 피해유형	
	4. (온라인 구매) 개통 후 단말기 미수령 피해 단말기 미수령 피해, 단말기 미수령과 연계하여 부당요금을 청구하 기도 함	
	미성년가입	
		6. 법정대리인 동의 없는 미성년자 개통 법정대리인 동의 없는 미성년자 개통, 본인확인절차 미흡으로 인한 피해유형
	업무처리	7. 가입조건과 상이한 단말기 대금 청구 가입조건과 상이한 단말기 대금 청구 피해유형은 업무처리와 부당 요금 피해가 혼합된 피해유형
		8. 가입조건과 상이한 요금 청구 가입조건과 상이한 요금 청구, 업무처리과정의 오처리와 부당요금 이 혼합된 피해유형
		9. 개통철회 처리지연 불만 개통철회 할 때 처리 지연과 관련된 서비스 불만

2) 통신서비스 민원 유형

국민신문고에 접수된 이동통신서비스 민원건수는 4,585건이다<표 2-5>. 중분류 항목을 살펴보면 부당요금>통신품질>업무처리>이용제한>부가서비스 등의 순으로 나타났다. 이동통신서비스 민원은 부당요금과 통신품질에 관한 민원이 상대적으로 많은 것으로 나타났다.

<표 2-5> 이동통신 불만 및 피해유형 민원건수(통신서비스)

대분류	민원유형		이동통신
	중분류		
통신 서비스	LTE	빈도	44
		%	1.0
	단말기 보험	빈도	211
		%	4.6
	멤버십	빈도	129
		%	2.8
	미납자등록	빈도	303
		%	6.6
	부가서비스	빈도	193
		%	4.2
	부당요금	빈도	1,288
		%	28.1
	불성실응대	빈도	284
		%	6.2
	업무처리	빈도	594
		%	13.0
	온라인게임	빈도	0
		%	.0
	요금제	빈도	164
		%	3.6
이용제한	빈도	252	
	%	5.5	
청구	빈도	98	
	%	2.1	
통신품질	빈도	993	
	%	21.7	
회수대행	빈도	32	
	%	.7	
전체	빈도	4,585	
	%	100.0	

이동통신서비스의 피해유형 사례를 살펴보면 다음과 같다<표 2-6>. 이동통신서비스 피해유형을 살펴보면 부당요금은 ‘약정 만료 후 요금할인 종료 미고지’, ‘사용하지 않은 소액결제 청구’, ‘가입조건과 상이한 데이터 제공’, ‘TM으로 가입권유 시 안내조건 상이 피해’, ‘가입조건 상이’, ‘동의 없는 소액결제 차단 해지’, ‘분실시 사용내역 조회불가로 소액결제 피해’, ‘문자 미전송으로 인한 소액결제 피해’, ‘소액결제 연체 이율과다 청구’ 등의 피해유형이 있었다. 통신품질과 관련된 피해유형은 ‘통화품질불량’, ‘데이터 로밍서비스 품질불량’, ‘임대폰 이용시 데이터 사용 불가’ 등의 피해유형이 있었고, 부가서비스 관련 피해유형은 ‘2G폰 모바일 뱅킹서비스 종료 불만’이 있었고, 업무처리는 ‘해지 문의시 위약금 고지 미흡’, ‘통신사 업무 오처리로 인한 피해’ 등이 있었다. 마지막으로 불성실 응대로 ‘고객센터의 불친절한 서비스로 인한 이용자 불만’이 있었다.

<표 2-6> 이동통신 불만 및 피해유형 사례(통신서비스)

민원유형		피해유형
대분류	중분류	
통신 서비스	부당 요금	1. 약정 만료 후 요금할인 종료 미고지 약정 만료 후 요금할인이 종료된다는 사실을 고지하지 않아서 생기는 피해유형, 또는 약정 만료가 되었을 시점에서 고지하지 않아서 발생하는 피해유형
		2. 사용하지 않은 소액결제 청구 사용하지 않은 소액결제 청구 피해유형
		3. 가입조건과 상이한 데이터 제공 가입조건과 상이한 와이파이, 데이터 서비스 및 요금청구 피해유형
		4. TM으로 가입권유 시 안내조건 상이 피해 가입할 때의 안내조건 상이로 인한 피해유형
		5. 가입조건 상이 이용자 간 가입조건 상이 피해유형
		6. 동의 없는 소액결제 차단 해지 이용자 본인의 의사확인 없이 소액결제 차단 해지로 인한 피해유형
		7. 분실시 사용내역 조회불가로 소액결제 피해

민원유형		피해유형
대분류	중분류	
		휴대폰 분실로 인한 소액결제 피해유형, 절차 개선이 필요
		8. 문자 미전송으로 인한 소액결제 피해
		불완전 정보제공으로 인한 소액결제 피해 유형
		9. 소액결제 연체 이율과다 청구
		미고지 소액결제 연체 이율 피해유형과 소액결제 연체 이율과다로 인한 피해유형
	통신 품질	10. 통화(통신) 품질 불량
		통신품질 불량으로 인한 피해유형
		11. 데이터 로밍서비스 품질불량
		데이터 로밍서비스 품질 불량, 정액제 요금제 대비 데이터 로밍서비스 품질불량 피해유형
		12. 임대폰 이용시 데이터 사용 불가
		임대폰의 기기불량으로 인한 데이터 불가 피해유형
	부가 서비스	13. 2G폰 모바일 뱅킹서비스 종료 불만
		2G 모바일 뱅킹서비스 종료 이용자 불만
	업무 처리	14. 해지 문의시 위약금 고지 미흡
		고객센터의 불완전 정보제공과 관련된 피해유형
		15. 통신사 업무 오처리로 인한 피해
		통신사의 귀책사유로 업무 오처리로 인한 이용자 피해유형
	불성실 응대	16. 고객센터 상담사 오안내로 인한 피해
불완전 정보제공, 또는 잘못된 정보제공으로 인한 피해유형		
17. 불성실(불친절) 응대		
고객센터의 불성실, 불친절한 서비스로 인한 이용자불만		
	18. 사전 통보 없는 직권해지 및 채권추심	
	불완전 정보제공으로 인한 피해유형	

3) 계약 해지 민원 유형

이동통신의 계약 해지 민원건수는 230건이었다<표 2-7>. 이동통신의 계약 해지와 관련된 민원건수는 부당요금> 해지제한>직권해지> 해지지연 등의 순으로 나타났다. 알뜰통신이 해지제한과 해지지연이 상대적으로 많은 반면에 이동통신은 부당요금의 비율이 더 높은 것으로 나타나 차이를 보였다.

<표 2-7> 이동통신 불만 및 피해유형 민원건수(계약해지)

민원유형		이동통신	
대분류	중분류		
계약 해지	부당요금	빈도	65
		%	28.3
	직권해지	빈도	55
		%	23.9
	해지제한	빈도	58
		%	25.2
	해지지연	빈도	52
		%	22.6
전체	빈도	230	
	%	100.0	

이동통신의 계약 해지 불만 및 피해유형 사례를 살펴보면 다음과 같다. 국민신문고에 나타난 이동통신의 계약해지와 관련된 불만 및 피해유형 사례는 다음과 같다<표 2-8>. 부당요금과 관련된 피해유형은 ‘번호이동시 고지 없는 위약금 청구’, ‘기기변경시 고지 없는 위약금 청구’, ‘단말기 불량으로 타기종 기기 변경시 위약금 청구’, ‘실사용자 사망시 위약금 청구’, ‘가입시 고지받지 못한 위약금 청구’, ‘해지 누락 후 요금 청구’, ‘설치불가지역 이전 사유로 해지 시 결합 해지 피해’ 등이 있다. 해지제한은 ‘통합품질 불량 사유로 인한 개통철회시 해지제한’, ‘명의자 고령/지적장애인으로 미인지 사유로 개통철회 요청’, ‘가입조건과 상이한 요금청구로 해지 요구시 해지 제한’ 등이 있다. 해지지연은 ‘해지처리 지연피해’와 ‘고객센터 연결 불가 사유’ 등이 있다.



<표 2-8> 이동통신 불만 및 피해유형 사례(계약해지)

민원유형		피해유형
대분류	중분류	
계약 해지	부당 요금	1. 번호이동시 고지 없는 위약금 청구 번호이동시 고지 없는 위약금 청구, 번호이동시 고지 없는 약정으로 인한 위약금 청구, 번호이동시 임의 재약정에 의한 위약금 청구 관련 피해유형
		2. 기기변경시 고지 없는 위약금 청구 기기변경시 고지 없는 위약금 청구 관련 피해유형
		3. 단말기 불량으로 타기종 기기변경시 위약금 청구 단말기 불량으로 해지 시 위약금 청구, 단말기 불량으로 타기종 기기 변경 시 위약금 청구 등의 피해유형
		4. 실사용자 사망시 위약금 청구 명 의자와 실사용자 사망 사유로 해지 시 위약금 청구 피해유형
		5. 가입시 고지받지 못한 위약금 청구(불완전 정보제공) 불완전 정보제공으로 인한 위약금 청구 관련 피해유형
		6. (번호이동시) 해지 누락(미처리) 후 요금청구 통신사의 귀책사유로 해지 누락한 후 요금을 청구하는 피해유형
		7. 설치불가지역 이전 사유로 해지시 결합 해지 피해 위면사유 관련 피해유형, 결합상품의 경우도 동일
	해지 제한	8. 통화품질 불량 사유로 인한 개통 철회시 해지제한 통화품질 불량 사유로 개통 철회시 해지제한 불만
		9. 명의자 고령/지적장애인으로 미인지 사유로 개통철회 요청 고령자, 지적장애인의 개통사유로 개통철회 요청했으나 해지제한 피해유형
		10. 가입조건과 상이한 요금청구로 해지 요구시 해지 제한 가입조건과 상이한 요금청구로 해지 요구시 해지제한 피해유형
	해지 지연	11. 해지처리 지연 피해 해지 지연과 관련된 이용자불만과 해지지연에 기인한 이용요금 피해
		12. 고객센터 (전화)연결 불가 고객센터의 연결 지연 관련 피해유형

### 3. 알뜰통신

국민신문고 알뜰통신 민원유형 중 ‘이용계약’, ‘통신서비스’, ‘계약해지’ 부분을 중심으로 살펴보고자 한다.

#### 1) 이용계약 민원유형

국민신문고에 나타나 알뜰통신 이용계약 민원건수는 282건이었다. 중분류 항목을 살펴보면 업무처리>명의도용>가입요금제>가입제한>미성년가입=가개통관련 등의 순으로 나타났다. 알뜰통신의 이용계약의 이용자불만 및 피해유형 민원건수는 과반수가 업무처리 불만 및 피해유형으로 나타났다.

<표 2-9> 알뜰통신 불만 및 피해유형 민원건수(이용계약)

민원유형		알뜰통신	
대분류	중분류		
이용계약	가개통관련	빈도	1
		%	.4
	가입요금제	빈도	39
		%	13.8
	가입제한	빈도	6
		%	2.1
	명의도용	빈도	58
		%	20.6
	미성년가입	빈도	1
		%	.4
	업무처리	빈도	177
		%	62.8
전체		빈도	282
		%	100.0

국민신문고에 나타난 알뜰통신 불만 및 피해유형 사례 중 이용계약 부분을 살펴보면 다음과 같다<표 2-10>. 이용계약과 관련된 불만 및 피해유형은 업무처리 절차를 제대로 하지 않아서 생기는 절차상의 불만 및 피해유형이 많았다. 업무처리 부분은 ‘명의자 동의

없는 번호이동’, ‘번호이동시 위약금 고지 미흡’, ‘단말기 배송지연’ 등 업무처리를 제대로 하지 않아서 생기는 이용자 피해유형이다. ‘가입내용과 상이한 단말기 지급’은 업무처리 절차와 부당요금 두 가지 요소를 가지고 있어서 분류가 필요하다. 가입요금제는 ‘가입시 안내받은 조건 미이행’, 명의도용은 ‘명의자 동의 없는 개통’등 이다.

<표 2-10> 알뜰통신 불만 및 피해유형 사례(이용계약)

민원유형		피해유형
대분류	중분류	
이용 계약	가입 요금제	1. 가입시 안내받은 조건 미이행 가입시 안내받은 조건 미이행 피해유형으로 조건 미이행으로 해지 시 위약금 청구와 연계되는 경우가 많음
	명의도용	2. 명의자 동의 없는 개통 지인, 타인 등 명의자 동의 없는 개통 피해유형
	업무처리	3. 명의자 동의 없는 번호 이동 명의자 동의 없는 번호이동 피해, 명의자 본인 확인 절차 미흡으로 발생하는 경우가 많음
		4. 번호이동시 위약금 고지 미흡 번호이동시 주요 정보인 위약금 고지 미흡관련 피해유형
		5. 단말기 배송지연 단말기 개통절차 관련 피해유형, 단말기 배송지연 및 고객센터 연 결 불가(지연) 민원과 연계된 피해유형
		6. 가입내용과 상이한 단말기 지급 가입내용과 상이한 단말기 제공관련 피해유형

2) 통신서비스 민원 유형

알뜰통신의 통신서비스 관련 민원은 1,100건으로 나타났다. 중분류 수준에서 살펴보면 불성실응대> 부당요금> 업무처리> 통신품질 등과 관련된 민원건수가 많았다. 알뜰통신의 통신서비스 관련 민원은 불성실응대, 업무처리 등 고객센터의 대응부족에서 기인한 이용자 불만 및 피해유형이 많았다.

<표 2-11> 알뜰통신 불만 및 피해유형 민원건수(통신서비스)

대분류	민원유형		알뜰통신
	중분류		
통신 서비스	LTE	빈도	2
		%	.2
	단말기 보험	빈도	1
		%	.1
	멤버십	빈도	0
		%	.0
	미납자등록	빈도	7
		%	.6
	부가서비스	빈도	4
		%	.4
	부당요금	빈도	246
		%	22.4
	불성실응대	빈도	589
		%	53.5
	업무처리	빈도	146
		%	13.3
	온라인게임	빈도	0
		%	.0
	요금제	빈도	19
		%	1.7
	이용제한	빈도	18
		%	1.6
	청구	빈도	14
		%	1.3
	통신품질	빈도	33
		%	3.0
	회수대행	빈도	21
		%	1.9
전체	빈도	1,100	
	%	100.0	

알뜰통신의 통신서비스 불만 및 피해유형 사례를 살펴보면 다음과 같다<표 2-12>. 부당 요금은 ‘해외 로밍시 통화 데이터 미사용 요금 청구’, ‘소액결제 연체가산금 청구’, ‘명의자 동의 없는 요금제 임의변경’, ‘미사용 국제전화 요금 과금’ 등의 피해유형이 있었다. 불성실 응대와 업무처리 등 고객센터가 제 기능을 제대로 하지 못해서 생기는 이 용자 불만 및 피해유형이 많았고, 통신품질과 관련된 피해유형이 있었다.

<표 2-12> 알뜰통신 불만 및 피해유형 사례(통신서비스)

민원유형		피해유형
대분류	중분류	
통신 서비스	부당요금	1. 해외 로밍시 통화 데이터 미사용 요금 청구(과다청구) 로밍시 통화요금미 과다청구 되거나 미사용 데이터 요금 청구 등의 피해유형
		2. 소액결제 연체 가산금 청구 소액결제 연체 가산금 청구와 관련된 피해유형
		3. 명의자 동의 없는 요금제 임의변경 명의자 동의 없는 요금제 임의변경, 미사용 요금 청구 등과 관련된 피해유형
		4. 미사용 국제전화 요금 과금 미사용 국제전화 요금 청구 관련 피해유형
	불성실 응대	5. 불성실(불친절) 응대 상당시 불성실 응대, 문의 시 고객센터 불성실 응대 등 피해유형
		업무처리
	7. 고지 없는 데이터 요금 미납 고지 없는 데이터 요금 미납 관련 피해유형	
	8. 약정종류 미고지 가입시 및 약정 종류 등 계약내용 상세 미고지 관련 피해유형, 이용 계약시 미고지와 해지시 위약금 청구와 관련된 피해유형	
	9. 통신품질 불량 통신품질과 관련된 피해유형	

3) 계약 해지 민원 유형

알뜰통신의 계약 해지와 관련된 민원건수는 150건으로 나타났다<표 2-13>. 중분류 항목의 순으로 살펴보면 해지지연>해지제한>부당요금>직권해지 순으로 나타났다. 알뜰통신의 계약 해지관련 민원은 해지지연이나 제한과 관련된 민원이 상대적으로 많이 나타났다.

<표 2-13> 알뜰통신 불만 및 피해유형 민원건수(계약해지)

대분류	민원유형		알뜰통신
	중분류		
계약 해지	부당요금	빈도	39
		%	26.0
	직권해지	빈도	2
		%	1.3
	해지제한	빈도	54
		%	36.0
	해지지연	빈도	55
		%	36.7
전체		빈도	150
		%	100.0

알뜰통신의 계약 해지 불만 및 피해유형 사례는 다음과 같다<표 2-14>.

<표 2-14> 알뜰통신 불만 및 피해유형 사례(계약해지)

민원유형		피해유형
대분류	중분류	
계약 해지	부당 요금	1. 가입조건 상이로 해지시 위약금 청구 가입조건 상이로 해지시 위약금 청구 등 이용계약 당시에 약속한 사항을 제대로 이행하지 않아서 생기는 피해유형
	해지 제한	2. 고객센터 연결불가 해지 불가 안내, 해지절차의 어려움 등의 해지제한
	해지 지연	3. 고객센터 연결지연 고객센터 연결지연, 특히 해지부서 고객센터 연결지연 과 관련된 이용자 불만

알뜰통신의 계약 해지 불만 및 피해유형은 해지부서와 연결이 어려운 해지지연과 해지

절차의 어려움 등을 통한 해지제한과 관련된 민원건수가 많았다. 부당요금은 주로 위약금과 관련된 내용으로 가입조건 상이로 해지 시 위약금을 청구하는 부당요금이 일부 있었다.

#### 4. 초고속인터넷

국민신문고 초고속인터넷 민원유형 중 ‘이용계약’, ‘통신서비스’, ‘계약해지’ 부분을 중심으로 살펴보고자 한다.

##### 1) 이용계약 민원유형

초고속인터넷의 이용계약 민원건수는 658건이었다. 초고속인터넷의 이용계약 민원은 업무처리>가입요금제>가입제한>명의도용>미성년가입>가개통관련 순으로 나타났다. 초고속인터넷의 이용계약 민원유형은 업무처리와 가입요금제에 집중되어 있는 것이 특징이었다.

<표 2-15> 초고속인터넷 불만 및 피해유형 민원건수(이용계약)

대분류	민원유형		초고속인터넷
	중분류		
이용계약	가개통관련	빈도	1
		%	.2
	가입요금제	빈도	280
		%	42.6
	가입제한	빈도	43
		%	6.5
	명의도용	빈도	20
		%	3.0
	미성년가입	빈도	5
		%	.8
	업무처리	빈도	309
		%	47.0
	전체	빈도	658
		%	100.0

국민신문고에 접수된 초고속인터넷 관련 불만 및 피해유형은 업무처리와 가입요금제와 관련된 불만 및 피해유형이 많았다. 가입요금제 관련 불만 및 피해유형은 가입단계에서

약속한 민원을 이행하지 않은 피해유형이 많았고, 업무처리는 가입요금제 등 업무처리 절차단계에서 나타나는 이용자 불만 및 피해유형이 많았다.

<표 2-16> 초고속인터넷 불만 및 피해유형 사례(이용계약)

민원유형		피해유형
대분류	중분류	
이용 계약	가입 요금제	1. 가입조건 상이 피해(초고속인터넷, 결합) 가입조건 상이 피해 등 위약금 대납관련 피해유형과 가입조건 상이로 해지시 위약금 청구 등 해지관련 피해유형이 있음
		2. 사은품 미제공 및 상이한 가입정보 사은품 미제공 등 위약금 대납 약속을 지키지 않거나, 가입시 약속을 지키지 않아서 생기는 피해유형
		3. 위약금 대납약속 미이행, 지원금 지급약속 미이행 이용계약 시 약속한 위약금 대납이나 지원금 지급약속 미이행과 관련된 피해유형
		4. 재약정 가입시 미고지 불만(초고속인터넷, 결합) 약정만료 미고지, 재약정 미고지에 따른 약정할인 미제공 불만과 관련된 피해유형
		5. 이용자 동의 없는 재약정 본인 동의 없는 재약정, 본인 동의 없는 재약정으로 위약금 청구 불만과 관련된 피해유형
	가입 제한	6. 설치 지연 피해 인터넷 설치 지연 등 가입제한과 관련된 피해유형
		7. 인터넷 가입 계약서 미교부 인터넷 가입 계약서 미교부 등 업무처리와 관련된 피해유형
	업무 처리	8. 미동의 인터넷 가입 미동의 인터넷 가입, 미동의 가입으로 인한 부당한 요금 청구피해유형
		9.페이백, 위약금 대납조건 등 약속 불이행(초고속인터넷, 결합) 페이백 약속 불이행, 위약금 대납조건 불이행 등 개통 관련 업무처리 피해유형임. 이외에 계약해지 단계에서도 페이백 약속 불이행 및 위약금 관련 피해유형이 있음
	미성년 가입	10. 법정 대리인 동의 없는 미성년자 가입 법정대리인 동의 없는 미성년자 가입, 미성년자 상대로 부당가입 등의 피해유형
		11. 명의도용 피해 가입당시 본인확인을 제대로 하지 않거나, 명의도용 피해로 보상요구, 명의도용으로 인한 서류 발급 요청 등 피해유형



2) 통신서비스 민원유형

초고속인터넷의 국민신문고 민원건수는 3,066건이었다. 중분류 수준에서는 부당요금>통신품질>업무처리>이용제한 등의 순으로 나타났다. 초고속인터넷 통신서비스 민원은 부당요금과 관련된 민원이 과반수로 나타난 것이 주요 특징이다.

