

정책실명제 중점관리 대상사업 사업내역서

① 정책사업명	인터넷 이용자보호 지원 (인터넷 피해 상담센터 구축·운영) - 온라인 상 피해 어떻게 해결해야 할지 막막하다면, 온라인피해 365센터로 문의하세요		
② 추진배경	<p>온라인 상 피해에 대한 제도·정책이 소관에 따라 기관별로 흩어져 있고 사각지대도 존재하여, 종합적·체계적인 피해구제 지원 필요성 대두</p> <p>- 이에 회복하기 어려운 온라인 상 피해를 신속히 차단하고, 최소화하여 제2, 제3의 피해로부터 국민을 보호하기 위한 정책 추진</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">< 주요 온라인상 피해 사례 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ (간장게장 유투버 논란) 유투버의 간장게장 무한리필 식당 음식 재사용 영상 게시 ▶ (초등생 1.3억 결제 논란) 초등생이 인터넷 방송에 1억 이상 결제, BJ측 환불 거부 구독, 단건 결제, 무료시청 등이 가능해 선택 자유도가 상대적으로 高 ▶ (새우튀김 리뷰 논란) 이용자가 새우튀김 환불 요청, 별점 1점, 항의로, 음식점주 뇌출혈 </div> <p>※ 국민참여예산 사업심의(국민투표) 사업 평가 '상' 등급을 받음</p>		
③ 사업개요	국민들이 온라인 상에서 입은 각종 피해에 대해 효과적, 체계적으로 대처할 수 있도록 온라인피해상담센터를 운영하여 국민들의 인터넷 피해구제를 체계적으로 지원 및 국민권익 증진 도모		
④ 사업부서	이용자정책국 통신분쟁조정팀	⑤ 담당자	박명진 팀 장 백선흠 사무관
⑥ 선정기준	국정과제	⑦ 사업기간	'22.2월 ~
<그간 주요 추진내용>			
○ '22년도 방통위 적극행정 우수사례 경진대회 최우수 선정	'22.09.14.	김재철 국 장 박명진 팀 장 백선흠 사무관	
○ 온라인피해365센터 운영현황 검토 - 온라인피해365센터 개소 이후 접수된 피해 상담 사례 분석 및 센터 운영현황 전반을 검토하여 피해 유형별 업무 개선방안 도출 및 상담 센터 향후 확대·발전방향 제시 * 방통위 9월 간부회의 토론주제 발표('22.9.5.)	'22.09.05.	김재철 국 장 박명진 팀 장 백선흠 사무관	

<p>○ 유관기관 상담연계 협력방안 추진</p> <ul style="list-style-type: none"> - 서울시 120 다산콜센터*, 과기부·방통위 민원실, 피해지원 유관기관과의 상담 연계 협력방안 추진 * 120다산콜센터 내부시스템 상담DB에 ‘온라인피해 365센터’ DB 등록 및 상담사 안내 	<p>’22.07.19.</p>	<p>김재철 국 장 박명진 팀 장 백선흠 사무관</p>
<p>○ 온라인피해365센터 인지도 제고</p> <ul style="list-style-type: none"> - 정책 관련 정보를 국민이 알기 쉽도록 설명하여 이용자 피해구제 지원 도모 및 국민 권익증진 · (자체홍보) 센터 명칭 공모전(5월), 개소식 보도자료 기고(5/31~), 방통위·유관기관 홈페이지 배너(6월), SNS홍보, 전광판 광고(7/1~) · (업체활용) 포털키워드 검색광고(7/5~), 네트워크 광고(7/7), 언론사 지면 광고, SNS홍보, 1~1,000 상담 이벤트(5/31~), 페이스북 팔로우 이벤트(8/1~31), 홍보영상 제작(9월) * 방통위 상반기 소통활동 우수 사례로 선정 	<p>’22.05~</p>	<p>김재철 국 장 박명진 팀 장 백선흠 사무관</p>
<p>○ 온라인서비스피해지원협의회(가칭) 구성·운영</p> <ul style="list-style-type: none"> - 각 기관별 현안 파악과 상담센터 운영·협력 관련 자문, 복합·新유형 피해 사건 접수현황 및 해결방안 모색 등을 위한 유관기관 업무협의 * 콘텐츠분쟁조정위원회(5.4.), 경찰청(5.9.), 다산콜센터(5.13.), 대한법률구조공단(5.16.) 등 - 온라인피해365센터 개소식에 협의회 참여기관 초청하여 방송통신위원장 주관 간담회 개최 	<p>’22.05.31.</p>	<p>김재철 국 장 박명진 팀 장 백선흠 사무관</p>
<p>○ 온라인서비스피해상담지원시스템 홈페이지 구축</p> <ul style="list-style-type: none"> - (1단계) 상담센터 안내, 피해유형 및 대처방안, 피해상담 제도 안내 등 종합정보 제공 홈페이지(www.helpos.kr) 오픈(5/31) - (2단계) 본인인증, 피해상담 신청 등 홈페이지 고도화 및 피해상담 업무처리시스템 개시 예정(10월중) 	<p>’22.05.31.</p>	<p>김재철 국 장 박명진 팀 장 백선흠 사무관</p>

<p>○ 온라인피해365센터 개소</p> <ul style="list-style-type: none"> - (상담센터 구축) 온라인피해365센터 상담센터 상담원(6명) 운용, 비대면 상담실, 회의실, 대면 상담실 등 사무공간 구축, 상담콜센터시스템 도입, 전국 대표번호 신설(142-235) 등 - (국민 참여형 개소식) 상담센터 설립 취지에 부합하도록 ‘온라인피해365센터’ 개소식에 국민, 상담원, 유관 기관이 모두 함께 참여하여 현판 제막식, 유관기관 간담회, 명칭공모전 시상식 등 진행 - (기관장 현장소통) 온라인 피해상담 이용자들의 불편사항을 접수·상담하고 있는 ‘온라인피해 365센터’ 를 기관장이 직접 방문하여 상담원 노고 격려 및 담당자 의견 청취 	<p>’22.05.31.</p>	<p>김재철 국 장 박명진 팀 장 백선흠 사무관</p>
<p>○ 상담센터 대국민 참여 명칭 공모</p> <ul style="list-style-type: none"> - 온라인서비스피해상담센터 개소에 맞춰 국민 생각함, 방통위 및 한국정보통신진흥협회 홈페이지, 주요 공모전 포털 등을 통해 명칭 공모 진행(361건 접수), 대상(1명), 최우수(1명), 우수상(5명) 선정 및 시상하여 국민 참여 유도 - 심사결과 대상으로 선정된 명칭(온라인피해 365센터)을 상담센터 공식 명칭으로 선정하고, 직관적으로 ‘온라인피해’ 와 관련된 ‘상담 센터’ 임을 알 수 있도록 명칭과 어울리는 로고 및 CI제작 	<p>’22.05.27.</p>	<p>김재철 국 장 박명진 팀 장 백선흠 사무관</p>