

보도 일시	2022. 10. 20.(목) 배포시점	배포 일시	2022. 10.20.(목)	
담당 부서	이용자정책국 통신분쟁조정팀	책임자	팀 장	박명진 (02-2110-1660)
		담당자	사무관	백선흠 (02-2110-1666)

## 김효재 상임위원, 카카오 이용자 피해상담 지원 위해 「온라인피해 365센터」 현장방문

**- 피해상담 위한 온라인 피해지원시스템 대국민 서비스 개시 -**

방송통신위원회(위원장 한상혁, 이하 방통위) 김효재 상임위원은 10월 20일(목) 오후 3시 「온라인피해365센터(이하 365센터)」를 방문하여 카카오 이용자 피해 관련 상담이 원활하게 이뤄지는지 확인하고, 피해상담 체계를 점검하는 한편, 상담원들을 격려했다.

카카오 서비스 중단이후 카카오측은 방통위의 요청에 따라 이용자 피해 접수와 상담을 위한 별도의 전담 창구를 마련하여 10월 19일(수)부터 피해 신고를 접수하고 있으며, 방통위는 원활한 이용자 피해구제를 지원하기 위해 365센터를 통해 관련 피해상담 등을 진행하고 있다.

김효재 위원은 “사상유래 없는 규모의 디지털서비스 중단으로 국민 불편이 큰 만큼 카카오가 이용자 피해의 신속하고 정확한 현황 파악을 통해 이용자 피해구제에 적극적으로 나서주길 당부하며, 365센터에서도 어려운 여건이지만 국민들의 피해구제를 한다는 막중한 사명감을 가지고 최선을 다해주기 바란다”고 밝혔다.

방통위는 카카오 신고채널 등을 통해 접수된 이용자 피해사례에 대해 이용약관 등에 따라 제대로 보상이 이루어지는지 지속적으로 점검해 나갈 계획이다.

한편, 방통위는 온라인서비스 이용자들의 편리한 피해상담을 위해 이날 365센터 홈페이지와 연계한 온라인피해지원시스템\*([www.helpos.kr](http://www.helpos.kr))의 대국민 서비스를 본격 개시한다고 밝혔다.

\* 홈페이지([www.helpos.kr](http://www.helpos.kr))를 통해 온라인 피해상담 신청 및 신청내역 조회, 상담결과 확인까지 가능한 대국민 서비스

지난 5월 31일 개소한 365센터는 국민들이 온라인서비스를 이용하면서 겪는 각종 피해에 대해 전화(142-235) 및 카카오톡 채널 등으로 상담 신청을 받아 전문 상담과 함께 피해구제 지원을 해왔으며, 이번 온라인피해지원시스템 서비스 개시와 함께 인터넷을 통해 보다 편리하게 국민들이 직접 시스템에 접속해 이용할 수 있는 체계를 갖췄다.

방통위는 이번 카카오 서비스 장애와 같은 온라인 상 대규모 피해 발생 시 365센터의 다양한 상담 채널을 활용해 신속한 지원이 가능하도록 서비스를 고도화해 나갈 방침이다. 끝.