<표 2-17> 초고속인터넷 불만 및 피해유형 민원건수(통신서비스)

대분류	민원유형		초고속인터넷
	중분류		
통신서비스	LTE	빈도	2
		%	.1
	멤버십	빈도	9
		%	.3
	미납자등록	빈도	90
		%	2.9
	부가서비스	빈도	40
		%	1.3
	부당요금	빈도	1579
		%	51.5
	불성실응대	빈도	180
		%	5.9
	업무처리	빈도	441
		%	14.4
	요금제	빈도	21
		%	.7
	이용제한	빈도	106
		%	3.5
	청구	빈도	26
		%	.8
통신품질	빈도	570	
	%	18.6	
회수대행	빈도	2	
	%	.1	
전체	빈도	3066	
	%	100.0	

초고속인터넷의 통신서비스 관련 불만 및 피해유형은 부당요금, 업무처리와 같은 피해 유형이 많았으며, 관련 사례를 살펴보면 다음과 같다.

<표 2-18> 초고속인터넷 불만 및 피해유형 사례(통신서비스)

민원유형		피해유형	
대분류	중분류		
통신 서비스	업무 처리	1. 고객센터 불성실(불친절) 응대 부가통신 이용시 고객센터불성실, 불친절과 관련된 불만	
		2. 고객센터 연결 불가 부가통신 고객센터 연결 불가 관련 업무처리 불만	
		3. 장애로 A/S 서비스 신청시 처리 지연 A/S 서비스 신청시 처리 지연, 장애로 A/S 서비스 신청시 처리 지연 등의 피해유형	
		4. 청구서 부달 및 미납요금 청구 청구서 부달 및 미납요금 청구 등의 피해유형	
		5. 가입당시 안내와 상이한 이전비 청구 가입 당시 안내와 상이한 이전비 청구 불만	
		6. 통신선으로 건물훼손 피해 통신선으로 인한 건물훼손 피해, 설치시 동의 없는 건물훼손, 건물훼손 사유로 인한 해지 등의 피해유형	
		7. 고객센터직원의 업무 오처리 고객센터직원의 업무 오처리로 인한 피해유형으로 업무처리, 부당요금 등의 피해유형이 있음	
		부당 요금	8. 사용하지 않은 요금 청구 사용하지 않은 요금과 관련된 피해유형은 부당요금, 명의도용 등 다양한 분류체계와 관련이 되어 있음
			9. 고지 없는 미납요금으로 인한 이용정지 피해 고지 없는 이용정지 관련 불만 및 피해유형, 이용계약의 가입제한에도 유사 피해유형이 있음
			10. 해지누락 및 부당청구요금 청구(결합) 해지누락 및 미사용 요금청구, 해지 누락으로 미납요금 청구, 명의변경 후 해지누락 사유로 부당요금 청구 등의 피해유형
			11. 요금 상세내용 확인불가 불만 요금 상세내용 확인불가에 대한 불만
			12. 고지 없는 직권해지 고지 없는 직권해지, 고지 없는 직권해지 후 위약금 청구 등의 피해유형

민원유형		피해유형
대분류	중분류	
		13. 동의 없는 요금제 임의변경 임의변경 및 해지 시 위약금 청구, 상품 임의변경 피해, 동의없는 요금제 임의변경 등의 피해유형
	불성실 응대	14. 과도한 TM피해 불성실응대의 TM불친절 불만
	통신 품질	15. 인터넷 속도저하, 최저보장속도 등 통신품질 불량 통신품질 불량 피해유형과 인터넷 속도 저하 및 품질불량 사유로 위면 해지, 통신품질 및 응대서비스 불만 등의 피해가 연계되어 나타남
		16. A/S 후 품질장애 미개선 품질장애 미개선, 장애발생 신고 후 미개선 등이 있고, A/S후 미개선 사 유로 해지 시 위약금 청구 등의 피해유형이 있음
	미납자 등록	17. 미인지 미납금 채권추심 피해 미납금 고지, 미납요금 장기 미고지 피해, 미납요금 채권 추심, 미납금 통보경로 등의 피해유형
		18. 사전 통보 없는 채권추심 사전 통보 없는 채권추심, 직권해지 후 통보 없는 채권 추심 등의 피해유 형
		19. 미고지 채권 추심 미고지 채권추심과 신용등급 하락 관련 피해유형
	멤버십	20. 명의 변경 시 멤버십 등급 안내미흡 명의변경 시 멤버십 등급 안내미흡, 멤버십 등급 하향 미고지 피해

### 3) 계약해지 민원유형

초고속인터넷의 계약해지 민원건수는 2,036건이었다<표 2-19>. 중분류 수준에서 살펴보면 초고속인터넷의 계약해지 민원건수는 부당요금>해지지연>해지제한>직권해지 순으로 나타났다. 주로 위약금과 관련된 부당요금이 과반수로 나타났다.

<표 2-19> 초고속인터넷 불만 및 피해유형 민원건수(계약해지)

대분류	민원유형		초고속인터넷
	중분류		
계약해지	부당요금	빈도	1290
		%	63.4
	직권해지	빈도	53
		%	2.6
	해지제한	빈도	291
		%	14.3
	해지지연	빈도	402
		%	19.7
전체	빈도	2036	
	%	1.0	

초고속인터넷의 계약해지 관련 불만 및 피해유형을 살펴보면 대다수가 위약금과 관련된 부당요금이었다. ‘불완전 정보제공’이나, ‘장비분실 후 책임전가’, ‘본인 동의 절차 미흡’과 관련된 ‘재약정’, ‘위면사유’ 등의 다양한 부당요금 관련 이용자 피해유형이 있었다. 해지지연과 관련된 피해유형은 ‘장비고장 후 A/S 미처리 문제’와 ‘그에 기인한 위약금 청구’, ‘해지부서 전화연결 지연’으로 인한 불만이 많았다. 해지제한은 ‘이전설치 지연 사유로 해지시 위약금 청구’와 관련된 민원이 많았다.

<표 2-20> 초고속인터넷 불만 및 피해유형 사례(계약해지)

민원유형		피해유형
대분류	중분류	
계약 해지	부당 요금	1. 사전 고지 없는 장비반환금 청구 사전 통보 없는 장비반환금 출금 관련 민원으로 이용계약시 장비반환금에 대한 고지 없이 요금출금 피해유형
		2. 해지 후 장비 미회수 후 장비변상금 청구 해지 후 장비반환금 자동출금 관련 위약금 피해유형
		3. 가입조건 상이 불만사유로 해지시 위약금 청구 초고속인터넷과 결합상품의 경우 가입조건 상이로 해지시 위약금 청구 피해유형

민원유형		피해유형	
대분류	중분류		
		4. 본인 동의 없는 재약정으로 위약금 청구 본인 동의 없는 재약정, 재약정 불만, 재약정 시 위약금 관련 피해유형	
		5. 사전 고지 없는 위약금 청구 사전 고지 없는 위약금 청구 및 부당출금 피해유형	
		6. 설치불가 지역 이진시 위약금 청구 결합상품 등 설치불가 사유로 해지 시 위약금 청구	
		7. 건물주 반대사유로 해지시 위약금 청구 건물주 반대사유로 해지시 위약금 청구 피해, 건물주 반대로 인한 설치불가 피해 등	
		8. 품질불량 사유로 해지시 위약금 청구 품질불량 사유로 해지시 위약금 청구, 사은품 반환금 청구, 납부요금 환불요구 등의 피해유형	
		9. 약정 만료 후 해지시 위약금 청구 약정 만료 후 해지시 위약금 청구, 임의 재약정 및 해지시 위약금 청구 피해유형	
		10. 해외 이주 사유로 해지시 위약금 청구 해외 이주 사유로 해지 시 위약금 청구 피해, 해외 이주 사유로 해지 시 위약금 과다청구 등의 피해유형	
		11. 미고지 설치비 청구 가입 철회 요청시 설치비 청구, 이전 설치비 청구 등 고지 없는 설치비 청구 피해유형	
		12. 고객센터 오안내로 해지시 위약금 청구 고객센터 오안내로 해지시 위약금 청구 피해유형	
		13. 가입시 본인확인 절차 미흡 피해 가입시 본인확인 절차 미흡과 가입시 본인확인 절차 미흡 에 기인한 위약금 청구 등의 피해유형	
		14. 해지누락(미처리)으로 미사용 요금 청구 해지누락으로 미사용 요금청구, 결합상품 해지누락으로 부당 요금 청구 등의 피해유형	
		해지 지연	15. 잦은 장비고장으로 인해 해지시 위약금 청구 징비 지연, 장비 고장으로 인한 해지시 위약금 청구 피해유형
			16. 해지부서 전화연결 불가 고객센터 해지부서 연결 지연 불만, 해지부서 ARS 연결지연 불만, 해지부서 통화 불가 등 피해유형
		해지 제한	17. 설치 지연 사유로 해지시 위약금 청구 이전설치 지연 사유로 해지시 위약금 청구 피해유형

## 5. 부가통신

국민신문고 부가통신 민원유형 중 ‘이용계약’, ‘통신서비스’, ‘계약해지’ 부분을 중심으로 살펴보고자 한다.

### 1) 이용계약 민원 유형

국민신문고에 접수된 부가통신 민원건수는 8건으로 많지 않다. 이용계약과 관련된 민원 유형은 업무처리>명의도용>가입제한=가입요금제 순으로 나타났다.

<표 2-21> 부가통신 불만 및 피해유형 민원건수(이용계약)

대분류	민원유형		부가통신	
	중분류			
이용계약	가개통관련	빈도	0	
		%	.0	
	가입요금제	빈도	1	
		%	12.5	
	가입제한	빈도	1	
		%	12.5	
	명의도용	빈도	2	
		%	25.0	
	미성년가입	빈도	0	
		%	.0	
	업무처리	빈도	4	
		%	50.0	
	전체		빈도	8
			%	100.0

부가통신의 이용계약 관련 불만 및 피해유형은 다음과 같다<표 2-22>. 이용계약 시 주요 민원은 ‘로그인’, ‘비밀번호’, ‘임의 재가입’, ‘스미싱’ 등 개인정보와 관련된 민원이 많았다. 이외에 ‘환불시 과도한 개인정보 요구’ 관련 민원도 있어 가입단계 뿐만 아니라 해지단계에서도 나타나는 피해유형이다. 또한 앱을 다운할 때 요구하는 이용자 개인정보가 많아서 생기는 민원 유형이 많아서 ‘앱 가입시 지나친 개인정보(권한) 요구’를 불만 및 피해유형으로 도출하였다.

<표 2-22> 부가통신 불만 및 피해유형 사례(이용계약)

대분류	중분류	피해유형
이용 계약	업무처리와 명의도용	1. 앱 가입시 지나친 개인정보(권한) 요구
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이용계약 시 주요 민원은 로그인, 비밀번호, 임의 재가입, 스미싱, 개인정보 삭제요청 등 개인정보와 관련된 민원이 많음.</li> <li>- 이외에 환불시 과도한 개인정보 요구 관련 민원도 있어 가입 단계 뿐만 아니라 해지단계에서도 나타나는 피해유형임</li> <li>- 또한 앱 다운시 요구하는 이용자 개인정보가 많아서 생기는 민원 유형이 많아서 앱 가입시 지나친 개인정보(권한) 요구'를 불만 및 피해유형으로 도출함</li> </ul>

2) 통신서비스 민원 유형

부가통신의 국민신문고 민원건수는 총 112건이었다. 중분류 수준에서 부가서비스>부당요금>불성실응대=업무처리>이용제한>통신품질>멤버십>미납자등록=온라인게임=청구 순으로 나타났다.

<표 2-23> 부가통신 불만 및 피해유형 민원건수(통신서비스)

대분류	민원유형		부가통신
	중분류		
통신 서비스	LTE	빈도	0
		%	.0
	단말기 보험	빈도	0
		%	.0
	멤버십	빈도	2
		%	1.8
	미납자등록	빈도	1
		%	.9
	부가서비스	빈도	46
		%	41.1
	부당요금	빈도	30
		%	26.8

민원유형		부가통신	
대분류	중분류		
	불성실응대	빈도	9
		%	8.0
	업무처리	빈도	9
		%	8.0
	온라인게임	빈도	1
		%	.9
	요금제	빈도	2
		%	1.8
	이용제한	빈도	7
		%	6.3
	청구	빈도	1
		%	.9
	통신품질	빈도	4
		%	3.6
	회수대행	빈도	0
		%	.0
	전체	빈도	112
		%	100.0

부가통신의 통신서비스 관련 불만 및 피해유형은 다음과 같다<표 2=24>. 부가통신의 통신서비스 민원 중 다수빈발 민원 또는 불법사유로 인한 이용자 불만 및 피해유형 사례를 살펴보면 다음과 같다.

<표 2-24> 부가통신 불만 및 피해유형 사례(통신서비스)

민원유형		피해유형
대분류	중분류	
	불성실 응대와 부당요금	1. 로밍시 해외에서 앱의 자동업데이트로 인한 데이터 요금 증가 - 앱의 업데이트와 관련된 민원으로 국내외 모두 적용됨. 주로 데이터 요금 불만이나 피해로 연동되어 나타남 - 해외에서는 로밍요금으로 국내에서는 데이터요금으로 민원이 나



민원유형		피해유형
대분류	중분류	
		타남
	업무처리	2. 앱에서 판매시 단말기 할인위약금 미고지 피해 - 불완전 정보제공으로 인한 피해유형
	부당요금	3. 미사용 앱 요금청구 - 사용하지 않은 앱의 요금을 청구 4. 스미싱 피해 환불요청 - 스미싱 피해로 환불 요청 5. 사전 고지 없는 콘텐츠 이용료 발생 피해 - 사전 고지 없는 콘텐츠이용료 발생 피해, 미인지 부가서비스 가입, 미가입 요금 청구, 미사용 요금환불 등 사전 고지 없는 콘텐츠 이용료 발생과 같은 피해 6. 이용하지 않은 소액결제 청구 - 이용하지 않은 소액결제 청구, 타인이 사용한 소액결제 청구 등 본인이 이용하지 않은 소액결제 청구 피해 7. 소액결제 연체 가산금 - 소액결제 연체(휴일포함)시 가산금이 너무 높거나 부당하다는 민원유형, 미고지 연체가산금 청구 등 미고지 관련 불만도 있음
	부가서비스	8. 유료서비스 가입시 고지미흡 - 유료서비스 가입시 고지 미흡 불만, 가입시 유료고지 미흡, 결제 고지미흡 불만유형 9. 임의 가입 - 휴대폰번호인증(도용방지)서비스 임의가입, 임의번호도용방지 서비스 임의가입 등 다양한 임의가입에 대한 불만유형
	불성실응대	10. 시스템 오류시 안내 미흡 - 시스템 오류시 안내 미흡과 관련된 불만 11. 개인정보 노출 피해 - 싸이월드 등 개인정보 노출 피해

3) 계약해지 민원 유형

부가통신의 계약해지 민원건수는 총 8건으로 낮게 나타났다<표 2-25>. 중분류 수준에서 부당요금>해지제한=해지지연 순으로 나타났다.

<표 2-25> 부가통신 불만 및 피해유형 민원건수(계약해지)

대분류	민원유형		부가통신
	중분류		
계약 해지	부당요금	빈도	4
		%	50.0
	직권해지	빈도	0
		%	.0
	해지제한	빈도	2
		%	25.0
	해지지연	빈도	2
		%	25.0
전체	빈도	8	
	%	100.0	

부가통신의 계약해지 관련 불만 및 피해유형은 다음과 같다<표 2-26>. 부가통신의 계약해지 관련 중 빈도수가 높은 부당요금은 주로 위약금과 관련된 내용이다. 그리고 해지 제한과 해지지연 건수가 일부 있었다.

<표 2-26> 부가통신 불만 및 피해유형 사례(계약 해지)

민원유형		피해유형
대분류	중분류	
계약 해지	해지제한	1. 미사용 요금 환불불가(요금 청구) - 미사용 요금 환불불가 등의 사유로 해지제한
	해지지연	2. 고객센터 연결 지연 - 고객센터 연결 지연 등을 통한 해지지연

## 제 2 절 통신서비스 사업자별 고객센터

### 1. 통신서비스별 고객센터 접수 주요민원 유형

통신서비스 사업자별 고객센터에 접수된 민원을 기초로 통신서비스 다발민원유형을 도출하였다. 통신서비스별 다발민원유형은 <표 2-1>과 같다. 통신서비스별 주요민원유형은 사업자별 담당자 협조를 통해 고객센터에 접수된 다발민원유형을 기초로 도출하였다.

#### 1) 이동통신 고객센터 주요접수 민원

<표 2-27> 이동통신 고객센터 주요 민원유형

구분	피해유형
가입	명의도용
	가입 시 안내사항 상이(단말기 할부금, 할부기간, 약정기간 등)
이용	품질불만(통화·데이터서비스·단말기 등)
	과다요금 청구
	미사용 요금 청구
	요금미납으로 인한 서비스 정지
	운영 요금제 서비스 중지(폐지)
	요금명세서 배달 지연 및 미수령
해지	가입 후 14일 이내 개통철회 거부

2) 알뜰통신 고객센터 주요접수 민원

<표 2-28> 알뜰통신 고객센터 주요 민원유형

구분	피해유형
가입	명의로용
	통신사 오안내
	가입 시 안내사항 상이(단말기 할부금, 할부기간, 약정기간 등)
	단말기 대금 등 대납 약속 미이행
이용	품질불만(통화·데이터서비스·단말기 등)
	과다요금 청구
	미사용 요금 청구
	대리점 민원응대 불만
	고객센터 연결 지연
	고객센터 업무 미흡(업무처리 미이행, 해지누락 등)
해지	가입 14일 이내 개통철회 거부
	해지 시 미인지 위약금 발생
	해지 구비서류 과도 요청

3) 초고속인터넷 고객센터 주요접수 민원

<표 2-29> 초고속인터넷 고객센터 주요 민원유형

구분	피해유형
가입	가입 시 안내사항 상이(사용요금, 설치비, 약정기간 등)
	사은품 미지급
이용	품질불만(속도저하, 접속 끊김, 접속 불가 등)
	A/S 처리 지연 및 누락
	과다요금 청구
	미사용 요금 청구

구분	피해유형
	고객센터 업무처리 미흡/누락
해지	해지 위약금 과다 청구
	품질불만으로 해지 시 위약금 청구
	채권활동 불만(직권해지, 과도한 채권추심 등)
	장비회수 지연
	장비분실비용 청구

4) 앱마켓 고객센터 주요접수 민원

<표 2-30> 앱마켓 고객센터 주요 민원유형

구분	피해유형
환불	아이템 미지급 환불 요청
	아이템 미사용 환불 요청
	미성년자 결제 환불 요청
	지적장애 결제 환불 요청
	게임운영 불만 환불 요청
	미인지 결제 내역 환불 요청
	아이템 단순변심 환불 요청
	실수로 결제한 내역 환불 요청

## 제 3 장 국내·해외 통신서비스 피해구제 현황

### 제 1 절 국내 통신서비스 피해구제 기준

#### 1. 소비자분쟁해결기준

공정거래위원회는 소비자기본법 제16조(소비자분쟁의 해결)의2와 소비자기본법 시행령 제8조(소비자분쟁해결기준)의4에 따라 소비자와 사업자 사이에 발생하는 분쟁을 원활하게 해결하기 위하여 대통령령이 정하는 바에 따라 소비자분쟁해결기준을 제정하고 고시하고 있다. 하지만 이동통신서비스 등 통신서비스별로 복잡하고 다양하게 발생하는 분쟁유형에 비해 해결기준이 상당히 부족하다. 앞서 살펴본 국민신문고와 사업자 고객센터 민원 유형 처럼 통신서비스별 민원은 복잡해지고 있으며, 동등결합 등 신규서비스가 출시되면서 민원유형은 더욱 복합적인 형태로 나타날 것이다. 사업자와 소비자 모두를 만족시킬 수 있는 분쟁해결의 기준점 마련이 용이하지 않고 소비자분쟁해결기준이 소비자와 사업자 사이의 분쟁을 원활하게 해결하기 위한 합의 또는 권고의 가이드라인 역할로 한정되어 법적 강제성이 없는 것도 주요 원인이다.

