

## 온라인피해365센터, 지난 1년간 온라인 피해지원 도우미로 자리잡다

- 통신요금·품질 불만, 사이버금융 범죄 등 1,300여건 상담
- 방통위, 개소 1주년 기념 국민참여 슬로건 공모전 등 개최

방송통신위원회(위원장 직무대행 김효재, 이하 방통위)와 한국정보통신진흥협회(회장 유영상)는 온라인피해365센터(이하 365센터) 개소 1주년을 맞아 그 간의 성과를 확인하고, 국민들이 참여하는 슬로건 공모전 등을 개최한다고 밝혔다.

지난해 5월 문을 연 365센터는 각종 온라인 피해로 어려움을 겪는 국민들에게 도우미 역할을 톡톡히 하고 있다. 피해 유형으로는 통신 서비스 관련 피해(요금·품질 불만, 지원금 미지급 등), 재화·서비스 관련 피해(상품 미지급, 품질 불만 등), 사이버금융범죄(피싱·스미싱, 사이버사기 등), 권리침해(허위리뷰, 초상권 침해 등) 등이 있으며, 지난 1년간 총 1,300여 건의 온라인 피해를 상담했다.

### <해결사례>

- **(피해내용)** 온라인샵에서 가방을 카드 할부로 구매했으나 배송되지 않고 판매자는 연락 두절
- **(상담내용)** 신용카드사에 할부 항변권 행사 요청, 카드사 불수용 시 금융감독원 항변권 관련 민원 신청, 소비자분쟁 관련기관 상담·분쟁조정 신청 등의 대처 방안을 안내하였고, 신청인은 안내에 따라 대처하여 카드 결제가 취소되었음을 확인
- **(감사인사)** “온라인 사기를 당해 당황하였으나, 온라인피해365센터에서 안심을 시켜주시고, 상담사님께서 자신의 일처럼 성심성의껏 일이 해결될 때까지 도와주셔서 큰 피해를 막았습니다. 감사합니다!”

365센터는 대국민 공모를 통해 명칭을 선정(‘온라인피해365센터’ 大賞)하고 국민과 함께 첫 발을 내딛은 이후 상담의 실효성을 높이기 위해 노력해왔다. 지난해 12월 유관기관\* 간 공동협약(MOU)을 체결하여 ‘온라인서비스피해지원협의회(이하 피해지원협의회)’를 운영하고 있으며, 복잡하고 어려운 피해사례에 대해 각 분야 전문가들과 자문회의, 좌담회를 통해 해결방안을 모색해왔다.

\* 한국소비자단체협의회, 서울시전자상거래센터, 대한법률구조공단, 통신분쟁조정위원회 등

올 1월에는 그간의 다양한 피해사례들을 모은 ‘2022 온라인피해상담사례집’을 발간하여 국민들의 온라인 피해예방과 신속한 대처에 도움을 주었다.

한편, 지난해 10월 에스케이씨앤씨(SK C&C) 데이터센터 화재로 인한 카카오 서비스 장애 당시, 범정부 지정 신고센터로서 피해상담을 진행하고 접수된 피해는 카카오톡으로 이관하여 피해보상이 이루어지도록 지원하였다.

방통위는 365센터 개소 1주년을 기념하여 국민의 관심을 높이고 앞으로의 역할과 나아가야 할 방향을 보여주기 위한 국민 참여 슬로건을 공모한다. 국민 누구나 참여할 수 있으며, 6월 1일부터 7월 21일까지 365센터 누리집(www.helpos.kr)과 누리소통망(페이스북, 인스타그램), 국민생각함(www.epeople.go.kr/idea) 등을 통해 신청하면 된다.

대상(1점, 100만원), 최우수상(2점, 각 30만원), 우수상(5명, 각 10만원), 총 8점이 선정되며, 선정된 작품은 9월 시상식을 거쳐 누리집과 홍보콘텐츠 등에 활용된다.

실효성 있는 상담을 제공하기 위한 노력도 지속해 나간다. ‘피해지원협의회’를 통해 기관 간 피해사례 공유 및 구제 방안을 논의할 뿐 아니라, 하반기부터는 온라인상 다발·신규 피해사례에 대한 예방과 확산방지, 공동 대처방안도 마련해 나갈 예정이다.

6월부터는 법률·학계·연구기관 등으로 구성된 ‘온라인피해 심층분석 연구반’을 새롭게 운영하여, 소관이 불분명하거나 해결방안이 모호한 사각지대의 피해 사례에 대한 해결방안을 모색한다.

방통위 김효재 위원장 직무대행은 “지난 1년은 365센터가 온라인 피해 상담의 중심 기관으로 자리 잡고 국민에게 다가가기 위해 노력한 시간이었다” 며 “앞으로도 유관기관·전문가와와의 적극적인 협력을 통해 국민들의 피해를 보다 신속하고 효과적으로 해결할 수 있도록 최선을 다하겠다.” 고 밝혔다. 끝.

담당 부서	이용자정책국 통신분쟁조정팀	책임자	팀 장	박명진 (02-2110-1660)
		담당자	사무관	백선홍 (02-2110-1666)
			주무관	심해빈 (02-2110-1662)

# 온라인피해365센터 슬로건 공모전

“ 이용자가 온라인피해365센터의 ”  
기능과 역할을 쉽게 떠올릴 수 있는 슬로건 공모

공모기간 6월 1일(목) ~ 7월 21일(금)  
발 표 8월22일(화)

### 지원자격

대한민국 국민 누구나

### 접수방법

구글폼을 통해 접수

※ 세부내용은 온라인피해365센터  
홈페이지(www.helpo365.kr) 참조

신청 구글폼  
바로가기



### 상금

대상	1명	100만원
최우수상	2명	각 30만원
우수상	5명	각 10만원

\*선정된 작품 신청자에게 이메일 및 우선으로 개별 통보

### 심사기준

적합성(25점), 활용성(25점),  
독창성(25점), 대중성(25점)

### 유의사항

- 시상금에는 제세공과금이 포함되어 있습니다. 시상금 지급 시, 제세공과금을 제하고 지급됩니다.
- 해당 공모전에 선발된 작품의 저작권은 한국정보통신진흥협회에 귀속되며, 수상작은 일의로 수정·보완되어 온라인피해365센터 홍보 자료로 활용될 수 있습니다.
- 1인 1점의 작품만 신청 가능하며, 동일한 슬로건이 접수될 경우 먼저 신청된 작품만 심사 대상에 포함됩니다.
- 출품된 슬로건은 상표권이 등록되지 않은 슬로건이어야 합니다.
- 단 공모전의 수상작을 제출하거나 타인의 아이디어를 모방, 도용 적발 시 합격이 취소될 수 있습니다.
- 입력사항에 오류가 있을 시에는 지원자에게 책임이 있으며, 당사에서는 책임지지 않습니다.
- 적합한 수상작이 없을 경우, 시상하지 않을 수 있습니다.
- 공모기간 및 결과발표 등의 일정은 주최측의 사정에 따라 변경될 수 있습니다.