

방통위, 「2023년 온라인피해상담사례집」 발간

- 총 100건의 상담사례 수록, 피해 예방수칙과 법률정보 담아
- 피해 사전예방 및 신속 피해지원 길라잡이 역할 기대

방송통신위원회(위원장 김홍일, 이하 ‘방통위’)와 한국정보통신진흥협회(회장 유영상)는 2023년 한 해 동안 <온라인피해365센터>에 접수된 피해상담사례 총 1,811건 중에 100건을 선별하여 1월 31일 「2023년 온라인피해상담 사례집(이하 ‘사례집’)을 발간했다.

온라인피해365센터(이하 ‘365센터’)는 온라인 상에서 발생하는 각종 피해에 대해 회복불능의 피해 확산을 막고 최적의 피해구제 방법을 찾아주기 위해 2022년 5월 설립된 피해구제지원센터이다.

365센터는 온라인 상의 각종 피해에 대해 1:1 도우미 방식으로 심층상담을 진행하고 사후관리를 강화하여 이용자 만족도를 높이고 있으며, 매년 주요 상담사례를 담은 사례집을 발간하고 있다.

이 사례집은 365센터에 접수된 피해유형별 실제 피해상담 내용과 대응 방안 등을 통해 피해를 최소화하는 방법을 제시하고 있다.

365센터의 운영현황과 피해유형 분류, 피해상담 신청 방법, 상담접수 및 처리현황 분석 등을 수록하였고, 피해상담 사례 색인과 상담후기, 이용자 보호 관련 법령, 피해구제 관련 판례 등을 부록으로 담았다.

사례집은 365센터 홈페이지(www.helpos.kr)에서 누구나 내려받아 확인할 수 있다.

김홍일 위원장은 “온라인피해상담사례집이 온라인상에서 발생하는 국민들의 피해를 사전에 예방하고 신속한 피해 해결에 도움이 되기를 바라며, 앞으로도 365센터의 기능과 역할을 확대하여 온라인서비스 이용자 보호와 국민권의 증진을 위해 노력하겠다.”고 말했다.

<예시사례1>

- (피해내용)** “2022년 0월 00일부터 2023년 0월 00일까지 친동생이 여러 차례에 걸쳐 코인 0만원 정도를 휴대폰 소액결제로 구입하였습니다. 해당 홈페이지에는 코인은 충전일로부터 7일 이내, 사용하지 않은 상품만 환불이 가능하다고 명시되어 있습니다만, 제 동생은 자폐성 심한 장애를 갖고 있으며 이에 대한 인지 판단 능력이 없는 상태입니다. 결제에 대한 인지 판단 능력이 전혀 없는 상황에서 구매가 이루어졌는데 해당 기간동안 결제했던 0만원의 잔여금 환불이 가능할까요?”
- (신청인 감사인사)** “365센터에서 휴대폰/ARS결제중재센터와 협력하여 000업체로 피해 지원 관련 공문을 보내 주셔서 000해당 업체로부터 2023년도 3개월분을 환불받을 수 있게 되었습니다. 감사합니다.”

<예시사례2>

- (피해내용)** “연애빙자사기 피해내용을 사기피해 등록 사이트 게시판에 올렸는데 A씨도 비슷한 피해사례가 있었고, 사기당한 돈을 받을 수 있게 해주겠다고 하여 의심은 되었지만 A씨의 제안대로 하였습니다. 신용카드 가상계좌로 돈을 받을 수 있다고 하여 가상 계좌 번호를 A씨에게 알려주었는데, 이후 00카드 앱으로 확인해 보니 총 000만원이 할부결제 된 것을 확인했습니다. 카드사에 취소 요청했으나 불가하다고 안내를 받았으며, A씨도 조금만 기다려보라고 할 뿐 어떠한 조치도 해주고 있지 않습니다.”
- (신청인 감사인사)** “연애빙자사기 피해를 해결하려고 하다가 2차 피해를 입어서 너무나 절망적인 상태였습니다. 상담원께서 해결 방법을 차근차근 설명해 주셨고, 카드사에 철회 및 항변권을 요청해서 피해를 막을 수 있었습니다. 또한 경찰 수사 과정에서 연애빙자사기 피해금액도 모두 돌려받게 되었습니다. 정말 감사합니다!”

붙임 「2023년 온라인피해상담사례집」 1부. 끝.

담당 부서	방송통신이용자정책국 통신분쟁조정팀	책임자	팀 장	박명진 (02-2110-1660)
		담당자	사무관	백선희 (02-2110-1666)