이동통신서비스업의 소비자분쟁해결기준은 다음과 같다.<표 3-1>.

<표 3-1> 이동통신서비스업 소비자분쟁해결기준

분쟁 유형	해결 기준
1) 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약	계약취소
2) 명의도용 계약으로 인한 피해	계약취소
3) 주생활지(주민등록지, 요금청구지, 직장소재지)에서의 통화품질 불량	
- 가입 14일 이내	계약해지
- 가입 15일 이후 6개월 이내	계약해지 및 해지신청 직전 1개월 기본료 50% 감면

분쟁 유형	해결 기준
4) 1개월 누적 6시간 이상 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해	손해배상
5) 신청하지 않은 부가서비스 요금 징수	환급
6) 무료서비스 사용 후 소비자 동의 없이 유료서비스로 전환되어 발생한 피해	유료로 전환된 시점에서 부과된 요금 환급 및 계약해지

※ 출처 : 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시 제 2016-15호)

이동통신서비스 분야의 주요 분쟁유형은 계약의 정당성, 품질불량, 무인자·미동의 이용요금 발생 등으로 구분된다. 앞서 살펴보았던 국민신문고 및 사업자 고객센터 다발피해유형과 대부분 동일한 형태의 민원유형이다. 알뜰통신서비스는 별도로 소비자분쟁해결기준으로 고시되어 있지 않다.

초고속인터넷서비스업의 소비자분쟁해결기준은 다음과 같다.<표 3-2>.

<표 3-2> 초고속인터넷 소비자분쟁해결기준

분쟁 유형	해결 기준
1) 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약	계약취소
2) 임대된 모뎀 등 장비의 불량으로 2회 이상 수리하였으나 하자(3회째)가 재발할 경우	임대된 장비 교환
3) 1시간 이상의 서비스장애가 월3회 이상 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 장애 누적시간이 48시간 이상 발생한 경우	위약금(가입 시 면제한 설치비 및 할인혜택 포함) 없이 계약해지
4) 3시간 이상 또는 월별누적시간 12시간을 초과하여 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해	손해배상

※ 출처 : 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시 제 2016-15호)

초고속인터넷서비스 분야의 주요 분쟁유형은 이동통신서비스와 유사하다. 사업자의 임대장비의 지속적인 문제발생으로 인한 피해유형은 품질불량과 피해유형의 궤를 같이 할 수 있다.

모바일콘텐츠업의 소비자분쟁해결기준은 다음과 같다.<표 3-3>.

<표 3-3> 모바일콘텐츠 소비자분쟁해결기준

분쟁 유형	해결 기준
1) 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약	계약취소
2) 사업자가 판매하는 유료 콘텐츠를 소비자가 구입후 7일 이내에 청약철회를 요구하는 경우	유료 콘텐츠 구입가 환급
3) 사업자가 계약전 기본사항을 고지하지 않았거나 유료 정보 표기를 하지 않은 경우	계약 취소
4) 소비자의 동의가 없는 상태에서의 결제 - 소비자 동의 없이 결제된 경우 - 결제 내역을 소비자에게 고지하지 않은 경우	계약 취소 청구금액 환급
5) 허위, 과장광고에 의한 이용계약	계약 취소
6) 1개월 이상의 계속적 이용 계약인 경우	
- 소비자가 계약해지를 요구한 경우	해지일 까지의 이용일수에 해당하는 금액과 잔여기간 이용요금의 10% 공제 후 환급
- 사업자의 귀책사유로 인한 계약해지	잔여기간의 이용료 및 동 금액의 10%를 가산하여 환급
- 소비자의 동의 없이 무료이용기간이 경과한 후 유료로 전환한 경우	유료청구 금액 전액 환급
- 대금 자동결제 시 소비자에게 고지를 하지 않은 경우	청구 금액 환급
7) 3시간 이상 또는 월별누적시간 12시간을 초과하여 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해 - 사전고지하지 않은 경우	
· 3일 이상 서비스가 연속해서 중지되거나 장애가 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 중지·장애발생 누적시간이 72시간을 초과한 경우	계약해지 및 잔여기간에 대한 이용료 환급
· 4시간 이상 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해	서비스 중지·장애시간의 3배를 무료로 연장
- 사전고지 한 경우	
· 서비스중지·장애를 사전에 고지하였으나 서비스중지·장애 시간이 10시간을 초과하는 경우	초과된 시간만큼 이용기간을 무료로 연장

※ 출처 : 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회고시 제 2016-15호)

모바일 콘텐츠 서비스 분야의 소비자분쟁해결기준은 주로 소비자의 재정상의 피해해결에 중심으로 두고 있다. 방통위 제도개선으로 모바일업의 유료 및 무료결제의 표기가 구체적으로 변경되었으나 현재도 미성년자 및 고령층 등 정보취약계층의 피해가 지속적으로 발생하고 있다.



## 2. 이용약관

통신사업자는 전기통신사업법 제28조 제1항에 근거하여 전기통신서비스를 제공하기 위해서 서비스별로 이용약관을 과학기술정보통신부 장관에게 신고하여야 하며 이용약관을 변경할 경우에도 변경신고를 하여야 한다. 또한, 동법 제28조 제2항에 근거하여 과학기술정보통신부 장관은 이용약관이 일정기준에 맞으면 이용약관을 인가하여야 한다.

### 1) 이동통신서비스

이동통신서비스 이용약관 중 손해배상 관련 이용약관은 아래와 같다.<표 3-4>.

<표 3-4> 이동통신서비스 손해배상 이용약관

이동통신서비스 손해배상 이용약관		
SKT	KT	LGU+
손해배상의 범위 및 청구	손해배상의 범위 및 청구	손해배상의 범위 및 청구
고객의 책임 없는 사유로 서비스를 이용하지 못하는 경우에 그 뜻을 회사에 통지한 때와 회사가 서비스를 이용하지 못하는 상황을 안 시간 중 빠른 시간을 기준으로 하여 3시간이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안의 서비스 장애발생 누적시간이 6시간을 초과할 경우에는 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료)과 부가사용료의 6배에 상당한 금액을 최저 기준으로 하여 장애시간, 장애원인, 제3항 각호의 사유 유무 등을 확인하여 손해배상을 합니다.	이용고객의 책임 없는 사유로 서비스를 이용하지 못하는 경우에 그 뜻을 회사에 통지한 시간과 회사에서 인지한 시간 중 빠른 시간을 기준으로 연속 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 1개월 누적시간이 6시간을 초과할 경우 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료)과 부가사용료의 6배에 상당한 금액을 기준으로 하여 이용고객의 청구에 의해 협의하여 손해배상을 합니다.	고객의 책임 없는 사유로 서비스를 이용하지 못하는 경우에 그 뜻을 회사에 통지한 때와 회사가 서비스를 제공하지 못하는 상황을 안 시간 중 빠른 시간을 기준으로 하여 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안의 서비스 장애발생 누적시간이 6시간을 초과할 경우에는 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료)과 부가사용료의 6배에 상당한 금액을 최저 기준으로 하여 고객의 청구에 의해 협의하여 손해배상을 합니다.

각사의 이동통신서비스 사업자별 이용약관 중 손해배상 내용은 서비스 제공 중지 시간 및 월 누적 장애시간 기준 등 대부분의 내용이 동일하다. 다만, KT는 연속 3시간 이상 서비스를 제공 받지 못할 경우에 손해배상을 하는 것으로 고지되어 SKT, LGU+와 차이가 있다.

이동통신 서비스 이용약관 중 손해배상책임의 감면 기준은 아래와 같다.<표 3-5>.

<표 3-5> 이동통신서비스 이용약관 중 손해배상 감면기준

이동통신서비스 이용약관 중 손해배상 감면기준		
SKT	KT	LGU+
전시, 사변, 천재지변 또는 이에 준하는 국가비상사태 등 불가항력으로 인한 경우	전시, 사변, 천재지변 또는 이에 준하는 국가비상사태 등 불가항력으로 인한 경우	전시, 사변, 천재지변 또는 이에 준하는 국가비상사태 등 불가항력으로 인한 경우
전파의 직진 및 회절 특성에 따른 예측할 수 없는 음영지역 추가발생 등과 기술진보에 따라 불가피하게 장비의 성능개선이 필요한 경우 등 전기통신서비스의 특성상 불가피한 사유로 서비스제공이 불가능한 경우	전파 특성에 따른 예측 불가능한 지형, 주변환경 변화 및 전파 간섭 등으로 인한 음영지역 추가 발생 등 전기통신서비스의 특성상 불가피한 사유로 서비스 제공이 불가능한 경우	전파의 직진 및 회절 특성에 따른 예측할 수 없는 음영지역 추가발생 등과 기술진보에 따라 불가피하게 장비의 성능개선이 필요한 경우 등 전기통신서비스의 특성상 불가피한 사유로 서비스 제공이 불가능한 경우
고객의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 경우	고객의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 경우	-

이동통신서비스 이용약관 중 손해배상책임의 감면 기준은 대체로 유사하나 LGU+는 고객의 고의 또는 과실로 인하여 손해가 발생한 경우에는 사업자 면책사유로 규정하지 않고 있다.

2) 알뜰통신서비스

이동통신서비스 이용약관 중 손해배상 관련 이용약관은 아래와 같다.<표 3-6>

<표 3-6> 알뜰통신서비스 손해배상 이용약관

알뜰통신서비스 손해배상 이용약관		
SK텔링크 CJ헬로비전 한국케이블텔레콤 미디어로그 에넥스텔레콤 KT엠모바일	에스원	이지모바일
손해배상의 범위 및 청구	손해배상의 범위 및 청구	
사업자의 귀책사유로 3시간 이상 서비스를 제공 받지 못하거나 또는 1개월 동안의 서비스 장애발생 누적시간이 6시간을 초과할 경우 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 기본료와 부가사용료의 6배에 상당한 금액을 최저 기준으로 손해배상	사업자의 귀책사유로 계속 3시간 이상 서비스를 제공 받지 못하거나 1개월 동안 서비스 장애발생 누적시간이 6시간을 초과할 경우 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 기본료의 3배에 상당한 금액을 손해배상	사업자의 귀책사유로 계속 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 1개월 누적시간이 24시간을 초과할 경우 서비스를 제공 받지 못한 시간에 해당하는 기본료와 부가사용료의 3배에 상당한 금액을 최저 기준으로 손해배상

각사의 알뜰통신서비스 이용약관 중 손해배상 내용은 서비스 제공 중지 시간 및 월 누적 장애시간 등 대부분의 내용이 동일하다. 다만, 에스원은 부가사용료를 손해배상 대상에서 제외하고 있으며 손해배상 기준금액도 3배로 규정하고 있다. 이지모바일은 1개월 서비스 미제공 누적시간이 24시간을 초과할 경우 기본료와 부가사용료의 3배에 상당한 금액으로 최저 손해배상 기준으로 정하고 있다.

알뜰통신서비스 이용약관 중 손해배상책임의 감면 기준은 아래와 같다.<표 3-7>.

<표 3-7> 알뜰통신서비스 이용약관 중 손해배상 감면기준

알뜰통신서비스 이용약관 중 손해배상 감면기준		
SK텔레콤 CJ헬로비전 한국케이블텔레콤 에스원	미디어로그	KT엠모바일 에넥스텔레콤 이지모바일
전시.사변.천재지변 또는 이에 준하는 국가비상사태 등 불가항력으로 인한 경우	전시.사변.천재지변 또는 이에 준하는 국가비상사태 등 불가항력으로 인한 경우	전시.사변.천재지변 또는 이에 준하는 국가비상사태 등 불가항력으로 인한 경우
전파의 직진 및 회절 특성에 따른 예측할 수 없는 음영지역 추가발생 등과 기술진보에 따라 불가피하게 장비의 성능개선이 필요한 경우 등 전기통신서비스의 특성상 불가피한 사유로 서비스제공이 불가능한 경우	전파의 직진 및 회절 특성에 따른 예측할 수 없는 음영지역 추가발생 등과 기술진보에 따라 불가피하게 장비의 성능개선이 필요한 경우 등 전기통신서비스의 특성상 불가피한 사유로 서비스제공이 불가능한 경우	전파 특성에 따른 예측 불가능한 지형, 주변환경 변화 및 전파 간섭 등으로 인한 음영지역 추가 발생 등 전기통신 서비스의 특성상 불가피한 사유로 서비스 제공이 불가능한 경우
고객의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 경우	-	고객의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 경우
제휴 금융기관 등의 귀책사유로 발생한 경우	-	-

알뜰통신서비스 이용약관 중 손해배상책임의 감면 기준은 사업자별 차별성을 가지고 있으며 미디어로그는 고객의 고의 또는 과실로 인한 감면 및 제휴·금융기관의 귀책사유로 인한 감면 사유를 명시하지 않고 있으며, KT엠모바일과, 에넥스텔레콤, 이지모바일은 제휴·금융기관의 귀책사유로 인해 손해가 발생한 경우에는 사업자 면책사유로 규정하지 않고 있다.

### 3) 초고속인터넷서비스

초고속인터넷서비스 이용약관 중 손해배상 관련 이용약관은 아래와 같다.<표 3-8>.

<표 3-8> 초고속인터넷서비스 손해배상 이용약관

초고속인터넷서비스 손해배상 이용약관			
SKT재판매 KT LGU+ CJ헬로비전 달라이브	CMB	HCN	티브로드
회사의 귀책사유로 고객이 서비스를 이용하지 못하는 경우에는 고객이 그 사실을 회사에 통보하여 확인한 때로부터 3시간 이상 서비스를 제공하지 못하거나 월누적 장애시간이 12시간을 초과하여 고객이 손해를 입은 경우 최근 3개월(3개월 미만인 경우 해당 기간 적용)의 1일 평균 요금을 24로 나눈 수에 서비스 제공 중지 시간을 곱하여 산출한 금액의 3배를 배상합니다. 이 경우 단수가 1시간 미만인 경우에는 1시간으로 계산합니다.	회사는 회사의 귀책 사유로 이용고객이 계속해서 3시간 이상 연속적으로 전체 서비스를 제공 받지 못하거나 월누적 장애시간이 24시간을 초과하여 고객이 손해를 입은 경우 발생한 손해에 대하여 배상 책임이 있습니다. 손해배상은 고객이 청구 받은 최근 3개월분(3개월 미만인 경우는 해당기간 적용)요금의 1일 평균 이용요금을 24로 나눈 시간당 평균액에 서비스 제공 중지시간을 곱하여 산출한 금액의 3배를 이용고객과 협의하여 배상합니다. 이 경우 단수가 1시간 미만인 경우에는 1시간으로 합니다.	사업자의 책임있는 사유로 인하여 방송 상품을 3시간 이상 계속 제공받지 못하거나, 월 누적 장애시간이 12시간을 초과하여 이용자가 손해를 입은 경우 이용자의 청구에 의하여 사업자는 최근 3개월분(3개월 미만인 경우에는 해당기간 적용) 요금의 일평균 금액을 24로 나눈 시간당 평균액에 이용하지 못한 시간수를 곱하여 산출한 금액의 3배를 이용자와 협의하여 당월 이용료에서 감액할 수 있습니다. 특히 연속 5일 이상 또는 월간 총 7일 이상 이용하지 못한 때는 당해 월 이용료를 면제합니다.	회사의 책임 있는 사유로 서비스를 이용하지 못한 사실을 회사에 통지한 때로부터 3시간 이상 계속 서비스를 제공받지 못하여 이용자가 손해를 입은 경우에 대해 회사는 최근 3개월(3개월 미만인 경우는 해당기간 적용)의 1일 평균요금에 서비스 제공 중지시간을 24로 나눈 수를 곱하여 산출한 금액의 3배를 배상합니다. 이 경우 단수가 1시간 미만인 경우에는 1시간으로 합니다.

각사의 초고속인터넷서비스 이용약관 중 손해배상 내용은 서비스 제공 중지 시간 및 월누적 장애시간 등 대부분의 내용이 동일하다. 다만, CMB는 월누적 장애시간이 24시간, HCN은 12시간 이상 일 경우 배상책임을 규정하고 있으며, 티브로드는 별도의 월누적 장

애시간을 규정하지 않고 있다. 대신 HCN은 연속 5일 이상, 누적 7일 이상 서비스 제공이 불가능할 경우 월 이용료를 면제하고 있다.

초고속인터넷 서비스 이용약관 중 손해배상책임의 감면 기준은 아래와 같다.<표 3-9>.

<표 3-9> 초고속인터넷서비스 이용약관 중 손해배상 감면기준

초고속인터넷서비스 이용약관 중 손해배상 감면기준				
SKT	KT		LGU+	
천재지변 및 불가항력 또는 고객의 고의나 과실로 발생한 경우	서비스를 제공하지 못할 불가항력 또는 이용고객의 고의나 과실로 인하여 발생한 경우		서비스를 제공하지 못할 천재지변 등 불가항력 또는 이용고객의 고의나 과실로 인하여 발생한 경우	
타사 서비스 및 단말기기 등의 장애	이용고객이 직접 구입한 단말장치 등의 불량으로 발생한 경우		이용 고객이 직접 구입한 단말장치 등의 불량으로 발생한 경우	
전기통신서비스의 특성상 불가피한 사유	--		-	
서비스의 효율적 제공을 위한 망관련 공사 등의 사유로 고객에게 사전 통보한 경우	-		-	
초고속인터넷서비스 이용약관 중 손해배상 감면기준				
CJ헬로비전	CMB	HCN	달라이브	티브로드
고객이 직접 구입한 단말장비의 불량으로 발생한 경우	회사의 서비스 제공으로부터 기대되는 이익을 얻지 못하였거나 서비스 자료에 대한 취사선택 또는 이용으로 발생하는 손해	외부에서 발생한 침해사고로 인하여 사업자에 심각한 장애가 발생한 경우		
전시.사변.천재지변 또는 이에	전시.사변.천재지변 또는 이에	전시.사변.천재지변 또는 이에	전시.사변.천재지변 또는 이에	천재지변 또는 이에 준하는 국

준하는 국가비상사태 등 불가항력으로 인한 경우	준하는 국가비상사태 등 불가항력으로 인한 경우	준하는 국가비상사태 등 불가항력으로 인한 경우	준하는 국가비상사태 등 불가항력으로 인한 경우	가비상사태 등 불가항력으로 인한 경우
고객의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 경우	고객의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 경우	고객의 고의 또는 과실로 인해 단말장치 등이 파손되어 서비스가 불가한 경우	고객의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 경우	이용자의 책임 있는 사유로 장애가 발생하는 경우
정전으로 인하여 서비스 제공이 불가능한 경우	이용고객이 게시 또는 전송한 자료의 내용	서비스 불가 지역으로의 진출 등 이용자의 사유로 서비스 제공이 불가한 경우	주식거래 등 온라인 거래 및 온라인 게임 등 이용고객이 서비스를 이용하여 기대하는 손익이나 서비스를 통해 얻은 정보 또는 자료 등으로 발생하는 손해	전기통신서비스의 특성상 불가피한 사유로 서비스 제공이 불가능한 경우
	이용고객 상호간 또는 이용고객과 제3자 상호간에 서비스를 매개로 발생한 분쟁	서비스의 효율적 제공을 위한 시스템 및 망관련 공사 등의 사유로 이용자에게 사전에 통지한 경우		

초고속인터넷서비스 이용약관 중 손해배상책임의 감면 기준은 SKT, KT, LGU+가 대부분 비슷하나 KT와 LGU+는 전기통신서비스의 특성상 불가피한 사유 및 서비스의 효율적 제공을 위한 망관련 공사 등의 사유로 고객에게 사전 통보한 경우에는 사업자 면책사유로 규정하지 않고 있다.

CJ헬로비전, CMB, HCN, 딜라이브, 티브로드는 공통적으로 천재지변 및 불가항력으로 인한 서비스 장애와 고객의 귀책사유로 발생하는 손해에 대해서는 사업자 면책사유로 규정하고 있다. 다만 정전 및 자료의 내용 등으로 발생하는 손해 등은 사업자별로 손해배상 감면기준이 다르다.

