


|   |                   |               |       |                               |  |
|---|-------------------|---------------|-------|-------------------------------|--|
|  방송통신위원회 |                   | <h1>보도자료</h1> |       | 다시 도약하는 대한민국<br>함께 잘사는 국민의 나라 |  |
| <b>보도 일시</b>  | 2022. 9. 27.(화)   | <b>배포시점</b>   | 배포 일시 | 2022. 9. 27.(화) 16:00         |  |
| <b>담당 부서</b>  | 이용자정책국<br>통신분쟁조정팀 | <b>책임자</b>    | 팀 장   | 박명진 (02-2110-1660)            |  |
|   |                   | <b>담당자</b>    | 사무관   | 백선희 (02-2110-1666)            |  |

**방통위, 「온라인피해365센터」 현장방문 및 좌담회 개최**  
**- 안형환 부위원장 일일 상담원으로 피해상담 직접 참여 -**  
**- 온라인 상 권리침해 관련 전문가 좌담회 개최 -**

방송통신위원회(위원장 한상혁, 이하 방통위)와 한국정보통신진흥협회(회장 유영상)는 9월 27일(화) 「온라인피해365센터(이하 ‘상담센터’)」에서 이용자 피해구제 관련 전문가들을 초청하여 온라인상의 주요 피해사례 대응방안에 대한 좌담회를 가졌다.

상담센터 개소 100일(5월 31일 개소)을 맞아 개최된 좌담회에는 방통위 안형환 부위원장을 비롯해, 대한법률구조공단 서울중앙지부 이우만 변호사(발제), 법무법인 우원(前명예훼손분쟁조정위원) 한명옥 변호사, 서강대학교 법학전문대학원 홍대식 교수, 굿네이버스 사업운영본부 고완석 팀장, 상담센터 상담원 등이 참석하였다.

이날 좌담회에서는 상담센터에 접수된 초상권 침해, 명예훼손 등 피해구제 사각지대에 있는 온라인 권리침해 사례와 메타버스 공간에서 발생할 수 있는 권리침해 등 새로운 유형의 피해사례, 그리고 향후 발생이 예상되는 사례 등에 대해 각계 전문가와 함께 의견을 교환하고 제도적·법률적 대응 방안을 모색하였다.

좌담회에 앞서 안형환 부위원장은 일일 상담원이 되어 국민들의 불편이 무엇인지 직접 듣는 시간을 가졌다. 또한, 상담센터 100번째 상담자에게 전화를 걸어 피해가 잘 해결되고 있는지 확인하고 상담센터의 추가적인 지원이 필요한 점이 있는지 의견을 들었다.

또한, 상담원들과의 간담회 시간을 갖고 애로사항과 개선할 점 등 상담 현장의 목소리를 들어보고, 상담원들이 피해구제의 최전선에 있는 만큼 세심하게 국민들의 조력자 역할을 충실히 해줄 것을 주문했다.

상담센터는 온라인서비스 이용자의 통합적 피해지원을 위해 지난 5월 31일 개소했으며, 국민들이 온라인서비스를 이용하면서 겪는 각종 피해에 대해 전화(142-235)와 카카오톡 등으로 접수하고 상담을 해주고 있다.

또한, 방통위는 10월 중 「온라인서비스 피해상담지원시스템」 구축하여, 이용자들이 홈페이지(www.helpos.kr)에서 편리하게 피해상담 신청내역과 결과조회가 가능하도록 대국민 서비스도 개시할 예정이다.

안형환 부위원장은 “새롭게 생겨나는 온라인서비스 피해에 대해 상담센터가 더욱 전문적인 상담을 통해 각종 피해들을 잘 해결해 나갈 수 있도록 각 분야 전문가분들의 많은 관심과 협조를 부탁드립니다” 고 당부하였다.

끝.

