

 방송통신위원회		<h1>보도자료</h1>		<i>다시, 대한민국! 새로운 국민의 나라</i>	
보도 일시 2022. 5. 31.(화)	배포시점	배포 일시 2022. 5. 31.(화) 15:00			
담당 부서	이용자정책국 통신분쟁조정팀	책임자	팀 장 박명진 (02-2110-1660)		
		담당자	사무관 이병천 (02-2110-1665)		

방통위, 「온라인서비스피해상담센터」 개소
- 온라인 상 피해, 전화 한 통으로 해결
- 상담센터 명칭공모 당선작은 ‘온라인피해365센터’

방송통신위원회(위원장 한상혁, 이하 방통위)와 한국정보통신진흥협회(회장 유영상)는 5월 31일(화) 「온라인서비스피해상담센터(이하 ‘상담센터’)」 개소식을 가졌다.

이날 행사에는 방송통신심의위원회, 콘텐츠분쟁조정위원회, 한국인터넷진흥원, 통신분쟁조정위원회, 대한법률구조공단, 한국소비자연맹 등 유관기관 대표자가 참석하였으며, 또한 상담센터 명칭공모전 수상자들도 함께하여 대국민 서비스 개시의 의미를 더했다.

최근 온라인 기반 서비스 이용이 급속하게 증가하고 새로운 유형의 피해가 확산됨에 따라, 체계적인 이용자 피해지원 필요성이 대두되어 왔다. 이에, 방통위는 국민참여 예산 사업으로 일원화(One-Stop)된 상담창구 구축을 추진해왔다.

상담센터에서는 접수받은 피해민원에 대해 직접 상담·지원하거나 전문가 법률자문을 제공하는 등 원스톱 상담을 진행하고, 타 부처·기관 소관인 경우에는 해당 기관과 협력하여 피해지원 도우미 역할을 수행할 예정이다.

피해상담은 전화(국번없이 142-235, 수신자부담), 카카오톡 채널, 우편 등으로 신청할 수 있으며, 주요 피해유형과 대처방안, 관련 법령 및 피해지원 기관 정보 등은 상담센터 홈페이지(www.helpos.kr)에서 확인할 수 있다.

한편, 이날 개소식에서는 지난 5월 9일부터 24일까지 진행된 상담센터 명칭 공모전 시상식도 함께 진행되었다. 공모전에는 총 361명이 응모하였고, 이중 대상(‘온라인피해365센터’), 최우수상(‘온라인피해 도우미’), 우수상(‘온라인피해제로센터’ 등 5점)을 선정해 시상하고 상금도 수여했다.

방통위와 한국정보통신진흥협회는 온라인서비스 피해지원 유관기관과 함께 ‘(가칭)온라인서비스피해지원협의회’를 구성하여 기관별 피해구제 현황을 공유하고, 복잡하거나 새로운 유형의 서비스 피해에 대한 해결방안을 마련할 예정이다.

한상혁 위원장은 개소식에서 “상담센터가 실효성 있는 이용자 피해지원 기구로 정착할 수 있도록 유관기관과 긴밀하게 협력하고, 모든 온라인서비스 피해에 대해 체계적으로 대응하여 피해구제 사각지대가 없도록 애써 달라”고 당부하였다.

끝.