4) 앱마켓서비스

앱마켓서비스 이용약관 중 손해배상 관련 이용약관은 아래와 같다.<표 3-10>

<표 3-10> 앱마켓서비스 손해배상 이용약관

사업자명	앱마켓서비스 손해배상 이용약관
원스토어	회사가 본 서비스를 통하여 직접 통신판매업자로서 판매한 상품의 하자 등으로 회원에게 손해가 발생했을 때 회사는 이를 배상하며, 그 방법과 절차는 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률, 콘텐츠산업진흥법 등 관련 법령, 고시 등을 따릅니다.
삼성갤럭시앱스	<p>“이용자”는 “전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률”에 따라 유료 애플리케이션을 공급받은 날 또는 제11조 제4항에 따른 통지를 받은 날로부터 7일 이내에 회사에 결제 취소(청약 철회)를 요청할 수 있습니다.</p> <p>“회사”는 “애플리케이션”을 반환받은 날 또는 사용중지 등의 조치를 취한 날로부터 3 영업일 이내에 관련 법령에 따라 이용료를 환급하거나 이에 필요한 조치를 취합니다. 다만, “회사”는 이미 “애플리케이션”이 일부 사용되거나 일부 소비된 경우에는 그 “애플리케이션”의 일부 사용 또는 일부 소비에 의하여 “이용자”가 얻은 이익 또는 그 “애플리케이션”의 공급에 든 비용에 상당하는 금액을 소비자에게 청구하거나 반환 금액에서 공제할 수 있습니다. 또한 “애플리케이션” 반환에 필요한 비용은 제1항에 따른 환불인 경우에는 “이용자”가, 제2항에 따른 환불인 경우에는 “회사”가 각 부담합니다.</p> <p>환불 시 “회사”는 원칙적으로 구매대금의 결제와 동일한 방법으로 대금을 환급합니다. 만약 동일한 방법으로 환급이 불가능하거나 곤란한 경우, “이용자”의 동의 하에 환불 금액에 상응하는 가격의 다른 “애플리케이션”으로 교환해 주거나 동일 “애플리케이션”의 재다운로드, 환불 금액에 상응하는 가격의 다른 서비스 제공 등으로 대신할 수 있습니다.</p>
구글플레이스토어	모든 구매는 취소할 수 없음. 약관 또는 서비스에 표시된 Google의 환불 정책에 명시적으로 규정된 경우를 제외하고 모든 구매는 취소할 수 없으며 반품, 교환 또는 환불이 허용되지 않습니다. 특정 거래에 반품, 교환 또는 환불이 허용되는 경우 거래를 취소할 수 있으며, 이 경우 해당 거래를 통해 받은 콘텐츠에 더 이상 액세스할 수 없습니다. 구매를 철회, 취소 또는 반품하고 환불을 받을 권한은 아래 규정된 관련 콘텐츠 유형에 관한 추가 약관 및 서비스에 표시된 환불 정책에 명시되어 있습니다.



원스토어의 이용약관의 손해배상은 회사의 귀책사유로 인한 이용자 손해발생 시 국내 소비자 보호에 관한 법률에 근거하여 배상하고 있다. 삼성갤럭시앱스는 또한 전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률에 근거하여 손해배상 내용을 기재하고 있다. 구글플레이스토어는 약관 및 서비스에 표시된 환불정책에 기재된 사례를 제외하고 구매를 취소할 수 없으며 구체적인 국내 소비자보호 근거법률은 제시하지 않고 있다.

앱마켓서비스 이용약관 중 손해배상책임의 감면 기준은 아래와 같다.<표 3-11>

<표 3-11> 앱마켓서비스 손해배상 감면기준

사업자명	앱마켓서비스 손해배상 감면기준
원스토어	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 천재지변 또는 이에 준하는 불가항력으로 본 서비스를 제공할 수 없는 때에는 본 서비스 제공에 대한 책임이 면제</li> <li>2. 회원의 귀책사유에 기인한 본 서비스의 이용장애에 대해 책임면제</li> <li>3. 고의 또는 과실이 없는 한 본 서비스를 이용한 회원이 기대하는 수익을 잃은 것에 대해 책임을 지지 않으며, 그 밖에 본 서비스를 통하여 얻은 자료로 인한 손해 등에 대해서도 책임을 지지 않습니다. 회사는 회원이 홈페이지에 게재한 정보, 자료, 사실의 신뢰도 및 정확성 등의 내용에 대해 책임면제</li> <li>4. 회원 상호 간 또는 회원과 제3자 간에 분쟁이 발생했을 때 회사는 그것에 개입할 의무가 없으며, 고의 또는 과실이 없는 한 분쟁으로 인한 손해를 배상할 책임면제</li> <li>5. 자신의 개인정보를 타인에게 유출하거나 제공하여 발생한 피해에 대해 회사는 고의 또는 과실이 없는 한 일절 책임면제</li> <li>6. 서비스 화면에서 링크, 배너 등을 통하여 연결된 회사(이하 "피연결회사")와 회원 간에 이루어진 거래에 회사는 개입하지 않으며, 고의 또는 과실이 없는 한 해당 거래에 대해 책임</li> </ol>
삼성갤럭시앱스	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. "이용자"에게 책임 있는 사유로 "애플리케이션"이 멸실되거나 훼손된 경우</li> <li>2. "이용자"의 사용 또는 일부 소비로 인하여 "애플리케이션"의 가치가 현저히 감소한 경우</li> <li>3. 시간이 지나 다시 판매하기 곤란할 정도로 "애플리케이션"의 가치가 현저히 감소한 경우</li> <li>4. 그 밖에 거래의 안전을 위하여 관련 법령에서 정하는 경우</li> </ol>
구글플레이스토어	<p>Google은 Google이 아닌 다른 출처에서 Google Play를 통해 제공된 콘텐츠에 관해 책임을 지지 않으며 이러한 콘텐츠를 보증하지 않습니다.</p>

원스토어의 이용약관 손해배상 감면 기준은 국내 이동통신사업자나 초고속인터넷사업자의 감면 기준과 매우 유사하다. 삼성갤럭시엡스는 전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률 제17조(청약철회)에 근거하여 손해배상 감면 기준을 고지하고 있다. 구글플레이 스토어는 구글플레이를 통해 제공되지 않은 콘텐츠에 대해 보증하지 않고 해당 콘텐츠로 발생한 피해에 대한 책임이 없음을 고지하고 있다.

## 제 2절 해외 통신서비스 피해구제 기준

해외 통신서비스 피해구제 현황은 미국·영국·일본의 대표적인 이동통신서비스 사업자의 약관 등을 살펴보고 통신기구는 미국의 FCC, 영국의 Ofcom, 일본의 소비자청 등의 해구제 현황을 살펴보고자 한다.

### 1. 해외통신사

#### 1) 미국 AT&T

미국 AT&T의 이용약관 중 이용자 피해구제는 분쟁발생 시 대처방안과 중재합의절차에 관련된 부분이다. 이는 분쟁사항을 유형별로 분류하고, 각 유형마다 귀책사유자와 면책사항을 제시하고 있는 국내 이동통신사업자와 다르다. AT&T 이용 중 분쟁발생 시 고객센터 스센터에서 해결할 수 없는 분쟁의 경우 법적 중재권이나 소액손해배상 청구권을 행사할 수 있다. 중재권 행사 시 중위중재인을 통해 해결하고 법원보다 제한된 사건을 허용하며 심사 역시 제한적으로 진행된다. 다만, 중재인은 법원과 동일한 수준의 제재를 내릴 수 있고, 중재안을 제시할 수 있다.

#### 2.2 중재 합의

1. 당사는 귀하와의 모든 분쟁과 관련 청구사항을 중재하는 것에 동의합니다. 이 중재 합의는 포괄적으로 해석될 것입니다.

...

귀하가 이 약관에 동의한다면, 귀하와 당사는 배심원에 의해 재판받을 권리와 집단 소송에 참여할 권리를 포기하는 것으로 간주합니다.

※ 출처 : AT&T 홈페이지(<https://www.att.com/>)

또한, 징벌적 손해배상이 가능한 미국 법률체계의 특성상 AT&T는 이용약관에 이용자의 집단소송권리 포기조항과 중재와 합의를 권장하는 조항을 제시하고 있다.

75,000달러를 초과하지 않는 소액청구건의 경우, 당사자 모든 중재합의 비용을 지불합니다. 또한 중재합의 진행 중에 귀하께서는 당사에게 변호사 선임비용을 청구할 수 있습니다.

※ 출처 : AT&T 홈페이지(<https://www.att.com/>)

AT&T는 이용자의 소송권리 포기를 약정하는 대신 배상금 산정 시 중재합의 진행비용, 변호사 선임비용을 통신사 측에서 전액 지불한다. 국내 이동통신사업자의 이용약관과 비교하면 서비스장애의 유형 및 배상금액 산정기준을 구체적으로 정하지 않고 소비자의 청구금액과 합의사항에 따라 배상하는 형태이다.

## 2) 영국 BT

영국 BT의 이동통신서비스 이용약관은 손해배상 의무가 있는 경우와 면책사항의 기준, 배상금 산정 방법을 구체적으로 명시하고, 분쟁발생 시 대처방안과 중재합의 절차에 대한 내용을 두루 고지하고 있다.

19 a. 당사가 제공하는 서비스, SIM 카드 또는 장비에 문제가 발생한 경우 귀하께서는 몇 가지 법률적 선택사항을 보장받습니다. 예를 들어, 수리, 교체 또는 환불에 대한 권리가 있습니다. 이러한 권리에 대해 자세한 내용은 [adviceguide.org.uk](http://adviceguide.org.uk)에서 확인하시기 바랍니다.

19 b. 만일 서비스 제공에 문제가 발생했을 때, 귀하께서는 당사에게 배상을 청구할 수 있습니다.

- 서비스 장애가 발생한 기간의 일일 요금과 그 기간을 기준으로 산정합니다.
- 20조에 명시된 금액을 제외하고 당사의 서비스 장애에 의해 귀하가 받은 손실 중 합리적으로 예측할 수 있는 부분에 대해 배상합니다.(귀하께서는 손실을 주장할 때, 당사는 귀하께 증빙자료를 제출을 요청할 수 있습니다.)

※ 출처 : BT 홈페이지(<https://www.productsandservices.bt.com/>)

BT는 서비스장애 발생 시 소비자단체에서 정한 가이드라인을 따르고 있으며, 이를 이용약관에 명시하고 있다. 이처럼 서비스 장애 발생 시 통신서비스 요금과 그 기간을 통한 배상금액 산정 기준을 제시하고, 추가적인 보상 청구에 대한 부분을 허용하고 있다.

33 a. 귀하께서는 분쟁해결을 원할 경우 당사에 요청할 수 있으며, 당사의 고객불만 처리규정에 분쟁해결 기준과 방안을 확인할 수 있습니다.

...

c. 만일 당사가 불만사항을 접수한 이후 8주가 지나거나, 그 전에 귀하께서 제시하신 사항에 동의할 수 없을 경우 당사는 중위중재자의 판결에 의해 분쟁을 해결할 것에 동의합니다. 이러한 체계는 '대체분쟁해결프로그램'이고, 당사는 음부즈만 서비스를 채택하고 있습니다.

...

d. 귀하께서는 ec.europa.eu/odr에서 유럽 온라인 분쟁 해결프로그램을 참고할 수 있습니다.

대체분쟁해결제도에 대한 검토

통신서비스 사업자로부터 소비자의 권익을 보장하기 위해 공평하고 효율적인 분쟁 해결프로그램이 제공됩니다. 대체분쟁해결제도(ADR)는 불만사항을 해결하는 과정에서 중요한 역할을 수행합니다. 이는 독립적인 운영기관을 통해 운영되고, 소비자의 청구사항을 조사 및 판단합니다. 또한, 이 제도는 장기간 해결되지 않거나 처리가 어려운 분쟁을 효율적으로 해결하는 방안입니다.

...

해당 기관은 Ombudsman Services : Communications ( 'OS')와 Communications and Internet Services Adjudication Scheme ( 'CISAS')의 두 가지 제도를 제공합니다.

20. 먼책사항

a. 당사의 과실로 인해 이용자의 사망이나 상해를 유발한다면, 당사는 해당사안에 대해 무한책임을 지는 것에 동의합니다.

※ 출처 : BT 홈페이지(<https://www.productsandservices.bt.com/>)

하지만 이 부분에 관련해 이용자와 이동통신사업자 간 합의가 이루어지지 않을 경우를 대비해 분쟁해결 가이드를 이용약관에 제시하고 있고, 통신서비스규제기관인 Ofcom을 통한 대체분쟁해결프로그램(ADR)인 옴부즈만 서비스도 소개하고 있다. 이외에도 EC(European Community)에서 제시하는 분쟁해결프로그램에 대해서도 기재하고 있다. 면책사항에 관한 부분은 국내 이동통신사업자의 이용약관과 유사한 형태이다. 다만, 사망이나 상해 등 심각한 사안에 관한 부분은 사업자의 무한책임을 명시하고 있고, 이에 대한 배상액을 간략하게 명시하고 있다.

### 3) 일본

일본의 소프트뱅크는 이용약관에 국내 이동통신서비스와 가장 유사한 형태의 손해배상 내용을 구체적으로 고지하고 있다.

제 51 조 당사는 4G 통신 서비스 등을 제공할 경우, 당사의 귀책사유로 인해 그 서비스가 제공되지 아니한 때(당해 계약에 따른 전기 통신 설비에 의한 모든 통신에 현저한 지장이 생겨 전혀 사용할 수 없는 상태와 이와 비슷한 상태를 포함합니다. 이하 이 조에서 동일합니다)에는 당사가 이를 인지한 시간부터 계산하여 24시간 이상 동일 현상이 지속될 때에 한해 계약자의 손해를 배상합니다.

※ 출처 : 소프트뱅크 홈페이지(<https://www.softbank.jp>)

2 전 항의 경우에 당사는 4G 통신 서비스 등이 불능상태에 있는 것을 당사가 인지한 때부터 그 상태가 지속적으로 유지된 일수(24시간 단위로 계산 및 간주)를 계산하여 그 기간에 상응하는 서비스 요금 합계액에 한하여 배상합니다.

※ 출처 : 소프트뱅크 홈페이지(<https://www.softbank.jp>)

소프트뱅크의 귀책사유로 서비스가 제공되지 않을 경우 서비스 미제공 인지시점부터 24시간 이상 동일현상이 반복될 경우 손해배상을 하고 있다. 국내 이동통신사업자의 이용약관과 비교하면 서비스장애 지속 기준시간이 길고 월 누적 장애시간은 기준은 별도로 고지

되지 않고 있다. 또한 손해배상 규모는 서비스 제공이 중지된 일수만 계산하여 보상하고 있어 국내의 일반적인 손해배상 기준인 기본료 및 부가사용료의 6배 상당한 금액의 보상과는 차이가 있다.

제 52 조 당사는 전기 통신 설비의 수리 또는 복구 등에 있어서 해당 설비에 저장된 메시지 등의 내용 등이 변화 또는 소실함으로써 손해를 끼친 경우에 당사의 고의 또는 중대한 과실에 의한 경우가 아니한 배상의 책임을 지지 않습니다.

※ 출처 : 소프트뱅크 홈페이지(<https://www.softbank.jp>)

손해배상의 면책은 소프트뱅크의 고의 또는 중대한 과실 외에는 배상의 책임을 지지 않으며 국내의 사업자 약관에서 배상면제 기준으로 고지하고 있는 천재지변, 불가항력으로 인한 경우, 고객의 고의 또는 과실로 발생하는 경우 등을 약관을 통해 고지하지 않고 있다. 이와 같이 소프트뱅크의 경우, 서비스복구 및 장애로 인한 배상에 대한 의무가 있는 경우를 명확하게 기재하고 있고 면책사항의 기준을 고의 또는 중대한 과실로 명시해 면책의 범위를 폭넓게 지정하고 있다. 또한, 일본 이동통신사업자는 중재합의와 같은 자체 피해구제 방안을 따로 마련하고 있지 않고, 이용자가 소비자청과 같은 소비자관련 기관에 직접 청구함으로써 분쟁을 해결하고 있다.

## 2. 해외통신기구

### 1) FCC

미국에서는 연방통신위원회(Federal Communications Commission: FCC)가 통신서비스 이용자 피해구제에 중요한 역할을 맡고 있다. 기관 내에 이용자 보호 관련 홍보 및 교육 업무와 장애인의 통신서비스 접근을 포함한 통신서비스 이용자 보호정책의 개발과 집행을 총괄하는 ‘소비자 및 정부 업무국(Consumer and Governmental Affairs Bureau : CGB)’이 마련되어 있다. 또한, 업무국 내부에 ‘소비자불만센터’가 직접적으로 이용자의 불만 사항을 접수하고 ‘소비자 질의 및 피해구제부(Consumer Inquiries and Complaints Division)’가 통신서비스 이용자 피해구제 업무를 집행하고 있다. 유사한 피해유형의 재발을 방지하기 위하여 소비자불만센터의 데이터를 분석해 통신서비스 이용자의 권익보호와 피해구제에 관련한 세부 규정을 제정하는 ‘소비자정책부(Consumer Policy Division)’ 또한 이용자 피해구제의 중요업무를 담당하고 있다. 이러한 업무를 통해 FCC는 통신이용자 피해구제 기능과 이용자보호 관련사항 제도화 기능을 수행하고 있다.

FCC는 이용자 피해구제 방안에 비공식적인 조정 및 해결방안과 공식적인 피해구제절차를 제공하고 있다.

비공식적인 해결방안은 소비자 질의 및 피해구제부에서 담당하고 있고, 이용자의 문의를 접수하고 피해구제 신청에 대한 비공식적인 조정과 합의 추진 업무를 주로 수행한다. 해당 방안은 이용자가 소비자불만센터에 피해내용을 통지하고 구제를 요청하면 진행된다.

공식적인 피해구제절차는 연방통신법 제208조에 근거하여 FCC가 이용자의 피해구제와 더불어 대상 사업자와 해당 사항에 대해 조사할 권한이 부여된다. 우선 신청자는 서면으로 피해구제요청에 대한 사실을 명백히 기재하여 FCC에 통지하여야 한다. 그리고 제출된 피해구제신청서를 해당 사업자에게 송부하고 당사자 간 합의조정을 권장한다. 합의조정이 이루어지면 해당 피해구제신청건은 법률위반에 대한 면책권한이 부여된다. 하지만 이때, 위원회는 해당 사업자에게 일정 기간의 합의조정 수락기간을 부여하는데 지정된 기간 내에 피해구제에 대한 답변을 하지 않거나, 사안을 조사할 합리적인 근거가 있다고 판단되



는 경우에는 FCC가 해당 사안에 대한 사실조사에 착수한다. 또한 접수된 사안은 차후 이  
용자에게 피해가 반복되는 것을 방지하기 위하여 해당 사안에서 직접적인 손해가 발생하  
지 않았다는 이유로 기각될 수 없다.

FCC는 공식적인 조사절차를 통해 사업자에게 과징금을 부과하는 등 제재를 가할 권한  
을 갖는다. 또한 연방법과 별개로 청구인이 소속된 해당 주에 관련법이 제정되어 있는 경  
우, 연방법상의 분쟁해결절차 이외에도 각 주가 제정한 분쟁해결절차가 진행되기도 한다.  
이 과정에서 이용자는 대안적 분쟁해결제도(Alternative Dispute Resolution : ADR)를 청  
구할 수 있다. 이는 중재촉진, 합의, 조정 등 다양한 방법을 통해 진행된다. 당사자의 기본  
적인 이해관계에 초점을 맞추고 있고, 업무적인 효율성과 신속성을 이유로 권장되는 방안  
이다.

## 2) Ofcom

영국의 방송통신규제위원회(Office of Communications : Ofcom)은 2003년 커뮤니케이션  
법 2003(Communications Act 2003)에 근거하여 기존 방송 및 통신분야 5개 독립 기관들이  
통합되어 설립한 기관이다. 전기통신 및 무선통신 서비스 전반에 대한 규제를 수행하고,  
이를 통해 통신문제와 관련하여 국민의 권익을 보장하고, 통신서비스 사업자간 경쟁촉진  
방안을 마련함으로써 해당서비스 이용자의 이익을 증진시키는 기능을 수행한다. 이를 위  
해 영국의 통신법 sec.45(See Communications Act 2003, §45)에 근거해 통신서비스 사업  
자에 과징금을 부과하거나 통신서비스 제공권 자체를 취소하는 등 법적인 제재를 부여할  
수 있는 권한을 갖는다. 하지만 Ofcom은 모든 이용자의 개별 불만을 처리할 권한이 없고,  
통신서비스에 대한 불만이나 분쟁을 해결하기 위해 대체분쟁해결제도(ADR)과 분쟁처리에  
관한 사항들을 정해 놓고 있다. 피해구제를 요청한 이용자가 사업자와 직접 연락하여 분  
쟁해결을 유도하거나, 해당 개별 청구건에 관련된 기관을 소개시켜 주는 등 최소한의 역  
할을 하고 있다.

Ofcom은 개별 사업자에게 불만처리 실무규정(Complaints Code of Practice) 마련을 권고  
하고, 이를 검토 후 승인 및 시행허가를 내린다. 허가된 실무규정이 통신사업자가 1차적으

로 이용자의 불만사항을 처리하는 데에 활용된다.

Ofcom의 가이드라인은 해당 기관의 실무규정 승인을 돕기 위해 통신사업자가 규정에 포함하여야 하는 부분을 제시하고 있습니다. 통신서비스 사업자의 실무규정은 다음 내용을 포함해야 합니다.

