

방통위 온라인피해365센터, '23년 1,811건 피해구제 지원

- 재화 및 서비스(44%), 사이버금융범죄(24%), 통신서비스 피해(18%) 순으로 많아
- 1:1 도우미, 사후관리, 심층상담 강화로 국민 만족도 높아

방송통신위원회(위원장 김홍일, 이하 '방통위')는 온라인피해365센터(이하 '365센터')가 지난해 총 1,811건의 피해상담을 진행했다고 밝혔다. 365센터는 온라인 상의 각종 피해에 대해 1:1 도우미 방식으로 심층상담을 진행하고 사후관리 체계까지 갖춘 대국민 접점의 피해구제 센터로 지난 '22년 5월 31일 문을 열었다.

피해유형별로는 「재화 및 서비스」 관련 피해가 796건(44.0%)으로 가장 많았고, 뒤이어 「사이버금융범죄 등」 434건(24.0%), 「통신」 326건(18.0%), 「권리침해」 191건(10.5%), 「콘텐츠」 25건(1.4%), 「불법콘텐츠」 19건(1.0%), 「디지털성범죄」 18건(1.0%), 「사이버폭력」 2건(0.1%) 순으로 나타났다.

주요 피해사례로는 △정보통신망 상 보이스포싱, 스미싱 등을 통한 사이버 금융범죄(367건, 84.6%) △소비자 간 거래(C2C, Customer to Customer) 재화·서비스 미공급 등 계약 불이행(356건, 44.7%), △통신서비스 가입 시 중요사항 미고지·허위고지(127건, 39.0%), 부당가입·명의도용(107건, 32.8%), △게임·대출·상거래 분야 누리소통망(SNS)·앱·휴대폰 상 개인정보침해 등(54건, 28.3%)의 순으로 나타났다. 전년(6~12월) 상담건수 대비 「재화 및 서비스」 유형은 21.5%p 증가(22.5%→44.0%)하였고, 「통신」 유형은 10.8%p 감소(28.8%→18.0%)했다.

접수 채널별로는 유선전화 상담이 647건(35.7%)으로 가장 많았고, 홈페이지를 통한 온라인 상담은 622건(34.3%), 카카오톡 채널을 통한 상담은 542건(30.0%)으로 나타났다. 유선전화 상담 중에는 「사이버금융범죄 등」 관련 상담이, 홈페이지와 카카오톡 상담은 「재화 및 서비스」 관련 피해상담이 가장 많았다.

신청인의 성별로는 여성(848건, 46.8%)과 남성(782건, 43.2%) 모두 「재화 및 서비스」 유형이 가장 많았으며, 여성은 온라인 쇼핑물 구매상품 품질불만·환불거부 사례가, 남성은 중고거래 사이트 전자제품 등 물품 미배송·거래 사기 사례가 많았다. 여성의 경우 「사이버금융범죄」 유형의 비중이 남성에 비해 다소 높게(여성 26.3%, 남성 19.3%) 나타난 반면, 남성은 「통신」 유형의 비중이 여성에 비해 매우 높게(남성 25.4%, 여성 12.7%) 나타났다.

신청인의 연령별로는 20대 28.7%, 30대 27.9%, 40대 21.2%, 50대 12.5% 순으로 나타났으며, 이어 10대 5.2%, 60대 3.4%, 70대 0.9%, 80대 이상 0.2% 순으로 나타났다. 60대 이상 연령대는 휴대폰 단말기 중요사항 미고지 등 「통신」 유형이 가장 많았으며, 20~30대는 전자제품 거래 관련 「재화 및 서비스」 유형이, 40~50대는 의류거래 관련 「재화 및 서비스」 유형이 다수를 차지하였다.

상담처리 유형별로는, 심층상담이 1,680건(92.8%), 일반상담이 131건(7.2%)으로 나타났다. 심층상담 중에는 소비자 간 거래(C2C, Customer to Customer) 등 「재화 및 서비스」 유형이 754건(44.9%), 「사이버금융범죄 등」이 398건(23.7%), 「통신」 관련 피해가 321건(19.1%) 순으로 많았고, 일반상담 중에는 「재화 및 서비스」 유형이 42건(32.1%)으로 가장 많았다.

심층상담은 주로 금전피해와 연관되어 즉각적 대처가 필요하고 추가 피해 확산을 막아야 하며 여러 소관 기관이 연계된 피해 유형들이 다수 신청되었다.

365센터는 온라인 상의 다양한 피해사례에 맞는 피해지원 유관기관을 안내(연계)하고 있는데, 총 5,656회 안내(연계)하여 1건의 피해상담에 평균 3.1개의 기관을 안내(연계)하였으며, 연계기관은 관련 고객센터 787회(13.9%), 경찰청 748회(13.2%), 법률구조공단 669회(11.8%) 순으로 나타났다.

또한, 전체상담 1,811건 중 신청인의 사후관리 미동의 및 단순문의의 383건(21.1%)을 제외한 1,428건(78.9%)이 사후관리 대상이었으며, 이 중 연락이 되지 않는 225건을 제외한 1,203건(84.2%) 모두 사후처리 완료되었다.

김홍일 위원장은 “온라인피해365센터에 접수된 피해사례를 면밀히 분석하여 보다 적극적으로 구제방안을 찾고 빈발하는 피해사례에 대해서는 사전에 예방할 수 있도록 대국민 안내와 홍보를 강화해 나가겠다”고 말했다.

붙임 「2023년 온라인피해365센터 상담 현황」 1부. 끝.

담당 부서	방송통신이용자정책국 통신분쟁조정팀	책임자	팀 장	박명진 (02-2110-1660)
		담당자	사무관	백선흠 (02-2110-1666)