- 이용자가 사업자에게 불만을 제기할 수 있도록 연락방안 제공
- 제공 중인 서비스, 관세 및 모든 할인 제품에 대한 세부사항
- 보상 및 환급에 관한 당사의 정책
- 표준 계약조건의 세부사항
- 불만 및 분쟁처리를 위한 당사의 절차
- 채택 중인 ADR 절차의 세부사항

Ofcom은 이러한 사항을 포함한 실무규정만을 승인합니다.

※ 출처 : Ofcom 홈페이지(<https://www.ofcom.org.uk>)

이용자가 통신서비스 사업자에게 불만사항을 제기한 후 8주가 지나면 분쟁해결을 위해 직접 ADR 절차를 청구할 수 있다. 영국은 옴부즈만 제도(Ombudsman Services : Communications)와 CISAS(Communications and Internet Services Adjudication Scheme)의 두 가지 ADR 체계를 갖추고 있다.

옴부즈만 서비스 소개 : 커뮤니케이션

귀하께서 통신서비스 사업자에게 불만사항이 있는 경우에는 옴부즈만 서비스가 도움이 될 수 있습니다. 해당 기관은 통신사업자와 조정된 계약사항(불만처리 기준 관련)과 이용자와 별개로 독립적으로 판단합니다. 해당 서비스는 이용자에게 무료로 제공되며, 간편하게 이용할 수 있습니다. 해당기관은 영국 방송통신규제기관인 Ofcom의 승인을 받았습니다.

※ 출처 : 옴부즈만 홈페이지(<https://www.ombudsman-services.org>)

옴부즈만 제도는 이용자가 불만사항을 서면으로 제출하면, 해당기관에서 48시간 이내에 해당사항을 접수하고 불만사항은 고객 관련 부서로 전달되며 근무일 기준으로 10일 이내에 처리된다. 이용자가 처리결과에 만족하지 못하는 경우 해당기관의 최고운영책임자에게 회부하도록 요청할 수 있고, 최고운영책임자는 근무일 기준 20일 이내에 해당 불만사항을 검토하고 처리한다. 이처럼 옴부즈만 제도는 분쟁해결 업무처리의 편의성과 신속성을 증진하고, 독립기관에 판단을 맡김으로써 중립성 또한 갖추고 있는 제도이다.

CISAS는 이용자와 통신서비스 사업자 간의 분쟁을 해결하기 위해 설립된 Ofcom 공인 독립 판결제도이다. 그리고 CISAS의 운영은 정부지정 관할기관인 Ofcom과 영국의 통신업계 규제기관이 감독한다. 이용자의 피해구제 청구는 전문적이고 중립적인 CISAS 중재인이 각 당사자에게 직접 연락을 취하지 않고 완전한 독립성과 공정성을 보장받는 상태에서 진행된다. 그리고 판결 결정권자는 이용자가 제출하는 증빙자료와 이용자의 청구사항, 모든 관련 법률 및 관련 이용약관 등 사업자가 제출한 증거도 고려해 판단하게 된다.

Ofcom은 이와 같은 두 가지 ADR 제도를 통해 이용자 피해구제 업무를 수행하고 있다. 그리고 일정 기간마다 ADR 체계에 대한 Review 보고서를 공개해 정보를 제공함으로써 이용자의 권익을 도모하고 있다. 그리고 FCC와 마찬가지로 통신서비스 소비자불만센터를 운영하면서 이용자의 접근을 용이하게 만들고, 소비자 불만사항에 대한 데이터를 공개하고 있어 이용자 피해구제에 사전 대응하고 있다.

Ofcom은 통신서비스 사업자 조사과정에서 EE사가 두 차례에 걸쳐 기본 과금 규정을 위반한 것으로 드러나 270백만파운드의 벌금이 부과하였습니다. Ofcom의 조사에 따르면 EE사의 부주의 또는 과실에 의해 이러한 청구오류가 발생했습니다.

※ 출처 : Ofcom 홈페이지(<https://www.ofcom.org.uk>)

이는 Ofcom의 공식적인 조사과정을 통해 이용자 권익을 저해한 사실을 발견하고, 통신서비스 사업자에게 과징금을 부과한 사례이다. 이처럼 Ofcom은 통신서비스 사업자가 이

용자의 불만을 처리하는 실무규정을 만들어 시행하도록 관리·감독하고, 이를 통해 해결되지 않는 분쟁은 ADR제도를 통해 처리하길 권장하고 방식으로 이용자 피해구제 업무를 수행하고 있다.

### 3) 총무성·소비자청

일본의 이용자 피해구제 체계는 국내 체계와 가장 유사한 형태를 하고 있다. 이에 가장 큰 역할을 하고 있는 기관은 총무성과 소비자청이다.

총무성은 통신서비스 사업자, 이용자 간 간담회와 연구위원회 등을 통해 통신서비스에 관련한 정책 연구 및 제정하는 업무를 한다. 전기통신사업법상 부당한 차별적 거래의 금지(제6조), 전기통신사업자의 기초적 전기통신역무(보편적 역무) 제공 의무 및 계약약관의 공표 및 게시 의무(제23조, 제25조) 등 이용자 보호 규정을 근거로 통신서비스 이용자의 권익을 보호하고 피해를 구제하는 기능을 수행한다.

총무성 내 설치된 '전기통신소비자 상담센터'를 통한 피해구제 방안은 전기통신서비스 이용자가 서비스 이용 중 발생한 불만이나 피해사항을 접수하고, 당해 사업자에게 이러한 사실을 통지함으로써 이용자 피해구제를 권고한다. 소비자청을 통한 구제방안보다 통신서비스에 관련한 전문적인 고충 및 상담을 제공하는 장점을 갖고 있다. 하지만 통신서비스 사업자에 대한 중재, 조정 등을 수행하지 않기 때문에 이용자의 피해를 구제하는 효율성은 부족하다.

소비자청 소관의 독립행정법인인 국민생활센터에 의한 피해구제 방안은 이용자 관계 기관 및 소비자 단체 등과 연계하여 이용자 권익에 대한 정보를 수집 및 제공하고, 서비스 이용 중 발생한 불만사항에 대해 합의 및 중재를 통해 해결방안을 제시하고, 이용자의 불만사항을 직접적으로 상담해준다.

국민생활센터 분쟁해결위원회는 내각의 인가를 받아 국민생활센터 이사장이 임명하는 15인의 전문위원으로 구성되고, 이 외에도 각 분야의 전문가가 특별 위원으로 임명된다.

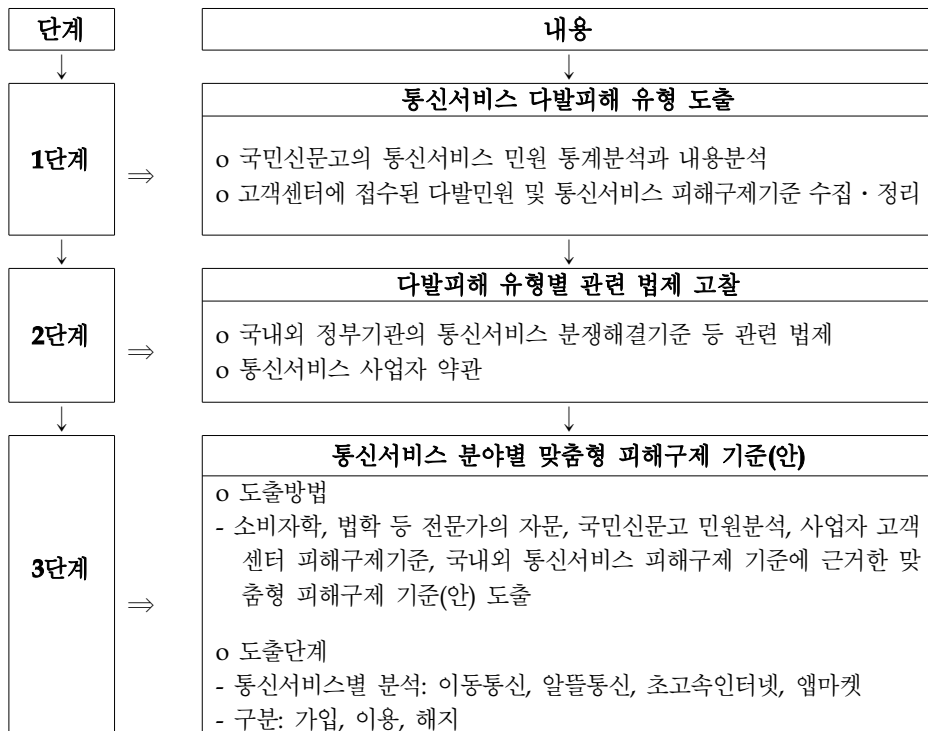
이는 국민생활센터에 접수된 상담 건 중 조언이나 알선 등 상담 처리에 의한 해결을 어려울 때 진행된다. 절차 종료 후 분쟁해결위원회의 판단에 따라 공개의 필요성이 인정되는 경우 결과를 공표할 권한을 갖고 있다.

해당 위원회는 이용자 피해구제방안으로 두 가지 대체분쟁해결제도(ADR)를 제공한다. 이는 화해중개와 중재 제도이다. 화해중개란 분쟁해결위원회의 중재위원이 당사자 간 협상을 중재하고 화해를 성립시킴으로써 분쟁해결을 도모하는 기능을 한다. 그러나 이 합의는 법적 강제성을 갖지는 않는다.

## 제 4 장 통신서비스 분야별 맞춤형 피해구제 기준(안)

본 장에서는 통신서비스 분야별 맞춤형 피해구제 기준 연구를 위한 산·학·연 전문가들이 피해구제 유형의 적정성 및 피해구제 기준에 대해 심도 있게 논의한 내용을 살펴보고 분석하고자 한다. 구체적으로 통신서비스 맞춤형 피해구제 기준(안) 도출단계를 살펴보면 다음과 같다[그림 4-1]. 1단계에서는 통신서비스 다발피해 유형을 도출하고, 2단계에서는 피해유형별로 관련 법제 및 선행연구를 고찰한다. 3단계에서는 위의 단계에서 분석한 내용을 토대로 통신서비스 분야별 맞춤형 피해구제 기준(안)을 도출한다.

[ 그림 4-1 ] 통신서비스 맞춤형 피해구제 기준(안) 도출단계



## 제1절 이동통신

### 1. 가입

국민신문고의 민원분석과 통신사업자의 고객센터 피해유형을 고려하여 도출한 이동통신 가입단계 피해유형은 다음과 같다.

- ① 명의도용/명의자 동의 없는 가입
- ② 법정대리인 동의 없는 미성년자 가입
- ③ 법정대리인 동의 없는 미성년자 요금제 변경
- ④ 명의자 동의없는 명의변경
- ⑤ 개통철회/계약해지 처리지연
- ⑥ 약정한 공시지원금 미지급
- ⑦ 약정한 추가지원금 미지급
- ⑧ 가입조건과 다르게 단말기 대금 과다청구
- ⑨ 가입조건과 다르게 단말기 대금 과소청구 후 추가청구
- ⑩ 가입계약서 미교부

상기의 분석에서 도출된 피해유형 별로 관련 법률과 각 통신사 약관 및 피해보상 사례 등을 고려하여 도출한 피해구제(안)은 다음과 같다.

<표 4-1> 이동통신 가입단계 피해구제 기준(안)

피해유형	기준(안)
명의도용/명의자 동의 없는 가입	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납 요금과 위약금 청구 불가
법정대리인 동의 없는 미성년자 가입	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납 요금과 위약금 청구 불가 (징벌적 조치 검토필요)
법정대리인 동의 없는 미성년자 요금제 변경	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납 요금과 위약금 청구 불가
명의자 동의없는 명의변경	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납 요금과 위약금 청구 불가

피해유형	기준(안)
개통철회/계약해지 처리지연	개통철회 요청 후 요금청구 불가, 납부한 요금 환불 (법정이율적용)
약정한 공시지원금 미지급	공시지원금 지급
약정한 추가지원금 미지급	추가지원금 지급
가입조건과 다르게 단말기 대금 과다청구	미납시 : 단말기 대금 청구 취소 납부시 : 납부한 단말기 대금 환불 (법정이율적용)
가입조건과 다르게 단말기 대금 과소청구 후 추가청구	미납시 : 단말기 대금 추가 청구 취소 납부시 : 추가납부 대금 환불 (법정이율적용)
가입계약서 미교부	요청 시 본인확인 후 즉시 제공

가입단계의 주요피해유형은 명의도용, 약정한 지원금 미지급, 계약조건과 다른 비용 청구 등이 있다.

명의도용 및 법적대리인 동의 없는 미성년자 가입으로 인한 피해유형은 대리점 또는 타인의 명의도용 등으로 미성년자의 부정합 서비스 가입으로 인해 발생하는 재산상의 피해 유형이다. 법정대리인의 동의 없는 미성년자의 법률행위는 민법 제5조 제1항 및 소비자분쟁해결기준에 근거하여 계약의 취소, 납부한 요금의 전액환불 및 미납요금과 위약금 청구 불가 등의 피해구제가 가능할 것이다. 다만, 명의도용 발생 시 개인정보 노출피해 및 재정상의 손해발생 등 심각한 이용자 피해가 발생하지 않도록 사업자와 관련업계 종사자를 대상으로 사전 교육 실시 및 기존 선행 교육의 강화가 필요하다.

약정한 공시지원금 및 추가지원금의 미지급은 계약에 따른 금전채무 불이행 피해유형으로, 민법 제 390조에 근거하여 약정한 공시지원금 및 추가지원금을 즉시 지급하고 법정이율을 적용한 지연이자 지급 등의 피해구제가 가능할 것이다.

가입조건과 다른 단말기 대금의 과다청구 등은 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정조건 등의 중요사항을 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위에 따른 피해유형이다. 이는 전기통신사업법 제50조의 금지행위에 근거하여 단말기 대금 납부 전일 경우에는 단말기 대금 청구를 취소하고 단말기 대금 납부 후에는 납부한 단말기 대금을 환불하고 법정이율을 적용한 이자 지급 등의 피해구제 검토가 필요하다.



가입계약서 미수령은 비대면 계약 체결 및 변경이 널리 활용됨에 따라 계약의 체결 및 변경 시 관련 내용(계약서)을 즉시 출력 또는 수령이 어려운 경우도 발생하게 되어 실제 소비자가 자신의 계약 내용을 인지하기 어려워 발생하는 피해유형이다. 계약서는 양 당사자의 계약 관계 유지에 있어서 매우 중요한 서류이므로 소비자가 요청할 경우 본인확인 절차를 통해 즉시 이용계약서를 재교부해야 한다.

## 2. 이용

국민신문고의 민원분석과 통신사업자의 고객센터 피해유형을 고려하여 도출한 이동통신 이용단계 피해유형은 다음과 같다.

- ① 사전에 고지하지 않은 유심비용 청구
- ② 번호 이동시 위약금 과다안내
- ③ 번호 이동시 위약금 과소안내 후 추가청구
- ④ 유료 부가서비스 미동의 가입
- ⑤ 무료 부가서비스 미동의 가입
- ⑥ 데이터 로밍서비스 사전 미안내로 요금과다 청구
- ⑦ 데이터 로밍서비스 사전 미안내로 요금과소 청구 후 추가청구
- ⑧ 약정 만료 후 요금할인 종료 미고지
- ⑨ 미사용 서비스 요금청구
- ⑩ 이용요금 과다청구
- ⑪ 이용요금 과소청구 후 추가청구
- ⑫ 품질불량(데이터)
- ⑬ 품질불량(음성통화)
- ⑭ 품질불량(로밍)
- ⑮ 명의자 동의없는 소액결제 차단해지 후 소액결제 발생
- ⑯ 단말기 분실 후 소액결제 발생
- ⑰ 유통망 응대 및 연락 불만

- ⑱ 단말기 보험가입 시 보험료 미고지
- ⑲ 단말기 보험처리 지연
- ⑳ 요금제 변경 시 데이터 소멸
- ㉑ 소액결제 이용내역 미전송으로 인한 피해
- ㉒ 고객센터 오안내/오처리로 과다요금 부과
- ㉓ 고객센터 오안내/오처리로 과소요금 부과 후 추가청구
- ㉔ 사전 통보 없는 직권해지
- ㉕ 사전 통보 없는 채권추심
- ㉖ 임대 스마트폰 이용 시 데이터 사용 불가
- ㉗ 사전 미고지된 요금제 폐지로 가입불가
- ㉘ 단말기 품질 불량
- ㉙ 사전 미고지 서비스 변경
- ㉚ 신청과 다른 요금납부 방식의 요금청구로 요금이 미납되어 연체가산금 발생
- ㉛ 신청과 다른 방식의 요금청구서 발송으로 요금이 미납되어 연체가산금 발생
- ㉜ 요금 미납시 고지없이 서비스 중단
- ㉝ 단말기리콜 발생
- ㉞ 지진으로 인한 서비스 제공 중단 피해
- ㉟ 폭우 등으로 인한 서비스 제공 중단 피해
- ㊱ 군장병 휴대전화 정지요금 청구
- ㊲ 기기변경 시 고지없는 위약금 청구
- ㊳ 단말기 불량으로 타기종 기기변경 시 위약금 청구

상기의 분석에서 도출된 피해유형 별로 관련 법률과 각 통신사 약관 및 피해보상 사례 등을 고려하여 도출한 피해구제(안)은 다음과 같다.

<표 4-2> 이동통신 이용단계 피해구제 기준(안)

피해유형	기준(안)
사전에 고지하지 않은 유심 비용 청구	유심비용 청구취소 및 납부한 유심비용 환불
번호 이동시 위약금 과다안내	미납시 : 위약금 재청구 납부시 : 과납부한 위약금 차액 환불 (법정이율적용)
번호 이동시 위약금 과소안내 후 추가청구	미납시 : 위약금 재청구 납부시 : 추가청구 불가
유료 부가서비스 미동의 가입	미납시 : 계약취소 납부시 : 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용)
무료 부가서비스 미동의 가입	계약취소
데이터 로밍서비스 사전 미안내로 요금과다 청구	미납시 : 요금 재청구 납부시 : 과납 차액 환불 (법정이율적용)
데이터 로밍서비스 사전 미안내로 요금과소 청구 후 추가청구	미납시 : 요금 재청구 납부시 : 추가청구 불가
약정 만료 후 요금할인 종료 미고지	할인 미적용에 의한 과납요금 반환 (법정이율적용) 등 미고지로 인한 해당 피해 금액 배상
미사용 서비스 요금청구	미납시 : 요금청구 취소 납부시 : 납부 요금 환불 (법정이율적용)
이용요금 과다청구	미납시 : 이용요금 청구 취소 납부시 : 납부한 요금 환불 (법정이율적용)
이용요금 과소청구 후 추가 청구	미납시 : 이용요금 추가 청구 취소 납부시 : 추가납부 요금 환불 (법정이율적용)
품질불량(데이터)	3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안 서비스 장애발생 누적시간이 6시간 초과시 서비스 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료) 및 부가사용료 6배 이상 배상 (손해배상 기준시간 하향조정 필요)
품질불량(음성통화)	3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안 서비스 장애발생 누적시간이 6시간 초과시 서비스 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료) 및 부가사용료 6배 이상 배상 (손해배상 기준시간 하향조정 필요)
품질불량(로밍)	3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안 서비스 장애발생 누적시간이 6시간 초과시 서비스 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료) 및 부가사용료 6배 이상 배상 (손해배상 기준시간 하향조정 필요)

피해유형	기준(안)
명의자 동의없는 소액결제 차단해지 후 소액결제 발생	명의자 이의 신청후 발생한 소액결제 전액배상
단말기 분실 후 소액결제 발생	단말기 분실 신고 후 발생한 소액결제 전액배상
유통망 응대 및 연락 불만	구체적 피해발생 사례에 따라 배상
단말기 보험가입 시 보험료 미고지	미납시 : 보험료 청구 불가 납부시 : 납부 보험료 환불 (법정이율적용)
단말기 보험처리 지연	처리 지연된 기간 중 발생한 문제에 대하여 단말기 보험 기준으로 보상
요금제 변경 시 데이터 소멸	보상없음
소액결제 이용내역 미전송으로 인한 피해	해당 피해금액 전액 배상
고객센터 오안내/오처리로 과다요금 부과	미납시 : 정상처리 기준으로 요금청구 납부시 : 과납부 요금 환불 (법정이율적용)
고객센터 오안내/오처리로 과소요금 부과 후 추가청구	미납시 : 추가청구 불가 납부시 : 추가납부 금액 전액 환불 (법정이율적용)
사전 통보 없는 직권해지	직권해지 철회
사전 통보 없는 채권추심	채권추심 불가
임대 스마트폰 이용 시 데이터 사용 불가	즉시 사용 조치
사전 미고지된 요금제 폐지로 가입불가	해당 요금제 가입조치
단말기 품질 불량	단말기 A/S 접수 및 안내
사전 미고지 서비스 변경	변경 전 서비스 이용조치
신청과 다른 요금납부 방식의 요금청구로 요금이 미납되어 연체가산금 발생	연체가산금 면제
신청과 다른 방식의 요금청구서 발송으로 요금이 미납되어 연체가산금 발생	연체가산금 면제
요금 미납시 고지없이 서비스 중단	서비스 중단기간 요금 청구 금지 및 과납부 요금 환불
단말기 리콜 발생	이동통신 리콜 이용자보호 가이드라인에 근거하여 배상
지진으로 인한 서비스 제공 중단 피해	내진 테스트 기준 및 내진설계 부적합 통신장비 또는 기지국 운용 등으로 인한 피해발생 시 연속 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 1개월 누적시간이 6시간 초과시 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료)과 부가사용료의 6배 이상 배상

피해유형	기준(안)
폭우 등으로 인한 서비스 제공 중단 피해	관련 시설물 비상대처계획 수립 및 운영을 통한 기준 미충족으로 연속 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 1개월 누적시간이 6시간 초과시 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료)과 부가사용료의 6배 이상 배상
군장병 휴대전화 정지요금 청구	납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용)
기기변경 시 고지없는 위약금 청구	미납시 : 위약금 청구 불가 납부시 : 납부한 위약금 전액환불 (법정이율적용)
단말기 불량으로 다기종 기기변경 시 위약금 청구	동일기종 변경시 : 위약금 면제 다기종 변경 시 : 위약금 정산부과

이용단계의 주요피해유형은 사전에 고지되지 않은 서비스 가입 및 요금 청구, 품질불량, 직권해지, 단말기 리콜 등이 있다.

사전에 고지되지 않거나 동의하지 않은 서비스의 가입 또는 요금의 과다청구 및 미사용 서비스의 요금 청구로 인한 피해가 발생하였을 시 소비자분쟁해결기준 등을 기준으로 비용청구의 취소 및 재청구를 하고 이미 납부하였을 경우 비용을 환불하는 형태의 피해구제가 가능할 것이다.

품질불량(데이터, 음성통화, 로밍 등)으로 인한 피해발생 시 3시간 이상 서비스 미제공 및 1개월간 장애발생이 6시간 초과 시 기본료 월정액 및 부가사용료에 6배에 상당하는 금액으로 소비자분쟁해결기준에 고시된 수준으로 피해보상이 가능할 것이다. 다만, 소비자분쟁해결기준의 손해배상 기준시간의 하향조정 검토가 필요하다.

고객센터 오안내 또는 오처리로 인한 피해발생 시 정상처리 기준으로 요금을 청구하고 납부된 비용은 법정이율을 적용하여 환불하는 형태의 피해구제가 가능할 것이다.

직권해지 및 채권추심으로 인한 피해유형은 실사용자와 명의자가 달라 사전 고지가 되지 않아 주로 발생하며 직권해지까지 사전에 수발신 정지 및 단계별 문자 통보, DM 발송 등을 통해 인지노력을 계속적으로 진행해야 한다. 단, 직권해지나 채권추심이 이용자의 귀

책사유라 할지라도 민법 395조에 근거하여 최고통지를 하고, 미납 요금 완납 시 즉시 사용 가능하도록 조치해야 할 것이다.

서비스 변경 및 서비스 폐지 시 사전 미고지로 인해 피해발생 시 변경 전 서비스를 이용 또는 가입할 수 있도록 조치하는 형태의 피해구제가 가능할 것이다.

이용자의 신청과 다른 요금청구서 발송 및 요금청구 방법으로 인해 연체가산금이 발생한 피해유형의 경우 민법 제741조에 근거하여 연체가산금을 면제하고 신용상의 불이익이 없도록 조치하는 형태의 피해구제가 필요하다.

단말기 리콜이 발생하였을 경우 홈페이지에 리콜 관련 고지내용을 확인하고 개통철회, 환불, 단말기 교환 등은 ‘이동통신 리콜 이용자보호 가이드라인’ 및 소비자기본법 제50조에 근거한 피해구제가 가능하다.

최근 국내에서 자주 발생하고 있는 지진으로 인한 서비스 중단 피해발생 시 내진테스트 기준 및 내진설계 부적합 통신장비 또는 기지국 문제일 경우 품질불량 수준의 피해보상이 가능할 것이다. 다만, 해당 기준 충족 시에는 사업자 귀책이 아닌 천재지변으로 피해구제가 어렵다.

군입대로 휴대전화 요금 및 정지요금 발생 시 방통위 제도개선 및 군인의 지위 및 복무에 관한 기본법에 근거하여 군복무 관련 서류 제출할 경우 군복무 이후에도 해당비용을 전액 환불하는 피해구제가 가능하다.

### **3. 해지**

국민신문고의 민원분석과 통신사업자의 고객센터 피해유형을 고려하여 도출한 이동통신 해지단계 피해유형은 다음과 같다.

- ① 번호이동 시 고지없는 위약금 청구
- ② 명의자 사망 시 위약금 청구
- ③ 명의자 이민 시 위약금 청구
- ④ 통화품질 불량으로 인한 개통 철회 불가
- ⑤ 통화품질 불량으로 인한 개통 철회 지연
- ⑥ 고령명의자의 미인지 가입 후 개통철회 불가
- ⑦ 지적장애인의 미인지 가입 후 개통철회 불가
- ⑧ 가입 시 설명조건과 상이한 요금청구로 인한 해지요청 거부
- ⑨ 해지 시 사전 고지받지 못한 위약금 청구
- ⑩ 해지처리 지연으로 인한 요금 청구
- ⑪ 해지누락으로 인한 요금 청구

상기의 분석에서 도출된 피해유형 별로 관련 법률과 각 통신사 약관 및 피해보상 사례 등을 고려하여 도출한 피해구제(안)은 다음과 같다.

<표 4-3> 이동통신 해지단계 피해구제 기준(안)

피해유형	기준(안)
번호이동 시 고지없는 위약금 청구	미납시 : 위약금 청구 불가 납부시 : 납부한 위약금 전액환불 (법정이율적용)
명의자 사망 시 위약금 청구	위약금 면제
명의자 이민 시 위약금 청구	위약금 면제
통화품질 불량으로 인한 개통 철회 불가	개통 14일 이내 : 계약해제, 요금 및 위약금 면제 개통 15일 이후 6개월 이내 : 계약해지 및 해지신청 직전 1개월 기본료 50% 감면
통화품질 불량으로 인한 개통 철회 지연	개통철회 처리, 요금 및 위약금 청구불가, 납부한 요금 전액환불 및 개통철회요청일로부터 지연일수에 따라 해당요금제 요금의 3배를 3개월 한도내 배상
고령명의자의 미인지 가입 후 개통철회 불가	개통 14일 이내 개통 철회
지적장애인의 미인지 가입 후 개통철회 불가	개통 14일 이내 개통 철회 (단, 장애인 증명서 등 증빙자료 제출 필요)
가입 시 설명조건과 상이한 요금청구로 인한 해지요청 거부	해지처리, 과납요금 반환 및 위약금 면제

피해유형	기준(안)
해지 시 사전 고지받지 못한 위약금 청구	미납시 : 위약금 면제 납부시 : 위약금 반환 (법정이율적용)
해지처리 지연으로 인한 요금 청구	미납시 : 해지희망일 이후 기간에 대한 요금청구 불가 납부시 : 환불 (법정이율적용)
해지누락으로 인한 요금 청구	미납시 : 해지희망일 이후 기간에 대한 요금청구 불가 납부시 : 환불 (법정이율적용)

해지단계의 주요피해유형은 위약금 청구, 개통철회 지연 및 불가, 해지처리지연 및 누락으로 인한 요금청구 등이 있다.

번호이동 시 사전 고지없이 위약금이 청구된 피해유형의 경우 전기통신사업법 금지행위 유형 및 기준에 근거하여 위약금 청구를 취소하고 위약금을 납부하였을 경우 전액 환불하는 형태의 피해구제가 가능할 것이며, 명의자 사망 및 이민 시에는 통신사업자별 이용약관에 근거하여 해당사유를 증명할 수 있는 서류를 제출할 경우 위약금 면제가 가능하다.

통화품질로 인한 개통철회 거부 및 지연은 소비자분쟁해결기준 및 전기통신사업법 금지행위의 유형 및 기준에 근거하여 개통 14일 이내에는 개통철회 가능, 15일 이후에는 요금의 일부를 면제해주는 형태로 피해구제가 가능할 것이다. 또한 고령명의자·지적장애인의 미인지 가입으로 인한 개통철회는 사업자 내부 규정에 근거하여 일정한 기준을 정하는 방안을 고려할 수 있다. 예를 들어 고령명의자는 80세이상, 지적장애인은 2급 이상 등으로 한정하고 증빙서류를 제출 시 1회에 한하여 개통철회가 가능토록 기준 마련을 검토할 수 있다.



## 제 2절 알뜰통신

알뜰통신서비스 분야의 주요 피해유형은 앞서 살펴본 이동통신서비스 분야의 국민신문고 및 사업자 고객센터 다발민원 등과 상당히 유사하여 피해유형별 피해구제기준 또한 동일한 수준으로 수립하였다.

### 1. 가입

국민신문고의 민원분석과 통신사업자의 고객센터 피해유형을 고려하여 도출한 알뜰통신 가입단계 피해유형은 다음과 같다.

- ① 법정대리인 동의없는 미성년자 가입
- ② 법정대리인 동의없는 미성년자 요금제 변경
- ③ 명의자 동의없는 요금제 변경
- ④ 명의자 동의없는 부가서비스 변경
- ⑤ 약정한 공시지원금 미지급
- ⑥ 약정한 추가지원금 미지급
- ⑦ 계약서와 상이한 단말기 지급
- ⑧ 가입 시 요금제 오안내
- ⑨ 가입 시 요금제 안내미흡
- ⑩ 단말기 할부금 미안내 후 단말기 대금 청구
- ⑪ 가입비 면제 누락
- ⑫ 유심비용 면제 누락
- ⑬ 알뜰통신사 미안내
- ⑭ 단말기 배송지연
- ⑮ 할인프로그램 안내 미흡

상기의 분석에서 도출된 피해유형 별로 관련 법률과 각 통신사 약관 및 피해보상 사례 등을 고려하여 도출한 피해구제(안)은 다음과 같다.

<표 4-4> 알뜰통신 가입단계 피해구제 기준(안)

피해유형	기준(안)
법정대리인 동의없는 미성년자 가입	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납요금과 위약금 청구 불가 (징벌적 조치 검토필요)
법정대리인 동의없는 미성년자 요금제 변경	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납요금과 위약금 청구 불가
명의자 동의없는 요금제 변경	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납요금과 위약금 청구 불가
명의자 동의없는 부가서비스 변경	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납요금과 위약금 청구 불가
약정한 공시지원금 미지급	공시지원금 지급
약정한 추가지원금 미지급	추가지원금 지급
계약서와 상이한 단말기 지급	계약서에 기재된 단말기 지급
가입 시 요금제 오안내	미납시 : 정상처리 기준으로 요금청구 납부시 : 과납부 요금환불 (법정이율적용)
가입 시 요금제 안내미흡	미납시 : 정상처리 기준으로 요금청구 납부시 : 과납부 요금환불 (법정이율적용)
단말기 할부금 미안내 후 단말기 대금 청구	미납시 : 단말기 대금 청구 취소 납부시 : 납부 금액 환불 (법정이율적용)
가입비 면제 누락	가입비 청구취소 및 납부한 가입비 환불
유심비용 면제 누락	유심비용 청구취소 및 납부한 유심비용 환불
알뜰통신사 미안내	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납요금과 위약금 청구 불가
단말기 배송지연	지연일수에 따라 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 기본료와 부가사용료의 6배에 상당한 금액 배상
할인프로그램 안내 미흡	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납요금과 위약금 청구 불가 (※정량적인 판단기준이 불명확하므로 심화논의 필요)

가입단계의 주요피해유형은 명의도용, 약정한 지원금 미지급, 계약조건과 다른 비용 청구, 알뜰통신사 미안내 등이 있다.

명의도용 및 법적대리인 동의 없는 미성년자 가입으로 인한 피해유형은 대리점 또는 타인의 명의도용 등으로 미성년자의 부정확한 서비스 가입으로 인해 발생하는 재산상의 피해 유형이다. 법정대리인의 동의 없는 미성년자의 법률행위는 민법 제5조 제1항 및 소비자분쟁해결기준에 근거하여 계약의 취소, 납부한 요금의 전액환불 및 미납요금과 위약금 청구 불가 등의 피해구제가 가능할 것이다. 다만, 명의도용 발생 시 개인정보 노출피해 및 재정상의 손해발생 등 심각한 이용자 피해가 발생하지 않도록 사업자와 관련업체 종사자를 대상으로 사전 교육 실시 및 기존 선행 교육의 강화가 필요하다.

약정한 공시지원금 및 추가지원금의 미지급은 계약에 따른 금전채무 불이행에 따른 피해유형으로, 민법 제 390조에 근거하여 약정한 공시지원금 및 추가지원금을 즉시 지급하고 법정이율을 적용한 지연이자 지급 등의 피해구제가 가능할 것이다.

가입조건과 다른 단말기 대금의 과다청구 및 단말기 오지급, 요금제 오안내 등 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정조건 등의 중요사항을 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위에 따른 피해유형이다. 이는 전기통신사업법 제50조의 금지행위에 근거하여 단말기 대금 납부 전일 경우에는 단말기 대금 청구를 취소하고 단말기 대금 납부 후에는 납부한 단말기 대금을 환불하고 법정이율을 적용한 이자를 지급하고 계약서에 기재된 단말기의 지급 등의 피해구제 검토가 필요할 것이다.

알뜰통신사 미안내로 인한 피해유형은 중요한 사항에 대해 설명 또는 고지하지 아니한 행위에 따른 피해유형으로 전기통신사업법 제50조의 금지행위에 근거하여 계약의 취소가 가능하고 납부한 요금의 환불 및 미납요금과 위약금의 청구를 금지하는 피해구제 검토를 할 수 있을 것이다.

## 2. 이용

국민신문고의 민원분석과 통신사업자의 고객센터 피해유형을 고려하여 도출한 알뜰통신 이용단계 피해유형은 다음과 같다.

- ① 데이터 로밍서비스 미사용 요금청구
- ② 데이터 로밍서비스 요금 과다청구
- ③ 요금제 변경처리 지연
- ④ 품질불량(데이터)
- ⑤ 품질불량(음성통화)
- ⑥ 품질불량(로밍)
- ⑦ 유통망 불만(응대 및 연락 어려움 등)
- ⑧ 명의를변경 시 안내 미흡
- ⑨ 미고지 부당 요금 청구
- ⑩ 선불서비스 유지기간 미안내
- ⑪ 선불서비스 잔액환불 불가 미안내
- ⑫ 소액결제 연체가산금 부당청구
- ⑬ 홈페이지 운영 불만
- ⑭ 고객센터 운영 불만
- ⑮ 단말기 리콜 발생
- ⑯ 지진으로 인한 서비스 제공 중단 피해
- ⑰ 폭우 등으로 인한 서비스 제공 중단 피해
- ⑱ 군입대 장병 휴대전화 정지요금 청구
- ⑲ 고객센터 오안내, 오처리로 인한 피해

상기의 분석에서 도출된 피해유형 별로 관련 법률과 각 통신사 약관 및 피해보상 사례 등을 고려하여 도출한 피해구제(안)은 다음과 같다.

<표 4-5> 알뜰통신 이용단계 피해구제 기준(안)

피해유형	기준(안)
데이터 로밍서비스 미사용 요금청구	미납시 : 요금청구 취소 납부시 : 납부 요금 환불 (법정이율적용)
데이터 로밍서비스 요금 과 다청구	미납시 : 요금 재청구 납부시 : 과납 차액 환불 (법정이율적용)
요금제 변경처리 지연	지연일수에 따라 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 기본료와 부가사용료 청구 불가
품질불량(데이터)	3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안 서 비스 장애발생 누적시간이 6시간 초과시 서비스 제공받지 못 한 시간에 해당하는 월정액(기본료) 및 부가사용료 6배 이상 배상(손해배상 기준시간 하향조정 필요)
품질불량(음성통화)	3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안 서 비스 장애발생 누적시간이 6시간 초과시 서비스 제공받지 못 한 시간에 해당하는 월정액(기본료) 및 부가사용료 6배 이상 배상(손해배상 기준시간 하향조정 필요)
품질불량(로밍)	3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 또는 1개월 동안 서 비스 장애발생 누적시간이 6시간 초과시 서비스 제공받지 못 한 시간에 해당하는 월정액(기본료) 및 부가사용료 6배 이상 배상(손해배상 기준시간 하향조정 필요)
유통망 불만(응대 및 연락 어려움 등)	구체적 피해발생 사례에 따라 배상
명의변경 시 안내 미흡	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납요 금과 위약금 청구 불가
미고지 부당 요금 청구	미납시 : 요금청구 불가 납부시 : 납부 금액 전액 환불 (법정이율적용)
선불서비스 유지기간 미안 내	선불서비스 기간 연장
선불서비스 잔액환불 불가 미안내	선불서비스 이용기간 만료 후 6개월 이내 환불신청 시 전액 환불
소액결제 연체가산금 부당 청구	미납시 : 연체가산금 청구불가 납부시 : 과납부 요금환불 (법정이율적용)
홈페이지 운영 불만	상품설명 오안내로 피해발생 시 실손피해 금액 배상
고객센터 운영 불만	상담사 과실(오안내/처리누락)로 피해발생시 실손피해 금액 배상
단말기 리콜 발생	이동전화 리콜 이용자보호 가이드라인에 근거하여 배상

피해유형	기준(안)
지진으로 인한 서비스 제공 중단 피해	내진 테스트 기준 및 내진설계 부적합 통신장비 또는 기지국 운용 등으로 인한 피해발생 시 연속 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 1개월 누적시간이 6시간 초과시 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료)과 부가사용료의 6배 이상 배상(관련 기준 충족 시 배상 불가)
폭우 등으로 인한 서비스 제공 중단 피해	관련 시설물 비상대처계획 수립 및 운용을 통한 기준 미충족으로 연속 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 1개월 누적시간이 6시간 초과시 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료)과 부가사용료의 6배 이상 배상(관련 기준 충족 시 배상 불가)
군입대 장병 휴대전화 정지 요금 청구	납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용)
고객센터 오안내, 오처리로 인한 피해	오안내, 오처리로 발생된 실손피해금액 배상

이용단계의 주요피해유형은 사전에 고지되지 않은 서비스 가입 및 요금 청구, 품질불량, 단말기 리콜 등이 있다.

사전에 고지되지 않거나 동의하지 않은 서비스의 가입 또는 요금의 과다청구 및 미사용 서비스의 요금 청구로 인한 피해가 발생하였을 시 소비자분쟁해결기준 등을 기준으로 비용청구의 취소 및 재청구를 하고 이미 납부하였을 경우 비용을 환불하는 형태의 피해구제가 가능할 것이다.

요금제 변경처리 지연으로 인한 피해유형은 고객센터 등을 통해 요금제를 변경하였음에도 불구하고 기존 요금제 기준으로 음성통화 및 데이터사용료, 부가서비스 사용료 등이 부과되어 발생하는 피해유형으로 볼 수 있다. 이동통신서비스 계약에 대한 불완전 이행으로 전기통신사업법 제33조에 근거하여 지연시간 또는 일수에 따라 기본료와 부가사용료의 청구를 취소하는 피해구제가 가능할 것이다.

품질불량(데이터, 음성통화, 로밍 등)으로 인한 피해발생 시 3시간 이상 서비스 미제공 및 1개월간 장애발생이 6시간 초과 시 기본료 월정액 및 부가사용료에 6배에 상당하는 금

액으로 소비자분쟁해결기준에 고시된 수준으로 피해보상이 가능할 것이다. 다만, 소비자 분쟁해결기준의 손해배상 기준시간의 하향조정 검토가 필요하다.

단말기 리콜이 발생하였을 경우 홈페이지에 리콜 관련 고지내용을 확인하고 개통철회, 환불, 단말기 교환 등은 ‘이동통신 리콜 이용자보호 가이드라인’ 및 소비자기본법 제50조에 근거한 피해구제가 가능하다.

최근 국내에서 자주 발생하고 있는 지진으로 인한 서비스 중단 피해발생 시 내진테스트 기준 및 내진설계 부적합 통신장비 또는 기지국 문제일 경우 품질불량 수준의 피해보상이 가능할 것이다. 다만, 해당 기준 충족 시에는 사업자 귀책이 아닌 천재지변으로 피해구제가 어렵다.

군입대로 휴대전화 요금 및 정지요금 발생 시 방통위 제도개선 및 군인의 지위 및 복무에 관한 기본법에 근거하여 군복무 관련 서류 제출할 경우 군복무 이후에도 해당비용을 전액 환불하는 피해구제가 가능하다.

고객센터 오안내 또는 오처리로 인한 피해발생 시 정상처리 기준으로 요금을 청구하고 납부된 비용은 법정이율을 적용하여 환불하는 형태의 피해구제가 가능할 것이다.

### **3. 해지**

국민신문고의 민원분석과 통신사업자의 고객센터 피해유형을 고려하여 도출한 알뜰통신 해지단계 피해유형은 다음과 같다.

- ① 고객센터 해지신청 연결 지연 및 불가
- ② 해지 시 사전 고지받지 못한 위약금 청구
- ③ 해지 시 사전 고지받지 못한 단말기 대금 청구
- ④ 사망으로 인한 해지시 구비서류 제출 불만(사망확인서 등)

- ⑤ 가입요금제 불만으로 개통철회 불가
- ⑥ 단순 변심으로 해지신청 불가
- ⑦ 번호이동시 이전 통신사 위약금 청구

상기의 분석에서 도출된 피해유형 별로 관련 법률과 각 통신사 약관 및 피해보상 사례 등을 고려하여 도출한 피해구제(안)은 다음과 같다.

<표 4-6> 알뜰통신 해지단계 피해구제 기준(안)

피해유형	기준(안)
고객센터 해지신청 연결 지연 및 불가	홈페이지 및 메일 등을 통해 해지요청 후 요금청구 불가, 납부한 요금 환불 (법정이율적용) 및 처리 지연일수에 따라 배상
해지 시 사전 고지받지 못한 위약금 청구	미납시 : 위약금 면제 납부시 : 과납부한 위약금 차액 환불 (법정이율적용)
해지 시 사전 고지받지 못한 단말기 대금 청구	미납시 : 단말기 대금 청구 취소 납부시 : 납부한 단말기 대금 환불 (법정이율적용)
사망으로 인한 해지시 구비서류 제출 불만(사망확인서 등)	사망으로 인한 해지 시 사실확인을 위한 최소한의 필수서류 (사망확인서, 가족관계증명서 등) 제출 필요 (필수서류 외 제출요청 불가)
가입요금제 불만으로 개통철회 불가	단순변심에 의한 개통철회 요청으로 위약금 및 단말기 대금 납부 시 개통철회 가능
단순 변심으로 해지신청 불가	개통 7일 이내 단말기 미개봉시 해지가능 개통 14일 이내 해지 불가 개통 14일 이후 위약금 및 단말기 대금 납부 시 해지 가능
번호이동시 이전 통신사 위약금 청구	보상 없음

해지단계의 주요피해유형은 위약금 청구, 개통철회 지연 및 불가, 해지처리지연 및 누락으로 인한 요금청구 등이 있다.

번호이동 시 사전 고지없이 위약금이 청구된 피해유형의 경우 전기통신사업법 금지행위 유형 및 기준에 근거하여 위약금 청구를 취소하고 위약금을 납부하였을 경우 전액 환불하



는 형태의 피해구제가 가능할 것이며, 명의자 사망 및 이민 시에는 통신사업자별 이용약관에 근거하여 해당사유를 증명할 수 있는 서류를 제출할 경우 위약금 면제가 가능하다.

가입요금제 불만 및 단순변심으로 인한 해지요청 시 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률에 근거하여 개통 7일 이내의 단말기 미개봉 시 해지가 가능하며, 개통 14일 이후에는 위약금 및 단말기 대금 납부 시 해지가 가능할 것이다. 이는 사업자 약관에 고지된 통화품질 및 단말기 불량으로 인한 개통철회 사례와는 다른 유형이다.

## 제 3절 초고속인터넷

### 1. 가입

국민신문고의 민원분석과 통신사업자의 고객센터 피해유형을 고려하여 도출한 초고속 인터넷 가입단계 피해유형은 다음과 같다.

- ① 명의자 동의없는 가입
- ② 명의자 동의없는 재약정
- ③ 명의자 동의없는 요금제 변경
- ④ 법정대리인 동의없는 미성년자 가입
- ⑤ 법정대리인 동의없는 요금제 변경
- ⑥ 인터넷 설치 지연
- ⑦ 약정한 경품 미지급
- ⑧ 가입 시 설명과 상이한 서비스 제공
- ⑧ 가입 시 설명과 상이한 요금 청구
- ⑩ 가입 시 설명미흡
- ⑪ 가입계약서 미교부

상기의 분석에서 도출된 피해유형 별로 관련 법률과 각 통신사 약관 및 피해보상 사례 등을 고려하여 도출한 피해구제(안)은 다음과 같다.

<표 4-7> 초고속인터넷 가입단계 피해구제 기준(안)

피해유형	기준(안)
명의자 동의없는 가입	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납요금과 위약금 청구 불가
명의자 동의없는 재약정	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납요금과 위약금 청구 불가

피해유형	기준(안)
명의자 동의없는 요금제 변경	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납요금과 위약금 청구 불가
법정대리인 동의없는 미성년자 가입	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납요금과 위약금 청구 불가 (징벌적 조치 검토필요)
법정대리인 동의없는 요금제 변경	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납요금과 위약금 청구 불가
인터넷 설치 지연	지연일수에 따라 배상
약정한 경품 미지급	경품 지급
가입 시 설명과 상이한 서비스 제공	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납요금과 위약금 청구 불가
가입 시 설명과 상이한 요금 청구	미납시 : 요금청구 취소 납부시 : 납부 요금 환불 (법정이율적용)
가입 시 설명미흡	미납시 : 정상처리 기준으로 요금청구 납부시 : 과납부 요금환불 (법정이율적용)
가입계약서 미교부	요청시 본인확인 후 즉시 제공

가입단계의 주요피해유형은 명의도용, 약정한 경품 미지급, 계약조건과 다른 비용 청구 등이 있다.

명의도용 및 법적대리인 동의 없는 미성년자 가입으로 인한 피해유형은 대리점 또는 타인의 명의도용 등으로 미성년자의 부정한 서비스 가입으로 인해 발생하는 재산상의 피해 유형이다. 법정대리인의 동의 없는 미성년자의 법률행위는 민법 제5조 제1항 및 소비자분쟁해결기준에 근거하여 계약의 취소, 납부한 요금의 전액환불 및 미납요금과 위약금 청구 불가 등의 피해구제가 가능할 것이다. 다만, 명의도용 발생 시 개인정보 노출피해 및 재정상의 손해발생 등 심각한 이용자 피해가 발생하지 않도록 사업자와 관련업계 종사자를 대상으로 사전 교육 실시 및 기존 선행 교육의 강화가 필요하다.

약정한 경품의 미지급은 계약에 따른 금전채무 불이행에 따른 피해유형으로, 민법 제390조에 근거하여 약정한 공시지원금 및 추가지원금을 즉시 지급하고 법정이율을 적용한

지연이자 지급 등의 피해구제가 가능할 것이다.

가입조건과 다른 서비스 제공 및 요금 청구 등은 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정조건 등의 중요사항을 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위에 따른 피해유형이다. 이는 전기통신사업법 제50조의 금지행위에 근거하여 요금청구를 취소하고 요금 납부 후에는 납부한 금액을 환불하고 법정이율을 적용한 이자 지급 등의 피해구제 검토가 필요하다.

가입계약서 미수령은 비대면 계약 체결 및 변경이 널리 활용됨에 따라 계약의 체결 및 변경 시 관련 내용(계약서)을 즉시 출력 또는 수령이 어려운 경우도 발생하게 되어 실제 소비자가 자신의 계약 내용을 인지하기 어려워 발생하는 피해유형이다. 계약서는 양 당사자의 계약 관계 유지에 있어서 매우 중요한 서류이므로 소비자가 요청할 경우 본인확인 절차를 통해 즉시 이용계약서를 재교부해야 한다.

## 2. 이용

국민신문고의 민원분석과 통신사업자의 고객센터 피해유형을 고려하여 도출한 초고속 인터넷 이용단계 피해유형은 다음과 같다.

- ① 품질불량
- ② A/S 신청 시 처리 지연
- ③ 미사용 요금 청구
- ④ 고객센터 연결 지연
- ⑤ 고객센터 연결 불가
- ⑥ 미인지 미납금 채권추심
- ⑦ 사전 통보없는 채권추심
- ⑧ 사전 고지없는 직권해지
- ⑨ 가입 시 안내와 상이한 이전설치 비용 청구
- ⑩ 반복되는 TM으로 인한 불만

- ⑪ 서비스 이용 중 임대장비의 폭발 등으로 인한 재산상 손해
- ⑫ 부가서비스 미인지 가입으로 인한 요금 청구
- ⑬ 요금청구서 미전달로 인해 요금이 미납되어 이용정지
- ⑭ 통신선으로 건물훼손 피해
- ⑮ 고객센터 및 영업점 등 업무처리 미흡
- ⑯ 고객센터 및 영업점 등 업무처리 누락
- ⑰ 낙뢰 등 사업자 장비와 연결된 가전제품 파손
- ⑱ 강풍·폭우로 케이블 처짐으로 인한 피해
- ⑲ 개인사유지 무단 장비 설치
- ⑳ 지진으로 인한 서비스 제공 중단 피해
- ㉑ 폭우 등으로 인한 서비스 제공 중단 피해

상기의 분석에서 도출된 피해유형 별로 관련 법률과 각 통신사 약관 및 피해보상 사례 등을 고려하여 도출한 피해구제(안)은 다음과 같다.

<표 4-8> 초고속인터넷 이용단계 피해구제 기준(안)

피해유형	기준(안)
품질불량	3시간 이상 서비스가 중지되는 경우 및 월별(매월 1일부터 말일 기준) 서비스 장애발생 누적시간이 12시간을 초과할 경우에는 서비스 이용료를 포함한 최근 3개월(3개월 미만인 경우는 해당기간 적용)의 1일 평균 요금을 24로 나눈 요금에 서비스제공 중지시간을 곱하여 산출한 금액의 3배를 이용고객과 협의하여 배상
A/S 신청 시 처리 지연	지연일수에 따라 해당요금제 지연일수 일할요금의 3배 배상
미사용 요금 청구	미납시 : 요금청구 취소 납부시 : 납부 요금 환불 (법정이율적용)
고객센터 연결 지연	연결 지연일수 일할요금 3배 배상
고객센터 연결 불가	연결 지연일수 일할요금 3배 배상
미인지 미납금 채권추심	채권추심 불가
사전 통보없는 채권추심	채권추심 불가

피해유형	기준(안)
사전 고지없는 직권해지	직권해지 철회
가입 시 안내와 상이한 이 전설치 비용 청구	이전설치비용 환불 및 고객요청 시 개통철회
반복되는 TM으로 인한 불만	구체적 피해발생 사례에 따라 배상
서비스 이용 중 임대장비의 폭발 등으로 인한 재산상 손해	구체적 피해발생 사례에 따라 고객과 협의 후 피해금액 배 상
부가서비스 미인지 가입으 로 인한 요금 청구	미납시 : 요금 청구 취소 납부시 : 납부한 요금 환불 (법정이율적용)
요금청구서 미전달로 인해 요금이 미납되어 이용정지	서비스 즉시 제공, 서비스 중단기간 해당요금 청구 금지 및 과납금 반환, 미납으로 인한 연체가산금 감면
통신선으로 건물훼손 피해	구체적 피해발생 사례에 따라 고객과 협의 후 피해금액 배 상
고객센터 및 영업점 등 업 무처리 미흡	상당사 과실(오안내/처리누락)로 피해 발생시 실손피해 금액 배상
고객센터 및 영업점 등 업 무처리 누락	피해 발생시 실손피해 금액 배상
낙되 등 사업자 장비와 연 결된 가전제품 파손	구체적 피해발생 사례에 따라 고객과 협의 후 피해금액 배 상
강풍·폭우로 케이블 처짐 으로 인한 피해	구체적 피해발생 사례에 따라 고객과 협의 후 피해금액 배 상
개인사유지 무단 장비 설치	고객과 협의 후 피해금액 배상
지진으로 인한 서비스 제공 중단 피해	내진 테스트 기준 및 내진설계 부적합 통신장비 또는 기지국 운용 등으로 인한 피해발생 시 연속 3시간 이상 서비스를 제 공받지 못하거나 1개월 누적시간이 6시간 초과시 서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 월정액(기본료)과 부가사용 료의 6배 이상 배상 (관련 기준 충족 시 배상 불가)
폭우 등으로 인한 서비스 제공 중단 피해	관련 시설물 비상대처계획 수립 및 운용을 통한 기준 미충족 으로 3시간 이상 서비스가 중지되는 경우 및 월별(매월 1일 부터 말일 기준) 서비스 장애발생 누적시간이 12시간을 초과 할 경우 예는 서비스이용료를 포함한 최근 3개월(3개월 미만 인 경우는 해당기간 적용)의 1일 평균 요금을 24로 나눈 요 금에 서비스제공 중지시간을 곱하여 산출한 금액의 3배를 이 용고객과 협의하여 배상 (관련 기준 충족 시 배상 불가)

이용단계의 주요피해유형은 품질불량, 사전에 고지되지 않은 서비스 가입 및 요금 청구, A/S 지연, 채권추심 등이 있다.

사전에 고지되지 않거나 동의하지 않은 서비스의 가입 또는 요금의 과다청구 및 미사용 서비스의 요금 청구로 인한 피해가 발생하였을 시 소비자분쟁해결기준 등을 기준으로 비용청구의 취소 및 재청구를 하고 이미 납부하였을 경우 비용을 환불하는 형태의 피해구제가 가능할 것이다.

A/S 처리지연으로 인한 피해유형은 고객센터 등을 통해 A/S를 신청하였음에도 불구하고 조치 지연으로 인해 요금이 발생하고 정상적인 서비스를 제공받지 못하는 피해유형이다. 초고속인터넷서비스 계약에 대한 불완전 이행으로 전기통신사업법 제33조 및 소비자분쟁해결기준에 근거하여 지연시간 또는 일수에 따라 기본료와 부가사용료의 청구를 취소하고 지연시간 또는 지연일자를 산정하여 피해구제가 가능할 것이다.

품질불량으로 인한 피해발생 시 3시간 이상 서비스 미제공 및 1개월간 장애발생이 12시간 초과 시 기본료 월정액 및 부가사용료에 6배에 상당하는 금액으로 소비자분쟁해결기준에 고시된 수준으로 피해보상이 가능할 것이다. 다만, 소비자분쟁해결기준의 손해배상 기준시간의 하향조정 검토가 필요하다.

최근 국내에서 자주 발생하고 있는 지진으로 인한 서비스 중단 피해발생 시 내진테스트 기준 및 내진설계 부적합 통신장비 또는 기지국 문제일 경우 품질불량 수준의 피해보상이 가능할 것이다. 다만, 해당 기준 충족 시에는 사업자 귀책이 아닌 천재지변으로 피해구제가 어렵다.

고객센터 오안내 또는 오처리, 업무처리 미흡으로 인한 피해발생 시 정상처리 기준으로 요금을 청구하고 납부된 비용은 법정이율을 적용하여 환불하는 형태의 피해구제가 가능할 것이다.

### 3. 해지

국민신문고의 민원분석과 통신사업자의 고객센터 피해유형을 고려하여 도출한 초고속 인터넷 해지단계 피해유형은 다음과 같다.

- ① 해지신청 시 사전고지 없는 장비반환금 청구
- ② 임대장비 회수지연 및 미회수로 인한 장비변상금 청구
- ③ 가입 시 설명과 상이한 사유로 해지신청 시 위약금 청구
- ④ 명의자 동의없는 재약정으로 해지신청 시 위약금 청구
- ⑤ 해지신청 시 사전고지 없는 위약금 청구
- ⑥ 이전설치 불가지역으로 해지신청 시 위약금 청구(해외이주 등)
- ⑦ 이전설치 시 건물주 반대사유로 해지 위약금 청구
- ⑧ 품질불량으로 해지신청 시 위약금 청구
- ⑨ 약정만료 후 해지신청 시 위약금 청구
- ⑩ A/S 서비스 지연으로 해지신청 시 위약금 청구
- ⑪ 해지누락으로 미사용 요금 청구
- ⑫ 잦은 장비고장으로 해지신청 시 위약금 청구
- ⑬ 고객센터 오안내로 해지시 위약금 청구
- ⑭ 명의자 본인 외 해지요청시 구비서류 제출하였으나 해지불가

상기의 분석에서 도출된 피해유형 별로 관련 법률과 각 통신사 약관 및 피해보상 사례 등을 고려하여 도출한 피해구제(안)은 다음과 같다.

<표 4-9> 초고속인터넷 해지단계 피해구제 기준(안)

피해유형	기준(안)
해지신청 시 사전고지 없는 장비반환금 청구	미납시 : 장비반환금 청구 불가 납부시 : 납부한 장비반환금 전액환불 (법정이율적용)
임대장비 회수지연 및 미회수로 인한 장비변상금 청구	미납시 : 장비반환금 청구 불가 납부시 : 납부한 장비반환금 전액환불 (법정이율적용)



피해유형	기준(안)
가입 시 설명과 상이한 사유로 해지신청 시 위약금 청구	미납시 : 위약금 면제 납부시 : 위약금 반환 (법정이율적용)
명의를 동의없는 계약정으로 해지신청 시 위약금 청구	계약취소, 미납시 : 위약금 면제 납부시 : 위약금 반환 (법정이율적용)
해지신청 시 사전고지 없는 위약금 청구	미납시 : 위약금 면제 납부시 : 위약금 반환 (법정이율적용)
이전설치 불가지역으로 해지신청 시 위약금 청구 (해외이주 등)	미납시 : 위약금 면제 납부시 : 위약금 반환 (법정이율적용)
이전설치 시 건물주 반대사유로 해지 위약금 청구	미납시 : 위약금 면제 납부시 : 위약금 반환 (법정이율적용)
품질불량으로 해지신청 시 위약금 청구	미납시 : 위약금 면제 납부시 : 위약금 반환 (법정이율적용)
약정만료 후 해지신청 시 위약금 청구	미납시 : 위약금 면제 납부시 : 위약금 반환 (법정이율적용)
A/S 서비스 지연으로 해지신청 시 위약금 청구	A/S 지연이 24시간 초과시 미납시 : 위약금 면제 납부시 : 위약금 반환 (법정이율적용)
해지누락으로 미사용 요금 청구	미납시 : 요금 청구 취소 납부시 : 납부한 요금 환불 (법정이율적용)
잡은 장비고장으로 해지신청 시 위약금 청구	미납시 : 위약금 면제 납부시 : 위약금 반환 (법정이율적용)
고객센터 오안내로 해지시 위약금 청구	미납시 : 위약금 면제 납부시 : 위약금 반환 (법정이율적용)
명의를 본인 외 해지요청시 구비서류 제출하였으나 해지불가	본인확인을 위해 필요한 정상적인 구비서류(위임장 등) 제출 시 해지처리

해지단계의 주요피해유형은 사전고지 없는 장비반환금 청구, 장비회수 지연, 위약금 청구, 해지누락으로 인한 요금청구 등이 있다.

해지 시 사전 고지없이 장비반환금이 청구된 피해유형의 경우 전기통신사업법 금지행위 유형 및 기준에 근거하여 장비반환금 청구를 취소하고 납부하였을 경우 전액 환불하는 형태의 피해구제가 가능할 것이다.

위약금 청구(이전설치 불가지역, 건물주 반대, 품질불량 등) 관련된 피해유형의 경우 이전설치 불가지역 및 건물주 반대로 인한 설치불가 시 위약금을 면제하고, 품질불량의 피해유형은 소비자분쟁해결 기준에 근거하여 위약금 면제 또는 요금감면 등의 피해구제가 가능할 것이다.

## 제 4절 앱마켓

국민신문고의 민원분석과 통신사업자의 고객센터 피해유형을 고려하여 도출한 앱마켓 서비스 분야의 주요 피해유형은 다음과 같다.

- ① 앱 가입·설치시 지나친 개인정보권한 요구
- ② 해외에서 앱 자동업데이트로 데이터 로밍요금 발생
- ③ 미사용 서비스 요금청구
- ④ 스미싱으로 인한 금전적 피해
- ⑤ 개인정보 노출 피해
- ⑥ 사전 고지없는 콘텐츠 이용료 청구
- ⑦ 유료서비스 가입 시 고지미흡
- ⑧ 이용자 동의없는 서비스 가입
- ⑨ 소액결제 연체가산금 부과
- ⑩ 시스템 오류 시 안내 미흡
- ⑪ 이벤트로 지급받은 이벤트 캐쉬 소멸
- ⑫ 유해상품 판매금지 요청(불법 콘텐츠 등)
- ⑬ 앱 다운로드 및 설치 불가
- ⑭ 고객센터 연결 지연
- ⑮ 고객센터 연결 불가
- ⑯ 미지급 아이템 환불 불가
- ⑰ 미사용 아이템 환불 불가
- ⑱ 미성년자 결제 환불 불가
- ⑲ 지적장애인결제 환불 불가
- ⑳ 게임운영 불만 환불 불가
- ㉑ 단순 변심 환불 불가

상기의 분석에서 도출된 피해유형 별로 관련 법률과 각 통신사 약관 및 피해보상 사례 등을 고려하여 도출한 피해구제(안)은 다음과 같다.

<표 4-10> 앱마켓 피해구제 기준(안)

피해유형	기준(안)
앱 가입·설치시 지나친 개인정보권한 요구	‘스마트폰 앱 접근권한 안내서’ 기준 이상 개인정보의 권한요구 시 해당앱 서비스 중단
해외에서 앱 자동업데이트로 데이터 로밍요금 발생	앱마켓 최초 제공 시 기본설정이 wifi가 아닌 경우 피해금액 보상
미사용 서비스 요금청구	미납시 : 요금청구 취소 납부시 : 납부 요금 환불 (법정이율적용)
스미싱으로 인한 금전적 피해	실손피해금액 배상
개인정보 노출 피해	구체적 피해발생 사례에 따라 배상
사전 고지없는 콘텐츠 이용료 청구	미납시 : 요금청구 취소 납부시 : 납부 요금 환불 (법정이율적용)
유료서비스 가입 시 고지미흡	계약취소 및 유료서비스 요금 환불
이용자 동의없는 서비스 가입	계약취소, 납부한 요금 전액 환불 (법정이율적용) 및 미납요금 청구 불가
소액결제 연체가산금 부과	보상 없음 (약정한 연체이율보다 높은 연체가산금 청구 시 환불)
시스템 오류 시 안내 미흡	계약해지 및 잔여기간에 대한 이용료 환급, 서비스 중지·장애시간의 3배를 무료로 연장
이벤트로 지급받은 이벤트 캐쉬 소멸	이벤트 캐쉬 사용기간 미고지시 캐쉬 복구
유해상품 판매금지 요청(불법 콘텐츠 등)	유해상품 확인 및 즉시 판매 및 서비스 금지
앱 다운로드 및 설치 불가	유료앱은 사전결제 계약철회 및 과납부 금액 환불 무료앱 보상없음
고객센터 연결 지연	연결 지연일수에 따라 서비스시간 무료로 연장
고객센터 연결 불가	연결 불가일수에 따라 서비스시간 무료로 연장
미지급 아이템 환불 불가	환불처리(스크린샷, 구매영수증 등 증빙자료 제출 시)
미사용 아이템 환불 불가	환불처리 (상세페이지에 ‘디지털콘텐츠 환불 제한’ 안내가 있을 경우 환불 불가)
미성년자 결제 환불 불가	환불처리(성인명의 휴대전화 환불 불가)
지적장애인결제 환불 불가	환불처리(결제자가 지적장애인이라는 증빙자료 제출 시)
게임운영 불만 환불 불가	환불처리(게임실행 오류 등 스크린샷 등 증빙자료 제출 시)
단순 변심 환불 불가	환불처리 (디지털콘텐츠의 제공이 개시된 경우 단순 변심환불 불가)

앱마켓서비스의 주요피해유형은 미사용 요금 청구, 아이템 환불 불가, 고객센터 연결 지연 또는 불가 등이 있다.

앱 가입 및 설치 시 지나친 개인정보를 요구하는 피해유형의 경우 스마트폰 앱 접근권한 안내서에 근거하여 안내서 기준 이상의 개인정보를 요구할 경우 해당 앱 서비스 중단 또는 개인정보 요구사항 수정을 요청할 수 있을 것이다.

미사용 서비스 요금 청구의 피해유형은 민법 제741조에 근거하여 요금청구를 취소하고 납부요금을 환불하는 수준의 피해구제가 가능할 것이다.

시스템 오류로 인한 피해유형은 민법 제393조 및 소비자분쟁해결기준에 근거하여 사전 고지가 없었을 경우 계약의 취소 및 잔여기간의 이용료 환급, 서비스 중지 시간 및 장애시간의 3배를 연장하는 피해구제가 가능할 것이다.

아이템 환불(아이템 미지급, 미사용, 미성년자, 지적장애인 등) 불가로 인한 피해유형은 전자상거래법 제15조 및 제20조에 근거하여 아이템 미지급 및 미사용의 경우 스크린 샷 및 구매영수증 등의 증빙자료를 제출할 경우 피해구제가 가능할 것으로 판단된다. 미성년자의 경우 민법 제5조, 지적장애인의 경우 민법 제10조에 근거하여 환불처리가 가능할 것이다.

## 제 5 장 연구성과 및 정책제언

### 제 1 절 연구의 성과

본 연구의 목표는 이동통신, 알뜰통신, 초고속인터넷, 앱마켓 등 통신서비스별로 객관적인 이용자 피해구제 기준을 마련하는 것이다. 구체적인 세부목표는 통신서비스 별로 이용자 피해현황과 유형, 사업자별 피해구제 기준현황, 국내외 통신서비스 피해구제기준 현황 조사와 통신서비스 분야별 맞춤형 피해구제 기준(안)을 개발하는 것이다.

위와 같은 목표를 도출하기 위하여 조사 분석한 연구의 성과는 다음과 같다.

첫째, 최근 통신서비스별 이용자 피해 실태를 파악하였다. 최근 국민신문고에 접수된 이동통신, 알뜰통신, 초고속인터넷, 부가통신민원을 분석하여 통신서비스별 이용자 피해현황을 파악하였다. 또한 통신사별 고객센터의 다발민원 현황을 파악하여 최근 통신시장에서 발생하는 이용자 피해를 완화하기 위한 정책 마련과 이용자 교육을 위한 기초자료로 활용이 가능할 것으로 예상된다.

둘째, 통신서비스별 다발민원을 도출하였다. 국민신문고에 접수된 이동통신, 알뜰통신, 초고속인터넷, 부가통신 민원을 분석하여 각 서비스별 다발피해유형을 분석하였으며, 도출된 결과는 다양한 통신서비스 상품의 출시 등 급변하는 통신시장 환경 속에서 이용자보호를 위한 체계적이고 합리적인 정책 추진에 활용이 가능할 것으로 판단된다.

셋째, 국내외 통신서비스별 관련 법률과 피해구제기준을 분석하였다. 이동통신, 알뜰통신, 초고속인터넷, 앱마켓 등 국내외 법률과 약관 등을 분석하였다.

넷째, 전문가 자문, 국내외 선행연구와 법률, 국민신문고 통계분석, 내용분석을 토대로

통신서비스별 맞춤형 피해구제 기준(안)을 도출하였다. 이동통신, 알뜰통신, 초고속인터넷, 앱마켓 등 통신서비스별 다발민원 현황분석 및 사례별 맞춤형 피해구제 가이드라인 마련으로 타 통신 서비스 이용자 피해구제 기준 개발 시 기초자료로 활용할 수 있다.

대다수 국민들이 생활필수재로 인식하고 있는 통신서비스 이용자 피해의 표준화된 보상 기준을 제시함으로써 신속하고 보편적인 피해보상을 통해 민원의 감소가 기대된다. 또한, 사업자의 자율적인 이용자 피해구제 정책 강화 및 적극적인 이용자 피해구제 기준 제시를 통한 사전피해 예방에 활용할 수 있다. 더 나아가 통신서비스별 피해구제(보상) 기준을 이용자에게 사전에 안내함으로써 건전한 통신서비스 이용문화 확산에 긍정적인 역할을 할 것으로 기대된다.

도출된 연구결과의 활용방안을 살펴보면 통신서비스 이용자 피해에 선제적으로 대응하고 사업자가 자율적으로 피해구제 역량을 강화할 수 있도록 사업자 내부 정책수립 시 기초자료로 활용 할 수 있다. 관련분야 예상파급효과를 살펴보면 통신서비스 이용자의 피해 발생 시 신속한 보상시행 및 자율적인 이용자 피해구제의 필요성 및 중요성에 대한 사업자의 인식 제고를 도모하고, 향후 통신서비스 사업자 및 유관기관과의 협력 기반을 조성하여 이용자 보호정책 수립 시 협력활성화를 통해 효율성을 증대할 것으로 기대한다.

## 제 2 절 정책적 제언

본 연구의 주요한 연구목표는 통신서비스 분야별 맞춤형 피해구제 기준(안)을 개발하고 적용방안을 연구하는 것이다. 그러나 통신서비스 분야별 맞춤형 피해구제 기준(안)은 앞장에서 분석하였으므로, 이 부분을 제외하고 정책 제언을 하고자 한다.

첫째, 알뜰통신사의 친이용자 중심경영을 위하여 가입자 규모별 고객센터 적정 인원, 고객 대응절차, 민원이나 해지 접수 시 구체적인 절차 마련 등 서비스 과정에서 통신사업자가 지켜야 할 지침이나 가이드라인이 필요하다. 국민신문고 민원을 분석한 결과 알뜰통신

서비스 이용단계에서 불성실 응대에 대한 불만이 53.5%로 높게 나타났다. 주요 사례를 살펴보면 ‘상담 시 불성실 응대’, ‘문의 시 고객센터 불성실 응대’ 등 구체적으로 피해 수준을 측정하기 어려운 이용자 불만 및 피해유형이 높게 나타났다. 또한 계약해지 단계에서도 해지지원이 36.7%, 해지제한 36.0%로 이용자 피해수준을 측정하기 어려운 서비스 과정에서 지속적으로 민원이 발생하는 것으로 나타났다.

이에 알뜰통신사 중 일정 규모 이상의 사업자의 경우 적절한 고객센터 인원, 이용자가 해지 신청 시 일정 시간 내에 답변 실시 등 구체적인 지침을 마련하여 적용할 필요가 있다. 이는 관련법을 기초로 절차상에서 발생할 수 있는 이용자 불만이나 피해사항을 파악하고 이와 관련된 지침이나 가이드라인의 마련과 적용이 필요하다는 것을 의미한다.

둘째, 통신서비스 관련 주무기관에서 통신서비스 이용계약 단계에서 제시해야 할 주요 정보 항목제시, 사업자 교육 및 정보제공 방안을 마련하여야 한다. 통신사가 이용계약단계에서 중요한 정보를 제대로 고지하지 않거나 부당한 업무처리로 이용자 피해가 발생하는 비율이 높게 나타났다. 국민신문고의 이동통신 불만 및 피해유형 민원건수를 살펴보면 이용계약 단계에서 업무처리의 비율이 77.9%로 이용자피해가 많은 것으로 나타났다. 구체적으로 피해사례를 살펴보면 ‘가입조건과 상이한 단말기 대금 청구’, ‘가입조건과 상이한 요금청구’ 등 통신사가 주요한 정보를 고지하지 않거나 부당한 업무처리로 통신서비스 이용자 피해가 지속적으로 발생하고 있다. 초고속인터넷도 유사하게 업무처리가 이용계약 중 47.0%로 적지 않은 것으로 나타났다. 구체적인 사례를 살펴보면 ‘인터넷 가입계약서 미교부’, ‘페이백, 위약금 대납조건 등 약속불이행’, ‘미동의 인터넷 가입’ 등의 순으로 불완전 정보나 부당행위로 인한 피해유형이 많았다..

이에 통신사가 고지해야 하는 주요정보항목을 주무기관에서 구체적으로 제시하고, 이용계약단계에서 의무적으로 고지할 수 있도록 지속적인 사업자 계도 및 교육, 정보제공이 필요하다.

셋째, 초고속인터넷의 해지단계에서 이용자 피해를 예방하기 위하여 해지시 제공해야



하는 정보, 필수 서류, 장비회수 절차 통일 등 관련 절차의 표준화 마련이 필요하다.

초고속인터넷의 경우 해지 후 장비회수와 관련하여 '사전 고지 없이 장비반환금을 청구'하거나 '해지 후 장비반환금 자동출금 관련 위약금 피해유형'이 높은 수준으로 나타났다. 또한, 장비회수 과정에서 분실 시 책임소재 구분이 쉽지 않아 관련 피해가 증가하고 있다. 이에 초고속인터넷의 장비회수와 관련된 정보나 서류, 장비회수 절차 등의 표준화가 시행되는 경우 이용자 피해가 상당히 감소할 것으로 기대된다.

넷째, 통신서비스 이용자 피해에 신속하고 유기적으로 대응할 수 있도록 자율적 사업자체 협의체 구성 및 운영을 통한 피해유형의 지속적인 모니터링이 필요하다. 급속하게 변화하는 통신시장에서 다양한 이용자 피해가 발생하고 있으므로 이와 관련된 이용자 피해를 선제적으로 예방하기 위하여 주무기관의 지속적인 시장조사가 필요하다. 하지만 주무기관의 규제와 모니터링의 경우 인력이나 예산에 한계가 있으므로 사업자의 자율규제를 유도하기 위한 방안을 마련하면 더욱 효과적으로 이용자 피해에 대응할 수 있을 것으로 생각된다.

이에 통신사의 자율적 사업체 협의체 구성 및 운영을 통해 피해유형의 지속적인 모니터링을 위한 방안 마련이 필요하다.

다섯째, 통신서비스 이용자 불만 및 피해유형을 파악할 수 있는 객관적인 데이터 공개가 필요하다. 일반 이용자가 통신서비스 관련기관에서 이용자불만이나 피해관련 데이터를 구하기가 쉽지 않다. 1372소비자상담센터 등 일부기관에서 통신서비스 관련 민원건수와 유형을 제공하고 있으나 모든 물품과 서비스를 분석하는 상담센터의 특성상 통신서비스에 대한 비중이 높지 않고 세분화된 분석결과를 기대하기 어렵다.

이에 통신서비스 관련기관에서 이용자불만 및 피해유형에 대한 데이터를 이용자에게 정기적으로 제공한다면 새롭게 발생하는 통신서비스 이용자 피해유형 파악 및 정책제언에 도움이 될 것으로 생각된다.

여섯째, 앱마켓 서비스 시장은 다른 통신서비스에 비하여 초기단계이나 부가통신사업자의 증가에 따라 그 영향력 또한 급격히 확대되고 있다. 하지만 확대 속도에 비교하여 이용자의 피해사례 및 이용약관, 불공정행위 처리기준 등 축적된 사례가 매우 부족한 상황으로 앱마켓 서비스 시장확대에 따른 선제적인 피해구제 기준 마련이 필요하다. 또한 이용자 불만 및 피해유형을 구체적으로 파악할 수 있는 방안을 마련하고 애플 및 구글 등 해외 앱마켓 사업자를 부가통신사업자로 포함시켜 국내법을 적용시킴으로서 사업자의 적극적인 이용자 피해구제에 대한 연구가 필요하다.

일곱째, 통신서비스 주무기관, 이용자(단체), 통신사 등 다양한 통신과 관련된 이해당사자의 협의를 통하여 통신서비스 분야별 맞춤형 피해구제 기준의 지속적이고 정기적인 업데이트를 해야 한다. 통신서비스 이용자 피해유형은 시장의 변화에 따라 지속적으로 변화한다. 주요 근간은 변화가 없지만 신규 상품이 출시되거나 기존의 서비스가 융·결합되면서 예상하지 못한 새로운 형태의 피해유형이 발생할 수 있다.

이에 다양한 이해당사자와 근거법률을 토대로 통신서비스 분야별 맞춤형 피해기준의 지속적이고 정기적으로 피해기준을 수정하고 보완할 필요가 있다. 예를 들면 소비자분쟁해결기준은 매년 1회 또는 주요한 이용자피해가 발생할 경우 2회에 걸쳐서 부분적으로 분쟁해결기준을 업데이트 한다. 통신서비스 분야별 맞춤형 피해구제기준의 경우 일부 유형은 피해보상수준을 구체적으로 규정하기가 어려운 경우가 있다. 불법, 부당행위와 서비스 절차과정에서 발생하는 이용자 피해를 주무기관, 이용자(단체), 통신사업자 등 다양한 이해당사자의 협의를 통하여 구체적인 피해보상수준을 결정하는 것이 합리적인 것으로 생각된다.

여덟째, 통신서비스 분야별 맞춤형 피해구제 기준을 사업자가 최소의 보상범위로 한정하여 악용하는 부작용을 방지하기 위한 제도적 보완 검토 등 앞으로 지속적인 연구 및 시장실태를 파악하여 객관적이고 이용자보호를 위한 제도마련이 필요하다.

아홉째, 통신서비스별 맞춤형 피해구제 기준을 사업자별 약관 및 내부지침에 반영하여

이용자 피해에 보편적이고 신속한 피해구제를 할 수 있도록 주무기관은 사업자 유인책을 마련할 필요가 있다.

본 연구의 한계점과 추가연구를 위한 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 통신서비스를 이동통신, 알뜰통신, 초고속인터넷, 앱마켓 등 4개 서비스만을 대상으로 하였는데, 추가연구에서는 인터넷 전화 등 연구 분야의 확대가 필요하다.

둘째, 본 연구는 통신서비스 다발피해유형을 국민신문고의 양적인 통계분석과 내용분석으로 도출하였는데, 국민신문고의 특성상 개인정보 보호를 위하여 구체적인 내용분석에 한계가 있었다. 이에 추가 연구에서는 국민신문고의 통신서비스 민원내용에 대한 심화연구가 필요하다.

셋째, 본 연구의 통신서비스분야별 맞춤형 피해구제기준의 경우 관련 법률에 기초하여 환불, 교환 등 이용자 피해액 수준에서 피해보상기준을 제시하고 있다. 앞으로의 연구에서는 관련 시장의 부당행위 근절을 위하여, 징벌적인 손해배상 적용의 필요성과 적정성 등 다각적인 측면을 고려한 심화연구가 필요하다.

넷째, 통신서비스분야별 맞춤형 피해구제기준의 지속적인 법률상의 적합성 검토와 통신분야 외 타 분야의 해결기준의 형평성 검토에 대한 심화연구가 필요하다. 통신서비스의 경우 국내외 다수의 법률과 관련이 있으므로 기존법률, 새롭게 변화하는 법률을 기초로 지속적인 피해구제기준의 수정, 보완에 대한 심화연구가 필요하다.

다섯째, 본 연구는 관련 법률을 기준으로 이용자 관점에서 맞춤형 피해구제기준을 연구하였는데 앞으로의 연구에서는 사업자 관점까지 영역을 확대하여 '블랙컨슈머의 과도한 보상요구 등 역설적인 문제'를 고려한 다양한 관점의 심화연구가 필요하다.

본 연구는 위와 같은 한계점이 있으나 다수 기관의 피해구제 기준과 관련 법률을 종합

적으로 분석하여 통신서비스 분야별 이용자 맞춤형 피해보상기준(안)을 도출하였다는데 의의가 있다.

## 참 고 문 헌

### 국내 문헌

과학기술정통부(2017.12.29) 2017년 11월 유·무선통신서비스 가입자 현황

한국소비자원(2015; 2016), 2015년 2016년 연간 소비자상담동향

방송통신위원회, 한국정보통신진흥협회(2011), 위약금 관련 실태조사를 통한 이용자보호방안 연구.

방송통신위원회(2014), 통신분야 신규·융합서비스의 이용자피해예측 및 대응방안 연구.

서울대학교 공익산업법센터(2010), 일본에서의 통신이용자 보호와 피해구제 체계

아주법학(2009, 3권, 2호, 윤성승), 통신회사에 있어서 소비자 피해구제와 관련한 법적리스

크 관리 : 미국 통신이용자 보호법제와 피해구제절차를 중심으로

아주법학(2009, 3권, 2호, 허순철), 영국의 통신이용자 보호법제와 피해구제절차

## 해외 문헌

<https://www.att.com>

<https://www.productsandservices.bt.com/>

<https://www.softbank.jp>

<https://www.fcc.gov/>

<https://www.ofcom.org.uk/>

<http://www.kokusen.go.jp>

<https://www.ombudsman-services.org>

<http://www.soumu.go.jp/>

<https://www.gpo.gov/>

<http://cpuc.ca.gov/adr>

<https://www.legislation.gov.uk/>

<https://www.cedr.com/cisas/>

## 저 자 소 개

---

### 이 종 목

- 한양대 행정학 석사
- 현 한국정보통신진흥협회 이용자보호팀장

### 김 정 훈

- 홍익대 컴퓨터정보통신 학사
- 현 한국정보통신진흥협회 연구원

### 고 병 권

- 중앙대 경영학 학사
- 현 한국정보통신진흥협회 연구원

### 동 의 찬

- 경희대 무역학 학사
- 현 한국정보통신진흥협회 연구보조원

### 이 해 원

- 경북대 경영학 학사
- 현 한국정보통신진흥협회 연구보조원

방통융합정책연구 KCC-2017-43

## 통신서비스 분야별 맞춤형 피해구제 기준연구

---

---

2017년 12월 일 인쇄

2017년 12월 일 발행

발행인 방송통신위원회 위원장

발행처 방송통신위원회

경기도 과천시 관문로 47

정부과천청사

TEL: 02-2110-1323

Homepage: [www.kcc.go.kr](http://www.kcc.go.kr)

---